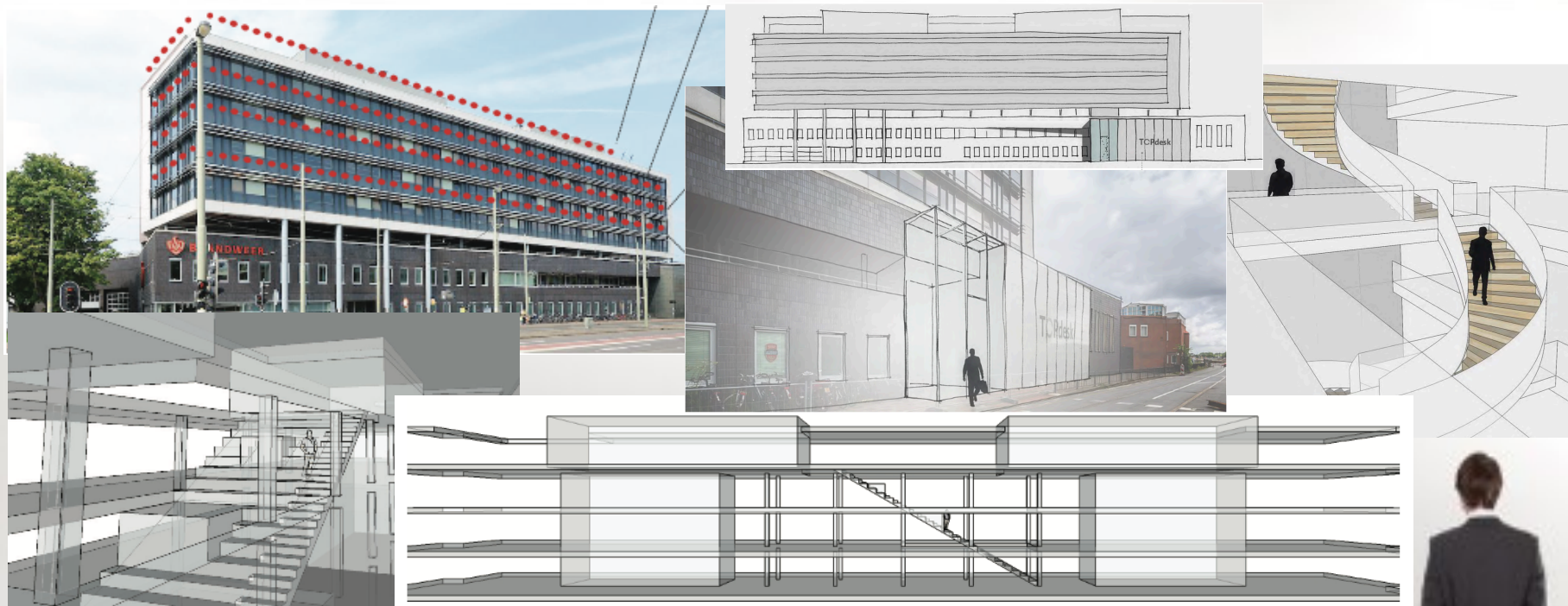


A TOPDESK BUILDING IN EVERY BRICK

EEN PASSEND KANTOORCONCEPT VOOR HET NIEUWE PAND VAN TOPDESK NEDERLAND B.V.

BIJLAGEN



Inhoud

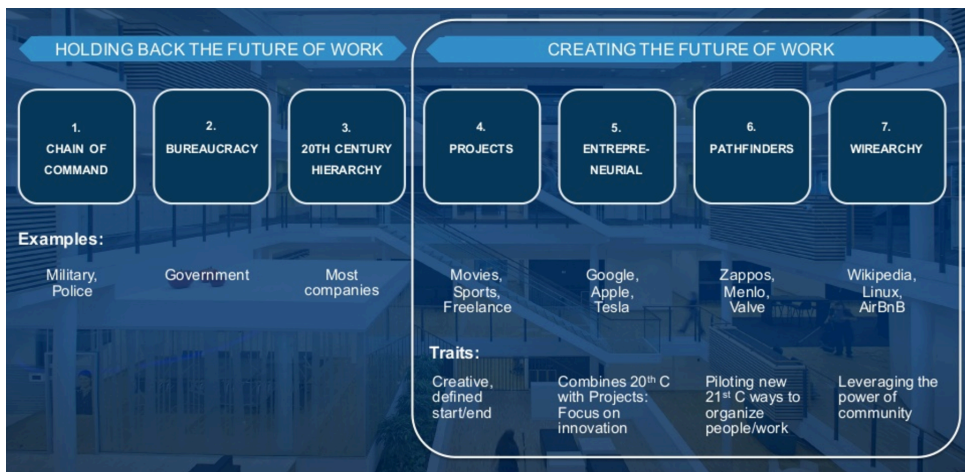
1.	Bijlage extra informatie externe context	2
2.	Bijlage literatuuronderzoek kernbegrip “kantoorconcept”	4
3.	Bijlage toelichting huisvestingsvormen Benchmark	6
4.	Bijlage grafieken vergadersferen	7
5.	Bijlage verschillende vergaderopstellingen en de effecten daarvan	9
6.	Bijlage interventies voor gezonde medewerkers gesorteerd op effectiviteit	14
7.	Bijlage Enquêteresultaten algemeen	20
8.	Bijlage Enquêteresultaten per afdeling gesorteerd	34
9.	Bijlage vragen algemeen interview	57
10.	Bijlage topic lijst interview Jasmijn Moerman	58
11.	Bijlage topiclijst interview Sander Jerphanion	58
12.	Bijlage topiclijst interview Jochem Broekhuizen	59
13.	Bijlage topiclijst interview Rob Haaring en Anna Afoichini	59
14.	Bijlage Interview Anneke Westerman – Teamleider Consultancy	60
15.	Bijlage Interview Corina Stratan – Software Developer	67
16.	Bijlage Interview Daniëlle van de Wal – Legal Advisor	72
17.	Bijlage Interview Anna Ravensbergen – Teamleider Support	77
18.	Bijlage Interview Jesse van Assen – Developer	85
19.	Bijlage Interview Josje Middelkoop – Finance Specialist	89
20.	Bijlage Interview Kasper van Leeden – ICT professional	95
21.	Bijlage Interview Luke Velthoven – Teamleider Communications	99
22.	Bijlage Interview Michiel Otting – Teamleider Sales	107
23.	Bijlage Interview Renske van der Heide – Worcade	114
24.	Bijlage Interview Veerle van Baalen – Medewerker pre-sales	121
25.	Bijlage Interview Rick Eggebeen – Consultant	126
26.	Bijlage Interview Pascal van Tilborg – Medewerker Support	132
27.	Bijlage Interview Jasmijn Moerman – Facility Manager	137
28.	Bijlage Interview Jochem Broekhuizen – ICT-manager	144
29.	Bijlage Interview Rob Haaring & Anna Afoichini – HR-manager en HR-adviseur	150
30.	Bijlage Interview Sander Jerphanion – Directeur	162
31.	Bijlage 31: deskresearch en document analyse	166
32.	Bijlage Relatiematrix kernbegrippen met subgrippen op basis van interviews	167
33.	Bijlage Uitwerking interviewresultaten sub-begrippen kleur, vergaderen en faciliteiten 170	
34.	Bijlage moodboarden vergaderzalen	172
35.	Lijst met figuren en tabellen	177
	Bibliografie	181

1. Bijlage extra informatie externe context

WORK

Fundamentele verandering naar creatief en innovatief werk

Om in de huidige economie overeind te blijven als bedrijf is het belangrijk om constant te innoveren en met creatieve producten te komen. Dit vraagt iets van de manier van werken van de medewerker en vraag van een organisatie om zich constant aan te kunnen passen (ISS, 2017). Op basis van deze fundamentele verandering zijn er vier (nr. 4 t/m 7) werkvormen die de laatste jaren sterk opkomen, deze zijn weergegeven in figuur 1.1. Deze werkvormen hebben effect op de soort ruimtes waar medewerkers behoefte aan hebben op kantoor.



Figuur 1.1 - Toekomstige werkvormen (Ankerstjerne, 2017)

WORKFORCE

De gemiddelde duur dat een medewerker bij een bedrijf werkt neemt af

De "medewerker van vandaag" blijft gemiddeld 4,6 jaar op dezelfde plek werken. Voor de generatie van millennials is dit zelfs slechts twee jaar (Schawbel, 2016).

Performance van teams wordt belangrijker dan individuele performance

Individuele carrière doelen verdwijnen op de achtergrond omdat organisaties zich steeds bewuster worden van het feit dat de focus op performance van teams betere resultaten opleveren in de toekomst (Schawbel, 2016).

De mix tussen generaties neemt toe

2017 wordt het eerste volle jaar dat "generation Z" toe treden op de markt (Schawbel, 2016). Naast de toetreding van deze nieuwe generatie zullen ongeveer 3,6 miljoen baby-boomers met pensioen gaan en zullen ¼ van de millennials opklimmen naar een management functie (Schwabel, 2015). Deze mix tussen generaties speelt onder andere een rol wanneer het gaat om werkmotivatie. 72% van de baby-boomers geeft aan gemotiveerd te worden door geld. Onder de millennials is dit percentage al gedaald naar 42% en voor generation Z is slechts 28% gemotiveerd door geld (Williams, 2016). Een weergave van de grootste verschillen tussen de generaties is opgenomen in figuur 3.

De volgende baby-boom

Er is een baby-boom op komst waardoor zwangerschapsverlof een belangrijk discussiepunt is voor organisaties. Medewerkers die in de leeftijdsgroep zitten dat ze kinderen krijgen zullen dit ook zien als knock-out criterium voor het kiezen voor een bepaalde werkgever (Schwabel, 2015).

Vermindering van hiërarchie

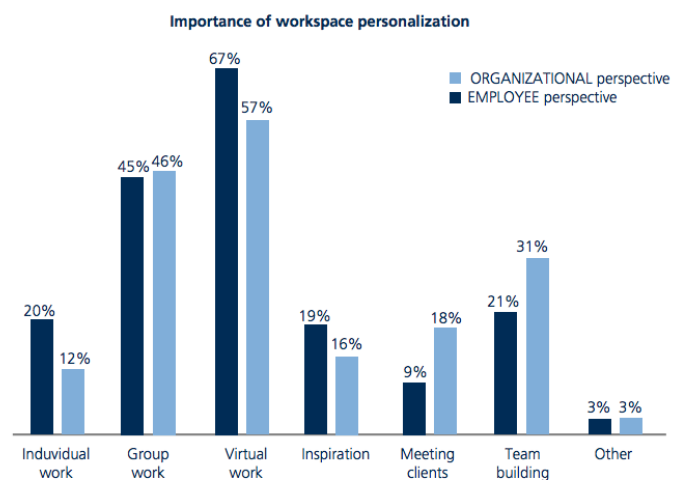
Door de snelle veranderingen die organisaties door moeten maken om in de huidige economie overeind te blijven worden organisaties steeds platter. Lange besluitvormingsprocessen zijn van vroeger. Verantwoordelijkheid en vertrouwen op een laag niveau neerleggen in de organisatie is de toekomst (Giang, 2015)

WORKPLACE

Veranderend design

Vier trends die in 2017 zichtbaar zullen worden zijn (Harrison, 2017):

- Het kantoor zal steeds mee bestaan uit plekken om samen te werken en samen te creëren en steeds minder uit losse werkplekken met een computer
- Er zal meer meubilair ontworpen worden dat ingezet kan worden om in een kantoortuin privé werkplekken gecreëerd kunnen worden zonder het gebruik van muren
- Het elegante design uit de jaren 20 van de 20^{ste} eeuw komt langzaam terug. Deze trend komt vooral op als tegenbeweging van het design dat de afgelopen jaren dominant was: het simpele en jeugdige design wat soms de neiging had er onprofessioneel uit te zien
- Verlichting zal een prominentere rol krijgen. Het zal niet langer alleen dienen om de werkplek te verlichten. Het aangeven van routes, verlichten van speciale elementen en het maken van de sfeer worden steeds vaker doelen van verlichting
- Naast de bovengenoemde trends is voor de jongere generaties een duurzaam design de nieuwe standaard. Omdat het een maatschappelijk veel besproken thema is zullen de mensen die nu toetreden op de arbeidsmarkt die niet duurzaam zijn minder aantrekkelijk vinden (Brand, 2016)
- Medewerkers willen, afhankelijk van het soort werk steeds vaker de “macht” hebben over hun eigen werkplek (ISS, 2013). In figuur 7 is afgebeeld hoeveel procent, onderverdeeld in soort werk en medewerker/organisatie, de werkplekpersonalisatie belangrijk vindt.



Figuur 1.2 - Belang van personalisatie van de werkplek (ISS, 2013).

2. Bijlage literatuuronderzoek kernbegrip “kantoorconcept”

Verschillende kantoorinrichtingen:

De kantoorconcepten tussen 1900 en 1990 kenmerken zich als:

- Taylorism: Men ging voor het eerst kijken hoe efficiëntie op de werkplek beter kon. De kantoren waren ingericht op het principe dat hiërarchie, supervisie, orde en strenge regels zorgde voor een efficiënte werkwijze van de werknemers (Maas & Pleunis, 2013).
- Corporatist office: Toen de realisatie kwam dat enkel letten op regels en supervisie weg nam van de focus op cultuur en de doelen van de organisatie ontstond de corporatist office waarbij er gepoogd werd om de regels met cultuur te combineren (Ankerstjerne, 2017)
- Bürolandschaft office: dit was een manier van inrichten gebaseerd op de Human Relations beweging, die als tegenbeweging van het Taylorism opkwam. De meest zichtbare verandering was dat men ging werken met kantoortuinen. Het doel van deze nieuwe inrichting was om te zorgen dat medewerkers niet constant gecontroleerd werden maar juist positieve aandacht kregen van de managers (Maas & Pleunis, 2013).
- Activity based office: In de jaren 90 kwam voor het eerst de realisatie dat de eindgebruiker van de werkplek (de medewerker) een belangrijke rol speelde. Men begon zich af te vragen hoe deze het beste ondersteund kon worden in het doen van zijn/haar werk. De conclusie was dat er een kantoor ontwikkeld moest worden dat ondersteunde in de verschillende werkwijze die de medewerkers toepaste. Dit is de fase waarin de meeste organisaties vandaag de dag in bevinden (Ankerstjerne, 2017). Wanneer er gesproken wordt over activity based offices wordt vaak de link gelegd met “flexwerken” en “het nieuwe werken”. De vier principes van het nieuwe werken luiden als volgt (Baarne, Knotter, & Houtkamp, 2010):
 - Any time, anywhere
 - Manage your own work
 - My size fits me
 - Unlimited access and connectivity

Naast deze vier principes wordt er ook veel gesproken over de drie pijlers “Bricks, bytes and behaviour”. Daarmee wordt verwezen naar het fysieke, technologische en menselijke aspect dat vast zit aan de overgang naar het nieuwe werken. Het kan ook algemener ingezet worden, namelijk bij een overgang naar een nieuwe werkvorm in het algemeen (Baarne, Knotter, & Houtkamp, 2010). Een laatste term die ook vaak gebruikt wordt in relatie met de activity based manier van werken is “agile”. Dit houdt in dat men kijkt naar de tijd, locatie, rol en bron die het beste passen bij de werkzaamheden die ze uit moeten voeren (The agile organisation, 2016).

- Experience based office: De voorspelling van Peter Ankerstjerne, directeur van ISS, is dat de werkplek van de toekomst om beleving zal draaien. De realisatie dat het bij elkaar brengen van mensen en het plaats laten vinden van co-creatie heel belangrijk is wordt steeds groter. Mensen kunnen overal en altijd werken, men zal alleen naar kantoor komen als ze daar waardevolle ontmoetingen hebben en het kantoor daar optimaal in faciliteert (Ankerstjerne, 2017). De waarde van een werkplek waar men een goede ervaring heeft wordt beaamd door ISS. Na een grootschalig onderzoek onder professionals binnen het werkveld zijn zij tot de conclusie gekomen dat het niet alleen voor de medewerker belangrijk is maar ook een concurrentiemiddel kan zijn (ISS, 2015)

Creativiteit en innovatie

Het kantoor bestaat uit verschillende elementen en deze hebben niet allemaal een (even groot) effect op de creativiteit van de medewerkers. In figuur 2.2 is een tabel opgenomen waar per element is weergegeven hoeveel effect het had op de creativiteit. Planten blijken effect te hebben, vooral wanneer er 1 grote plant aanwezig is in de ruimte

<i>Indicatie van een effect op creativiteit</i>	
Mix van kantoorvormen	+
Planten	++
Uitzicht	+/-
Kleuren	+
Vormgeving	+/-
Licht	+

Figuur 2.1 - Elementen in het kantoor in relatie met creativiteit (Vink, 2009).

(Vink, 2009). Tegelijk hebben planten een gunstig effect op de gezondheid van de medewerker (Newbery, 2015). Uitzicht, kleur, vormgeving en licht spelen ook belangrijke rollen;

- **Uitzicht:** door het hebben van uitzicht, vooral dat uitkijkt op natuur, voelen mensen zich beter op kantoor waardoor ze in staat zijn met nieuwe ideeën te komen (Vink, 2009). Tevens werken mensen die een goed uitzicht hebben gemiddeld zeven keer zo snel met betrekking tot het bedenken van nieuwe ideeën (Newbery, 2015).
- **Kleur:** Het ene onderzoek zegt dat rood stimuleert bij het creatieve proces en dat groen creativiteit juist onderdrukt (Vink, 2009). Een ander onderzoek zegt juist dat groen en blauw stimuleren met betrekking tot creativiteit en dat rood een geschikte kleur is voor werk dat veel aandacht voor detail nodig heeft (Newbery, 2015). Net als comfort is kleur een subjectief begrip en heeft het op elk mens een ander effect. Het zelf kunnen kiezen van kleur is dus uiteindelijk het meest effectief (Vink, 2009).
- **Vormgeving:** Het is aangetoond dat als de fysieke omgeving ontworpen is op het stimuleren van cognitieve waarneming, het bijdraagt aan creativiteit (Vink, 2009). Ook het implementeren van ronde vormen in plaats van rechte lijnen en hoeken werkt stimulerend voor de creativiteit omdat dit dicht bij de mens licht (Newbery, 2015).
- **Licht:** Vooral de aanwezigheid van daglicht is heel belangrijk om natuurlijke ritme te stimuleren en zo de hersens beter te laten functioneren (Newbery, 2015). Kunstmatig licht kan het beste helder maar warm licht zijn voor het uitvoeren van creatieve taken (Vink, 2009).

Vergaderen

Vergaderen heeft verschillende doelen:

- Informatie delen
- Divergeren – van weinig informatie naar meer informatie
- Convergeren – van veel informatie naar minder informatie
- Evalueren – de waarde van de informatie schatten
- Teambuilding – de banden tussen de teamleden versterken

Naast de vergaderdoelen zijn er ook verschillende vormen van overleg (Vink, 2009):

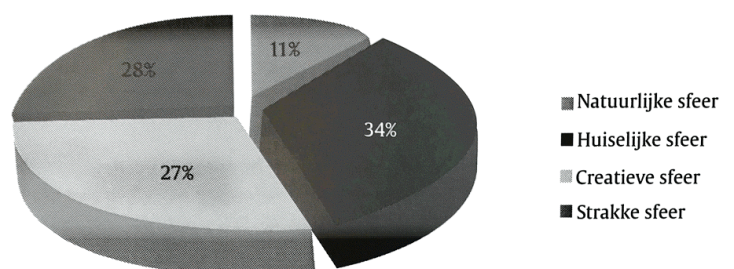
- Formeel overleg – Veel regels, een vaste structuur
- Efficiënt overleg - Veel bespreken in een korte tijd op basis van een goede agenda
- Kortdurend overleg
- Langdurend overleg

Deze vergaderingen kunnen plaats vinden in verschillende sferen (Vink, 2009):

- Natuurlijke sfeer
- Huiselijke sfeer
- Creatieve sfeer
- Strakke sfeer

Afhankelijk van het soort overleg en het vergaderdoel heeft men een voorkeur voor een bepaalde sfeer. In figuur 3.11 is een cirkeldiagram opgenomen waarin te zien is welke sfeer men graag ervaart gedurende een vergadering. De percentages zijn gebaseerd op verschillende grafieken die vergaderdoelen, sferen en soorten overleg tegen elkaar afzetten. Deze grafieken zijn opgenomen in bijlage 4.

De opstelling van een vergaderzaal speelt ook een belangrijke rol. In bijlage 5 zijn de grafieken opgenomen met de gegevens over de effecten van de verschillende vergaderopstellingen in relatie tot vergaderdoelen, de sfeer en de uitkomsten van de vergadering.



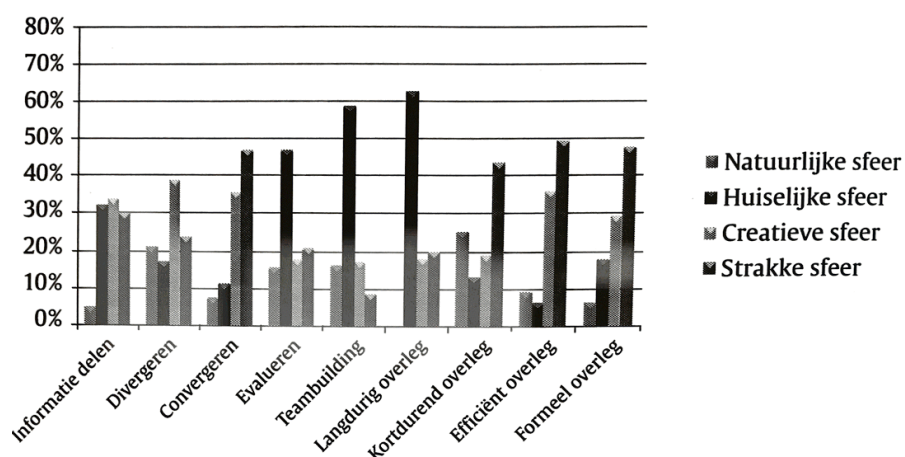
Figuur 2.2 - Resultaten onderzoek gewenste sfeer op kantoor (Vink, 2009)

3. Bijlage toelichting huisvestingsvormen Benchmark

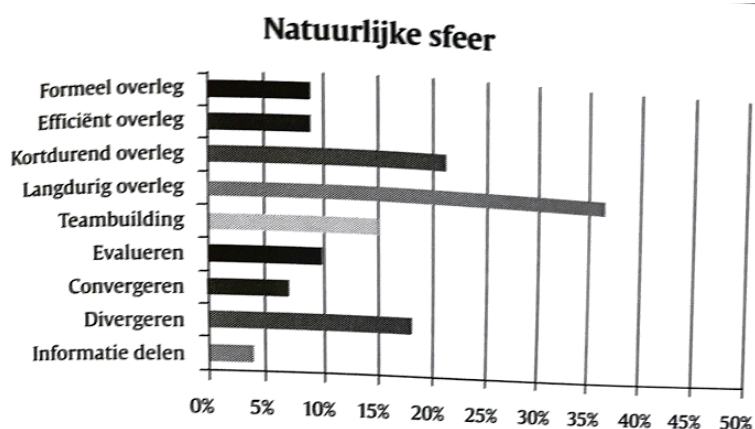
- Traditionele opzet (=> nagenoeg iedereen heeft een eigen werkplek / ca. 40% van de medewerkers heeft een eigen kantoor). Dergelijke huisvestingsvormen zagen we vroeger bij sterk hiërarchische organisaties. Tegenwoordig zien we deze opzet eigenlijk alleen nog maar terug in de advocatuur waar de eigen kamer voor partners en senior medewerkers nog steeds als de optimale oplossing wordt gezien.
- Traditionele opzet (=> nagenoeg iedereen heeft een eigen werkplek / ca. 20% van de medewerkers heeft een eigen kantoor). Oorspronkelijk was dit het meest toegepaste huisvestingsconcept in Nederland echter inmiddels onder druk van de teruglopende bezettingsgraad binnen kantoren (piekbezetting 60% / dalbezetting 25%) aan het uitsterven. Op dit moment zien we dit uitsluitend nog in hele specifieke situaties en bij de meer traditionele bedrijven.
- Hedendaagse opzet (=> ca. 50% van de medewerkers heeft een eigen werkplek / de overige 50% van de medewerkers - uitvoerend, staf en ondersteuning - deelt werkplekken binnen de afdeling). Vele organisaties hebben de afgelopen jaren de stap gemaakt van een traditionele kantooropzet naar dit huisvestingsconcept. Het leidt overall tot een hogere bezettingsgraad en respecteert de eigen werkplek voor de bovenkant van de organisatie. Of ook wel gezegd, een voor de meeste medewerkers aantrekkelijker kantoor tegen lagere kosten.
- Innovatieve opzet (=> nagenoeg niemand heeft een eigen werkplek / men kiest een werkplek afhankelijk van de aard van de werkzaamheden en de interactie met collega's). Het afgelopen decennium heeft Het Nieuwe Werken een grote vlucht genomen. Enerzijds omdat het gepaard gaat met een op het eerste gezicht grotere vrijheid voor de werknemer. Anderzijds omdat hiermee substantieel bespaard kan worden op de huisvestingskosten. Inmiddels weet een ieder dat Het Nieuwe Werken niet door iedereen zo positief wordt ervaren (o.a. problemen op het vlak van concentratie en onttrekking) en dat implementatie veel aandacht vraagt op het vlak van het (change) management.

Bron: (Kantorenwizard, 2017)

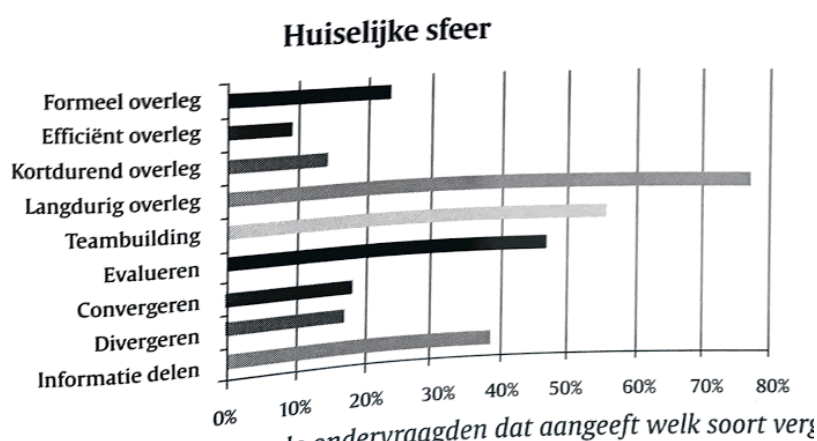
4. Bijlage grafieken vergadersferen



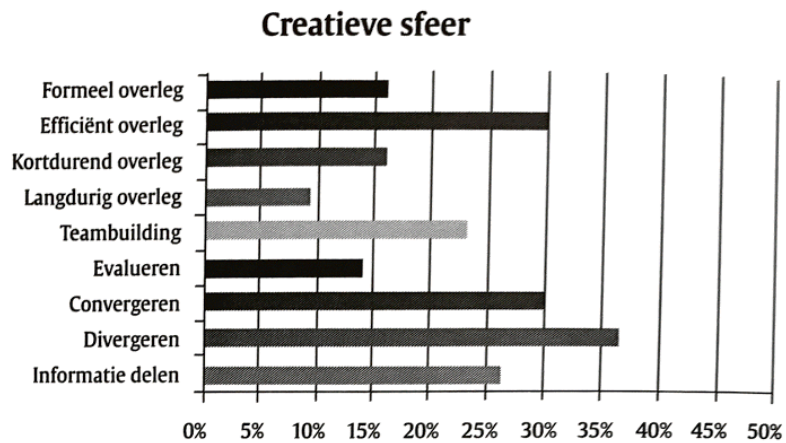
Figuur 4.1 - Percentage van de ondervraagden dat aangeeft waar een bepaald type vergadering plaats moet vinden (Vink, 2009)



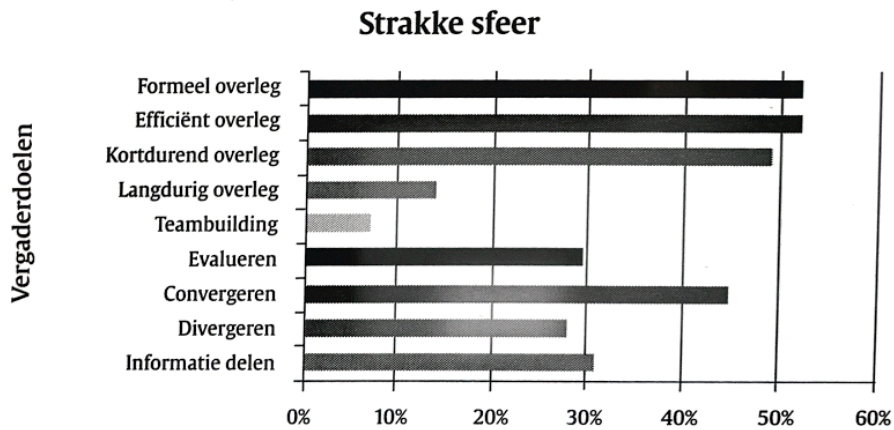
Figuur 4.2- Percentage van de ondervraagden dat aangeeft welke soort vergadering goed in de natuurlijke sfeer uitgevoerd kan worden (Vink, 2009)



Figuur 4.3 - Percentage van de ondervraagden dat aangeeft welk soort vergadering goed in de huiselijke sfeer uitgevoerd kan worden (Vink, 2009)



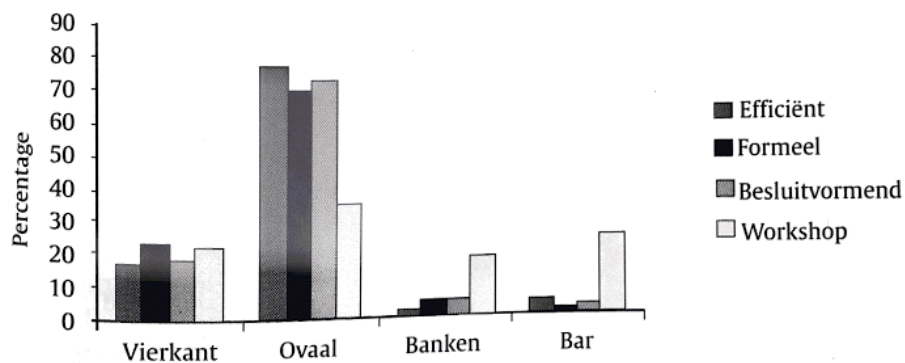
Figuur 4.4 - Percentage van de ondervraagden dat aangeeft welk soort vergadering goed in de creatieve sfeer uitgevoerd kan worden (Vink, 2009)



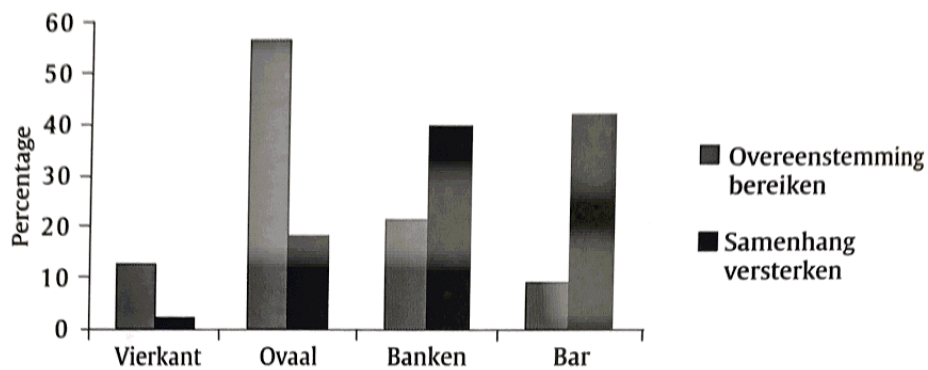
Figuur 18.10 Percentage van de ondervraagden dat aangeeft welk soort vergadering in de strakke sfeer goed uitgevoerd kan worden

Figuur 4.5 - Percentage van de ondervraagden dat aangeeft welk soort vergadering goed in de strakke sfeer uitgevoerd kan worden (Vink, 2009)

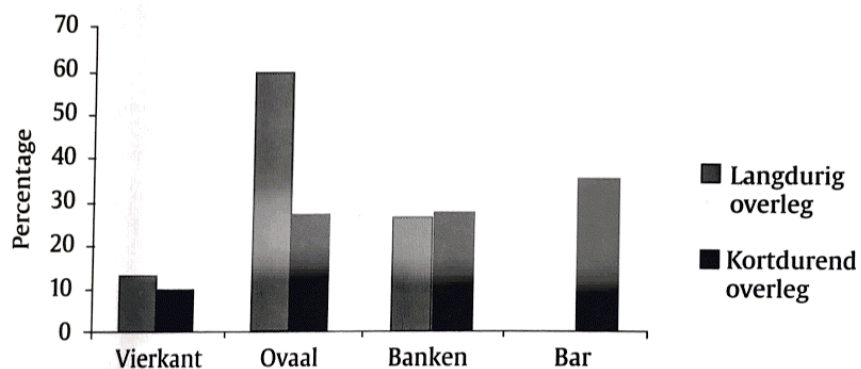
5. Bijlage verschillende vergaderopstellingen en de effecten daarvan



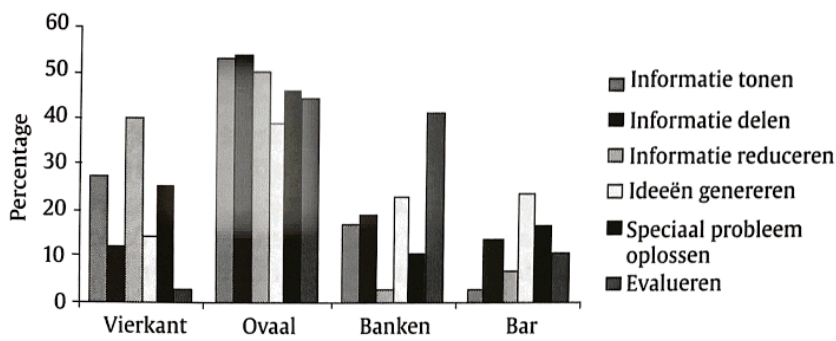
Figuur 5.1 - Percentage deelnemers dat denkt dat een bepaalde overlegopstelling effectief is voor efficient, een formeel of een besluitvormend overleg en voor een workshop (Vink, 2009)



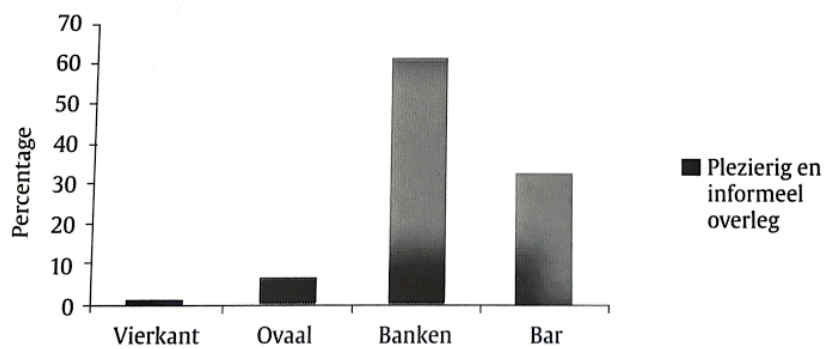
Figuur 5.2 - Percentage deelnemers dat denkt dat een overlegopstelling effectief is voor het bereiken van overeenstemming en het versterken van samenhang (Vink, 2009)



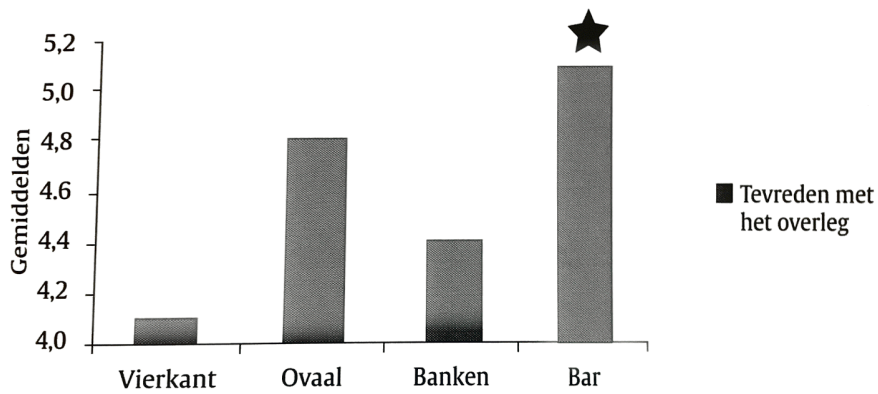
Figuur 5.3 - Percentage deelnemers dat denkt dat een bepaalde vergaderopstelling effectief is voor een lang en kort durend overleg (Vink, 2009)



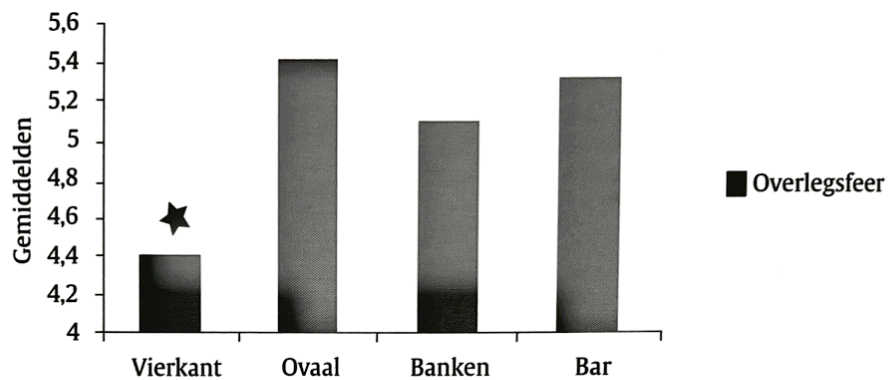
Figuur 5.4 - Percentage deelnemers dat denkt dat een bepaalde overlegopstelling effectief is voor bepaalde overlegdoelen (Vink, 2009)



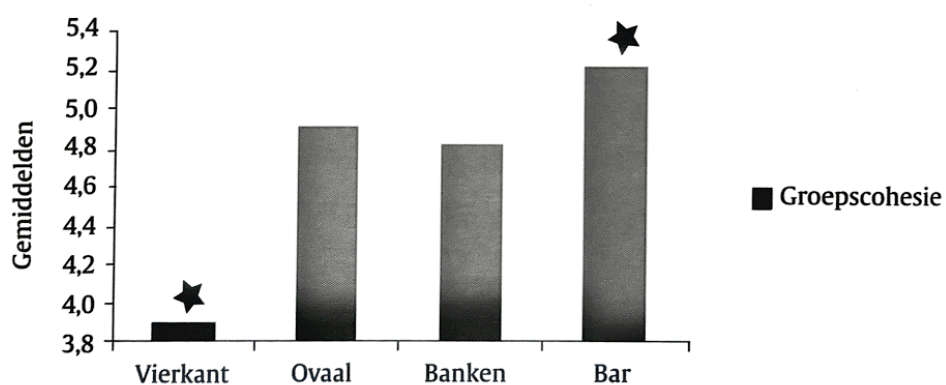
Figuur 5.5 - Percentage deelnemers dat denkt dat een bepaalde overlegopstelling effectief is voor plezierig en informeel overleg (Vink, 2009)



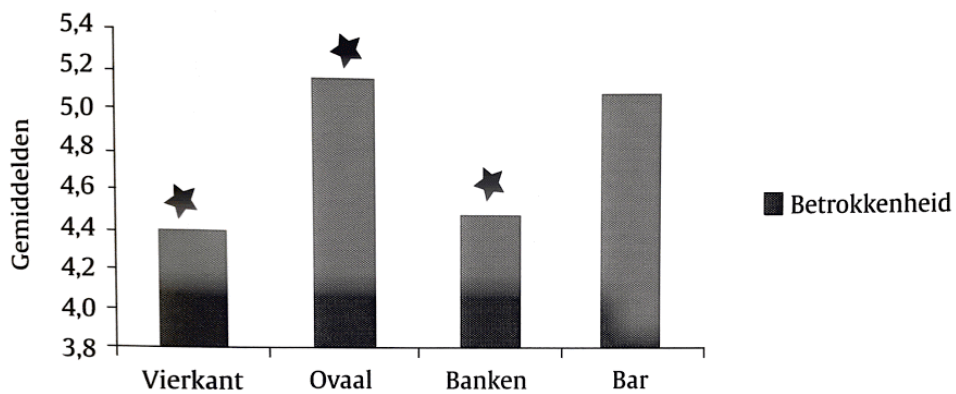
Figuur 5.6 - Gemiddelde score voor tevredenheid met het overleg 7-punts-schaal. Hoe hoger de score hoe meer tevreden een ster betekent significant afwijkend van het gemiddelde (Vink, 2009)



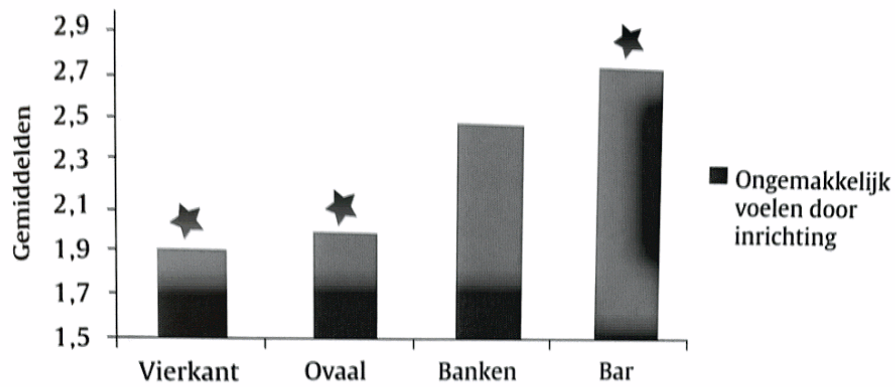
Figuur 5.7 - Gemiddelde score voor overlegsfeer op een 7-puntsschaal. Een ster betekent significant afwijkend van het gemiddelde (Vink, 2009)



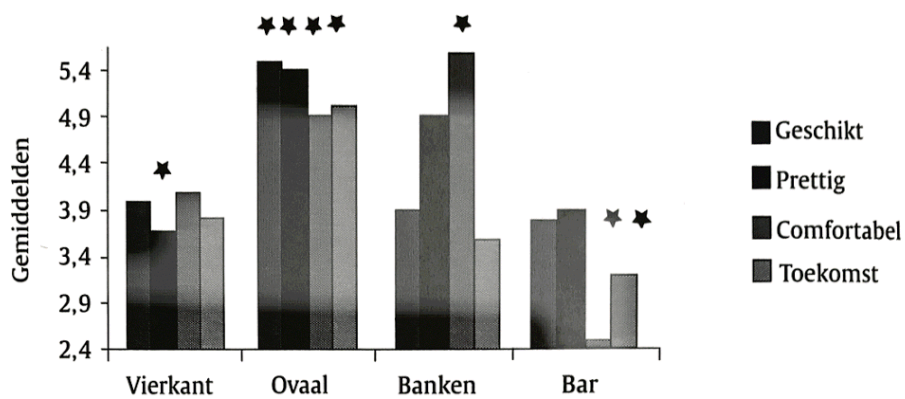
Figuur 5.8 - Gemiddelde score voor groepscohesie op een 7-puntsschaal. Een ster betekent significant afwijkend van het gemiddelde



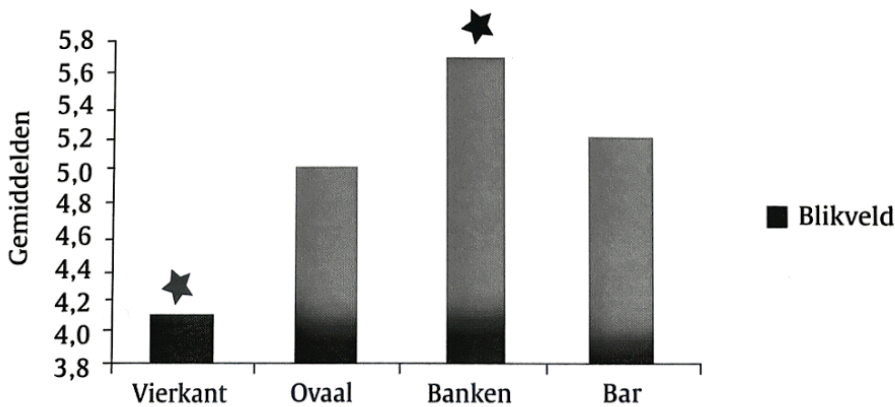
Figuur 5.9 - Gemiddelde score voor betrokkenheid op een 7-puntsschaal. Een ster betekent significant afwijkend van het gemiddelde



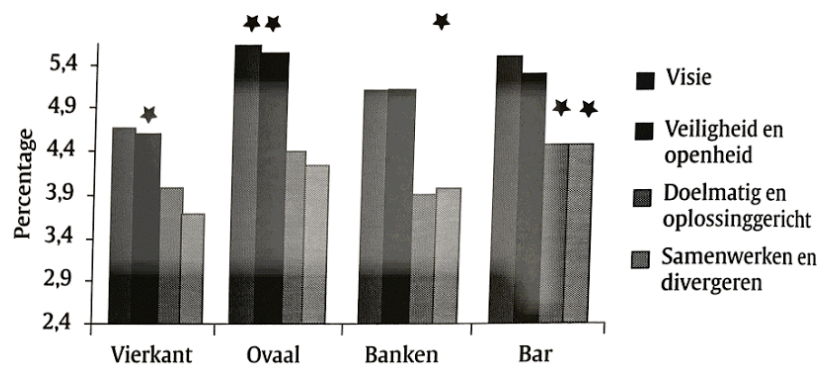
Figuur 5.10 - Gemiddelde score voor ongemakkelijk voelen door inrichting op een 7-puntsschaal. Een ster betekent significant afwijkend van het gemiddelde (Vink, 2009)



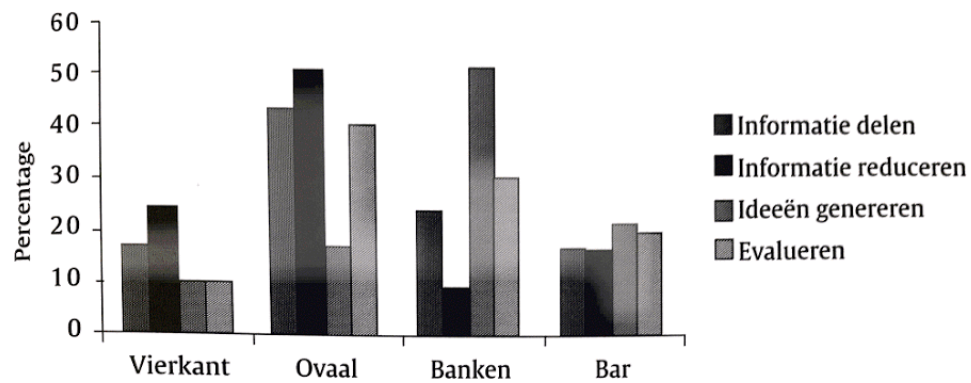
Figuur 5.11 - Gemiddelde score voor blikveld op een 7-puntsschaal. Een ster betekent significant afwijkend van het gemiddelde



Figuur 5.12 - - Gemiddelde score voor tevredenheid met de inrichting: geschikt, prettig, comfortabel en toekomstig gebruik op een 7-puntsschaal. Een ster betekent significant afwijkend van het gemiddelde (Vink, 2009)



Figuur 5.13 - Gemiddelde scores voor innovatief werkklimaat op een 7-punts-schaal. Een ster betekent een significant afwijkend van het gemiddelde (Vink, 2009)



Figuur 5.14 - Percentage deelnemers dat vindt dat een bepaalde overlegopstelling effectief is voor bepaalde overlegdoelen (Vink, 2009)

6. Bijlage interventies voor gezonde medewerkers gesorteerd op effectiviteit

Tabel 6.1 - Evidence of effectiveness of occupational health and safety interventions (Burton, 2015)

Effective	Inconclusive or Inconsistent	Not Effective
Disability management/return-to-work programmes (using a participatory approach that includes a health care provider, supervisors and workers, and workers' compensation carriers) (strong evidence) ²²³	Hearing protection policies – effectiveness depended on whether the policy was mandatory or voluntary. ²²⁴	Ergonomic workstation adjustments alone. ²²⁵
Ergonomic workstation adjustments combined with ergonomic training (moderate evidence) ²²⁶	Training alone on manual lifting showed inconsistent results. ²²⁷	Ergonomic training alone. ²²⁸
Participatory ergonomics programmes are effective ^{229,230,231,232}	Pre-employment strength testing policies had positive effects for musculoskeletal injuries and costs, and no effects for non-musculoskeletal injuries. ²³³	A Cochrane Review of the effectiveness of lumbar supports for prevention of low-back pain found there is moderate evidence that they are not any more effective than no intervention or training. ^{234 235}
To return employees to work after experiencing back pain, there is clear evidence that it is important for patients to stay active and return to ordinary activities as early as possible; a combination of optimal clinical management, a rehabilitation programme and workplace interventions is more effective than single elements alone; taking a multidisciplinary approach offers the most promising results; temporarily modified	Prevention of any kind of computer-related MSDs or visual problems by means of ergonomic training, arm supports, alternate keyboards, rest breaks, screen filters (these factors all generally showed weak positive but inconsistent effects) ²³⁷	A Cochrane Review of manual material handling advice and the provision of assistive devices to prevent back pain concluded that there was no significant difference in outcomes between groups who received training on proper lifting and assistive devices, and those who received no training, exercise training, or back belts. It did not matter if the training was intensive or short. ²³⁸

Effective	Inconclusive or Inconsistent	Not Effective
work is an effective return-to-work intervention if embedded in good occupational management; and some evidence supports the effectiveness of exercise therapy, back schools and behavioural treatment.²³⁶	A Cochrane Review of interventions for preventing occupational noise exposure and subsequent hearing loss reported contradictory results, and no clear evidence of effectiveness, partly due to lack of quality programmes with sufficient worker instructions.²³⁹	A Cochrane Review states there is strong evidence that shoe insoles do <u>not</u> prevent back pain.²⁴⁰
Technical ergonomic measures can reduce the workload on the back and upper limbs without the loss of productivity and evidence that these measures can also reduce the occurrence of MSDs. (strong)²⁴¹	A Cochrane Review of interventions to enhance the wearing of hearing protection among workers exposed to noise in the workplace did not show whether tailored interventions are more or less effective than general interventions.²⁴²	Rest breaks combined with exercise during the rest breaks (these studies showed moderate evidence of <u>no</u> effect)²⁴³
Patient handling systems to reduce back pain (multi-component systems that included a policy change, purchase of patient lifting technology and training on the new machines)²⁴⁴	A Cochrane Review of interventions for preventing occupational noise exposure and subsequent hearing loss reported contradictory results, and no clear evidence of effectiveness, partly due to lack of quality programmes with sufficient worker instructions.²⁴⁵	A Cochrane Review of interventions to prevent injury in the agricultural sector concluded that educational interventions alone are <u>not</u> effective.²⁴⁶
A Cochrane Review of interventions for preventing injuries in the construction industry concluded there is some limited evidence that a multifaceted safety campaign and a multifaceted drug programme can reduce non-fatal injuries.²⁴⁷	A Cochrane Review of educational interventions to reduce eye injuries at work concluded that studies do not provide reliable evidence of reducing injuries, due to the poor quality of the studies.²⁴⁸	There is strong evidence that training on working methods in manual handling is <u>not</u> effective if it is used as the only measure to prevent low back pain.²⁴⁹

Tabel 6.2 - Evidence for effectiveness of psychological interventions (Burton, 2015)

Effective	Inconclusive or Inconsistent	Not Effective
A combination of individual and organizational approaches to workplace stress is the most effective, and important success factors are participation of employees in planning, implementation and evaluation of changes, and the role of management in supporting employees through effective communication.²⁵⁰ Health Circles as implemented in German enterprises are a formalized participatory method for assessing and dealing with workplace needs or deficiencies. Because of lack of good studies, evidence of their effectiveness is weak, but is nevertheless consistently positive in reducing stress and work satisfaction, as well as certain health risk factors.²⁵² Psychological ill-health can be prevented/improved by interventions that combine personal stress management with organizational efforts to increase participation in decision-making and problem-solving, increase social support, and improved organizational communication.²⁵⁴	Some systematic reviews of organizational intervention studies to reduce sources of stress concluded there was no impact; however the authors suggest these results were the result of the very small numbers of studies involved.²⁵¹ A systematic review concluded there is currently insufficient evidence of quality to judge the effectiveness of the use of organizational participatory interventions in the workplace to improve mental wellbeing and further research is required.²⁵³ The Institute of Occupational Medicine (Edinburgh) examined the impact of different types of supervisory training on the mental well-being of subordinates and concluded there is insufficient evidence to allow any positive	No studies were identified that found consistent evidence of a lack of effectiveness of psychosocial interventions.

Effective	Inconclusive or Inconsistent	Not Effective
A Cochrane Review of work-directed interventions to prevent occupational stress concluded that those interventions that include communication or nursing delivery change can be effective in reducing burnout, stress and general symptoms in healthcare workers when compared to no intervention.²⁵⁶ Organizational efforts to reduce stress by job redesign can reduce workplace stress.²⁵⁷ Measures "calling on organizational culture are particularly effective" in improving musculoskeletal health.²⁵⁸ There is evidence that changing the shift system of police officers from 7 day consecutive shifts to the 35 day Ottawa system can positively impact on mental well-being.²⁵⁹ Psychosocial intervention training of employees to improve skills or job role can have a positive impact on burnout in the short term.²⁶⁰ There is moderate evidence that a combination of several kinds of interventions (multidisciplinary approach) including organizational, technical and personal/individual measures is better than single measures in preventing MSDs. However, it is not known how such interventions should be combined for optimal results.²⁶¹	statement to be made and further research is required.²⁵⁵	

Tabel 6.3 - Evidence of effectiveness of personal health resource interventions in the workplace (most limited to health education) (Burton, 2015)

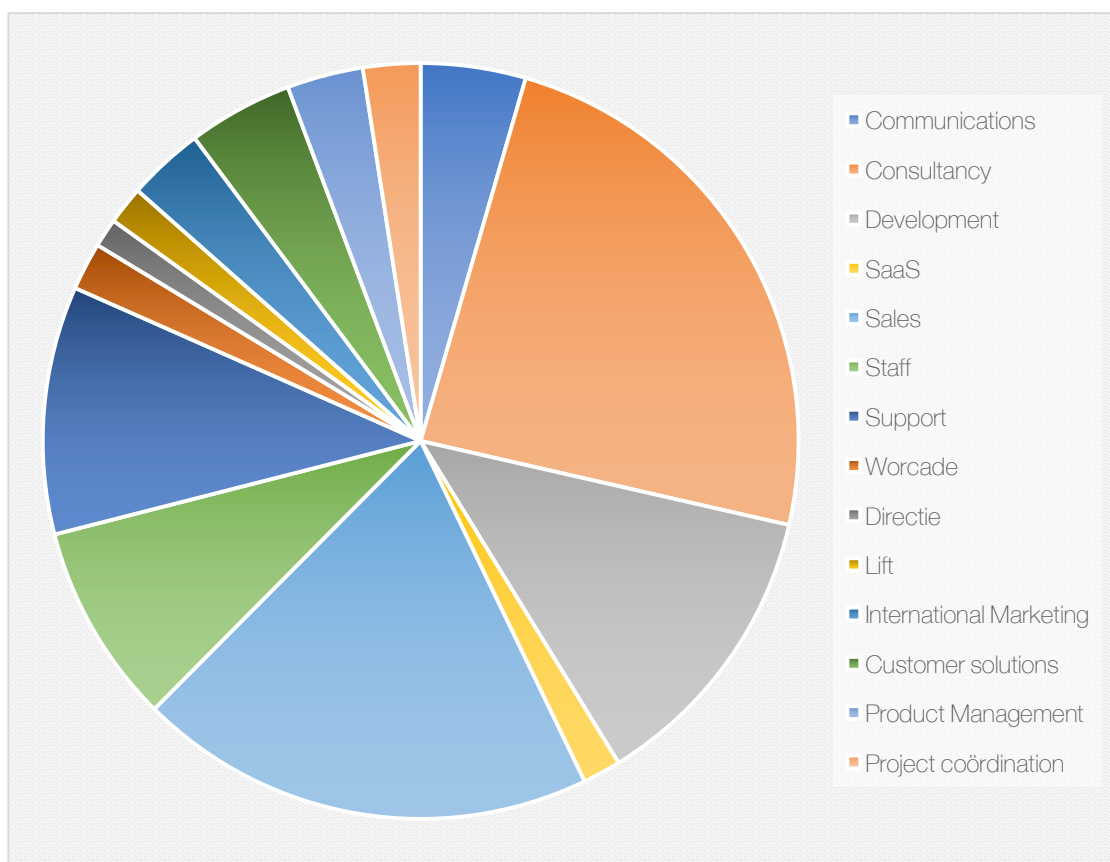
Effective	Inconclusive or Inconsistent	Not Effective
Key elements of successful workplace health promotion programmes include having clear goals and objectives, links to business objectives, strong management support, employee involvement at all stages, supportive environments, adapting the programme to social norms. ²⁶³	Individual stress management programmes show varying effectiveness on perception of stress and mental well-being, with cognitive-behavioural approaches the most successful. However, they tend to be short-lived and to have little effect on productivity or organizational measurements. ²⁶⁴	A Cochrane Review of short psychological debriefing for the management of distress after trauma to prevent post traumatic stress disorder (PTSD) concluded that there is no evidence that a single session is useful, and in fact may actually <i>increase</i> the incidence of depression and PTSD. The authors stated bluntly, " <i>compulsory debriefing of victims of trauma should cease.</i> " ²⁶⁵
Work-related exercise programmes increase physical activities of employees, prevent MSDs, and decrease fatigue and exhaustion. These are especially effective when scientific behaviour change theory is incorporated, and when sports facilities are provided. ²⁶⁶	A Cochrane Review of alcohol and drug testing of occupational drivers to prevent injury or absence from work related to injury concluded there is insufficient evidence to recommend for, or against this practice. ²⁶⁷	There is moderate evidence that job stress management training has no effect on upper extremity MSD outcomes. ²⁶⁸
Work-related programmes can help reduce smoking behaviour, control weight (in the short term), improve attitude towards nutrition, lower blood cholesterol, increase physical activity (all these were effective among the participants, not necessarily the workforce as a whole) ²⁶⁹	Asking participants to pay for a programme appears to negatively impact participation, but reduce drop-out rates. The benefits of incentives cannot be demonstrated in the long term, and may have negative effects. ²⁷⁰	Physical activity programmes at work show no effect on workplace stress, work satisfaction or productivity. ²⁷¹ Programmes restricted to offering information or advice on health issues are ineffective ("necessary but inadequate") ²⁷²

Effective	Inconclusive or Inconsistent	Not Effective
Workplace health promotion programmes targeting physical inactivity and diet can be effective in improving health related outcomes such as obesity, diabetes and cardiovascular risk factors.²⁷³ Increasing participation rates by using a participatory process to involve workers and their representatives in the preparation and execution of the measures²⁷⁶ Health promotion programmes that utilize a “stages of change” approach to individualize the intervention to the individual employee’s characteristics are more effective.²⁷⁹ Work-related exercise programmes were found effective in reducing workplace injuries.²⁸¹ A comprehensive programme to increase physical activity that includes individual counseling, health promotion education and fitness facilities is more effective than single-focus programmes.²⁸³	A Cochrane Review of incentive- or competition-based smoking cessation programmes concluded that while there are short-term improvements, there is no long-term effect.²⁷⁴ Recent studies on incentives conclude that appropriately targeted incentives could reduce inequalities in health outcomes, but that ongoing assessment of their affordability, effectiveness, cost effectiveness, and unintended consequences is needed.²⁷⁷	There is moderate evidence that biofeedback training, in which monitoring instruments are used to provide information about increased muscle tension, has <i>no effect</i> on upper extremity MSD outcomes.²⁷⁵ Workplace exercise programmes have little effect on muscle flexibility, body weight, body composition, blood lipids, blood pressure²⁷⁸ Self-help smoking cessation programmes, either computerized or paper-based have little effect, according to a Cochrane Review.²⁸⁰ Worksite programmes to prevent or reduce obesity over the long term have not been shown to be effective.²⁸²

Bron: (Burton, 2015)

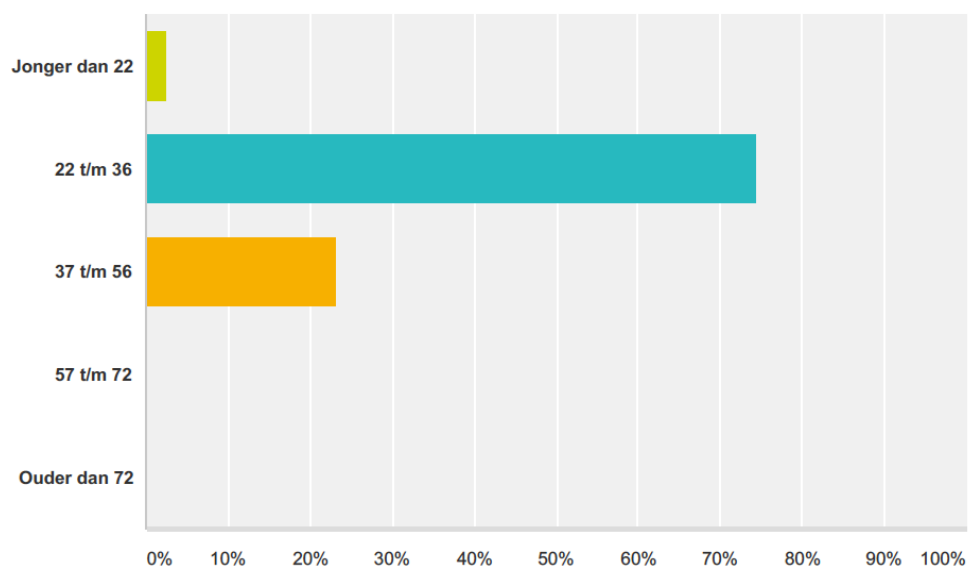
7. Bijlage Enquêteresultaten algemeen

Vraag 1: Welke afdeling werk je?



Figuur 7.1 - Antwoorden respondenten survey vraag 1: Welke afdeling werk je? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

Vraag 2: Welke van de onderstaande leeftijdsgroepen is op jou van toepassing?



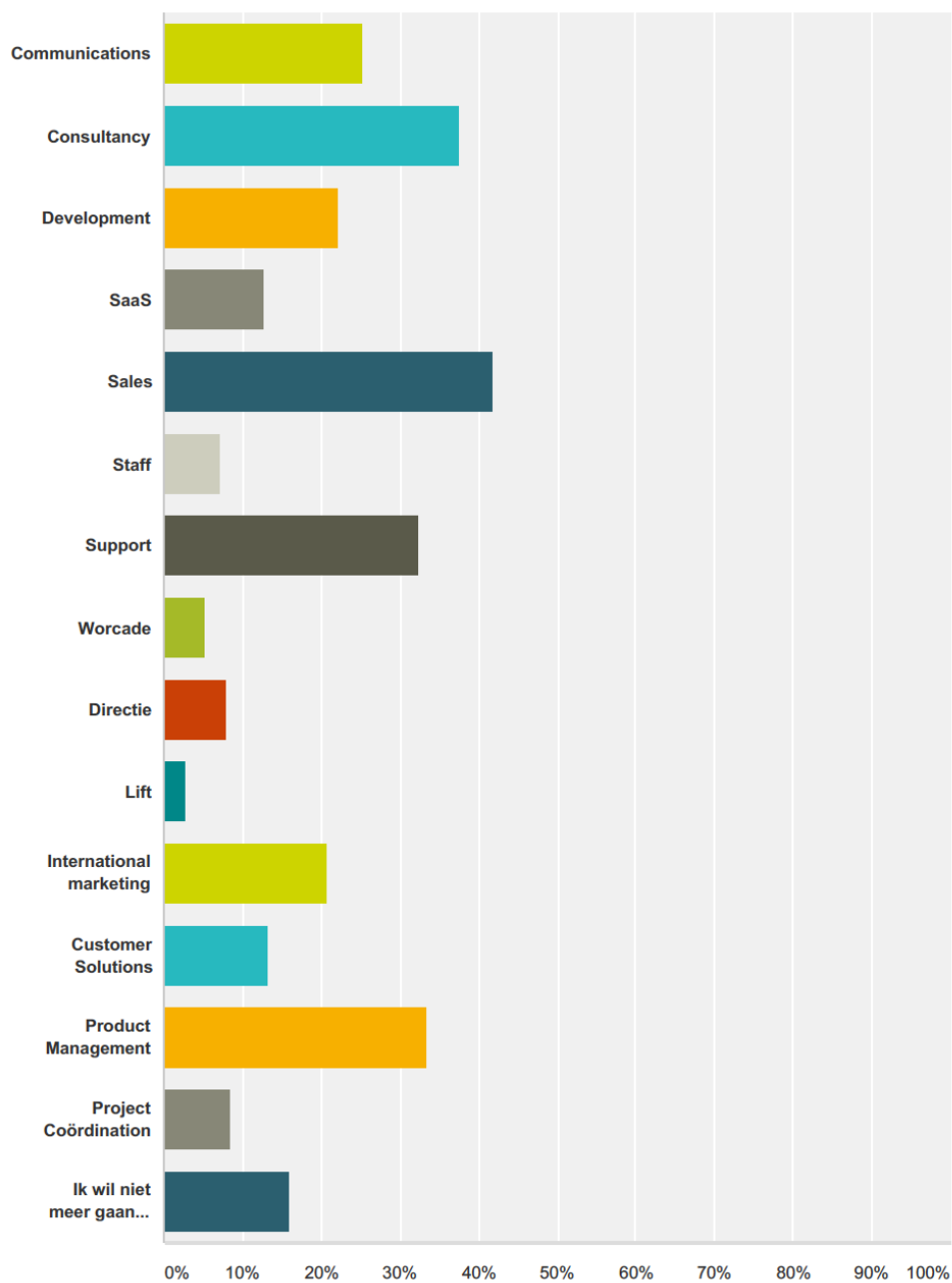
Figuur 7.2 - Antwoorden respondenten survey vraag 2: Welke van de onderstaande leeftijdsgroepen is op jou van toepassing? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

Vraag 3: Met welke afdelingen werk je veel/nooit samen

Tabel 7.1 - Antwoorden respondenten survey vraag 3: Met welke afdelingen werk je veel/nooit samen? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

	Veel	Soms	Weinig/nooit	Totaal	Gewogen gemiddelde
Communications	12,07% 28	45,69% 106	42,24% 98	232	1,46
Consultancy	46,44% 111	34,73% 83	18,83% 45	239	1,35
Development	27,35% 64	26,50% 62	46,15% 108	234	1,26
SaaS	26,38% 62	42,98% 101	30,64% 72	235	1,43
Staff	14,78% 34	36,96% 85	48,26% 111	230	1,37
Support	40,43% 95	40,00% 94	19,57% 46	235	1,40
Sales	51,69% 122	30,93% 73	17,37% 41	236	1,31
Worcade	6,47% 15	21,98% 51	71,55% 166	232	1,22
Directie	11,64% 27	21,98% 51	66,38% 154	232	1,22
Lift	5,68% 13	11,35% 26	82,97% 190	229	1,11
International marketing	16,02% 37	27,27% 63	56,71% 131	231	1,27
Customer Solutions	10,73% 25	44,21% 103	45,06% 105	233	1,44
Product Management	27,12% 64	37,71% 89	35,17% 83	236	1,38
Project Coördination	37,80% 48	21,26% 27	40,94% 52	127	1,21

Vraag 4: Met welke afdeling zou je meer willen samenwerken?



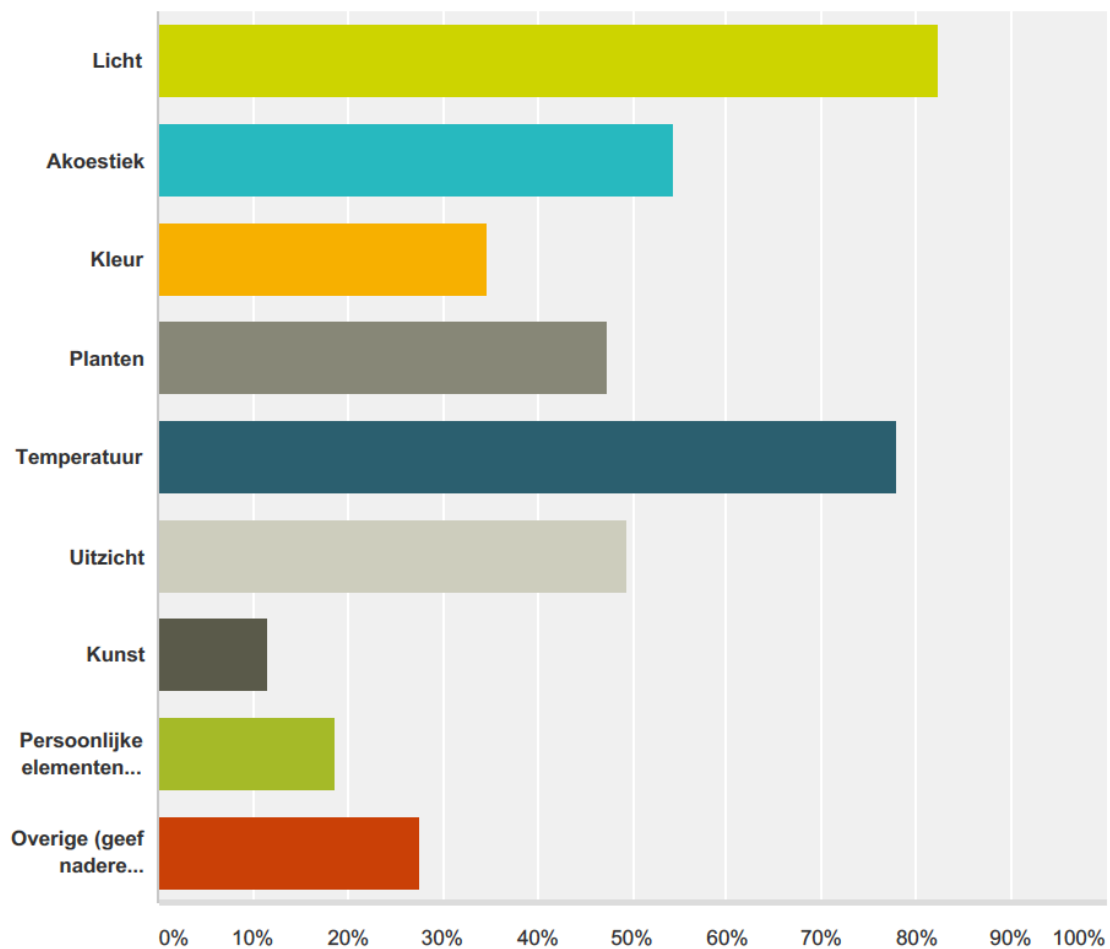
Figuur 7.3 - Antwoorden respondenten survey vraag 4: Met welke afdeling zou je meer willen samenwerken? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

Vraag 5: Welke activiteiten voer je gedurende je werkdag uit en met welke frequentie?

Tabel 7.2 - Antwoorden respondenten survey vraag 5: Welke activiteiten voer je gedurende je werkdag uit en met welke frequentie? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak	Zeer vaak	Totaal	Gewogen gemiddelde
Bellen	12,35% 30	28,81% 70	22,63% 55	13,17% 32	23,05% 56	243	1,00
Administratief werk	7,02% 17	26,86% 65	30,58% 74	23,97% 58	11,57% 28	242	1,00
Computerwerk	0,84% 2	1,67% 4	9,21% 22	23,01% 55	65,27% 156	239	1,00
Creatief werk	11,25% 27	45,00% 108	24,17% 58	11,67% 28	7,92% 19	240	1,00
Concentratie werk	1,67% 4	13,39% 32	25,52% 61	40,59% 97	18,83% 45	239	1,00
Vergaderen	2,92% 7	21,67% 52	35,83% 86	30,83% 74	8,75% 21	240	1,00
Informeel overleg	1,24% 3	14,88% 36	30,58% 74	38,84% 94	14,46% 35	242	1,00
Ontspanning	11,16% 27	53,31% 129	23,55% 57	9,92% 24	2,07% 5	242	1,00

Vraag 6: Welke elementen vind je belangrijk op kantoor?



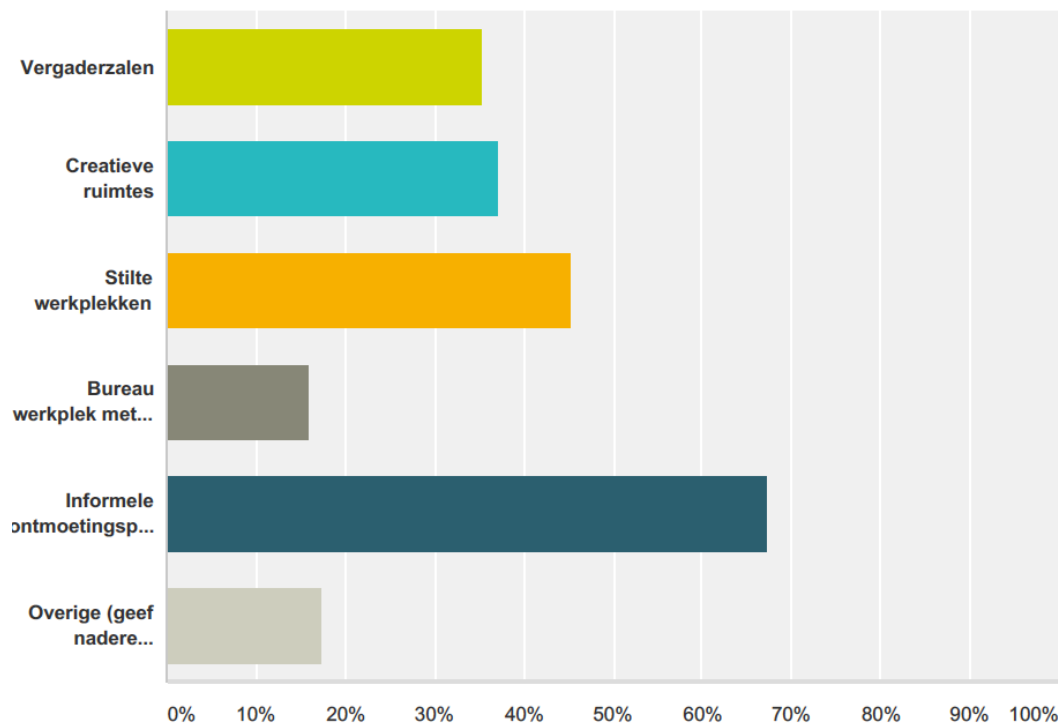
Figuur 7.4 - Antwoorden respondenten survey vraag 6: Welke elementen vind je belangrijk op kantoor? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

Vraag 7: Zou je willen flexwerken?



Figuur 7.5 - Antwoorden respondenten survey vraag 7: Zou je willen flexwerken? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

Vraag 8: Welke van de onderstaande werkpleksoorten zou je meer willen?

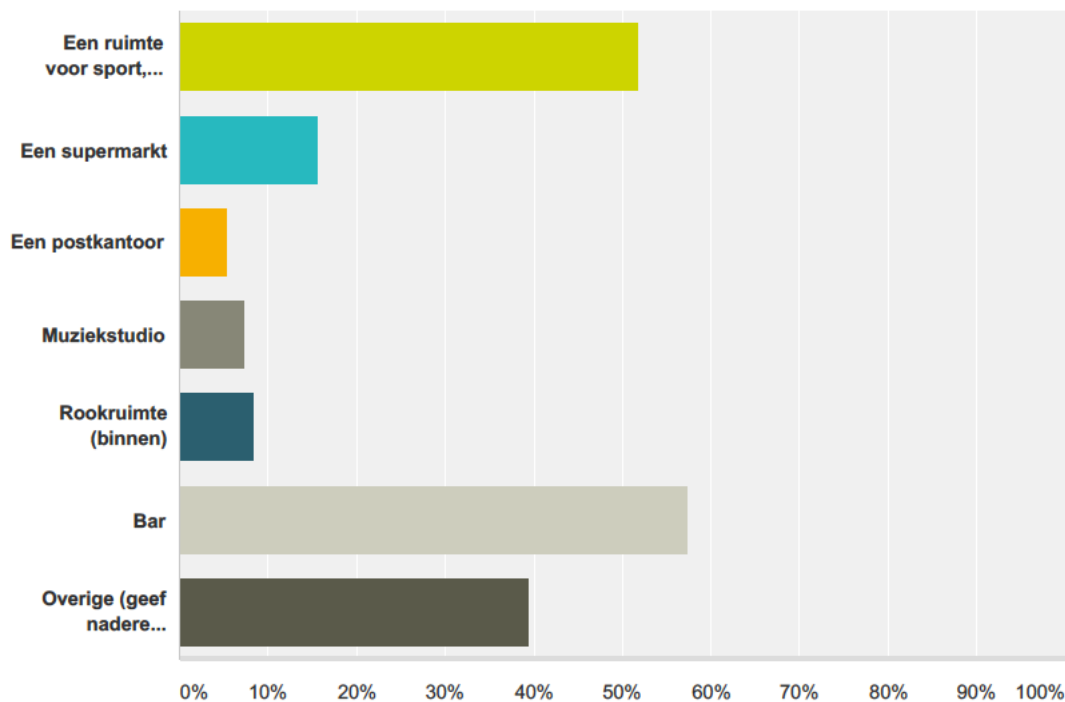


Figuur 7.6 - Antwoorden respondenten survey vraag 8: Welke van de onderstaande werkpleksoorten zou je meer willen? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

Tabel 7.3 - Antwoorden respondenten survey vraag 8: Welke van de onderstaande werkpleksoorten zou je meer willen?
(Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

#	Overige (geef nadere toelichting)	Datum
1	Overige ontspan plekken, bv elektrische massagestoel, powernapleuk oid	22-3-2017 12:39
2	Geen idee	22-3-2017 11:00
3	Telefoonruimte	20-3-2017 16:40
4	"Flexeilanden" voor projectgroepen die eens in de zoveel tijd bij elkaar komen (+/- 5 mensen)	20-3-2017 15:38
5	Ruimtes voor plots overleg waar je niemand stoort met je ontwikkel-brainstorming gesprekken. En nog meer stilte werkplekken.	20-3-2017 14:15
6	Ik heb nu een vaste werkplek en dat is prima.	20-3-2017 11:25
7	Comfortabele huddle ruimtes waar je anderen niet tot overlast bent. (we hebben er nu 0)	20-3-2017 11:06
8	Als teamleider vind ik het handig om meer plekken te hebben waar je persoonlijke gesprekken kan voeren. Hierbij is het fijn als ze niet te ver weg zijn en niet gehorig.	20-3-2017 10:41
9	meer ruimtes die geschikt zijn voor kolven	17-3-2017 11:05
10	Groepswerkplekken voor specialistenteams, sectordagen	17-3-2017 10:54
11	Ik werk graag staand	17-3-2017 10:53
12	Met verstelbaar bureau. Vaak hebben de vrije werkplekken niet-verstelbare bureau's, deze staan vaak te laag. O	16-3-2017 16:43
13	Zitjes voor 2 personen waar niemand meeluistert	16-3-2017 14:35
14	Huddle spaces (niet gesloten overlegplek voor ongeveer 6 mensen met een scherm, whiteboard muur)	16-3-2017 12:24
15	Veel plekken met pc/laptop en tv, aangezien we zelf pc's hebben en deze dus niet makkelijk mee kunnen nemen naar een vergaderzaal/ontmoetingsplek	16-3-2017 11:53
16	Video conference ruimtes	16-3-2017 10:16
17	Een werkplek alsof je in een café zit.	16-3-2017 9:56
18	werkplekken met een verstelbaar zit/sta bureau	16-3-2017 9:56
19	Ontspanningsruimte	16-3-2017 9:56
20	Plek waar je ongestoord en ongehoord kunt bellen	16-3-2017 9:53
21	n.v.t.	16-3-2017 9:45
22	Vergaderzalen mogen wat mij betreft ook creatieve ruimtes zijn. Je wil een deel van deze ruimtes reserveerbaar hebben en een deel voor de ad hoc meetings / sessies	16-3-2017 9:44
23	Stabureaus	15-3-2017 22:11
24	Zonbankplekken	15-3-2017 18:49
25	Vergaderzaal met statafel	15-3-2017 18:45
26	kleine vergaderruimtes om 1-op-1 gesprekken te kunnen voeren, zonder dat je direct een hele vergaderruimte nodig hebt. En wat kleine hoekjes om even snel een prive-telefoongesprek te kunnen voeren zou fijn zijn	15-3-2017 18:15
27	Banken!	15-3-2017 17:52
28	ik ben best tevreden met de situatie op de 14e	15-3-2017 17:30
29	Ruimtes voor internationaal overleg (LifeSize/Skype)	15-3-2017 17:11
30	Ruimtes / hokjes / hoekjes waar je 1 op 1 gesprekjes kan houden (hoeft geen grote vergaderruimte te zijn)	15-3-2017 17:09
31	"kleinere" vergaderruimtes (veel overleg is tussen 2 of een paar mensen)	15-3-2017 16:56
32	Fitness	15-3-2017 16:53
33	Flexplekken	15-3-2017 16:47
34	1 bureau is voldoende	15-3-2017 16:47
35	audioruimte / foto- en filmruimte	15-3-2017 16:46
36	Foto-/filmstudio, dit zou zoooooo veel efficiënter zijn dan wat we nu doen. Net zoals de geluidsstudio die we nu hebben enorm veel tijd scheelt (dat hebben we ook nodig in het nieuwe kantoor)	15-3-2017 16:46
37	muziek werkplekken	15-3-2017 16:44
38	kleine vergaderruimtes waar je bijv met 2 personen kunt zitten maar die wel afgesloten zijn	15-3-2017 16:39
39	Wat mij betreft pakken we did wat radicaler aan en verklaren we de vergaderzaal dood. Alleen maar informele plekken en creatieve ruimtes.	15-3-2017 16:37
40	huddle ruimtes	15-3-2017 16:34

Vraag 9: Welke faciliteiten zou je verder op kantoor willen?



Figuur 7.7 - Antwoorden respondenten survey vraag 9: Welke faciliteiten zou je verder op kantoor willen? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

Tabel 7.4 - Antwoorden respondenten survey vraag 9: Welke faciliteiten zou je verder op kantoor willen? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

#	Overige (geef nadere toelichting)	Datum
1	Het zou heel erg helpen als er ergens wat ligstoelen zouden zijn waar ik even 15 min zou kunnen ontspannen	27-3-2017 11:41
2	mooi dakterras of binnentuin	24-3-2017 10:35
3	Zwembad en jacuzzi	23-3-2017 15:44
4	een douche en goede fietsenstalling	23-3-2017 14:52
5	Voldoende parkeerplaatsen in/rondom pand	23-3-2017 10:19
6	voldoende parkeerplaats	22-3-2017 14:23
7	restaurant met meer capaciteit, representatieve ontvangst	21-3-2017 14:46
8	Huiskamer achtige ruimte, relaxte banken etc.	21-3-2017 11:32
9	Bij sport dan ook douche mogelijkheden	20-3-2017 20:55
10	Kinderdagverblijf / opvang	20-3-2017 18:47
11	Douches ivm fietsen naar werk, espresso-apparaat	20-3-2017 15:38
12	Ontspanningsruimte met pooltafel	20-3-2017 11:25
13	Creche, met de vele TIS kinderen zou het heel makkelijk zijn voor de TIS ouders	20-3-2017 11:06
14	Voor de moeders onder ons: een kofruimte waar je hygienisch te werk kan gaan (met stromend water)	20-3-2017 10:41
15	Doucheruimtes	17-3-2017 18:10
16	Bar en muziek zo natuurlijk mooi gecombineerd kunnen worden	17-3-2017 16:29
17	extra kofruimte	17-3-2017 16:27
18	Squash baan	17-3-2017 12:59
19	buiten ruimte voor lunch/ relaxen	17-3-2017 12:10
20	Koffietent	17-3-2017 10:54

21	Ik kom af en toe met de racefiets en wil dat vaker doen (scheelt ook weer een parkeerplek), dan is een douche erg fijn.	17-3-2017 10:53
22	fitness ruimte!	17-3-2017 10:36
23	Een douche en kleedruimte	17-3-2017 10:06
24	Ruimte om kort te kunnen rusten	17-3-2017 9:54
25	Toffe borrelruimte, daarvoor is niet perse een bar nodig.	17-3-2017 9:40
26	Game ruimte	17-3-2017 9:38
27	Meer kleinere meetingrooms, zodat je geen grote ruimte hoeft te boeken als je met z'n tweeën bent	17-3-2017 9:15
28	Een ruimte om buiten te zitten als het lekker weer is en een fotostudio	17-3-2017 1:44
29	Ontspanningsruimte voor tafeltennis / fifa / tafelfootbal / darts / etc	16-3-2017 16:05
30	Keukentje om bv je eigen lunch klaar te maken + centrale ontmoetingsplek	16-3-2017 14:35
31	Een dakteras met overdekt gedeelte en een echte espresso machine	16-3-2017 12:44
32	Fijne plek om buiten even te luchten, ook in de winter	16-3-2017 12:24
33	More fridges, better kitchens	16-3-2017 12:07
34	een supermarkt?? Postkantoor?? muziekstudio?? waarom? btw: sport, yoga en mindfulness vereisen misschien andere faciliteiten en kon je daarom beter splitsen. Je weet namelijk niet of mensen sport, yoga, mindfulness willen of alle drie.	16-3-2017 11:54
35	Lunchruimte, buitenruimte (op dak?), niet buiten roken	16-3-2017 11:53
36	een pretpark / skydive / paintball / schiettent	16-3-2017 11:48
37	Kinderopvang =)	16-3-2017 11:24
38	Bedrijfsarts?	16-3-2017 11:06
39	Een game / tafelfootbal etc. ruimte	16-3-2017 11:05
40	een pool tafel of pingpong tafel	16-3-2017 10:47
41	koffie- en broodjesbar met goede koffie (café moca) en ruime keuze aan broodjes (zoals bakker Willem ook heeft). verder behalve de bovengenoemde supermarkt ook een drogist en een Hema. en een borrelruimte met banken. en een afgesloten, overdekte fietsenstalling met voldoende plek.	16-3-2017 10:06
42	Ruimte voor spelletjes/leuke creatieve koffieruimtes	16-3-2017 9:56
43	Kleedruimte waar je ook je bezwete kleding kunt uithangen	16-3-2017 9:56
44	ruimte voor een cat-nap	16-3-2017 9:56
45	Kantoortuin. Ergens waar je lekker buiten kan zitten in het groen	16-3-2017 9:56
46	Het koffie apparaat uit de lobby van de Torenhove	16-3-2017 9:45
47	Douche	16-3-2017 9:04
48	Espresso bar	15-3-2017 23:46
49	Gamerroom	15-3-2017 18:49
50	keuken om een simpele lekkere lunch te maken: eitje bakken, wat pasta in elkaar draaien, etc. Spelletjesruimte met flipperkasten, tafelfootbals, spelcomputers etc	15-3-2017 18:15
51	roof garden	15-3-2017 18:13
52	Device test room, usability test room or in general a software test room	15-3-2017 17:41
53	Parkeerplaats voor fietsen en douche voor fietsers, lunchruimte met podium en goede audio/video/licht (voor b.v. presentaties of een band)	15-3-2017 17:31
54	Huiskamer, plek waar je met een groep informeel kan zitten met een kopje koffie, dus ook een goeie koffiemachine / Barista :-)	15-3-2017 17:26
55	Een plek voor ontspanning met de xbox e.d.	15-3-2017 17:23
56	relax ruimte, zitzakken oid	15-3-2017 17:21
57	"project lab" - een ruimte waar oa zowel creative sessies maar ook usability tests (dus met pcs) gedaan kunnen worden	15-3-2017 17:17
58	had ik al muziekstudio gezegd?	15-3-2017 17:17
59	Fietsenstalling met genoeg ruimte (ook voor fietsen met kinderzitjes etc.), genoeg kolfruimtes	15-3-2017 17:11
60	Roofgarden/buitenzitmogelijkheid	15-3-2017 17:11

61	Leuke ruimte met een koffiebar	15-3-2017 17:09
62	Douches als er een sport gedeelte is	15-3-2017 17:06
63	ruime lunch ruimte / buiten lunch ruimte	15-3-2017 16:56
64	Een ruimte met kittens en puppies	15-3-2017 16:54
65	kinderopvang	15-3-2017 16:53
66	coffee corner (het gebruikelijke gesprek bij de koffieautomaat maar dan net iets gezelliger)	15-3-2017 16:51
67	Een buitenruimte om te eten/werken/ontspannen	15-3-2017 16:49
68	Dakterras	15-3-2017 16:47
69	ruime lunchruimte	15-3-2017 16:47
70	lounge/stilteplek om mentaal rust te vinden na uren van werk achter de computer. Dit is dus anders dan een plek voor informeel overleg	15-3-2017 16:46
71	Niet per se een bar, maar in ieder geval gezelliger dan de kantine die we nu hebben	15-3-2017 16:46
72	Douche (voor als je op de fiets naar werk komt)	15-3-2017 16:45
73	Dartba(a)n(en) in borrelruimte	15-3-2017 16:45
74	MUZIEK STUDIO!!!! (staat er al in, mag dubbel)	15-3-2017 16:45
75	Misschien een beetje overdreven om een supermarkt te willen, maar het zo leuk zijn ;)	15-3-2017 16:45
76	Een kolfruimte met koelkast en aanrecht met wasbak	15-3-2017 16:44
77	Fitness	15-3-2017 16:41
78	Kinderopvang	15-3-2017 16:41
79	ontspanning (wii, flipperkast)	15-3-2017 16:40
80	Onspanningsruimte bruikbaar voor kleine brainstorm (waarbij het ook mogelijk is bij een korte pauze evt. op te vangen waar andere teams/afdelingen over brainstormen)	15-3-2017 16:40
81	genoeg ruimte voor je vervoersmiddelen: auto en fiets	15-3-2017 16:39
82	douche	15-3-2017 16:39
83	Goede fitness voorzieningen	15-3-2017 16:35

20 / 25

Afstudeer onderzoek Rosanna Meeder - TOPdesk Nederland

SurveyMonkey

84	Douches en/of omkleedruimte	15-3-2017 16:35
85	goede fietsenstalling en een douche	15-3-2017 16:34
86	een tuin/dakterras alleen van ons	15-3-2017 16:34

Vraag 10: Nog tips, opmerkingen of suggesties?
(Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

1 Niet het allerbelangrijkste, maar toch heel fijn: Een gezellige sfeer! Hoe komt dat volgens mij tot uiting in de inrichting? Door niet alles te strak/glad/nieuw/glanzend te maken. Natuurlijk is het een nieuwe ruimte dus dat bovengenoemde zal er sowieso wel inzitten, maar ik hoop dat we ook veel knusse/zachte/warme elementen kunnen

toevoegen om de kilheid van de nieuwigheid wat te balanceren... Bedankt voor het lezen en success met je afstuderen natuurlijk!

2 Voor de planten: houd please rekening met hooikoorts. Er zijn een aantal planten die goed zijn voor het binnenklimaat, zoals de lepelplant, maar die roept ook allergieën op.

3 It would be nicer if this survey had been in English.

4 Omdat je bij Support toch het grootste deel van de dag achter een bureau zit, is voor mij vooral de werkplek zelf belangrijk. Zoals nu support is ingedeeld, een open plan afdeling, gecombineerd met niet teveel geluidsoverlast, is erg fijn

5 Een eventuele rookruimte buiten op het dakterras apart van de niet rokers. Niet rokers zitten graag buiten, maar niet in de rook. Dus een rookruimte op het dakterras, zodat niet overal gerookt mag worden. Fietsen of steppen om even snel naar de Hoven op en neer te kunnen. Echt hele lekker koffie met verse melk!

6 Goed bezig Rosanna!

7 Successsss!!!

8 Service Excellence uitstralen en doorvoeren in alles dat we doen, dus ook in de inrichting van het pand. Dan wordt het TOP :)

9 Omdat we een zittend beroep hebben, is een sport ruimte wel erg prettig

10 Het zou fantastisch zijn als sollicitanten een wachtplek / ruimte hebben waar ze contact kunnen maken met TOPdeskcollega's - als in zien werken / klein praatje maken (terwijl je koffie of een appel haalt).

11 Ik merk dat er een groot verschil zit tussen de bureaustoelen. Ik zelf heb nog wel eens last van mijn rug, maar daardoor ik als consultant niet heel vaak op kantoor ben is het uiteraard niet logisch om een eigen stoel te krijgen. Echter zou het wel fijn zijn om bureaustoelen te hebben die je goed naar je eigen behoeften kan instellen.

12 sommige mensen willen drones in de ontvangst hal laten rond vliegen, persoonlijk lijken airswimmers me veel leuker. Verder vind ik zelf de manier hoe ze groen hebben geïncorporeerd in het nieuwe technische natuurkunde gebouw (Van der Maasweg 9) heel mooi

13 Aub niet alles te strak afwerken, gewoon gezellige chaos. Als consultants kom je al genoeg bij bedrijven waar geen sfeer hangt, of waar het gewoon echt een ranzige bende is. Kantoor voor een consultant moet zijn als "thuiskomen na een week van huis"

14 Stabureau's voor iedereen!

15 In het gebouw zou ik graag mogelijkheden tot werken in stilte willen hebben. Bijvoorbeeld een stiltevlugel waar je alleen mag fluisteren. Een extra kolfruimte is ook prettig, omdat deze nu erg snel vol zit.

16 Houdt rekening met de ontwikkelingen op het gebied van sectoren. Lekker bezig Ro!

17 Parkeergelegenheid is voor consultants/sales medewerkers ook een belangrijk item om rekening mee te houden bij de inrichting van de buitenruimte van het nieuwe gebouw.

18 Succes!

19 fitness ruimte

20 Wanneer ook de sanitaire ruimtes aangepakt worden, is het mijn wens dat er in plaats van papieren handdoekjes, gebruik gemaakt gaat worden van een dyson airblade of vergelijkbaar.

21 Ik zou graag ook meer herentoiletten (of gender neutrale toiletten) zien op de overwegend mannelijke Development afdeling. Het is soms behoorlijk frustrerend als je drie keer op en neer moet lopen omdat steeds beide hokjes bezet zijn.

22 Veel whiteboards in de development department

23 Leuke enquête, zou graag de resultaten ooit terugzien in een of andere vorm.

24 Top dat jullie dit doen!!

25 Ik heb wat extra opmerkingen: - Ik vind het idee van een binnentuin ook leuk. Misschien handig om planten te nemen die de luchtkwaliteit verbeteren. - Het zou leuk zijn om een goede luchtsysteem te hebben zodat we geen hoofdpijn hoeven te krijgen door gebrek aan zuurstof. - Een temperatuurcontrole systeem die daadwerkelijk doet wat ie moet doen (de temperatuur constant houden) zou ook leuk zijn. De huidige koelplafonds werken niet en de temperatuurregeling heeft best veel gebreken. - Ik zou overdag meer willen bewegen (want zitten is slecht voor je). Een overdekte open ruimte met een looppadje zou top zijn, maar zeker ook wat sport apparatuur (want het is niet altijd mooi weer in Nederland...). Een ook kantoormeubilair die gemakkelijk ingesteld kan worden om te kunnenafwisselen tussen zitten, staan (en lopen). - Ik zou gebruik willen maken van een stille ruimte voor mindfulness. – Het zou handig zijn om een ruime fietsenstalling te hebben waar je fiets droog en veilig staat en zonder dat het een rommel wordt. - Een supermarkt hoeft niet: er is al eentje tegenover het pand. - Ik zou een goede espressoapparaat super leuk vinden. - En ook waterbronnen zoals op de 11e (koffiehoek). - En misschien ook een brandweer alarm die werkt op alle verdiepingen.

26 Lekker simpele enquête en dat trekt mensen. Enige reden dat ik de enquête in heb gevuld was vanwege de 10 vragen en vul bijna nooit enquêtes in, dus petje af. Ik zou wel kijken naar de vragen of antwoordcategorieën van de vragen. In sommige gevallen zou het beter kunnen, zie laatste vraag. IskanderB

27 Hou er alsjeblieft rekening mee dat er mensen zijn die allergisch zijn. Kies de juiste planten, roken in een afgesloten ruimte en niet buiten (waar het uiteindelijk toch ergens naar binnen waait), geen dieren, luchtkwaliteit hoog, goed te reinigen vloeren e.d. zodat er niet teveel stof kan verzamelen, genoeg vocht in de lucht etc.

28 Ik vind het belangrijk dat we als bedrijf meer representatief worden. Nu is de balie iets wat weggestopt is op de 13e. Werkt prima maar niet echt een grootse entree voor externen/klanten. Dat kan beter en zou ik graag in het nieuwe gebouw zien. Succes met je stage!

29 Alle bureaus zouden verstelbare/staan bureaus moeten worden. Vooral op het moment dat het gewenst is om te flexwerken.

30 Ik vind het belangrijk dat het samenwerken in sector- en expertisegroepen goed wordt gefaciliteerd. Belangrijker dan het samenwerking met je eigen afdeling.

31 Ik vind het allemaal hartstikke leuk en ben heel benieuwd hoe het gaat worden. Zet m op!

32 Om ook gemakkelijk flexibel te kunnen werken, graag ook flexibel instelbare werkplekken zodat je ook arbo technisch je werkplek gemakkelijk kunt aanpassen (bijvoorbeeld de hoogte van het bureau). Nu zijn lang niet alle bureaus gemakkelijk verstelbaar.

33 Leuk onderzoek.

34 Zorg ervoor dat concentratiewerkplekken voor een beperkt aantal uren per week gereserveerd kunnen worden, anders worden deze altijd geclaimd door dezelfde personen. Binnenklimaat en akoestiek zijn heel erg belangrijk met een flexwerkconcept. Heel veel succes!

35 graag geen vergaderruimtes zonder daglicht :-)

36 - sommige mensen, waaronder ikzelf, zitten erg graag bij een raam vanwege het vele natuurlijke licht en de mogelijkheid om naar buiten te kijken met een minimale hoofdbeweging. Anderen zitten juist graag in een donkere omgeving. Het zou tof zijn als jullie hier rekening mee kunnen houden op een of andere manier, - aub geen fancy

koelplafonds en andere semi-intelligente klimaatbeheersingsellende. Een raam wat open kan en een centrale verwarming zijn meer dan voldoende om een goed klimaat te creëren. En als het koud is zetten mensen maar een muts op en als het te warm is trek je maar wat uit of zweet je een beetje, zo'n ramp is dat niet.

37 Aandacht voor variatie in werk stand. zoals makkelijk aanpasbare bureau's in hoogte en andere alternatieven. 8u zitten is niet echt gezond. En door slimme inrichting de hardnekkigste zitkonten "manipuleren" toch te laten lopen voor iets elk uur.

38 Maak er wat fantastisch van ;-)

39 Ik vind de huddle ruimtes met de grote white board muren nu heel fijn. We gebruiken ze veel. Wat ik mis is een ruimte waar je even rustig privé kan bellen. Wij zitten met ons scrumteam bij elkaar en dat is heel fijn, maar we hebben wel vaak geluidsoverlast van bureaus waardoor ik me moeilijk kan concentreren als ik iets wil lezen. Het zou fijn zijn als het gamen ergens is waar niemand er last van heeft.

40 Het is tijd voor airconditioning! Ook is het van belang dat er goed wordt nagedacht over de akoestiek zodat je in relatieve stilte kunt werken.

41 Tips: - Ik zou flexibele verstelbare bureaus wel heel prettig vinden, zodat je ook kan staan. - Meer overleg hokjes waar je kan zitten met 2 /3 personen - Super coole interview room met leuke posters / foto's etc - Mooie entree die ook leuk is voor sollicitanten - Op het gebouw TOPdesk promotie - Een ruimte voor HR die wel toegankelijk is voor iedereen, maar niet zo gehorig op de gang is als nu - Starbucks achtige hoek waar je leuke kennismakingsgesprekken kan hebben!!

42 Luchtkwaliteit (luchtbehandeling) is net als temperatuur een zeer belangrijk kenmerk voor de leefkwaliteit op kantoor en of je wel/niet koppijn krijgt.

43 Vanwege een relatief stressvol en zittend bestaan bij ICT en een hobby als gewichtheffer zou ik extreem blij worden van een fitnessruimte uitgerust met de juiste apparatuur van voldoende kwaliteit :) mocht dit ooit realiteit worden dan ben ik beschikbaar en ervaren genoeg om hiermee te assisteren

44 Ik zou graag de sector groepen willen terug zien in de indeling. Daarbij is het wel van belang dat supporters bij elkaar zitten om terwijl ze met een klant bellen direct met een collega kunnen laten meekijken/sparren/etc. Je wilt dan niet te verspreid over verdiepingen zitten als support zijnde. Idealiter zie ik een grote ruimte voor me, met in het midden de supportafdeling met daaromheen, Proco en binnendienst (de andere vast aanwezige mensen die veel bellen). Daaromheen zitten dan weer de AM'ers en consultants. Idealiter is de taart dan zo verdeeld dat de taartpunten sectoren zijn. Op die manier werk je in sectoren maar komen er geen nieuwe muren tussen collega's van afdelingen onderling. Groet, Everdien

45 In de bar moet ook wel een tap komen

46 meer pinball voor onze OKR's

47 Ik denk dat het zeer belangrijk is dat een afdeling als Development andere voorzieningen nodig heeft dan bijvoorbeeld Sales of Consultancy. Wij hebben vaste plekken nodig om nauw samen te werken met ons eigen team, wel dicht bij andere teams, maar zonder (geluids)overlast van die teams. Geen open floorplan!!! Voor development werk moet je enerzijds nauw kunnen samenwerken achter de computer, maar daarnaast in alle rust kunnen nadenken of overleggen. Per team is een eigen huddle/vergader ruimte nodig. Idealiter ook een eigen lounge per team. Alternatief is het ook mogelijk een lounge per 2 a 3 teams te delen, wat de informele samenwerken kan stimuleren: Zie als voorbeeld: <http://common-tech.com/wp-content/uploads/2013/03/small-agileworkspace.png> Het scheelt als ieder team z'n eigen ruimte informeel kan indelen. Dat nodigt veel meer uit om 'op bezoek' te komen en samen te werken. Het gaat bij software bouwen vooral om innovatie en creativiteit, dus kleur, kunst en verrassende themas op de development afdeling maken alle verschil.

48 Ik wil het liefste kamer met deur voor development teams, en geen open werkplek 15-

49 Genoeg grote koelkasten. Voorbeeld: op de 13e verdieping zitten veel mensen die hun eigen eten meenemen, hierdoor is de koelkast vaak overvol en beschimmelen dingen omdat het uit het zicht ligt. Genoeg kopjes en glazen, misschien tijd voor nieuwe koffie/thee mokken? Zelfde als nu op de 11e verdieping: combinatie van lunch/borrel/ontspan-ruimte

50 Leuke lijst van vragen. Echter, ik snap het verschil niet tussen 'creatief werk' en 'concentratie werk'.

51 Belangrijkste vind ik eigenlijk dat het LIFTteam in de buurt van development zit

52 Ik vind het belangrijk dat het brandbook wordt meegenomen bij de inrichting van het nieuwe pand.

53 We zijn erg veel moeite aan het steken om IM ene communications meer te laten samen werken. We willen eigenlijk het liefst uiteindelijk door elkaar zitten. Bovendien communiceren wij veel met business development en de directie.

De situatie op de 12e is daarom voor ons erg ideaal, en een dergelijke vorm zou ik graag zo houden. Groeten de teamleads IM en Communications (uit naam van ErikP)

54 Mijn piek aan kolfdagen is (voorlopig) voorbij. Er zijn erg veel dames bij TOPdesk die op een bepaald ogenblik gebruik maken van deze faciliteit. Op het moment staan er op een drukke dag zo 10 afspraken in

onze huidige ruimte. Ik sta erg open voor aanvullende vragen over de ideale ruimte of faciliteiten in zo'n ruimte. Een ruimte waar je je handen kan wassen en spullen kan afspoelen is echt ideaal.

55 Mooi dakterras

56 Heel graag zou ik allerlei extra's willen zoals OGD met speelapparatuur en ruimte om te chillen wat past bij een jongsoftware bedrijf. Echter heb ik zorgen dat de basis zoals plek voor je auto en fiets hiermee in het gedrang komt. Dit vind ik uiteindelijk wel het allerbelangrijkst, dat de basisvoorzieningen op orde zijn. En mogelijkheid om te douchen op werk voor mensen die van ver moeten komen maar wel willen fietsen.

57 Parkeerruimte voor medewerkers & bezoekers is essentieel.

58 Ik heb wel eens begrepen dat veel groen belangrijk is voor de productiviteit. Of anders uitzicht op groen. Verder denk ik dat we te veel zitten en is beweging juist belangrijk. Dit is helemaal belangrijk voor creatieve processen en wanneer concentratie nodig is.

59 Ik zou graag zien dat er voor Development meer dedicated huddle spaces zijn waar je afgesloten kan zitten. Daarnaast zou het mooi zijn als je informele (lounge)ruimtes hebt waar meerdere teams/afdelingen kan zitten, waar je wel nog steeds ruimte hebt om ideeën te bespreken en uit te werken (met koffie en whiteboards).

60 Voor het flexwerken zou het ook prettig zijn een vaste plek (het liefst met een slot) te hebben voor je eigen spullen die niet mee naar huis gaan. Dan kan je na het eind van de dag je werkplek leeg achterlaten.

61 Muziekinstrumenten op een plek waar mensen samen kunnen komen om even te relaxen en muziek te spelen

8. Bijlage Enquêteresultaten per afdeling gesorteerd

Vraag 2: Welke leeftijdsgroep is op jou van toepassing?

Tabel 8.1 - Antwoorden respondenten survey vraag 2: Welke leeftijdsgroep is op jou van toepassing (gesorteerd per afdeling) (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

	Jonger dan 22	22 t/m 36	37 t/m 56	57 t/m 72	Ouder dan 72	Totaal
Q1: Communications	0,00% 0	63,64% 7	36,36% 4	0,00% 0	0,00% 0	4,70% 11
Q1: Consultancy	0,00% 0	84,75% 50	15,25% 9	0,00% 0	0,00% 0	25,21% 59
Q1: Development	0,00% 0	63,33% 19	36,67% 11	0,00% 0	0,00% 0	12,82% 30
Q1: SaaS	0,00% 0	75,00% 3	25,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	1,71% 4
Q1: Sales	8,89% 4	84,44% 38	6,67% 3	0,00% 0	0,00% 0	19,23% 45
Q1: Staff	5,26% 1	63,16% 12	31,58% 6	0,00% 0	0,00% 0	8,12% 19
Q1: Support	0,00% 0	73,08% 19	26,92% 7	0,00% 0	0,00% 0	11,11% 26
Q1: Worcade	0,00% 0	60,00% 3	40,00% 2	0,00% 0	0,00% 0	2,14% 5
Q1: Directie	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 3	0,00% 0	0,00% 0	1,28% 3
Q1: Lift	0,00% 0	50,00% 2	50,00% 2	0,00% 0	0,00% 0	1,71% 4
Q1: International marketing	0,00% 0	100,00% 4	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	1,71% 4
Q1: Customer Solutions	0,00% 0	72,73% 8	27,27% 3	0,00% 0	0,00% 0	4,70% 11
Q1: Product Management	0,00% 0	87,50% 7	12,50% 1	0,00% 0	0,00% 0	3,42% 8
Q1: Project Coördination	0,00% 0	80,00% 4	20,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	2,14% 5
Totale aantal respondenten	5	176	53	0	0	234

Vraag 3: Met welke afdeling werk je veel/nooit samen?

Tabel 8.2- Antwoorden communications survey vraag 3: Met welke afdeling werk je veel/nooit samen? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

Communications					
	Veel	Soms	Weinig/nooit	Totaal	Gewogen gemiddelde
Q1: Communications	100,00% 9	0,00% 0	0,00% 0	3,88% 9	1,00
Q1: Consultancy	0,00% 0	45,61% 26	54,39% 31	24,57% 57	1,46
Q1: Development	7,41% 2	70,37% 19	22,22% 6	11,64% 27	1,70
Q1: SaaS	0,00% 0	50,00% 2	50,00% 2	1,72% 4	1,50
Q1: Sales	6,82% 3	43,18% 19	50,00% 22	18,97% 44	1,43
Q1: Staff	15,79% 3	42,11% 8	42,11% 8	8,19% 19	1,42
Q1: Support	4,35% 1	43,48% 10	52,17% 12	9,91% 23	1,43
Q1: Worcade	0,00% 0	60,00% 3	40,00% 2	2,16% 5	1,60
Q1: Directie	0,00% 0	100,00% 3	0,00% 0	1,29% 3	2,00
Q1: Lift	0,00% 0	25,00% 1	75,00% 3	1,72% 4	1,25
Q1: International marketing	100,00% 4	0,00% 0	0,00% 0	1,72% 4	1,00
Q1: Customer Solutions	0,00% 0	45,45% 5	54,55% 6	4,74% 11	1,45
Q1: Product Management	50,00% 4	50,00% 4	0,00% 0	3,45% 8	1,50
Q1: Project Coördination	0,00% 0	50,00% 2	50,00% 2	1,72% 4	1,50

Tabel 8.3 - Antwoorden Consultancy survey vraag 3: Met welke afdeling werk je veel/nooit samen? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

Consultancy					
	Veel	Soms	Weinig/nooit	Totaal	Gewogen gemiddelde
Q1: Communications	0,00% 0	54,55% 6	45,45% 5	4,74% 11	1,55
Q1: Consultancy	96,61% 57	1,69% 1	1,69% 1	25,43% 59	1,02
Q1: Development	3,57% 1	46,43% 13	50,00% 14	12,07% 28	1,46
Q1: SaaS	0,00% 0	50,00% 2	50,00% 2	1,72% 4	1,50
Q1: Sales	60,00% 27	31,11% 14	8,89% 4	19,40% 45	1,31
Q1: Staff	21,05% 4	42,11% 8	36,84% 7	8,19% 19	1,42
Q1: Support	31,82% 7	63,64% 14	4,55% 1	9,48% 22	1,64
Q1: Worcade	0,00% 0	60,00% 3	40,00% 2	2,16% 5	1,60
Q1: Directie	0,00% 0	66,67% 2	33,33% 1	1,29% 3	1,67
Q1: Lift	0,00% 0	25,00% 1	75,00% 3	1,72% 4	1,25
Q1: International marketing	25,00% 1	50,00% 2	25,00% 1	1,72% 4	1,50
Q1: Customer Solutions	54,55% 6	45,45% 5	0,00% 0	4,74% 11	1,45
Q1: Product Management	12,50% 1	75,00% 6	12,50% 1	3,45% 8	1,75
Q1: Project Coördination	100,00% 5	0,00% 0	0,00% 0	2,16% 5	1,00

Tabel 8.4 - Antwoorden Development survey vraag 3: Met welke afdeling werk je veel/nooit samen? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

Development	Veel	Soms	Weinig/nooit	Totaal	Gewogen gemiddelde
Q1: Communications	30,00% 3	20,00% 2	50,00% 5	4,31% 10	1,20
Q1: Consultancy	7,14% 4	28,57% 16	64,29% 36	24,14% 56	1,29
Q1: Development	100,00% 30	0,00% 0	0,00% 0	12,93% 30	1,00
Q1: SaaS	75,00% 3	0,00% 0	25,00% 1	1,72% 4	1,00
Q1: Sales	0,00% 0	28,57% 12	71,43% 30	18,10% 42	1,29
Q1: Staff	26,32% 5	15,79% 3	57,89% 11	8,19% 19	1,16
Q1: Support	16,67% 4	58,33% 14	25,00% 6	10,34% 24	1,58
Q1: Worcade	0,00% 0	20,00% 1	80,00% 4	2,16% 5	1,20
Q1: Directie	0,00% 0	66,67% 2	33,33% 1	1,29% 3	1,67
Q1: Lift	25,00% 1	75,00% 3	0,00% 0	1,72% 4	1,75
Q1: International marketing	0,00% 0	25,00% 1	75,00% 3	1,72% 4	1,25
Q1: Customer Solutions	54,55% 6	45,45% 5	0,00% 0	4,74% 11	1,45
Q1: Product Management	87,50% 7	12,50% 1	0,00% 0	3,45% 8	1,13
Q1: Project Coördination	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 4	1,72% 4	1,00

Tabel 8.5 - Antwoorden SaaS survey vraag 3: Met welke afdeling werk je veel/nooit samen? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

SaaS					
	Veel	Soms	Weinig/nooit	Totaal	Gewogen gemiddelde
Q1: Communications	0,00% 0	40,00% 4	60,00% 6	4,31% 10	1,40
Q1: Consultancy	17,24% 10	62,07% 36	20,69% 12	25,00% 58	1,62
Q1: Development	48,28% 14	41,38% 12	10,34% 3	12,50% 29	1,41
Q1: SaaS	75,00% 3	25,00% 1	0,00% 0	1,72% 4	1,25
Q1: Sales	11,90% 5	50,00% 21	38,10% 16	18,10% 42	1,50
Q1: Staff	27,78% 5	0,00% 0	72,22% 13	7,76% 18	1,00
Q1: Support	75,00% 18	25,00% 6	0,00% 0	10,34% 24	1,25
Q1: Worcade	0,00% 0	20,00% 1	80,00% 4	2,16% 5	1,20
Q1: Directie	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 3	1,29% 3	1,00
Q1: Lift	0,00% 0	75,00% 3	25,00% 1	1,72% 4	1,75
Q1: International marketing	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 4	1,72% 4	1,00
Q1: Customer Solutions	27,27% 3	54,55% 6	18,18% 2	4,74% 11	1,55
Q1: Product Management	25,00% 2	62,50% 5	12,50% 1	3,45% 8	1,63
Q1: Project Coördination	40,00% 2	60,00% 3	0,00% 0	2,16% 5	1,60

Tabel 8.6 - Antwoorden Staff survey vraag 3: Met welke afdeling werk je veel/nooit samen? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

Staff					
	Veel	Soms	Weinig/nooit	Totaal	Gewogen gemiddelde
Q1: Communications	10,00% 1	60,00% 6	30,00% 3	4,31% 10	1,60
Q1: Consultancy	5,26% 3	36,84% 21	57,89% 33	24,57% 57	1,37
Q1: Development	0,00% 0	40,74% 11	59,26% 16	11,64% 27	1,41
Q1: SaaS	25,00% 1	25,00% 1	50,00% 2	1,72% 4	1,25
Q1: Sales	21,43% 9	40,48% 17	38,10% 16	18,10% 42	1,40
Q1: Staff	73,68% 14	21,05% 4	5,26% 1	8,19% 19	1,21
Q1: Support	4,35% 1	34,78% 8	60,87% 14	9,91% 23	1,35
Q1: Worcade	0,00% 0	60,00% 3	40,00% 2	2,16% 5	1,60
Q1: Directie	33,33% 1	66,67% 2	0,00% 0	1,29% 3	1,67
Q1: Lift	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 3	1,29% 3	1,00
Q1: International marketing	0,00% 0	25,00% 1	75,00% 3	1,72% 4	1,25
Q1: Customer Solutions	9,09% 1	45,45% 5	45,45% 5	4,74% 11	1,45
Q1: Product Management	0,00% 0	37,50% 3	62,50% 5	3,45% 8	1,38
Q1: Project Coördination	0,00% 0	100,00% 3	0,00% 0	1,29% 3	2,00

Tabel 8.7 - Antwoorden Support survey vraag 3: Met welke afdeling werk je veel/nooit samen? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

Support					
	Veel	Soms	Weinig/nooit	Totaal	Gewogen gemiddelde
Q1: Communications	10,00% 1	40,00% 4	50,00% 5	4,31% 10	1,40
Q1: Consultancy	57,63% 34	37,29% 22	5,08% 3	25,43% 59	1,37
Q1: Development	10,00% 3	70,00% 21	20,00% 6	12,93% 30	1,70
Q1: SaaS	50,00% 2	50,00% 2	0,00% 0	1,72% 4	1,50
Q1: Sales	41,86% 18	39,53% 17	18,60% 8	18,53% 43	1,40
Q1: Staff	16,67% 3	27,78% 5	55,56% 10	7,76% 18	1,28
Q1: Support	100,00% 22	0,00% 0	0,00% 0	9,48% 22	1,00
Q1: Worcade	20,00% 1	60,00% 3	20,00% 1	2,16% 5	1,60
Q1: Directie	0,00% 0	33,33% 1	66,67% 2	1,29% 3	1,33
Q1: Lift	0,00% 0	25,00% 1	75,00% 3	1,72% 4	1,25
Q1: International marketing	0,00% 0	66,67% 2	33,33% 1	1,29% 3	1,67
Q1: Customer Solutions	45,45% 5	54,55% 6	0,00% 0	4,74% 11	1,55
Q1: Product Management	37,50% 3	50,00% 4	12,50% 1	3,45% 8	1,50
Q1: Project Coördination	60,00% 3	40,00% 2	0,00% 0	2,16% 5	1,40

Tabel 8.8 - Antwoorden Sales survey vraag 3: Met welke afdeling werk je veel/nooit samen? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

Sales					
	Veel	Soms	Weinig/nooit	Totaal	Gewogen gemiddelde
Q1: Communications	10,00% 1	40,00% 4	50,00% 5	4,31% 10	1,40
Q1: Consultancy	79,66% 47	20,34% 12	0,00% 0	25,43% 59	1,20
Q1: Development	0,00% 0	25,93% 7	74,07% 20	11,64% 27	1,26
Q1: SaaS	25,00% 1	50,00% 2	25,00% 1	1,72% 4	1,50
Q1: Sales	95,35% 41	4,65% 2	0,00% 0	18,53% 43	1,05
Q1: Staff	26,32% 5	52,63% 10	21,05% 4	8,19% 19	1,53
Q1: Support	30,43% 7	65,22% 15	4,35% 1	9,91% 23	1,65
Q1: Worcade	0,00% 0	60,00% 3	40,00% 2	2,16% 5	1,60
Q1: Directie	66,67% 2	33,33% 1	0,00% 0	1,29% 3	1,33
Q1: Lift	0,00% 0	25,00% 1	75,00% 3	1,72% 4	1,25
Q1: International marketing	50,00% 2	50,00% 2	0,00% 0	1,72% 4	1,50
Q1: Customer Solutions	36,36% 4	36,36% 4	27,27% 3	4,74% 11	1,36
Q1: Product Management	25,00% 2	62,50% 5	12,50% 1	3,45% 8	1,63
Q1: Project Coördination	100,00% 5	0,00% 0	0,00% 0	2,16% 5	1,00

Tabel 8.9 - Antwoorden International Marketing survey vraag 3: Met welke afdeling werk je veel/nooit samen? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

International marketing					
	Veel	Soms	Weinig/nooit	Totaal	Gewogen gemiddelde
Q1: Communications	72,73% 8	9,09% 1	18,18% 2	4,74% 11	1,09
Q1: Consultancy	3,45% 2	27,59% 16	68,97% 40	25,00% 58	1,28
Q1: Development	0,00% 0	15,38% 4	84,62% 22	11,21% 26	1,15
Q1: SaaS	0,00% 0	25,00% 1	75,00% 3	1,72% 4	1,25
Q1: Sales	19,05% 8	52,38% 22	28,57% 12	18,10% 42	1,52
Q1: Staff	10,53% 2	26,32% 5	63,16% 12	8,19% 19	1,26
Q1: Support	0,00% 0	18,18% 4	81,82% 18	9,48% 22	1,18
Q1: Worcade	20,00% 1	20,00% 1	60,00% 3	2,16% 5	1,20
Q1: Directie	66,67% 2	33,33% 1	0,00% 0	1,29% 3	1,33
Q1: Lift	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 4	1,72% 4	1,00
Q1: International marketing	100,00% 4	0,00% 0	0,00% 0	1,72% 4	1,00
Q1: Customer Solutions	0,00% 0	36,36% 4	63,64% 7	4,74% 11	1,36
Q1: Product Management	62,50% 5	25,00% 2	12,50% 1	3,45% 8	1,25
Q1: Project Coördination	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 4	1,72% 4	1,00

Tabel 8.10 Antwoorden Customer Solutions survey vraag 3: Met welke afdeling werk je veel/nooit samen? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

Customer Solutions					
	Veel	Soms	Weinig/nooit	Totaal	Gewogen gemiddelde
Q1: Communications	0,00% 0	30,00% 3	70,00% 7	4,31% 10	1,30
Q1: Consultancy	11,86% 7	44,07% 26	44,07% 26	25,43% 59	1,44
Q1: Development	3,45% 1	68,97% 20	27,59% 8	12,50% 29	1,69
Q1: SaaS	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 4	1,72% 4	1,00
Q1: Sales	7,14% 3	42,86% 18	50,00% 21	18,10% 42	1,43
Q1: Staff	11,11% 2	22,22% 4	66,67% 12	7,76% 18	1,22
Q1: Support	4,35% 1	86,96% 20	8,70% 2	9,91% 23	1,87
Q1: Worcade	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 5	2,16% 5	1,00
Q1: Directie	0,00% 0	66,67% 2	33,33% 1	1,29% 3	1,67
Q1: Lift	0,00% 0	25,00% 1	75,00% 3	1,72% 4	1,25
Q1: International marketing	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 4	1,72% 4	1,00
Q1: Customer Solutions	100,00% 10	0,00% 0	0,00% 0	4,31% 10	1,00
Q1: Product Management	12,50% 1	75,00% 6	12,50% 1	3,45% 8	1,75
Q1: Project Coördination	0,00% 0	75,00% 3	25,00% 1	1,72% 4	1,75

Tabel 8.11 - Antwoorden Product Management survey vraag 3: Met welke afdeling werk je veel/nooit samen? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

Product Management					
	Veel	Soms	Weinig/nooit	Totaal	Gewogen gemiddelde
Q1: Communications	63,64% 7	27,27% 3	9,09% 1	4,74% 11	1,27
Q1: Consultancy	10,17% 6	52,54% 31	37,29% 22	25,43% 59	1,53
Q1: Development	60,71% 17	32,14% 9	7,14% 2	12,07% 28	1,32
Q1: SaaS	0,00% 0	75,00% 3	25,00% 1	1,72% 4	1,75
Q1: Sales	13,95% 6	46,51% 20	39,53% 17	18,53% 43	1,47
Q1: Staff	15,79% 3	10,53% 2	73,68% 14	8,19% 19	1,11
Q1: Support	26,09% 6	43,48% 10	30,43% 7	9,91% 23	1,43
Q1: Worcade	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 5	2,16% 5	1,00
Q1: Directie	66,67% 2	33,33% 1	0,00% 0	1,29% 3	1,33
Q1: Lift	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 4	1,72% 4	1,00
Q1: International marketing	50,00% 2	50,00% 2	0,00% 0	1,72% 4	1,50
Q1: Customer Solutions	18,18% 2	72,73% 8	9,09% 1	4,74% 11	1,73
Q1: Product Management	100,00% 8	0,00% 0	0,00% 0	3,45% 8	1,00
Q1: Project Coördination	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 4	1,72% 4	1,00

Tabel 8.12 - Antwoorden Project Coördination survey vraag 3: Met welke afdeling werk je veel/nooit samen? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

Project Coördination					
	Veel	Soms	Weinig/nooit	Totaal	Gewogen gemiddelde
Q1: Communications	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 4	1,72% 4	1,00
Q1: Consultancy	71,43% 30	19,05% 8	9,52% 4	18,10% 42	1,19
Q1: Development	0,00% 0	12,50% 1	87,50% 7	3,45% 8	1,13
Q1: SaaS	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 1	0,43% 1	1,00
Q1: Sales	52,38% 11	19,05% 4	28,57% 6	9,05% 21	1,19
Q1: Staff	7,14% 1	42,86% 6	50,00% 7	6,03% 14	1,43
Q1: Support	12,50% 1	37,50% 3	50,00% 4	3,45% 8	1,38
Q1: Worcade	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 2	0,86% 2	1,00
Q1: Directie	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 2	0,86% 2	1,00
Q1: Lift	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 2	0,86% 2	1,00
Q1: International marketing	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 1	0,43% 1	1,00
Q1: Customer Solutions	11,11% 1	33,33% 3	55,56% 5	3,88% 9	1,33
Q1: Product Management	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 4	1,72% 4	1,00
Q1: Project Coördination	100,00% 4	0,00% 0	0,00% 0	1,72% 4	1,00

Vraag 4: Met welke afdeling zou je graag meer willen samenwerken?

Tabel 8.13 - Antwoorden respondenten survey vraag 4: Met welke afdeling zou je graag meer willen samenwerken? (gesorteerd per afdeling) (Enquête Medewerker)

	Communications	Consultancy	Development	SaaS	Sales	Staff	Support	Worcade	Directie	Lift	International marketing	Customer Solutions	Product Management
Q1: Communications	50,00% 4	25,00% 2	37,50% 3	0,00% 0	12,50% 1	12,50% 1	37,50% 3	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	50,00% 4	0,00% 0	50,00% 4
Q1: Consultancy	18,87% 10	24,53% 13	16,98% 9	7,55% 4	60,38% 32	1,89% 1	32,08% 17	3,77% 2	0,00% 0	0,00% 0	15,09% 8	9,43% 5	39,62% 21
Q1: Development	33,33% 9	48,15% 13	29,63% 8	25,93% 7	33,33% 9	11,11% 3	51,85% 14	11,11% 3	3,70% 1	3,70% 1	14,81% 4	44,44% 12	37,04% 10
Q1: SaaS	0,00% 0	0,00% 0	25,00% 1	25,00% 1	50,00% 2	0,00% 0	25,00% 1	0,00% 0	25,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	50,00% 2
Q1: Sales	27,91% 12	62,79% 27	13,95% 6	13,95% 6	32,56% 14	4,65% 2	46,51% 20	4,65% 2	6,98% 3	4,65% 2	37,21% 16	4,65% 2	44,19% 19
Q1: Staff	28,57% 4	14,29% 2	7,14% 1	0,00% 0	28,57% 4	28,57% 4	14,29% 2	0,00% 0	21,43% 3	7,14% 1	14,29% 2	0,00% 0	0,00% 0
Q1: Support	22,73% 5	36,36% 8	40,91% 9	31,82% 7	36,36% 8	4,55% 1	22,73% 5	4,55% 1	4,55% 1	0,00% 0	0,00% 0	9,09% 2	31,82% 7
Q1: Worcade	33,33% 1	66,67% 2	0,00% 0	0,00% 0	66,67% 2	0,00% 0	33,33% 1	33,33% 1	0,00% 0	0,00% 0	66,67% 2	0,00% 0	0,00% 0
Q1: Directie	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 1	0,00% 0	100,00% 1	0,00% 0	0,00% 0
Q1: Lift	0,00% 0	0,00% 0	66,67% 2	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0
Q1: International marketing	66,67% 2	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	66,67% 2	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	33,33% 1	0,00% 0	66,67% 2	0,00% 0	33,33% 1
Q1: Customer Solutions	0,00% 0	50,00% 5	70,00% 7	10,00% 1	50,00% 5	0,00% 0	20,00% 2	10,00% 1	10,00% 1	0,00% 0	10,00% 1	10,00% 1	30,00% 3
Q1: Product Management	66,67% 4	33,33% 2	16,67% 1	16,67% 1	50,00% 3	33,33% 2	16,67% 1	16,67% 1	66,67% 4	16,67% 1	33,33% 2	50,00% 3	33,33% 2
Q1: Project Coördination	20,00% 1	60,00% 3	0,00% 0	0,00% 0	60,00% 3	0,00% 0	40,00% 2	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0
Totale aantal respondenten	52	77	47	27	86	14	68	11	16	5	42	25	69

Vraag 5: Welke activiteiten voer je uit gedurende je werk en met welke frequentie?

Tabel 8.14 - Antwoorden survey vraag 5: Welke activiteiten voer je uit gedurende je werk en met welke frequentie? – Bellen (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

Bellen							
	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak	Zeer vaak	Totaal	Gewogen gemiddelde
Q1: Communications	45,45% 5	45,45% 5	9,09% 1	0,00% 0	0,00% 0	4,74% 11	1,00
Q1: Consultancy	1,69% 1	42,37% 25	37,29% 22	11,86% 7	6,78% 4	25,43% 59	1,00
Q1: Development	60,00% 18	30,00% 9	10,00% 3	0,00% 0	0,00% 0	12,93% 30	1,00
Q1: SaaS	0,00% 0	75,00% 3	25,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	1,72% 4	1,00
Q1: Sales	0,00% 0	15,56% 7	8,89% 4	31,11% 14	44,44% 20	19,40% 45	1,00
Q1: Staff	5,26% 1	15,79% 3	47,37% 9	15,79% 3	15,79% 3	8,19% 19	1,00
Q1: Support	0,00% 0	4,00% 1	4,00% 1	8,00% 2	84,00% 21	10,78% 25	1,00
Q1: Worcade	0,00% 0	75,00% 3	25,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	1,72% 4	1,00
Q1: Directie	0,00% 0	66,67% 2	33,33% 1	0,00% 0	0,00% 0	1,29% 3	1,00
Q1: Lift	0,00% 0	0,00% 0	50,00% 2	0,00% 0	50,00% 2	1,72% 4	1,00
Q1: International marketing	0,00% 0	50,00% 2	25,00% 1	0,00% 0	25,00% 1	1,72% 4	1,00
Q1: Customer Solutions	36,36% 4	45,45% 5	18,18% 2	0,00% 0	0,00% 0	4,74% 11	1,00
Q1: Product Management	0,00% 0	50,00% 4	25,00% 2	12,50% 1	12,50% 1	3,45% 8	1,00
Q1: Project Coördination	0,00% 0	20,00% 1	0,00% 0	60,00% 3	20,00% 1	2,16% 5	1,00

Tabel 8.15 - Antwoorden survey vraag 5: Welke activiteiten voer je uit gedurende je werk en met welke frequentie? – Computerwerk (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

Computerwerk							
	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak	Zeer vaak	Totaal	Gewogen gemiddelde
Q1: Communications	0,00% 0	9,09% 1	9,09% 1	9,09% 1	72,73% 8	4,74% 11	1,00
Q1: Consultancy	1,72% 1	0,00% 0	10,34% 6	29,31% 17	58,62% 34	25,00% 58	1,00
Q1: Development	0,00% 0	0,00% 0	3,45% 1	3,45% 1	93,10% 27	12,50% 29	1,00
Q1: SaaS	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 4	1,72% 4	1,00
Q1: Sales	2,27% 1	0,00% 0	11,36% 5	36,36% 16	50,00% 22	18,97% 44	1,00
Q1: Staff	0,00% 0	0,00% 0	5,26% 1	26,32% 5	68,42% 13	8,19% 19	1,00
Q1: Support	0,00% 0	0,00% 0	4,17% 1	16,67% 4	79,17% 19	10,34% 24	1,00
Q1: Worcade	0,00% 0	0,00% 0	25,00% 1	25,00% 1	50,00% 2	1,72% 4	1,00
Q1: Directie	0,00% 0	0,00% 0	66,67% 2	33,33% 1	0,00% 0	1,29% 3	1,00
Q1: Lift	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	25,00% 1	75,00% 3	1,72% 4	1,00
Q1: International marketing	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	25,00% 1	75,00% 3	1,72% 4	1,00
Q1: Customer Solutions	0,00% 0	9,09% 1	0,00% 0	0,00% 0	90,91% 10	4,74% 11	1,00
Q1: Product Management	0,00% 0	12,50% 1	25,00% 2	37,50% 3	25,00% 2	3,45% 8	1,00
Q1: Project Coördination	0,00% 0	20,00% 1	0,00% 0	60,00% 3	20,00% 1	2,16% 5	1,00

Tabel 8.16 - Antwoorden survey vraag 5: Welke activiteiten voer je uit gedurende je werk en met welke frequentie? - Administratief werk (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

Administratief werk							
	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak	Zeer vaak	Totaal	Gewogen gemiddelde
Q1: Communications	36,36% 4	45,45% 5	9,09% 1	9,09% 1	0,00% 0	4,74% 11	1,00
Q1: Consultancy	0,00% 0	11,86% 7	35,59% 21	37,29% 22	15,25% 9	25,43% 59	1,00
Q1: Development	20,00% 6	56,67% 17	6,67% 2	13,33% 4	3,33% 1	12,93% 30	1,00
Q1: SaaS	25,00% 1	50,00% 2	25,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	1,72% 4	1,00
Q1: Sales	0,00% 0	8,89% 4	42,22% 19	35,56% 16	13,33% 6	19,40% 45	1,00
Q1: Staff	0,00% 0	21,05% 4	26,32% 5	21,05% 4	31,58% 6	8,19% 19	1,00
Q1: Support	8,33% 2	20,83% 5	41,67% 10	20,83% 5	8,33% 2	10,34% 24	1,00
Q1: Worcade	25,00% 1	25,00% 1	50,00% 2	0,00% 0	0,00% 0	1,72% 4	1,00
Q1: Directie	0,00% 0	33,33% 1	66,67% 2	0,00% 0	0,00% 0	1,29% 3	1,00
Q1: Lift	25,00% 1	50,00% 2	0,00% 0	25,00% 1	0,00% 0	1,72% 4	1,00
Q1: International marketing	0,00% 0	50,00% 2	50,00% 2	0,00% 0	0,00% 0	1,72% 4	1,00
Q1: Customer Solutions	9,09% 1	54,55% 6	27,27% 3	9,09% 1	0,00% 0	4,74% 11	1,00
Q1: Product Management	0,00% 0	37,50% 3	62,50% 5	0,00% 0	0,00% 0	3,45% 8	1,00
Q1: Project Coördination	0,00% 0	20,00% 1	0,00% 0	60,00% 3	20,00% 1	2,16% 5	1,00

Tabel 8.17 - Antwoorden survey vraag 5: Welke activiteiten voer je uit gedurende je werk en met welke frequentie? - Creatief werk (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

Creatief werk							
	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak	Zeer vaak	Totaal	Gewogen gemiddelde
Q1: Communications	9,09% 1	27,27% 3	9,09% 1	18,18% 2	36,36% 4	4,74% 11	1,00
Q1: Consultancy	13,79% 8	48,28% 28	32,76% 19	5,17% 3	0,00% 0	25,00% 58	1,00
Q1: Development	3,33% 1	20,00% 6	36,67% 11	13,33% 4	26,67% 8	12,93% 30	1,00
Q1: SaaS	0,00% 0	75,00% 3	0,00% 0	25,00% 1	0,00% 0	1,72% 4	1,00
Q1: Sales	11,36% 5	54,55% 24	22,73% 10	11,36% 5	0,00% 0	18,97% 44	1,00
Q1: Staff	5,26% 1	52,63% 10	26,32% 5	15,79% 3	0,00% 0	8,19% 19	1,00
Q1: Support	24,00% 6	56,00% 14	16,00% 4	4,00% 1	0,00% 0	10,78% 25	1,00
Q1: Worcade	0,00% 0	0,00% 0	25,00% 1	25,00% 1	50,00% 2	1,72% 4	1,00
Q1: Directie	0,00% 0	33,33% 1	66,67% 2	0,00% 0	0,00% 0	1,29% 3	1,00
Q1: Lift	25,00% 1	0,00% 0	25,00% 1	25,00% 1	25,00% 1	1,72% 4	1,00
Q1: International marketing	0,00% 0	75,00% 3	0,00% 0	25,00% 1	0,00% 0	1,72% 4	1,00
Q1: Customer Solutions	0,00% 0	36,36% 4	0,00% 0	36,36% 4	27,27% 3	4,74% 11	1,00
Q1: Product Management	12,50% 1	62,50% 5	12,50% 1	0,00% 0	12,50% 1	3,45% 8	1,00
Q1: Project Coördination	20,00% 1	60,00% 3	0,00% 0	20,00% 1	0,00% 0	2,16% 5	1,00

Tabel 8.18 - Antwoorden survey vraag 5: Welke activiteiten voer je uit gedurende je werk en met welke frequentie? – Concentratiewerk (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

Concentratie werk							
	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak	Zeer vaak	Totaal	Gewogen gemiddelde
Q1: Communications	0,00% 0	9,09% 1	9,09% 1	36,36% 4	45,45% 5	4,74% 11	1,00
Q1: Consultancy	0,00% 0	13,79% 8	27,59% 16	53,45% 31	5,17% 3	25,00% 58	1,00
Q1: Development	0,00% 0	10,00% 3	13,33% 4	46,67% 14	30,00% 9	12,93% 30	1,00
Q1: SaaS	0,00% 0	0,00% 0	25,00% 1	25,00% 1	50,00% 2	1,72% 4	1,00
Q1: Sales	6,82% 3	20,45% 9	38,64% 17	25,00% 11	9,09% 4	18,97% 44	1,00
Q1: Staff	0,00% 0	10,53% 2	21,05% 4	47,37% 9	21,05% 4	8,19% 19	1,00
Q1: Support	0,00% 0	8,00% 2	28,00% 7	44,00% 11	20,00% 5	10,78% 25	1,00
Q1: Worcade	0,00% 0	0,00% 0	33,33% 1	0,00% 0	66,67% 2	1,29% 3	1,00
Q1: Directie	0,00% 0	33,33% 1	66,67% 2	0,00% 0	0,00% 0	1,29% 3	1,00
Q1: Lift	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	66,67% 2	33,33% 1	1,29% 3	1,00
Q1: International marketing	0,00% 0	0,00% 0	25,00% 1	50,00% 2	25,00% 1	1,72% 4	1,00
Q1: Customer Solutions	0,00% 0	9,09% 1	9,09% 1	36,36% 4	45,45% 5	4,74% 11	1,00
Q1: Product Management	0,00% 0	37,50% 3	25,00% 2	12,50% 1	25,00% 2	3,45% 8	1,00
Q1: Project Coördination	0,00% 0	0,00% 0	20,00% 1	80,00% 4	0,00% 0	2,16% 5	1,00

Tabel 8.19 - Antwoorden survey vraag 5: Welke activiteiten voer je uit gedurende je werk en met welke frequentie? – Vergaderen (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

Vergaderen							
	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak	Zeer vaak	Totaal	Gewogen gemiddelde
Q1: Communications	0,00% 0	0,00% 0	72,73% 8	18,18% 2	9,09% 1	4,74% 11	1,00
Q1: Consultancy	0,00% 0	11,86% 7	42,37% 25	38,98% 23	6,78% 4	25,43% 59	1,00
Q1: Development	0,00% 0	13,79% 4	27,59% 8	37,93% 11	20,69% 6	12,50% 29	1,00
Q1: SaaS	0,00% 0	25,00% 1	25,00% 1	50,00% 2	0,00% 0	1,72% 4	1,00
Q1: Sales	6,67% 3	20,00% 9	35,56% 16	28,89% 13	8,89% 4	19,40% 45	1,00
Q1: Staff	0,00% 0	31,58% 6	31,58% 6	36,84% 7	0,00% 0	8,19% 19	1,00
Q1: Support	4,17% 1	58,33% 14	29,17% 7	8,33% 2	0,00% 0	10,34% 24	1,00
Q1: Worcade	0,00% 0	25,00% 1	75,00% 3	0,00% 0	0,00% 0	1,72% 4	1,00
Q1: Directie	0,00% 0	0,00% 0	33,33% 1	66,67% 2	0,00% 0	1,29% 3	1,00
Q1: Lift	75,00% 3	25,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	1,72% 4	1,00
Q1: International marketing	0,00% 0	0,00% 0	50,00% 2	25,00% 1	25,00% 1	1,72% 4	1,00
Q1: Customer Solutions	0,00% 0	18,18% 2	36,36% 4	27,27% 3	18,18% 2	4,74% 11	1,00
Q1: Product Management	0,00% 0	12,50% 1	0,00% 0	62,50% 5	25,00% 2	3,45% 8	1,00
Q1: Project Coördination	0,00% 0	40,00% 2	60,00% 3	0,00% 0	0,00% 0	2,16% 5	1,00

Tabel 8.20 - Antwoorden survey vraag 5: Welke activiteiten voer je uit gedurende je werk en met welke frequentie? - Informeel overleg (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

Informeel overleg							
	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak	Zeer vaak	Totaal	Gewogen gemiddelde
Q1: Communications	0,00% 0	9,09% 1	27,27% 3	54,55% 6	9,09% 1	4,74% 11	1,00
Q1: Consultancy	0,00% 0	10,17% 6	37,29% 22	40,68% 24	11,86% 7	25,43% 59	1,00
Q1: Development	3,33% 1	3,33% 1	16,67% 5	40,00% 12	36,67% 11	12,93% 30	1,00
Q1: SaaS	0,00% 0	0,00% 0	75,00% 3	25,00% 1	0,00% 0	1,72% 4	1,00
Q1: Sales	2,22% 1	22,22% 10	28,89% 13	33,33% 15	13,33% 6	19,40% 45	1,00
Q1: Staff	0,00% 0	15,79% 3	15,79% 3	63,16% 12	5,26% 1	8,19% 19	1,00
Q1: Support	4,17% 1	29,17% 7	37,50% 9	25,00% 6	4,17% 1	10,34% 24	1,00
Q1: Worcade	0,00% 0	25,00% 1	50,00% 2	25,00% 1	0,00% 0	1,72% 4	1,00
Q1: Directie	0,00% 0	0,00% 0	33,33% 1	66,67% 2	0,00% 0	1,29% 3	1,00
Q1: Lift	0,00% 0	50,00% 2	25,00% 1	25,00% 1	0,00% 0	1,72% 4	1,00
Q1: International marketing	0,00% 0	0,00% 0	50,00% 2	0,00% 0	50,00% 2	1,72% 4	1,00
Q1: Customer Solutions	0,00% 0	9,09% 1	45,45% 5	18,18% 2	27,27% 3	4,74% 11	1,00
Q1: Product Management	0,00% 0	25,00% 2	0,00% 0	37,50% 3	37,50% 3	3,45% 8	1,00
Q1: Project Coördination	0,00% 0	0,00% 0	60,00% 3	40,00% 2	0,00% 0	2,16% 5	1,00

Tabel 8.21 - Antwoorden survey vraag 5: Welke activiteiten voer je uit gedurende je werk en met welke frequentie? – Ontspanning (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

Ontspanning							
	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak	Zeer vaak	Totaal	Gewogen gemiddelde
Q1: Communications	0,00% 0	36,36% 4	45,45% 5	0,00% 0	18,18% 2	4,74% 11	1,00
Q1: Consultancy	13,56% 8	61,02% 36	18,64% 11	6,78% 4	0,00% 0	25,43% 59	1,00
Q1: Development	10,00% 3	56,67% 17	20,00% 6	6,67% 2	6,67% 2	12,93% 30	1,00
Q1: SaaS	0,00% 0	75,00% 3	25,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	1,72% 4	1,00
Q1: Sales	8,89% 4	53,33% 24	26,67% 12	8,89% 4	2,22% 1	19,40% 45	1,00
Q1: Staff	15,79% 3	47,37% 9	15,79% 3	21,05% 4	0,00% 0	8,19% 19	1,00
Q1: Support	4,17% 1	45,83% 11	20,83% 5	29,17% 7	0,00% 0	10,34% 24	1,00
Q1: Worcade	50,00% 2	25,00% 1	25,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	1,72% 4	1,00
Q1: Directie	66,67% 2	33,33% 1	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	1,29% 3	1,00
Q1: Lift	25,00% 1	75,00% 3	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	1,72% 4	1,00
Q1: International marketing	0,00% 0	75,00% 3	25,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	1,72% 4	1,00
Q1: Customer Solutions	9,09% 1	45,45% 5	36,36% 4	9,09% 1	0,00% 0	4,74% 11	1,00
Q1: Product Management	25,00% 2	37,50% 3	37,50% 3	0,00% 0	0,00% 0	3,45% 8	1,00
Q1: Project Coördination	0,00% 0	40,00% 2	60,00% 3	0,00% 0	0,00% 0	2,16% 5	1,00

Vraag 7: zou je willen flexwerken?

Tabel 8.22 - Antwoorden respondenten survey vraag 7: zou je willen flexwerken? (gesorteerd per afdeling) (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

	Ja, het maakt mij niet uit waar ik werk	Ja, maar wel alleen binnen een gebied waar de rest van mijn afdeling ook werkzaam is	Nee, ik wil een eigen vaste werkplek	Overige (geef nadere toelichting)	Totaal
Q1: Communications	9,09% 1	9,09% 1	63,64% 7	18,18% 2	4,76% 11
Q1: Consultancy	45,76% 27	38,98% 23	1,69% 1	13,56% 8	25,54% 59
Q1: Development	6,90% 2	10,34% 3	68,97% 20	13,79% 4	12,55% 29
Q1: SaaS	25,00% 1	0,00% 0	50,00% 2	25,00% 1	1,73% 4
Q1: Sales	18,18% 8	36,36% 16	31,82% 14	13,64% 6	19,05% 44
Q1: Staff	15,79% 3	26,32% 5	31,58% 6	26,32% 5	8,23% 19
Q1: Support	16,00% 4	56,00% 14	16,00% 4	12,00% 3	10,82% 25
Q1: Worcade	0,00% 0	20,00% 1	80,00% 4	0,00% 0	2,16% 5
Q1: Directie	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 3	0,00% 0	1,30% 3
Q1: Lift	0,00% 0	25,00% 1	75,00% 3	0,00% 0	1,73% 4
Q1: International marketing	25,00% 1	50,00% 2	25,00% 1	0,00% 0	1,73% 4
Q1: Customer Solutions	9,09% 1	27,27% 3	54,55% 6	9,09% 1	4,76% 11
Q1: Product Management	37,50% 3	12,50% 1	50,00% 4	0,00% 0	3,46% 8
Q1: Project Coördination	20,00% 1	40,00% 2	40,00% 2	0,00% 0	2,16% 5
Totale aantal respondenten	52	72	77	30	231

Vraag 8: van welke soorten werkplekken zou je er meer willen?

Tabel 8.23 - Antwoorden respondenten survey vraag 8: Van welke soorten werkplekken zou je er meer willen? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)

	Vergaderzalen	Creatieve ruimtes	Stille werkplekken	Bureau werkplek met telefoon	Informele ontmoetingsplekken	Overige (geef nadere toelichting)	Totaal
Q1: Communications	27,27% 3	63,64% 7	72,73% 8	9,09% 1	72,73% 8	27,27% 3	13,51% 30
Q1: Consultancy	36,21% 21	22,41% 13	67,24% 39	12,07% 7	65,52% 38	5,17% 3	54,50% 121
Q1: Development	48,28% 14	55,17% 16	37,93% 11	3,45% 1	68,97% 20	34,48% 10	32,43% 72
Q1: SaaS	50,00% 2	25,00% 1	50,00% 2	50,00% 2	50,00% 2	0,00% 0	4,05% 9
Q1: Sales	46,67% 21	33,33% 15	42,22% 19	17,78% 8	71,11% 32	22,22% 10	47,30% 105
Q1: Staff	15,79% 3	47,37% 9	31,58% 6	5,26% 1	94,74% 18	21,05% 4	18,47% 41
Q1: Support	18,18% 4	18,18% 4	36,36% 8	40,91% 9	36,36% 8	18,18% 4	16,67% 37
Q1: Workade	0,00% 0	50,00% 2	25,00% 1	25,00% 1	75,00% 3	25,00% 1	3,60% 8
Q1: Directie	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	50,00% 1	50,00% 1	0,90% 2
Q1: Lift	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	100,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	0,45% 1
Q1: International marketing	75,00% 3	50,00% 2	50,00% 2	25,00% 1	100,00% 4	0,00% 0	5,41% 12
Q1: Customer Solutions	27,27% 3	63,64% 7	54,55% 6	27,27% 3	63,64% 7	9,09% 1	12,16% 27
Q1: Product Management	42,86% 3	42,86% 3	28,57% 2	0,00% 0	42,86% 3	14,29% 1	5,41% 12
Q1: Project Coördination	40,00% 2	80,00% 4	20,00% 1	0,00% 0	100,00% 5	0,00% 0	5,41% 12
Totale aantal respondenten	79	83	105	35	149	38	222

9. Bijlage vragen algemeen interview

1. Wat zijn de kernwaarden van de organisatie?
2. Wat zijn belangrijke rituelen in de organisatie?
3. Wat zijn belangrijke rituelen binnen jouw afdeling?
4. Wie zijn de helden binnen de organisatie?
5. Welke fysieke elementen zijn kenmerkend voor TOPdesk?
6. Welke van deze fysieke elementen zijn momenteel zichtbaar in het gebouw?
7. Welke fysieke elementen zou je in de toekomst (meer) willen zien op zo TOPdesk duidelijker te representeren?
8. Hoe zou je de TOPdesk cultuur typeren?
9. Als je zelf je werkplek in zou mogen richten hoe zou deze er dan uitzien? (Gedacht vanuit het perspectief van je afdeling)
10. Zou je liever in een kantoortuin of in allemaal losse kantoren zitten en waarom?
11. Welke elementen op je werkplek (denk aan kleur, licht, temperatuur etc.) vind je heel belangrijk en waarom?
12. Welke elementen op je werkplek (denk aan kleur, licht, temperatuur etc.) vind je helemaal niet belangrijk en waarom?
13. Wat vind je goed aan het huidige kantoor?
14. Wat kan er in het nieuwe kantoor beter ten opzichte van het huidige kantoor?
15. Andere tips, suggesties of opmerkingen?

10. Bijlage topic lijst interview Jasmijn Moerman

Huidige situatie

1. Verdiepingen + verdeling
2. Flexwerken (welke mate en welke afdelingen)
3. Werkvormen (projectmatig, veel overleggen, scrum etc.)
4. Waar is men ontevreden over?
5. Vergaderzalen (aantal, soort, locatie etc.)
6. Informele overlegruimtes (aantal, soort, etc.)
7. "koffiecorners", hoe zijn die nu ingericht
8. Aantal werkplekken
9. Extra faciliteiten?
10. Aankleding van het kantoor
11. Andere aanvullingen

Gewenste situatie

1. Verdiepingen
2. Flexwerken
3. Werkvormen
4. Verbetering ontevredenheden
5. Vergaderzalen
6. Informele overlegruimtes
7. Koffiecorners
8. Aantal werkplekken
9. Extra faciliteiten
10. Aankleding van het kantoor
11. Andere aanvullingen

11. Bijlage topiclijst interview Sander Jerphanion

- Budget
- Contract torenhoven
- Contract Rode Haan
- Andere contracten?
- Financiële risico's m.b.t. inrichting
- Andere risico's van de verhuizing

12. Bijlage topiclijst interview Jochem Broekhuizen

- Aanvulling domotica

Huidig

- Verantwoordelijkheid ICT
- Waar tevreden over?
- Waar ontevreden over?

Gewenst

- Verantwoordelijkheid ICT
- Ontevreden dingen – hoe anders?
- Wat nieuw?

13. Bijlage topiclijst interview Rob Haaring en Anna Afoichini

Algemeen

- Wat verstaan jullie onder vitaliteit?
- Waarom wil TOPdesk besteden aan vitaliteit?

Huidige situatie

- Faciliteiten voor vitaliteit
- Vitaliteit stimuleren op kantoor
- Hoe gezond is de medewerker bij TOPdesk?
- Is het onder de medewerkers een actueel onderwerp?

Gewenste situatie

- Faciliteiten voor vitaliteit
- Vitaliteit stimuleren op kantoor
- Gezondheid medewerker
- Meer of minder actueel

14. Bijlage Interview Anneke Westerman – Teamleider Consultancy

Dan wil ik graag beginnen met de eerste vraag. Wat zijn de kernwaarden waarden van de organisatie?

De kernwaarden van de organisatie, ja, dat zijn de drie V's. Daarnaast ook openheid, dat vind ik ook een hele belangrijke. En ik vind zelf uit de drie V's verantwoordelijkheid het belangrijkste.

En merk je ook dat dat gedragen wordt binnen de organisatie? Dat men verantwoordelijkheid belangrijk vindt en ook neemt maar ook dat je het vertrouwen krijgt dat je de verantwoordelijkheid neemt?

Ja dat zeker wel. En omdat die drie V's er zijn is het ook makkelijk om eraan te refereren. Ik ben natuurlijk teamleider en als er een nieuw iemand in mijn team komt dan benoem ik ze altijd ook even. Ze sluiten ook heel goed aan bij wat ik belangrijk vind in mijn persoonlijke leven. En ik voel me natuurlijk verantwoordelijk voor mijn team. En ik verwacht ook van mensen zelf dat ze zich ernaar gedragen. En omdat mensen hun verantwoordelijkheid pakken en daar open over zijn kun je ook samen verder komen.

Het is ook leuk om te horen dat het vanuit een teamleider perspectief echt een leidraad is voor hoe je omgaat met elkaar.

Ja en dat is met name voor mij persoonlijk hoor. En ik probeer daar altijd heel open over te zijn en het duidelijk uitspreken en mijn verwachtingen uit te spreken. En dat werkt heel prettig vind ik zelf.

Oke. Wat zijn de belangrijkste rituelen in de organisatie.

Dat is een moeilijke vraag. Ik dacht dat we het gingen hebben over hoe het gebouw er uit gaat zien

Dat ook, dit is een aanloop daarnaartoe voor mij om de organisatie te leren kennen.

In ieder geval het gezellig kletsen met elkaar. En natuurlijk de borrel en de feestjes. Dat zijn wel belangrijke rituelen denk ik. En natuurlijk je succes vieren. Dat wordt misschien wat minder nu we groter worden denk ik. Maar het elkaar complimenten geven zit er wel in hier denk ik. De een heeft dat meer dan de ander nodig dus geef ik ze dat ook meer dan de ander. Maar over het algemeen is het wel een ritueel denk ik. Er wordt altijd wel even teruggekeken op een SEE-evenement bijvoorbeeld. Of een geslaagde jaarvergadering. Dat vinden we binnen onze afdeling wel heel belangrijk.

Dat stipt eigenlijk gelijk mijn volgende vraag aan. Wat zijn de belangrijkste rituelen binnen jouw afdeling.

Dat kunnen ook hele kleine of simpele dingen zijn waarvan je zegt dat past echt bij onze afdeling.

Ja ik zit even te denken. Ik denk wel dat het kleine dingen zijn zoals koffie halen voor elkaar. Ik merk dat het binnen de ene en de andere afdeling echt wel verschilt. Daar gaat men veel meer hun eigen gang. Daar kijkt men raar op als je vraagt of ze koffie willen. Dat is toch wel meer een dingetje bij ons binnen consultancy. En als je als consultant op kantoor bent je altijd wel even bekletst. Ik denk als je elke dag op kantoor bent dat dat wel anders is. Andere rituelen weet ik eigenlijk niet zo goed. Misschien kom ik straks nog ergens op.

Als je straks nog iets bedenkt noem het vooral dan kan ik het nog meenemen. Dan nu de volgende vraag; wie zijn de helden binnen de organisatie?

De helden...?!

Kan ook een persoonlijke held zijn of iemand die je op enige manier inspireert.

Het is natuurlijk makkelijk om Frank en Wolter te noemen maar ik vind het wel heel knap hoe zij hun organisatie vormgegeven hebben. Dat ze die sfeer weten te pakken. En ik vind altijd van alles maar ik heb altijd vertrouwen in het proces. Ik loop hier nu 10 jaar en soms had ik best momenten van "he?" maar ik vertrouwde erop dat het wel goed zou komen omdat Frank en Wolter achter de beslissing staan. Ik vind het ook heel knap dat iedereen nieuwe dingen durft te proberen. Een voorbeeld is Jeroen Versloot, die is heel eigen en is echt opzoek gegaan naar zijn plekje in de organisatie. Die recht zijn rug en gaat aan de slag en gaat er vol in. Hij heeft heel veel dedication voor de organisatie. Als we het over helden hebben dan vind ik hem er wel 1. Hij heeft echt hart voor de zaak.

Leuk om te horen. Ik vind het goed om te horen dat naast Frank en Wolter, die liggen heel erg voor de hand, dat andere mensen ook echt opvallen in de organisatie als held.

Ja ik noem nu een specifieke naam maar ik denk dat het breder is. Alle mensen die durven iets nieuws te proberen vind ik helden. We zeggen altijd dat we initiatief heel erg aanmoedigen maar er zijn toch veel mensen die binnen een bepaald kader werken. Mensen die daarvan af durven te wijken vind ik stoer. Voorbeelden zijn dat sommige mensen kiezen voor in het buitenland gaan werken, dat vind ik ook wel helden. Het is makkelijk gezegd, maar bijvoorbeeld Tiago in Brazilië, die heeft daar echt TOPdesk opgebouwd. Dat vind ik echt wel knap. Als held ben je moedig en durf je risico's te nemen en ik denk dat dat vooral met mensen die nieuwe vestigingen uit de grond stampen, die vallen daar wel onder.

Ik ken de organisatie nog niet heel goed natuurlijk dus ik vind het heel leuk om dit soort verhalen te horen! Hoe zou je de TOPdesk cultuur typeren?

Hier is het heel makkelijk om in clichés te vervallen. Je hoort natuurlijk 10 keer hetzelfde.

Ja dat kan ook betekenen dat iedereen het erover eens is.

Ja dat is waar. Ik werk hier nu onderhand best wel lang, bijna 10 jaar. Ja, we zijn een open cultuur. Iedereen neemt zijn verantwoording. Ik vind wel dat soms mensen iets in de oppervlakte blijven. Omdat je zo veel zelf mag uitmaken maakt dat het ook wel weer lastiger om zelf je weg te bepalen. Die vrijheid is soms ook een belemmering, mensen kunnen niet altijd alles zelf bepalen. En verantwoordelijkheid is zeker belangrijk hier maar soms wordt ook die verantwoordelijkheid en die vrijheid zo veel gegeven dat men dingen niet afrondt. Nieuwe initiatieven zijn goed maar sommige dingen vraag ik me af of het wel nuttig is. Dat is de laatste tijd wel beter geworden. Het is positief en negatief. Het is open, het is vrij, het is gezellig. Ik denk dat mensen zich hier wel snel thuis voelen maar zich ook af en toe een beetje verloren kunnen voelen. Als ik naar mijn eigen afdeling kijk, daar hebben we natuurlijk wel de teams, maar als je nieuw binnen komt kan het best imposant zijn dat er 80 consultants zijn. Dan kun je je wel een beetje verloren voelen. Dat kan ook een nadeel van de cultuur zijn. En natuurlijk dat we allemaal slim zijn, dat kan ook imponeren. Dat we allemaal hoogopgeleid zijn en ons bekje wel bij ons hebben, dat kan ook negatief werken. Dat had ik in ieder geval, dat het me opviel dat iedereen hier heel slim is en ik echt een tandje bij moest zetten. Maar dat is uiteindelijk ook wel weer heel leuk.

Oke. En denk je dat het een sterke of zwakke cultuur is?

Ja, dat merk je vooral als je naar klanten gaat. Natuurlijk is het daar anders maar je kunt de cultuur wel meenemen naar klanten. Onze cultuur zit ook heel erg in de stijl waarop we ons werk doen en hoe we met andere om gaan. Daarom denk ik dat het een sterke cultuur is. Het is niet alleen hierbinnen. Het komt ook terug op evenementen, bij klanten en bij beurzen. Dat hoor je ook wel vaak terug van mensen. Dan heb je het ook wel weer over die kernwaarden van de organisatie. Ik hoor ook wel vaak bij klanten dat ze bijvoorbeeld aangaven dat ze speciaal voor TOPdesk hebben gekozen omdat de accountmanager ook "nee" durfde te zeggen. Dat men juist voor TOPdeks koos omdat het een eerlijk bedrijf is. Je hoeft niet direct 10 modules te kopen, begin maar met 5 en daarna praten we verder zeg maar. Ook daar weer de verantwoordelijkheid nemen en eerlijk zijn nemen we ook mee naar buiten. En dat is zeker een stukje cultuur hier. Het komt dus zeker sterk terug in de manier van werken.

Dus een sterke cultuur omdat het buiten de fysieke grenzen van de organisatie gaat?

Ja precies, de cultuur ook echt meenemen naar buiten toe.

Oke. Eigenlijk heel erg relaterend daaraan, je geeft al aan dat het heel erg om de werkwijze gaat. Maar er is natuurlijk straks een nieuw pand en dat moet een TOPdesk pand worden. Maar mijn vraag is welke fysieke elementen er nu in dit pand aanwezig zijn die heel representatief zijn voor TOPdesk?

Dat vind ik een lastige. Sommige dingen zijn representatief voor TOPdesk van een tijdje geleden. Ik denk wel de open ruimtes die we hebben. Alleen soms is het gevaar dat je er zo aan vast hangt dat het niet meer functioneel is. Dus het is wel fijn dat er open ruimtes zijn en dat je makkelijk over al binnen loopt en dat het licht is. Maar ik denk wel dat het niet voor iedereen werkt. Voor de een is het handig, vooral voor de werkzaamheden die ze hebben. Maar ik denk wel nog steeds, dan beschrijf ik ook wel weer een cliché, de game consoles en dat soort dingetjes. Dat is wel typerend, dat je even kan ontspannen. En een aantal dingen passen dus echt niet, bijvoorbeeld dit hok. Het is echt t ergste hok van het hele pand (kleine ruimte, witte mure, tafel met 4 stoelen, scherm aan de muur, losse snoeren, aantal opgestapelde dozen in de hoek en een grote plant). Dat je denkt, ja het is dit niet. Maar ik denk een ballenbak hok, dat is ook weer niet helemaal TOPdesk meer. Het is een beetje een combi van. En dat hoop ik ook voor het nieuwe pand, dat het een combi van gaat zijn. We hebben inmiddels een heel divers personeelsbestand, dus alleen maar google dingen, daar zou ik me niet in thuis voelen. Met alleen maar glijbanen en ballenbakken. Dat is misschien leuk voor een stukje van het pand maar als alles zo zou zijn dan zou ik daar niet blij van worden.

Dus er moet een soort balans zitten tussen het zakelijke en het fun zeg maar?

Ja. Ja zoals ik al zei, ik heb hier wat dingen opgeschreven die hier nu misschien op vooruit lopen, maar verschillende mensen functioneren in verschillende omgevingen. Sommige, bijvoorbeeld creatieve mensen, vinden het vast fantastisch als het kleurig is met veel afleiding en andere vinden dat ook weer niet. Dat is deels misschien ook wel aan leeftijd gerelateerd. Er zijn hier veel jonge mensen maar ik schaar mezelf een beetje onder de oude garde. Ik vind het lekker als het allemaal wat strakker is. Helemaal kaal

hoeft van mij ook niet. Maar ballenbakken en glijbanen naast mijn werkplekken zou ik niet heel blij van worden.

Maar als het er is, zou je het dan vervelend worden?

Nee, dat niet. Het hoort ook wel bij TOPdesk maar het moet niet een soort pretpark zijn waar je in gaat werken. Het moet niet afdoen aan wat we ook zijn, namelijk gewoon een professionele organisatie waar je gewoon hard en professioneel aan het werk bent. Ik vind het op een gegeven moment wel een beetje rommelig worden.

Dus echt die balans ertussen?

Ja en ook echt de keuze ertussen. Dat ik als ik wel in een ballenbak ben ik daar wel kan zitten. Maar als ik een dag heb waar ik daar geen zin in heb dat ik dan in een andere vleugel kan gaan zitten. Daar kan ik dan wat gestructureerde werken ofzo. Daar kan ik mijn hoofd even rust geven. Maar ik vind hoeken waar ik creatief uitgedaagd word ook wel fijn.

Je geeft nu aan dat balans belangrijk is en dat je dat in het nieuwe pand graag terug zou willen zien. Zijn er andere fysieke elementen die je graag in het nieuwe pand terug zou willen zien? Hierbij kun je denken aan verlichting of bepaalde kleuren. Eigenlijk alles wat tastbaar is waarvan je zegt dat past wel heel erg bij TOPdesk maar dat zie ik hier te weinig?

Wat ik hier nu te weinig zie en wat ik in het nieuwe pand wel zou willen zien... Het is hier een beetje een samengeraapt zootje. Er zou wel wat meer 1 lijn in mogen zitten. Het is logisch hoe het is ontstaan in dit pand, met telkens een verdieping erbij. Maar meer eenduidigheid, dat is TOPdesk zelf ook, steeds eenduidiger. Dat er gewoon een samenhang is. Dat is mooi als je dat kunt bereiken.

Wat zorgt er dan bijvoorbeeld voor dat het nu niet 1 lijn is?

Nou, het hele pand is in delen ingericht. Als je op de 14^e komt is het gewoon 1 grote rommel met oude bureaus. Maar als je dan op de 10^e weer kijkt, daar is het veel lichter en strakker en minder volgepropt. En op de 14^e is het, ook inherent aan het werk wat ze doen, van die geïmproviseerde huddle ruimtes. Ik word daar niet blij van. Ik kan daar niet goed vergaderen; iedereen loopt om mij heen. Het is er echt super onrustig. En gewoon mooie planten. Rust en overzicht, dat vind ik ook belangrijk. Nu is het soms een beetje bij elkaar geraapte zooi. Bij die planten merk je ook dat sommige afdelingen er wel goed voor zorgen en andere niet. Ook de rommelhoekjes vind ik heel erg jammer.

Maar vind je het geen risico dat als je alles zoals op de 10^e doet dat mensen het heel onpersoonlijk vinden worden?

Het hoeft niet allemaal zoals de 10^e te zijn maar als er maar een soort van samenhang is. Als er maar over nagedacht is. Binnen de beperkingen van het pand en de financiële middelen was dat in dit pand best wel een taak. Dus ik vind het wel goed dat er verschillende stijlen zijn maar als die maar wel op elkaar afgestemd zijn en het niet een soort van half rommeltje wordt. Vooral die kabels erger ik me dood aan.

Cable management!

Ja precies. Dat vind ik echt zo zonde, dan heb je een mooie vergaderruimte straks en dan liggen er overal van die kabels. Nu staat er bijvoorbeeld ergens een video conference ding op een doos. Dat is zo zonde, doe dat dan gewoon goed. Daar zie ik wel kansen in.

Dus eigenlijk de afwerking van de ruimte.

Ja onder andere. Maar dat wat eigenlijk de vraag niet natuurlijk.

De vraag was; welke fysieke elementen zou je graag terugzien in het nieuwe pand die representatief zijn voor TOPdesk?

Ohja.

Maar het kan ook heel goed dat jij vindt dat die afwerking daaronder valt. Het is iets kleins maar maakt wel professioneler.

Ik vind ook niet dat alles straks geregeld moet worden en dat dingen pas anders kunnen na 4 formuliertjes. Maar dozen opstapelen in een hoekje, dat hoeft niet meer, dat zijn we wel ontgroeid. En dat is zo zonde denk ik dan. Dat zie ik ook bij klanten. Dan heb je zo'n mooi pand en dan heb je ergens een hoekje waar het zo'n rommel is. En ik vind dat je met elkaar moet zorgen dat het netjes blijft. Maar dat zijn we wel een beetje ontstegen want we zijn nu met zoveel mensen dat niemand zich er meer verantwoordelijk voor voelt.

Ja dus daar ook weer de balans tussen "het moet er leuk en gezellig uit zien maar het moet geen rommel worden".

Ja, er zijn ook dingen die men gewoon zelf moet regelen. Ik vind het nu bijvoorbeeld fijn dat ik nu gewoon naar de 13^e kan lopen en een batterij kan halen bijvoorbeeld. Dat ik gewoon mijn eigen bijdrage kan leveren en niet een klusjesman moet bellen en dan 5 dagen moet wachten. Dus daarin moet je een balans zoeken inderdaad. Dat mensen wel zelf invloed hebben op de werkplek en deze netjes houden maar we niet zoveel bij onszelf leggen dat het niet gebeurt omdat niemand zich verantwoordelijk voelt. Het is ook duur als we alles zelf doen. Als je kijkt wat mensen kosten per uur hier en de tijd die ze kwijt zijn aan kleine dingetjes. Ik vind daarin de vrijheid daarin en dat je zelf bij kan dragen belangrijk maar wel tot op zekere hoogte. Want niet iedereen doet dat namelijk. Het zijn altijd dezelfde die het wel doen.

Nee het moet daar niet van afhangen.

Nee en ik denk dat daar wel een tussenweg in te vinden is.

Ja, het past ook bij een groeiende organisatie om over dit soort dingen na te denken. Mijn volgende vraag is, als je zelf je werkplek zou mogen inrichten, en dan wel een beetje gedacht vanuit afdelingsperspectief, hoe zou die er dan uit zien?

Dat is het lastige, ik ben nu in een bepaalde modus terecht gekomen. Ik vind het wel lekker dat het opgeruimd is maar dat maakt het ook minder eigen. Ik heb laatst in een boek gelezen wat rootzooi om je heen met je doet en dat het wel belangrijk is dat mensen een eigen werkplek hebben. Ja, hoe zou mijn eigen werkplek eruitzien...? Ik denk rustig en licht. Ik vind de 10^e nu wel heel erg kaal. Ik vind het gangetje met het kleurtje en de lijstjes op de muren, wel leuk. Maar verder vind ik het wel heel erg kaal. We hebben dat natuurlijk ook wel zelf in de hand maar omdat het zo'n wisselend publiek is, is dat best wel lastig. Dan wordt het namelijk ook wel heel snel een beetje een rommeltje. Dingen als bijvoorbeeld posters, kunst en dat soort dingen. Dus wel aankleding maar dan wat meer gestuurd met 1 lijn erin.

En die aankleding, zie je dat dan voor je, wat je zegt, een beetje algemene dingen?

Ja dingen als mooie planten, wat leuke dingen aan de muur. Misschien een kleurtje hier en daar. Maar de werkplekken zelf, ja, daar heb je het ook zelf in de hand; we kunnen het ook zelf regelen maar het zou fijn zijn als het wat meer gefaciliteerd wordt. Ik vind trouwens de Ikea-bureaus wel echt irritant, die niet in hoogte verstelbaar zijn. Er zijn wel wat verschillen in hoogte maar als het heel druk is dan zit te een aan een te hoge tafel en de ander aan een te lage. Het is altijd wel een beetje gezeur met je werkplek in richten. En vooral voor consultants; die zitten bij klanten vaak al in hele oncomfortabele werkposities, dan is het wel fijn als je werkplek hier heel fijn is. Gelukkig zit men elke dag anders dus RSI krijg je er niet van maar het is natuurlijk niet optimaal. Het hoeft ook niet top of the bill te zijn maar de Ikea-bureaus zijn toch wel irritant.

Want ze zijn nu niet op hoogte afstelbaar op de 10^e?

Het kan wel maar dan moet je alle 4 de poten anders instellen en als je er maar 1 dag in de week zit dan ga je dat niet helemaal afstellen. Dus men zit dan snel toch aan een iets te laag/hoog bureau. Ik ben veel op kantoor dus weet inmiddels aan welk bureau ik goed zit. We hebben nu nog een beetje de mix tussen Ikea en goede bureaus Ik zou graag zien dat het alleen maar goede bureaus zijn.

Ja wat je zelf ook al aangeeft, consultants zitten buiten de deur ook al minder goed, dus dan is het extra belangrijk dat ze op kantoor goed zitten.

Ja precies. Je ziet dat bij sommige organisaties daar gaan ze dan 100% flexwerken, daar moet je dan met je karretje rondlopen opzoek naar een werkplek. Dat vind ik helemaal niks en denk ook niet dat dat gaat gebeuren. Maar als ik kijk naar iets van aankleding wel leuk. Hoef geen foto van mijn kind op mijn bureau maar ik heb nu altijd alles in mijn tas en dat vind ik ook niet echt altijd leuk.

En bijvoorbeeld niet iets persoonlijks maar afdeling gerelateerd, zodat je ziet dat consultancy op een bepaalde plek zit?

Nou ik zou wel in de inrichting de kernwaarden van TOPdesk wat meer willen terug laten komen. Het is natuurlijk nu helemaal hip, je wordt ermee doodgegooid, van die kretologieën bordjes enzo. Bijvoorbeeld die drie V's, die vinden we heel erg belangrijk maar je ziet ze nergens terug. Dat vind ik eigenlijk best wel een beetje gek. Of we hebben bij consultancy telkens een bepaald thema waar dan bepaalde woorden uit springen, laten we daar dan iets mee doen. Dat als je door het pand loopt naar de koffie, dat je ergens een thema muurtje tegen komt. Ook een goed voorbeeld zijn de sectorgroepen, hoe laat je die terugkomen. Dus het gaat nog niet eens zo erg om kleurtjes maar juist meer de kernwaarden in de organisatie en binnen de afdeling zelf. En dat moet dan niet een zwart wit letterbordje worden, maar daar zijn vast andere manieren voor te bedenken. Verder denk ik dat het gewoon goed is zoals nu is, het hoeft soms ook niet te ingewikkeld te zijn. Dus enerzijds meer kleur in de organisatie maar ook wel rust.

Weer die balans eigenlijk. Je tipte hem net al heel even aan eigenlijk, over het flexwerken. Het is echt een trend, elk bedrijf gaat flexen. Men deelt met veel mensen een kantoor. Nu is eigenlijk mijn vraag; zou je liever in een kantoortuin zitten of allemaal losse kantoortjes?

Nou voor onze afdeling wel een kantoortuin. Want ik merk wel, dat in combinatie met de flexplekken, je daardoor makkelijk met elkaar in contact komt. Omdat je veel buiten de deur bent als consultant is dat belangrijk. Je merkt het nu al met het verschil tussen links en rechts van de trap. Bijvoorbeeld het team van Sofie zie ik al heel weinig., zou het leuk vinden als ik die groepen wat meer zie. Maar in combinatie met de kantoortuinen zou ik ook wel graag stilte werkplekken willen, dat je je kan afzonderen. Ik hoef niet in mn eentje in een hok te zitten maar dat gewoon duidelijk is dat een bepaald gebied afgezet is voor concentratie werkplek. Dan moeten mensen daar niet gaan zitten bellen of uitgebreid gesprekken voeren. Dus eigenlijk een soort van stilte zone. Dat noemde net iemand ook al in een gesprek met mij, die gaf aan dat ie nier rustig kon werken. Die wilde wel graag op kantoor zijn omdat ie al weinig op kantoor is. En die zegt ook dat de sociale binding belangrijk is en het contact met collega's ook. Maar het is zo rumoerig dat er nergens een plekje is waar het echt rustig is. Je moet dan echt de hort op, want er zijn wel plekken. Maar dan moet je bijvoorbeeld bij Marketing zitten want daar is het vaak rustig. Maar ook daar is het ook niet op een vast moment rustig. Als daar toevallig net veel pres-alers of marketeers zitten dan is het daar ook weer druk. Dus mijn wens is echt een vaste plek waar je weet dat het altijd rustig is.

Dus eigenlijk gewoon de kantoortuin maar dan met aparte rustige zones?

Ja precies.

Oke.

Want ik vind een kantoortuin op zich we prettig werken. Bedrijven met hokjes gaat men vaak ook hokjes denken is mijn indruk. En dat past niet bij de cultuur van TOPdesk, waar we het net ook al over hadden.

Nee dat denk ik ook niet.

Ja en het ligt natuurlijk ook echt aan het werk wat je doet. Als ik kijk naar development, daar werken ze in een vast team en het is belangrijk dat ze ook bij elkaar in een hok zitten. Zolang er in die ruimtes ook maar extra flexwerkplekken zijn voor wanneer het nodig is. Dat als je met hen te maken hebt dat je daar wel kan gaan zitten. Dat het wat laagdrempeliger wordt om bij een andere afdeling te zitten. Ik denk echt niet dat het zou werken voor die afdeling geheel flex wordt.

Ik sprak vanmorgen een developer en die was het hier helemaal mee eens. Welke elementen op je werkplek, dus dan kun je denken aan geluid/licht/geur/temperatuur, vind je heel erg belangrijk en waarom?

Licht, vind ik heel belangrijk. En temperatuur. En de temperatuur is een onmogelijke opgave. De ene heeft het warm en de andere heeft het koud. Maar bijvoorbeeld de lichtinval in dit kantoor is niet heel goed door de overhangende plafonds. Zeker als je aan de Noordkant zit. Dan heb je geen idee wat voor weer het is. Zeker als je dan binnen komt via de parkeergarage dan heb je geen flauw idee of het lekker weer is buiten. Dus ik vind de lichtinval en de mogelijkheid om om je heen te kunnen kijken wel heel belangrijk. Zeker als je veel bij klanten zit waar je toch ook vaak in van die inpandige kantoortjes zit. Je begint in het donker en je gaat in het donker naar huis en je zit ook nog in zo'n inpandig ding. Maar dat is natuurlijk wel heel erg consultant gerelateerd. Maar wat vind ik dus belangrijk; lichtinval, uitzicht en temperatuur. Maar ja daar kun je het uitzicht niet echt veranderen natuurlijk. Je kijkt op de bouwput, het spoort of prachtige studentenflats. Maar ik hoop wel dat je straks wat meer ziet gebeuren om je heen. Hier kijk je alleen maar tegen de balkons van de burens aan. Maar dat uitzicht is geen noodzaak.

Oke. Zijn er elementen op je werkplek die je helemaal niet belangrijk vindt? Waarvan je zegt "ja ik snap niet dat mensen zich daar druk om maken"?

Ja van die dingen als koffie op minstens 50 meter afstand. Dan denk ik echt zo van, kom op, zet een kan neer bij je bureau! Ja ik van dat flexwerken niet zo erg, heb in mijn tas alles wat ik nodig heb en nog ergens een bakje staan. Maar ik denk wel dat het goed is om te kijken of het mogelijk is om dingen onder de aandacht te brengen dat het ook anders kan. Ik sjouw nu alles mee in mijn tas uit automatisme. Maar ik had ook wel met Jasmijn kunnen regelen dat ik mijn spullen ergens achter kan laten, want als teamleider ben ik eigenlijk best wel veel op kantoor. Dan ik dan bij mezelf denk, ja waarom heb ik daar niet over na gedacht. Ik loop nu elke dag te slepen met je dingetjes. En dan bedoel ik wel wat afgeschermd. We hebben nu bakjes maar sommige dingen wil ik niet vol in het zicht leggen. Je hebt hier niks eigens, je tas is je eigen dingetje. Ik mis het eigen niet heel erg maar soms voelt het wel een beetje kalig. Als bij voorbeeld het pand afbrand dan verlies ik er niets mee want er ligt niets persoonlijks.

Dus dat persoonlijke zou wel meer mogen?

Ja, opzich wel. Wat was nog 1 keer de vraag?

Welke elementen je op je werkplek totaal niet belangrijk vindt?

Ja..

Ik hoorde je net al zeggen foto's van je kinderen.

Ja dat vind ik inderdaad niet nodig. Ik vind het fijn dat ik mijn spulletjes een beetje kwijt kan. Ik denk dat je ook wel in dingen kunt adviseren die men juist niet moet doen. Ik vind het vooral belangrijk dat erover na wordt gedacht. En dat doet Jasmijn wel. Die maakt goede afwegingen volgens mij.

En hoe denk je dat je team daar in staat?

Ja er wordt wel wat gemopperd over de temperatuur. Er zijn er een paar die het jammer vinden dat ze niet de foto van hun kind neer kunnen zetten. Waar ik ook wel wat over hoor is een goede plek om je laptop op te bergen. Dat is nu een beetje geïmproviseerd. En ik denk dat mensen graag zouden willen dat de toegankelijkheid iets beter wordt omdat er minder verdeling is over verschillende verdiepingen. Verder kan ik niet zo goed bedenken wat ik of mijn team onbelangrijk vinden.

Ja dat is ook lastig om te bedenken

Nou ja, wat ik soms wel vervelend vind, dat heb je denk ik wel bij elke organisatie, is het gedoe om vaatwassers. Nu sta ik/dezelfde mensen hem elke dag in en uit te ruimen, daar moet je toch iets op kunnen verzinnen.

Ja dat is zeker waar. Ik ga verder met de vragen want ik heb er nog drie. Wat vind je heel goed aan het huidige kantoor?

Goed?

Ja iets waarvan je zegt dat zou ik zo 1 op 1 mee willen nemen naar het nieuwe pand want dat is nu heel fijn.

Ik denk de flexibiliteit wel. Tja, en wat vind ik verder goed aan het kantoor hier. Ik vind het wel makkelijk dat je overal makkelijk koffie en thee kunt halen. Dat je overal kunt printen. Dat zijn wat meer functionele dingen dan weer.

Die zijn ook niet onbelangrijk!

Ja ook wel echt het no-nonsense ding. Als ik sommige dingen op t moodboard zie dan denk ik "doe ff normaal, het is wel een werkplek. Het is geen resort waar je een vakantie hebt geboekt". Gewoon normaal blijven doen. En een massage stoel... het is allemaal leuk maar het hoeft niet allemaal top of the bill. Gewoon basic is ook goed. Het gaat er om dat je een leuke werkomgeving hebt. Daar kun je leuke dingen bij bedenken maar je moet het ook wel normaal houden. Dat gekke zijn we wel deels ontgroeid vind ik. Ik vind nu ook wel echt dat de verdiepingen het contact tussen de afdelingen belemmert, dus dat zou ik graag anders zien. Maar verder gewoon pragmatisch.

Het hoeft niet meteen high standard design.

Nee precies. Dat zou ik ook echt heel raar vinden.

Wat vind je in dit kantoor wel werken maar zou je in het nieuwe kantoor straks anders willen zien?

Ik denk, dat had ik nog opgeschreven, de toegankelijkheid van de supplies. Het is er nu wel, maar het is vaak een beetje zoeken. Het werk maar ik zou het wel wat toegankelijker en gestructureerder zou wel handig zijn. Verder zijn er veel dingen die hier wel werken maar toch beter kunnen. Een goeie is lekkerdere koffie! Dat zou echt heel fijn zijn.

Je bent de tweede die de koffie noemt!

Verder denk ik dat de vergaderruimtes en de grootte daarvan wel beter kunnen. Nu is het altijd puzzelen met grote groepen. Ook echt hoe mensen met gereserveerde ruimtes omgaan. Het aantal vergaderruimtes is nu wel een beetje krap, zeker op de hoogtij dagen. Wat ik nu bij consultancy een beetje mis is de mogelijkheid om in kleine groepjes bij elkaar te gaan zitten zonder een ruimte te reserveren. We hebben natuurlijk nu steeds meer de sector groepen en dergelijke. De koffietafel op de 10^e wordt nu ook steeds meer gebruikt voor dat soort bijeenkomsten. In dit pand werkt dat nu nog wel maar ik zie wel kansen om daar een verbeterslag in te maken. Meer van die koffietafel plekken maar dan wat gezelliger. De ruimte is nu heel kil en kaal. De tafel zelf is heel erg leuk maar de ruimte eromheen spreekt echt niet aan om even te gaan zitten. Terwijl ik bij andere organisaties zie dat het vaak een hele huiselijke sfeer heb. Ik vind op de 11^e, het huiskamertje en de andere lange koffietafel wel heel erg leuk. Allemaal wat warmer aangekleed is ook wel fijn. Ik denk ook dat zo'n tafel ook een soort werkplek kan zijn. Ik hoef niet elke dag aan een bureau te zitten. Ik zou het ook prima vinden om gewoon aan zo'n tafel te werken met 6 mensen

Ja, een beetje zoals in de stations huiskamers.

Ja zoiets. Ik heb daar wel plaatjes van gezien. Ik denk dat voor het type organisatie wat we zijn, en zeker voor consultancy, dat dat wel zou passen. Die kun je dan ook multifunctioneel inzetten; dagen dat er veel mensen op kantoor zijn kunnen daar mensen werken en op rustigere dagen kunnen daar dan groepjes bij elkaar zitten. Wel belangrijk is dan dat de faciliteiten goed geregeld zijn dus dat je snel en makkelijk je wifi hebt en dergelijke.

Oke. En welke dingen vind je op dit kantoor helemaal verschrikkelijk dat echt beter moet in het nieuwe kantoor.

De zooi, alle troepjes. Al die kabels.. het is gewoon zonde. Bijvoorbeeld hier, dit is best een oke ruimte. De zonwering is al flut, die hangt al tijd schreef, de telefoon ligt maar ergens, de kabels hangen overal. Het is een rommel en dat leidt me gewoon af. Ik ben niet perse voor helemaal clean desk maar gewoon minder rommeltjes.

Dan heb ik nu mijn 14 vragen gehad. Mijn laatste vraag is of je nog andere tips, suggesties of opmerkingen hebt.

Nou, volgens mij heb ik alles wel gezegd. Ik denk dat het belangrijkste is dat je rekening houdt met het feit dat verschillende mensen verschillende werkplekken prettig vinden. We hebben hier best veel verschillende soorten mensen werken en ik denk dat het best een uitdaging is om dat op de vierkante meters te realiseren die we hebben. Maar ik heb goed vertrouwen in jou en Jasmijn.

Nou dat is heel fijn om te horen!

Ja ik denk dat jullie pragmatisch kunnen kijken en het kaf van het koren kunnen scheiden. Ik weet waar ik heel blij mee ga zijn is dat er straks meer eenheid heb en ook gewoon minder verdiepingen.

Ja dat is zeker een voordeel.

Ik denk ook dat straks door het “verdwijnen” van de middenbeuk ook echt al het een beter gevoel geeft. Dat gevoel voor openheid mag echt wel meer worden.

Dat gaat zeker verbeteren. En dat is ook een opdracht die de architect heeft meegekregen.

Maar we moeten wel opletten dat het niet zo’n grote ruimte wordt dat je de neiging krijgt om te gaan fluisteren als je daar rondloopt. Ik denk dat we wel openheid moeten maken maar niet zo groot dat het akoestisch een drama wordt.

Ja dat is zeker waar. Ik denk wel dat het hierin belangrijk is om te realiseren dat openheid en verbondenheid niet per se hetzelfde zijn. En verbondenheid staat niet gelijk aan een hele grote open ruimte. En je kunt ook heel open zijn zonder dat je allemaal in dezelfde ruimte zit. Bijvoorbeeld door te werken met glas kun je ook het open gevoel terug laten komen

Ja precies!

En ook de verbinding tussen verdiepingen, dat wil je eigenlijk niet middels een brandtrap doen.

Nee precies, die verbondenheid mag ook beter. En je merkt nu ook al, ik zat eerst aan “jouw kant” en nu zitten we alweer aan de andere kant. En ik vind die andere kant veel veiliger voelen. Je kunt de 10^e goed zien, het is open door al het glas maar het voelt toch fijn en overzichtelijk als een eigen hoek. Wat we nu hebben is eigenlijk al wel een beetje de max aan grote ruimte denk ik. Anders krijg je alweer fluister neigingen en krijg je last van elkaar. Dus dat is een leuke puzzel!

Zeker!!

Het is een leuke opdracht!

Ik ben ook heel blij met deze opdracht. Dankjewel voor het interview!

(Westerman, 2017)

15. Bijlage Interview Corina Stratan – Software Developer

Wat denk dat je de kernwaarden van de organisatie zijn, dus de aller belangrijkste?

Ja, ik denk het samenwerken.

Oke, en dan met alleen mensen in je team?

Nee, in het algemeen. Met mensen in je team, met mensen in het bedrijf maar ook met klanten eigenlijk. Samenwerken en andere mensen helpen.

Oke. Volgens mij past dat goed bij wat ik eerder heb gehoord. Je geeft aan, mensen helpen, is dat dan alleen maar voor werk dingen of ook verder helpen met bijvoorbeeld prive dingen?

Daarbij hangt het af van de persoon denk ik. Maar soms is het ook wel privé helpen inderdaad. Primair voor werk maar ja sommige mensen zijn ook vrienden buiten werk dus dan helpen ze elkaar.

Oke. Dan heb ik de tweede vraag, wat zijn de belangrijkste rituelen in de organisatie. Dus dingen die eigenlijk heel vaak terugkomen.

Tja, rituelen. Hier weet ik niet of ik een goed antwoord heb. Ik denk misschien het samen lunchen bijvoorbeeld. Ik zie wel mensen die regelmatig samen naar de 11^e gaan of samen naar buiten gaan. Dat is een. Ja ook samen koffiedrinken. Wat bij ons op kantoor veel gebeurt dat mensen koffie halen voor het hele team. Sommige mensen gaan ook naar de borrel op vrijdagmiddag. Natuurlijk zijn er ook een soort van werk gerelateerde rituelen. Bij ons vergaderen we bijvoorbeeld best vaak. Sommige mensen vinden dat dat veel tijd kost maar ik vind dat dat juist gaat over samenwerken.

En vergaderen jullie dan altijd op vaste tijden of bijvoorbeeld een keer in de twee weken?

Een beetje van allebei, hangt ook af van de afdeling denk ik. Bij ontwikkeling werken we met de scrum methodologie. Met scrum heb je sowieso elke dag een meeting aan het begin van de dag. Elke team gaat dan voor een kwartier vergaderen om te bespreken “wat hebben we gisteren gedaan en wat gaan we doen vandaag”. Dat is elke dag. En dan hebben we ook elke twee weken ongeveer een langere vergaderen om dingen te bespreken. We werken iteraties van twee weken en na elke iteratie hebben een uurtje of anderhalf om te resultaten bespreken die de twee weken daarvoor zijn opgeleverd. Er is dus wel een proces.

Ja.

Dat, maar soms vergaderen we ook spontaan als het nodig is. Als je iets met je collega's wil bespreken dan vind ik het fijn dat je elkaar gewoon aan kunt spreken. Bijvoorbeeld “ik heb een vraag ik wil graag jullie mening”.

Dus sommige vergaderingen zijn rituelen, daar begin je elke dag mee en dat is duidelijk voor iedereen binnen de afdeling. En sommige zijn wat meer spontaan voor als je vragen hebt.

Ja binnen onze afdeling wel.

Oke. Nou mijn volgende vraag was “wat zijn belangrijke rituelen binnen je afdeling?” volgens mij hebben we die dan ook eigenlijk wel beantwoord. Mensen halen drinken voor elkaar, de opstart in de ochtend samen. Zijn er nog andere dingen die misschien, zoals je zelf al samen lunchen, die wat minder werk gerelateerd zijn?

Sommige mensen binnen development, maar dat is meer ontstaan in de laatste paar maanden, vinden board games leuk en die hebben dan spelletjes avonden georganiseerd. We gaan natuurlijk ook op team uitjes, maar dat doet elke afdeling.

Is ook een soort ritueel.

Ja. Maar binnen ontwikkeling is dat het denk ik wel. Er is niet specifiek nog meer denk ik.

Oke. Dan de volgende vraag. Wie zijn de helden binnen de organisatie?

De helden?

Ja. Dat kan iedereen zijn. Dus iemand jou heel er inspireert of iemand die voor je klaar staat en je motiveert. Eigenlijk iedereen waarvan je zegt “op de werkvloer is die persoon bijzonder”

Ja oke. Dus eigenlijk is de vraag een beetje wie mijn persoonlijke helden zijn of wil je het juist meer algemeen weten?

Ik ben wel heel benieuwd naar allebei.

Iemand die ik vind die heel vaak helpt, en ik denk niet alleen maar ik maar de hele ontwikkeling afdeling, is Robert Jan. Hij was een teamlid bij ontwikkeling maar nu is hij een product manager. We hebben meerdere product managers maar hij is de technische product manager. Altijd als je een vraag hebt kun je altijd naar Robert Jan gaat en dan helpt hij je zeker weten.

Hij weet veel.

Ja precies, en hij is ook heel enthousiast en helpt mensen altijd verder. Het is gewoon altijd leuk om dingen met hem te bespreken. Het is altijd leuk om hem te zien want hij is gewoon zo gemotiveerd. Ik denk ook dat dat voor andere mensen geldt.

Leuk. Ik vind het ook altijd leuk als mensen gemotiveerd zijn en daarmee mensen motiveren.

En dan natuurlijk ook Wolter. Wij bij ontwikkeling hebben niet zo veel contact met maar ik vind het toch leuk dat hij ook een beetje een nerd is. Als hij bijvoorbeeld een speech geeft vind ik dat altijd inspirerend.

Oke. Dan de volgende vraag. Welke fysieke elementen, en dat kan echt alles zijn (glas, hout, bepaalde symbolen, bepaalde kleuren), zijn kenmerkend voor TOPdesk?

In dit gebouw ten minste, is er beste wel veel glas. Dus ik zou zeggen glas.

Hhhmmmm.

Verder weet ik zo niet zo veel.

En waarom denk je dat glas, los van dat het er veel is, waarom denk je dat dat past bij TOPdesk?

Het is een beetje, hoe zeg je dat, een beetje een trade-off. Dat je wel een muur hebt zodat meerdere mensen rustig kunnen werken of bespreken zonder geluidsoverlast. Maar dat je tegelijkertijd toch transparantie hebt.

Dus de openheid ervan past bij TOPdesk?

Ja dat klopt.

Zijn er nog andere dingen?

Nee behalve glas zijn er niet echt dingen die ik vind dat echt bij TOPdesk horen.

En als je zou zeggen ik wil in een nieuw kantoor, misschien ook wel hier, maar in een kantoor in het algemeen iets dat bij TOPdesk past wat meer willen zien.

Ja, misschien wel, waar we nu wel een beetje van hebben is groen. Dus planten. Dat zou misschien leuk zijn om daar een beetje meer van te hebben. Glas vind ik leuk dus dat mag blijven van mij.

Dat is fijn. En bijvoorbeeld iets van kleuren of het logo. Dat soort dingen. Eigenlijk alles wat je aan kunt raken.

Ja, qua kleur misschien niet echt hele specifieke kleuren. Ik vind het wit op kantoor nu heel rustig en fijn. Dat zou ik straks graag ook willen hebben. En ja, voor het logo van TOPdesk zou het heel leuk zijn omdat bij de voordeur of iets dergelijks te plaatsen.

Ja zo dat het heel duidelijk het gebouw van TOPdesks is.

Ja precies.

En zou je foto's of dat soort dingen terug willen zien?

Ja, foto's zijn ook leuk. Ik denk dat wij nu de enige afdeling zijn zonder foto's op de muur en ik vind dat wel leuk. Eigenlijk is onze verdieping nu het minst mooi ten opzichte van andere verdiepingen. We zijn meer van de nerds dan van het design. Maar voor in het nieuwe gebouw zou ik het wel leuk vinden om wat meer decoratie te hebben.

Ja dus voor development meer decoratie en leuke dingetjes

Ja.

En is dat dan ook om de afdeling wat persoonlijker te maken

Ja dat denk ik wel. Maar dat is natuurlijk wel mijn mening want ik denk niet dat iedereen op onze afdeling dat vindt. Maar ik vind inderdaad dat het het meer persoonlijk maakt en ook gewoon als je een mooie ruimte hebt dan is het leuker om daar te werken.

Oke. Dan ga ik zo meteen nog wat meer vragen over de werkplek zelf maar dan zou ik eerst nog willen weten hoe je de TOPdesk cultuur zou typeren. Dus hoe je die zou omschrijven.

Ik denk dat wij een soort van bedrijf zijn met veel jonge, niet meer zo jong maar ook geen oude mensen. En we zijn eigenlijk ook best wel heel sociaal en vriendelijk. We vinden het leuk om samen te werken. We vinden het leuk om mensen te helpen. Wat ik eigenlijk leuk vind aan TOPdesk, ik vind dat het een hele goede mix is tussen een soort van een professioneel bedrijf maar tegelijk ook een relaxt. Je hebt het beste van beide werelden. Het is geen startend bedrijf meer want we zijn best groot en we hebben nu we werken met grote klanten dus we moeten een beetje professioneel zijn. Maar aan de andere kant vind ik het leuk dat we toch best relaxt gebleven zijn. We blijven gewoon borrelen enzo. En wat ik ook heel belangrijk vind is het vertrouwen. Ik denk dat dat bij elke afdeling zo is. Dat als je bij TOPdesk werkt dat je baas er op vertrouwd dat je je best doet. Je voelt echt dat je de vrijheid hebt om te doen wat je denk dat goed voor

de organisatie zonder dat je heel erg gecontroleerd en ge-micromanaged wordt. En dat vind ik heel belangrijk.

Dat voelt dan ook goed?

Ja absoluut, Daardoor worden mensen meer gemotiveerd en gaan ze beter werken, als ze weten dat ze gewaardeerd zijn.

Dus eigenlijk gewoon de vrijheid, het vertrouwen, openheid. Ook de combinatie tussen professioneel en gezellig?

Ja, dat klopt.

Dat vind ik een mooie omschrijving. Hij is heel duidelijk. Dan zou ik graag nu weer terug willen gaan naar de fysieke elementen maar dan specifiek voor je werkplek. Als jij je werkplek in zou mogen richten, dus voor dé developer bij TOPdesk, hoe zou die er dan uit zien?

Natuurlijk heb ik wat dingen die ik heel belangrijk vind. Onze afdeling is op het moment niet de mooiste maar we hebben we goede technologie, goede computers en goede beeldschermen. En dat is het belangrijkste voor onze afdeling. Dat is denk ik het belangrijkste, dat je echt krijgt wat je nodig hebt om je werk goed te doen. Dat moet zo blijven denk is. En dan nog een paar dingen, voor onze werkplekken; Nu is het blijkbaar een probleem voor sommige mensen, we werken samen dus we praten best wel veel. En dat is dus nu bij ontwikkeling, we praten met collega's in het team maar ook met collega's uit andere teams, daarbij kun je ook denken aan teams in Hongarije en Duitsland, dan praten we via de conference. Dus soms is er in onze ruimte te veel geluid en daar hebben mensen dan last van. Ik ook soms. Mensen willen dus nu meer ruimtes voor stilte werkplekken of meer ruimtes voor vergaderingen. Mijn mening is dat we over het algemeen meer ruimte nodig hebben. Ik zou het leuk vinden om meer overleg ruimtes te hebben. Onze vergaderruimtes zijn nu vaak bezet en ook is het moeilijk om een andere ruimtes te vinden. Ook hebben we wat huddle spaces. Ik zou graag meer huddle spaces hebben. Die hoeven niet allemaal groot te zijn. Soms vergaderen we met het hele team maar vaak vergaderen we ook met maar 2-4 mensen en dan hebben we geen grote ruimte nodig. Dan hebben we eigenlijk alleen een ruimte nodig met tafels, stoelen en een computer.

En een whiteboard?

Ja dat zeker ook.

Dus eigenlijk een beetje zoals de kleinere vergaderruimtes in dit pand maar dan met een computer en een whiteboard, waar je met een paar mensen kan zitten en overleggen?

Ja, dat is het idee. Er was ook een idee, ik denk dat dat op het moodboard was, bijvoorbeeld flexibele ruimtes. Dit is dan bijvoorbeeld een grote ruimte met een wat opties voor muren erin.

Muren die kunnen schuiven

Ja mobiele muren. Dus ja, meer vergaderruimte.

Oke.

Ook in het team, wat binnen development nu gebeurt, in elk team hebben we ook een soort flexplek. We hebben plekken voor iedereen in het team maar soms komen er ook mensen uit het buitenland of wisselen er teamleiders. Zo kunnen zij ook weet zien hoe elk team werkt. Dat is misschien een goed idee, om het aantal werkplekken niet af te stemmen op het team maar iets meer ruimte te hebben.

Ja, dus eigenlijk extra plekken maken dat als er een keer iemand aansluit vanuit het buitenland of vanuit een ander team dat er ruimte is om bij een development team aan te sluiten?

Ja.

Oke.

Maar vooral is er de wens voor meer vergaderruimtes naast de werkplek voor development

Buiten de vaste werkplek zeg maar.

Ja. We hebben ook elk jaar het summer internship en het is elk jaar een probleem waar de interns kunnen zitten. Ik weet niet wat een goede oplossing daarvoor is. Maar gewoon iets van een ruimte, dit kan ook flexibel zijn, waar je 10 of 15 kwijt kunt. Tenminste voor ontwikkeling hebben we ongeveer 10 tot 15 mensen, hangt een beetje af van het jaar.

Ja en die komen dan voor een paar weken extra?

Ja en dan zijn ze weg.

Maar er moet dus wel in ieder geval nagedacht worden van iets van bijvoorbeeld een vergaderruimte die je dan tijdelijk kan ombouwen.

Ja dat hebben ze vorig jaar gedaan. Toen hadden ze onze vergaderruimte getransformeerd voor het summer internship. En dat kan wel, als er verder genoeg vergaderzalen zijn.

Oke, dat is een goede tip. Ik had hem nog niet eerder gehoord. Het is fijn dat je eraan gedacht hebt, dan vergeten we hem in ieder geval niet. Zou je liever in een kantoortuin zitten of in allemaal losse kantoren? Wat is een kantoortuin?

Dat is een beetje zoals hier op de 10^e, een open kantoor zonder muren waar veel mensen bij elkaar zitten in 1 ruimte.

Eigenlijk voor ontwikkeling zou ik het leuk vinden om in een kamer met je eigen team te zitten. Dat betekent dus een kamer met 7/8 mensen. Dus ergens in het midden. Het is wel gezellig om een open ruimte te hebben maar aan de andere kant is er gewoon teveel geluid. Ze hebben het weleens geprobeerd om een open ruimte te maken maar toen hebben ze er later alsnog muren neergezet.

Dus voor development zou het niet werken een open ruimte

Nee, we praten gewoon teveel

Dat is ook belangrijk als dat zorgt dat je je werk goed kan doen. Ik was gewoon benieuwd welke van de twee beter zou passen. Welke onderdelen van je werkplek, denk bijvoorbeeld aan kleur en licht en temperatuur en dat soort dingen, vind je heel erg belangrijk en waarom?

Voor mij de temperatuur want ik ben een koukleum. Ik denk voor andere de combinatie tussen temperatuur en licht. Kleur is leuk om te hebben maar dat is eigenlijk een beetje extra. De comfortabele temperatuur is belangrijker maar dat is lastig om te bereiken met 8 mensen in een kamer.

Oke. En je gaf net ook al aan dat je het heel erg belangrijk vindt dat je een goede computer hebt om op te werken. En ik denk ook zeker dat het belangrijk is dat die niet vergeten wordt want dat is vooral voor development heel belangrijk. En wat denk je bijvoorbeeld van een hele goede bureaustoel of dat soort dingen?

Ik vind de bureaustoelen die we nu hebben leuk en goed genoeg, ik ben er blij mee. Wij hebben nu in ons team bureaus die je makkelijk kan instellen. Ik weet niet of iedereen dat heeft maar ik vind die bureaus fijn. Ik ben zelf best klein dus ik vind het fijn dat ik een bureau goed af kan stellen.

Ja dat is een goed opmerking. Dat is ook belangrijk voor je houding. Je gaf net al aan dat je kleur iets minder belangrijk vindt. Zijn er andere dingen van je werkplek die je helemaal niet belangrijk vindt?

Ik persoonlijk vind kleur ook wel belangrijk maar minder belangrijk dan de andere elementen. Zeker als ik kijk naar mijn team dan hoor ik hen veel praten over licht. Ik denk wel dat kleuren een leuke werkplek maken maar het is niet per se nodig om goed te kunnen werken. En andere dingen, ohja, misschien ook iets binnen ontwikkeling; we hebben nu ook een paar boekenkasten. Hier staan boeken specifiek over ontwikkeling maar we hebben ook een kast waar mensen gewoon eigen boeken neerzetten die ze willen delen. Dus ruimte voor boekenkasten zou ik wel heel leuk vinden.

Een soort bibliotheek idee?

Ja.

En wat zou je ervan vinden als die niet meer specifiek bij development staan maar ergens anders in het gebouw waar iedereen erbij kan?

Ja dat is denk ik ook wel leuk. Maar dan misschien niet voor de boeken die specifiek voor development zijn. Ik denk niet dat iemand anders die wil lezen.

Je kunt het altijd proberen, wie weet zijn mensen opeens heel enthousiast. Mijn volgende vraag; wat vind je heel erg fijn aan het kantoor waar je nu werkt?

De locatie zeker. Het is makkelijk bereikbaar met het openbaar vervoer. Eigenlijk wel goed bereikbaar met alles. Ook het winkelcentrum beneden is ook heel erg handig, je kunt gewoon naar de supermarkt gaan naar werk. Ik ga ook weleens in mijn lunchpauze, als ik een brief moet sturen dat beneden even doen.

Zou je dat missen wanneer we naar het nieuwe pand gaan?

Ja een beetje, maar zo erg is het niet want het is maar 10 minuten lopen. Aan de andere kant we gaan straks naar het pand dichterbij het station en ook nog eens dichterbij mijn huis!

Kijk dus je hoeft straks minder lang te reizen! Wat kan er in het nieuwe kantoor beter dan dat we hier doen. Dus iets dat je zou willen veranderen?

Ja, bijvoorbeeld, ik vind dat wat Sander ook al eens gezegd heeft; een mooiere plek voor onze balie. Dat is toch wel de image van TOPdesk dus dat is wel belangrijk maar dat hebben we nu niet zo goed. En natuurlijk zoals ik eerder zei, meer vergaderruimtes. Oh, en betere koffiemachines!

Dat is zeker ook belangrijk!

Ook misschien een stukje meer ruimte voor lunch. Sinds we de nieuwe lunch dames hebben komen er meer mensen lunchen dus soms is het heel erg vol.

Ja het kan behoorlijk druk zijn.

Dat is het ongeveer wel denk ik. Ohja! Persoonlijk voor mij, ik heb het ook op het moodboard gezien; Ik heb een klein kind en nu ben ik weer zwanger en dan moet ik dus kolven op kantoor. We hebben nu 1 kolfruimte die best vaak bezet. Je kunt hem nu reserveren via de outlook maar het is heel vaak al vol. Het probleem is dat er een soort van back-up ruimtes maar met doorzichtige muren en dan is het minder comfortabel om daar te kolven. Dus wat ik graag zou willen is meer ruimtes die echt voor het kolven bedoeld zijn. Wat ook kan is een vergaderruimte gebruiker met een glazen muur maar dan met iets van een gordijn ofzo.

Goede tip! Bij consultancy zijn er natuurlijk veel dames die een baby hebben gekregen dus ik heb het vaker gehoord.

En ik vind dat het trouwens fijn dat we hier koelkasten hebben, dus dat moet zeker blijven!

Oke. Heb je nog andere tips, suggesties of opmerking waarvan je zegt die wil ik graag nog kwijt over het nieuwe pand?

Nee niet specifiek. Ik denk dat ik alles wel benoemd heb. Ik vind het moodboard in de kantine heel erg leuk!

Dat is heel erg fijn. Ik vind het ook leuk om te zien dat iedereen er dingen heeft opgehangen en dat iedereen groene briefjes plakt. Dat is voor mijn opdracht ook superleuk. Ik heb dan nu al mijn vragen gesteld dus als je verder geen vragen of opmerking hebt dan was dit het. Dankjewel!

(Stratan, 2017)

16. Bijlage Interview Daniëlle van de Wal – Legal Advisor

Het interview bestaat uit 15 vragen. 14 concreet de laatste open. Mocht je dan nog op of aanmerkingen hebben dan kun je de dan benoemen. De eerste vragen gaat over TOPdesk in het algemeen. De latere vragen gaan over het nieuwe gebouw en hoe je daar in staat. Dus ik ga gewoon beginnen met de eerste vraag en dat is, wat zijn de kernwaarden van de organisatie?

De eerste woorden die mij opkomen zijn dan vriendelijkheid, behulpzaamheid, open en eigen verantwoordelijkheid.

Merk je ook dat die terugkomen in je dagelijkse werk?

Ja, heel erg. Of dat nou is in de werkzaamheden die ik zelf uitvoer of gewoon de manier waarop ik samenwerk met collega's. Dan merk je dat er gewoon veel bereidheid is om elkaar te helpen. Iedereen is er op die manier voor elkaar. En als je het dan hebt over verantwoordelijkheid, zo ver als iedereen dat wil kunnen ze die ook nemen voor zichzelf. Er is veel vrijheid in het nemen van verantwoordelijkheid.

Zie je dat als een positief iets?

Ja, zeker wel. Ik vind dat zelf wel echt heel prettig.

Dus het sluit ook aan bij jou persoonlijke waarde gewoon in jouw eigen leven zeg maar?

Ja absoluut.

Oke. Wat zijn de belangrijkste rituelen in de organisatie.

Tja, rituelen. Dan moet ik als eerste denken aan dat er veel gezamenlijk wordt geluncht. En ik denk ook dat mensen die veel samen lunchen valt het ook op als er afdeling afwezig zijn bij dat onderdeel. Dat wordt toch wel gezien als een moment waarop je met mensen socialiseert waar je niet mee samenwerkt. Die kom je dan bij de lunch tegen. En iedereen zal bij deze vraag ook de borrels wel noemen. Ook daar denk ik dat je er als organisatie heel erg voor zorgt dat je één geheel bent en niet bestaat uit allemaal verschillende onderdelen. Daar hoor ik ook wel vaak dat mensen uitspreken dat ze het jammer vinden als bepaalde mensen of groepen er niet zijn. Dus ik denk wel dat dat een belangrijk ritueel is.

Dus eigenlijk de kernwaarden terug laten komen in momenten die telkens terug keren waardoor het "samen sterker" gevoel wordt gecreëerd?

Ja.

Zijn er nog andere evenementen die misschien niet wekelijks of dagelijks terugkomen?

Ja. Maar dan blijven dan toch wel sociale evenementen. Dingen als het zomerfeest en de kerstborrel. Zeker de dingen die wat groter zijn en langer van tevoren gepland worden, dan merk je wel dat iedereen echt aanwezig is en daar zie je dan ook vanuit het gehele bedrijf mensen.

En heb je dan op zo'n evenement niet dat mensen bij hun eigen afdeling blijven?

Ja ik denk dat mensen toch wel op zoek gaan naar mensen die ze al kennen en daarbij in de buurt blijven. Maar iedereen kent weer andere mensen binnen de organisatie en daardoor leer je ook weer nieuwe mensen kennen.

Meer binding onderling?

Jazeker meer dan op een gewone werkdag.

Oke. Wat zijn rituelen binnen jouw afdeling?

Ja, dat ligt er dan even aan als je als mijn afdeling ziet. Maar het team waar ik in zit is business support. Er zijn hier ontspanningsdingen te doen hier in het bedrijf, bijvoorbeeld flipperen. En dat zijn toch wel dingen waar we als team gebruik van maken. Dan kletsen we even bij. En we proberen ook wel regelmatig met elkaar te lunchen want sommige lunchen eigenlijk standaard buiten het team met andere mensen en sommige zelfs buiten de deur. En als we kijken naar de algemene afdeling dan hebben we het over verkoop. En die hebben echt nog veel meer rituelen.

Noem er eens een paar.

Dat ze bijvoorbeeld met een gong werken als ze bepaalde deals hebben binnengesleept. Maar ook vast geplande overlegjes met de teamleider. En dat is bijvoorbeeld iets dat wij ook doen, dat je regelmatig met elkaar probeert te praten over hoe je werk gaat. En ik zit in een team met mensen die heel individualistisch werken maar onze vaste teamvergadering is hét moment om dat werk met elkaar te bespreken. En ook al hebben we niet direct iets met elkaar te maken, kijken we op zo'n moment ook of we elkaar kunnen helpen ergens mee.

Oke, dus de bedrijf brede rituelen zijn wat minder zakelijk georiënteerd en juist wat meer sociaal van aard terwijl de afdelingsrituelen juist wat meer focussen op werk?

Ja, in mijn geval wel.

Oke. Wie zijn de helden binnen de organisatie?

Helden... Ik heb persoonlijk niet zo heel veel met het concept helden in die zin dat je een paar mensen aanwijst en daar naartoe opkijkt. Ik denk dat helden binnen dit bedrijf mensen zijn die goed snappen wat hun rol is binnen een organisatie en die nadenken over wat ze bij kunnen dragen en over hoe zij hun werk het beste inrichten. En natuurlijk ook hoe dat dan weer past binnen het geheel. Maar ik weet niet of ik het helden zou noemen. Het zijn wel hele waardevolle mensen voor dit bedrijf.

Dus wat je zegt is dat het niet maar een paar mensen zijn die heel bijzonder zijn. Maar iedereen binnen deze organisatie is op zijn eigen moment een held wanneer hij/zij waarde toevoegt aan de organisatie?

Ja. En er zijn natuurlijk wel mensen die zagezegd de kar trekken bij projecten maar ook die mensen krijgen niets voor elkaar als de rest van de medewerkers hun rol in het proces niet begrijpen.

Oke. Geen personen die jou individueel echt inspireren. Iemand waarvan je zegt dat is geen organisatie held maar meer mijn persoonlijke held?

Dat zijn mensen waar ik veel mee samen werk. En ik vind het fijn om met die mensen samen te werken, daar kan ik goed mee overweg.

Oke. Hoe zou je de TOPdesk cultuur typeren?

Ik denk dat je dan toch al gauw weer terugkomt op de dingen die ik helemaal in het begin noemde. Maar ik zou dan toch zeggen vriendelijk. We zijn echt een vriendelijke organisatie. Naar elkaar en ook naar buiten toe. En als je dan bijvoorbeeld kijkt naar mijn werk, dat is vaak het onderdeel in een proces of in een relatie naar de klant waar vanuit ons uit niet altijd even enthousiast mee omgegaan wordt omdat ze het zeg maar gedoe vinden. En dat merk je ook bij de klant, die willen het ook niet altijd. En ik denk dat de manier waarop wij daarin staan, zeker als je ons vergelijkt met andere bedrijven of leveranciers, dat wij dat ook heel vriendelijk doen. Dat vind ik mooi om te zien, dat we dat dan ook in alles wat we doen terug laten komen.

Dus eigenlijk de "regeltjeskant" van zaken doen we op een vriendelijke manier?

Ja, bijvoorbeeld ja. Maar het is ook zo dat we altijd bereid zijn om met iemand het gesprek ergens over aan te gaan. We zijn niet een organisatie die zegt "het moet nu zo en het kan niet anders". Behalve als het natuurlijk echt niet anders kan.

Maar dan heb je het er vaak al over gehad, zeggen dat het niet anders kan is dus nooit het vertrekpunt maar meer mogelijke uitkomst?

Ja. En ik denk dat die vriendelijkheid daarin dus ook naar voren komt.

Oke. Welke fysieke elementen, en dan kun je eigenlijk denken aan alles wat tastbaar is in een kantoor, zijn heel kenmerkend voor TOPdesk?

Fysieke elementen, even denken hoor. Daar heb ik eigenlijk niet echt een idee bij. Niet iets wat ik met het bedrijf als zodanig identificeer.

Geen bepaalde kleur of materiaal?

Nee voor mij niet. Ik weet dat sommige mensen het hebben met Rood en Blauw uit het logo. Maar dat is er niet zo veel dus als je vraagt of ik dat gevoel hier nu heb dan is het antwoord "nee niet echt".

Zou je dat in het nieuwe pand meer willen zien? Eigenlijk elk fysiek element dat wel bij TOPdesk past meer terug laten komen?

Ik weet het niet zo goed. Aan de ene kant denk ik dat het niet zo heel erg nodig is. Dat het belangrijker is wat voor sfeer er in het bedrijf hangt dan dat er continu het gevoel is dat je bij TOPdesk rondloopt. Aan de andere kant denk ik dat het ook iets heel positiefs kan zijn omdat mensen zich dan sneller onderdeel voelen van het grotere geheel.

Denk je ook dat het positief kan werken voor bijvoorbeeld klanten of sollicitanten die langs komen, dat ze los van de sfeer die er hangt wat natuurlijk best wel door de mensen gemaakt wordt, ook echt door het pand zien dat ze bij TOPdesk zijn?

Ik denk dat dat voor klanten wel echt heel leuk is. Maar ik weet t zelf niet zo goed. Ik ben weleens bij een klant langs geweest en die doen iets industrieels en die hadden dan in hun wachtruimte een hele gekke tafel staan. Die is dan gemaakt uit iets wat een oude machine van hun is geweest. Ik vind dat zelf altijd wel heel leuk om te zien. Dat er iets is dat iets over het bedrijf verteld waar ik zit.

Dus niet over de top maar gewoon kleine dingen door het bedrijf heen die opvallen als dingen die echt bij TOPdesk passen?

Ja ik vind dat zelf wel altijd leuk om te zien.

Heb je ook ideeën over dingen die dan echt bij TOPdesk passen?

Nee, niet direct eigenlijk. Iets wat misschien wel leuk is, dat is wel persoonlijk denk ik, maar we bestaan ondertussen best wel lang en ik denk dat het leuk is om dat ergens terug te zien. Dat je over de tijd heen kunt zien wanneer we begonnen zijn en op welke momenten we er op een bepaald manier bij zijn. Dat soort dingen lijken mij wel lachen. Zeker als je in een wachtruimte zit te wachten, in een mooi nieuw pand, dat je ook kunt zien hoe het eerste kantoor met maar twee medewerkers eruit zag.

Dus eigenlijk de groei van het bedrijf laten zien maar niet in tekst maar juist met beelden. Vertellen hoe we zijn ontstaan en gegroeid met leuke foto's en dergelijke.

Ja.

Zie je dat dan voor je in chronologische volgorde of zeg je, het is gewoon leuk om die foto's ergens op te hangen?

Ja dat weet ik niet. Dat laat ik over aan degene die hier mee aan de slag gaat, die mag daar iets leuks voor bedenken.

Maar in ieder geval de geschiedenis van de organisatie meenemen?

Ja.

Oke. Als je zelf je werkplek in zou mogen richten, een beetje gedacht vanuit je afdeling, hoe zou die er dan uit zien?

Heel specifiek?

Als jij heel specifiek en idee hebt dan hoor ik het graag!

Ik vind zeg maar mijn werkplek zoals ik die nu heb best wel prettig werken. Een vaste plek, ik vind het fijn dat ik mijn bureau omhoog kan zetten zodat ik af en toe kan staan erachter. Ik hou opgeruimde ruimtes.

Want op welke verdieping zit jij nu?

De 13^e. Ja, en voor mij; ik heb ook plek nodig om bepaalde dingen even op te kunnen slaan of netjes weg te kunnen bergen. En dan een klein beetje de ruimte hebben voor je paar persoonlijke dingetjes die je handig vindt om op werk te hebben. En dan is het wel fijn eigenlijk.

En wil je die ruimte voor je persoonlijk dingetjes, moet dat direct naast je werkplek of is het niet heel erg als het bijvoorbeeld in de buurt zit maar dat je er wel even naar toe moet lopen?

Ja dat maakt mij niet zo heel veel uit. Nu staan mijn spulletjes op het hoekje van mijn bureau, zo veel mogelijk een beetje weggestopt omdat ik niet wil dat het in de weg staat. Maar wel dat je het makkelijk bij de hand hebt. Dan maakt het mij verder niet zo heel veel uit.

Oke. Hoe kijk je aan tegen dingen als kleur, vloerbedekking, de grote van de ruimte van je eigen werkplek?

Ik heb niet heel erg de neiging om te zeggen dat er allemaal vrolijke dingen om mij heen moeten zijn omdat ik het dan gezelliger zou vinden. Ik denk eerder dat ik het belangrijk vind dat een ruimte rustig is en dat je er lekker kunt werken. Je kunt alles gaaf maken maar dat hoeft niet per se te betekenen dat je er heel relaxt van achter je bureau gaat zitten.

Maar als het bijvoorbeeld kleur heeft zou je je er niet aan storen? Of zeg je het moet helemaal nuchter.

Dat hangt helemaal af van hoe het gedaan wordt. Als het accenten zijn dan denk ik niet dat het heel erg storend zal zijn. Maar al iemand de muur gifgroen verft en je kijkt daar de hele dag tegen aan dan wordt het wel een vlek in je oog de hele tijd. Dus ik denk dat het heel erg ligt aan hoe het gedaan wordt.

Oke. Zou je liever in een kantoorruimte zitten of in allemaal losse kantoren?

Dat vind ik lastig. Voor mijn werk en om mij goed te kunnen concentreren vind ik het vaak prettig om me af te kunnen zonderen. Dat doe ik dan ook regelmatig. En aan de andere kant wil ik dat niet altijd doen omdat andere mensen om je heen hebben er ook voor zorgt dat je weet wat er speelt en dat je ook makkelijk er contact hebt met de rest. Dat is ook wel lastig want ik heb bijvoorbeeld wel heel graag een vaste plek. Ik heb er helemaal niks mee om steeds te verhuizen. Maar ik zit er ook altijd een beetje tussen twee kanten; ik wil er graag bij in zitten om te weten wat er aan de hand is maar ik wil ook graag ergens anders kunnen zitten om rustig te werken.

Dus voor jou zou het ideaal zijn dat je een soort vaste plek hebt die niet helemaal afgesloten is, een bepaalde hoek met een groep mensen waar je een eigen bureau hebt. Maar op het moment dat je concentratie werk moet doen dat je ergens naartoe kunt gaan om rustig te werken?

Ja, bijvoorbeeld.

En voor je normale dagelijkse werkzaamheden vind je het dus prettig om tussen andere mensen te zitten.

Ja absoluut. Maar ik hoor je net zeggen “een plek met een aantal andere mensen” en dat is al zoveel rustiger dan waar ik nu zit. Dat zou al zoveel verschil maken. Dan zou ik misschien ook wel minder ergens anders te gaan hoeven zitten om rustig te kunnen werken.

Want wordt er door collega's om jou heen veel gepraat onderling?

Ja dat wel redelijk. Maar mensen gaan automatisch dan wel even ergens anders zitten, er wordt niet echt overlegd op de werkplek omdat daar iedereen daar zelf ook last van zou hebben. Maar ik zit toevallig naast een afdeling waar veel gebeld wordt en dat soort dingen.

En daar heb je dan last van?

Ja last wil ik het niet noemen. Maar soms kun je je daardoor iets minder goed concentreren.

Welke elementen op je werkplek, en dan kun je denken aan kleur, licht, temperatuur, geur etc. vind je heel erg belangrijk en waarom?

Ik zou op dit moment zeggen voldoende zuurstof. Omdat dat iets is waar we nu vaak gebrek aan hebben. We willen nog weleens in de winter de ramen even openzetten gewoon om te zorgen dat er wat frisse lucht binnen komt. En verder lijkt het mij gewoon een beetje de basis. Voldoende licht en een fijn klimaat. **Zijn er dingen die je heel erg onbelangrijk vindt, je noemde net al eventjes kleur. Dat als het niet heel aanwezig is dan zou t leuk zijn maar het is niet een must. Zijn er andere dingen waarvan je zegt “het zou leuk zijn, maar het is niet super belangrijk”?**

Dat geldt voor de meeste dingen wel denk ik behalve de basis. Als je een goede stoel hebt, een goed bureau en genoeg ruimte. Daarbij fijn licht en een goed klimaat. Alles wat daarna komt is leuk maar niet essentieel.

Heel veel meer heb je niet nodig om je werk goed te doen.

Nee.

Oke. Wat vind je heel goed aan het huidige kantoor? Iets waarvan je zegt, dat wil ik eigenlijk zo 1 op 1 meenemen naar het nieuwe kantoor?

Ik denk het feit dat er ruimtes zijn om te kunnen overleggen en even te babbelen. En ook dat er verschillende soorten plekken zijn om te overleggen. Dus als je gewoon even iets moet bespreken of even iets wil uitvragen dan heb je daar andere plekken voor dan ruimtes waar je echt kunt vergaderen. En ik vind dat heel handig.

En zeg je dat er in dit pand voldoende overlegruimtes zijn of wil je er meer?

Dat weet ik niet zo goed. Want voor een deel denk ik ook dat als je er nog meer maakt dat er ook misschien wel nog meer gekletst wordt terwijl dat misschien niet hoeft. Maar ik denk dat er nu een tekort is en dat we nog een beetje onhandig omgaan met het plannen en reserveren. Ik weet niet in hoeverre het ene het ander veroorzaakt. Maar het lijkt er wel op dat we nu iets te weinig hebben.

Denk je dat het bijvoorbeeld zou helpen dat er meer informele overleg plekken komen waar je even casual kan overleggen en dat dat de druk van de vergaderzalen af haalt?

Dat denk ik wel maar ik denk wel dat het daar dan belangrijk is, want we hebben nu bijvoorbeeld op de 13^e een zitje vlak naast een barretje, dat ze een beetje uit elkaar liggen. Mensen gaan op de 13^e nu tegelijk overleggen en dat is natuurlijk best wel storend als iemand een meter bij je vandaan ook een overleg heeft. Dat is niet voor ieder overleg even handig.

De spreiding moet goed.

Ja.

Zijn er nog andere dingen die je in dit kantoor super fijn vind die je graag terug wilt zien in het nieuwe kantoor?

Een ruimte waar iedereen bij elkaar komt zoals hier dan de lunch ruimte.

Waarvan zeg je, dat is in dit kantoor eigenlijk helemaal niet fijn dat moeten we gewoon achter laten?

Alles wat hier nu ouwe meuk is. De rotzooi die hier een beetje verzameld is over de loop van de tijd. Daar stoor ik me nu niet heel erg aan maar het kan wel beter.

Maar er is niets waar je je nu heel erg aan stoort?

Nee eigenlijk niet.

Nou dat is ook heel positief, dat je hier nergens echt last van hebt! Ik heb dan nu eigenlijk al mijn 14 vragen gesteld. Dus dan de laatste vraag, heb je nog andere tips, suggesties of opmerkingen met betrekking tot het nieuwe pand? Misschien iets wat je vanuit je afdeling kwijt wilt.

Nou eigenlijk niet direct. Ik denk dat de dingen waar ik de laatste tijd mee bezig ben geweest met betrekking tot het nieuwe pand allemaal wel genoemd zijn. Wat ik eigenlijk ook al zei, als je de basis hebt, dan is alles wat je er daarnaast doet leuk maar het is niet dat ik het een must vind om extra dingen te doen.

Ik weet dat er mensen zijn die zich zorgen maken of er genoeg parkeerruimte is, volgens mij weten jullie wel dat dat soort dingen spelen.

Ja die opmerking heb ik inderdaad vaker gehoord. Als het over parkeren gaat dan is het natuurlijk zo dat er is wat er is en daar moeten we het mee doen. Maar ik snap wel de zorg.

En als ik hier naar het moodboard kijk, sommige mensen willen een sportschool en dergelijke. En dat zijn allemaal dingen die leuk zouden zijn maar volgens mij is het belangrijkste dat iedereen gewoon een goede werkplek heeft en een plek heeft om samen te komen, dus om de bedrijfscultuur te kunnen vormen en verzorgen.

Ik bedenk me in 1 keer, we hadden het net over vergaderzalen. De vergaderzalen hier zijn allemaal best wel basic en nuchter; ze zijn wit, basic vloerbedekking en ze hebben een tafel met stoelen. Nu zijn Jasmijn en ik natuurlijk bij CoolBlue geweest en daar gaat ze totaal de andere kant op met volledig gethematiseerde vergaderruimten. Daar is hoe gekker hoe beter. Op de schaal van heel nuchter tot helemaal gek, waar ligt jouw voorkeur?

Ik vind het heel gaaf om te zien, ik heb de foto's ook bekeken. Maar ik denk dat als ik in een ruimte moet gaan zitten waar een ballenbak is dat ik niet per se heel vrolijk word. Ik denk dat ik op die schaal moet kiezen dan zit ik eerder bij een witte rustige ruimte. Maar vergaderzalen die een bepaald thema hebben is ook hartstikke leuk. Het zijn toch plekken waar je vaak maar een moment zit dus als je dan ergens wat gekkers zou kunnen doen dan is het daar.

Maar dan niet all the way crazy met een ballenbak maar dan meer met leuke kleuren en wat foto's waardoor er sfeer ontstaat.

Ja precies.

Oke helder.

Ik denk ook dat als je iedere vergadering met externe over de ruimte gaat zitten kletsen, dat is wel leuk maar dat is wel kostbare tijd.

Oke. Volgens mij heb ik dan alle informatie die ik nodig hebt. Dankjewel!

(van der Wal, 2017)

17. Bijlage Interview Anna Ravensbergen – Teamleider Support

Dan wil ik graag beginnen met de eerste vraag en dat is wat zijn de kernwaarden van de organisatie?

Dat zijn toch wel de drie V's; Vrijheid vertrouwen en verantwoordelijkheid.

En merk je dat die ook terugkomen in je werk of is het een aangeleerd rijtje en passen jullie het niet toe?

Ik denk dat vrijheid op zich wel waar is en toch voel ik het niet altijd zo. Omdat ik voor mijn gevoel ook wel een soort van gebonden ben aan de dingen die moeten gebeuren en daarbij is het ook nog druk. En dan ben ik denk ik nog vrijer dan veel mensen die ik in mijn team heb. Die kan ik voor mijn gevoel nu niet voldoende vrijheid gunnen terwijl ze daar wel op gesolliciteerd hebben. En bovendien ook het denkniveau hebben om met die vrijheid goede dingen te doen. Dus dat is nu wel een struggle.

Komt het omdat het nu heel druk is bij support?

Ja dat is inmiddels een constante geworden op de afdeling.

Je zou dus eigenlijk van de constante drukte af willen om de vrijheid weer terug te willen geven aan de mensen?

Ja, ja eigenlijk wel.

En het vertrouwen en de verantwoordelijkheid?

Dat voel ik wel als kloppend met de realiteit.

Past het ook bij jou als persoon, gewoon in jouw eigen leven, die drie kernwaarden?

Ja. Ik denk dat die eigenlijk ook wel belangrijk zijn in mijn eigen leven. Daar heb ik eigenlijk nooit zo over nagedacht. Leuk!

Zijn er nog andere kernwaarden die niet vaak benoemd worden maar die wel heel erg bij TOPdesk passen?

Ik denk toch ook wel groeien, vooral de mogelijkheid om te groeien. En dan niet alleen in aantal mensen maar juist de ruimte om mensen zelf te laten groeien. Persoonlijke ontwikkeling is heel belangrijk. Ik denk dat dat ook wel een grote drijfveer is om bij ons te komen werken als ik kijk naar sollicitatiegesprekken die ik heb gevoerd. Ik heb t in ieder geval vaak gehoord. Mensen die graag door willen groeien in een bedrijf en veel dingen willen leren.

Wat zijn de belangrijke rituelen in de organisatie?

Een belangrijk ritueel bij support is bijvoorbeeld in de ochtend om 9 uur een stand-up. En altijd bier om 5 uur, eigenlijk wel iedere dag. Dat begint wel ietsjes minder te worden maar er zijn toch wel mensen die het iedere dag doen. Ik denk dat dat wel echt een support ritueel is, elke dag een biertje na werk. Wat ook wel een ritueel is, ruimte voor vrijetijd en ontspanning. Bij support gaan mensen vaak FiFa spelen bijvoorbeeld. Er is ook wel een bepaald ritueel als we afscheid nemen van een collega bij het uit dienst gaan. Dat is dan op vrijdag middag met een biertje erbij, cadeautjes en een speech. Nu geldt dat voor iedere afdeling wel denk ik. Het belangrijkste is dat we er iets persoonlijks van maken. Dat zijn de eerste dingen die ik kan bedenken.

Dus eigenlijk komen in de rituelen de kernwaarden ook terug. Dat mensen de vrijheid krijgen om te ontspannen op werk en ook het vertrouwen dat ze hun werk goed doen?

Ja, dat kun je wel zeggen.

Oke.

Ik denk dat het familiere is er een klein beetje af gegaan bij support. Eerder kwam dat heel erg tot uiting, dan ging er in de ochtend iemand ontbijt halen voor iedereen. Dat doen we al een aantal jaar niet meer. Ik denk dat we daar iets zakelijker in zijn geworden.

Vind je dat jammer?

Nee, ik vind het wel goed. Het is een positieve ontwikkeling.

Denk je dat het nog meer zakelijk mag of dat de balans er nu eigenlijk wel is. Tussen zakelijk en jong en speels?

Ik denk dat de balans er nu wel is. Hij is goed zoals hij nu is. Al weet ik t niet zo goed, het gaat een beetje met vlagen. Soms vind ik dat mensen te hard moeten werken. En andere momenten denk ik "jongens kom op, je moet niet telkens hangen achter de FiFa".

Dus er moet ruimte zijn voor ontspanning maar niet zo dat het dominant wordt ten opzichte van je taken. Je bent er ook gewoon om te werken uiteindelijk.

Ja, precies. Maar dat is ook wel wat bij mij heel erg past die gedachte. Ik weet niet zo goed of het past bij iedere supporter. Ik hou er gewoon van als er professioneel en hard gewerkt wordt maar dat is niet wat iedereen motiveert.

Het is ook belangrijk dat er mensen zijn die dat vinden. Anders is het alleen maar gezelligheid en wordt er niet gewerkt.

Precies, de balans is nu goed. Er zijn ook mensen die zich meer met die gezelligheid bezighouden.

De dingen die je nu allemaal noemde zijn allemaal heel kenmerkend voor support. Zijn er dingen, denk aan evenementen of gewoonten, die voor TOPdesk breed gelden?

Ja ik denk dat dingen als het zomerfeest, de jaarvergadering en TOPsnow ook wel momenten zijn dat de TOPdesk cultuur ten volle tot uiting komt. Dus dat zijn ook wel rituelen.

Denk je dat dat soort evenementen ook echt nodig zijn om de cultuur in stand te houden of zou je ook zonder de feesten kunnen?

Tja.. Weet ik niet zo heel goed. Ik denk dat het toch wel belangrijk is. Het is voor mij persoonlijk niet heel belangrijk maar ik denk voor het geheel wel.

Voor de binding tussen afdelingen ook?

Ja.

Oke. Wie zijn de helden binnen de organisatie?

Wil je dan namen of functies horen?

Dat mag je zelf invullen. Het kan ook iemand zijn die jou persoonlijk inspireert en motiveert.

Er is niet een bepaalde groep mensen waarvan ik zeg "dat zijn nou echt de helden van TOPdesk". Er zijn natuurlijk wel mensen die meer of minder belangrijk zijn voor de organisatie. Zonder ontwikkelaars zijn we nergens dus dat zijn wel de helden.

Ja zonder ontwikkelaars bestaat het TOPdesk product niet.

Nee dan hebben we geen bestaansrecht. Maar ik denk dat we daar ook wel een beetje van af willen want we proberen steeds meer services te verkopen. Maar er zijn eigenlijk altijd wel mensen die binnen de verschillende afdelingen heel belangrijk zijn of heel goed hun werk doen.

Eigenlijk is het feit dat er geen specifieke helden meer positief dan negatief omdat elke afdeling heeft op zijn eigen moment mensen die heel veel waarde toevoegen.

Ja, zo zou je het kunnen zeggen.

Het kan natuurlijk ook negatief zijn, dat niemand opvalt.

Nee dat is absoluut niet zo. Ik kan zo bij iedere afdeling wel mensen noemen die het heel goed doen. Zeker binnen mijn afdeling kan ik zo mijn helden benoemen. Maar ik heb wel het gevoel dat iedereen echt waarde toevoegt.

Iedereen heeft zijn eigen moment om te shinen zeg maar.

Ja.

Oke. Hoe zou je de TOPdesk cultuur typeren?

Heel samenwerkend. Ik denk ook wel jong, en dan nog niet eens per se in leeftijd van de medewerkers maar ook wel in geest. We worden natuurlijk steeds ouder gemiddeld. Maar in die zin heb ik wel het gevoel dat we ondernemend blijven.

Denk je ook dat dat komt omdat er steeds jonge mensen aangenomen blijven worden. De gemiddelde leeftijd gaat wel langzaam omhoog omdat mensen hier langer blijven werken. Maar er blijven jonge mensen aangenomen worden. Denk je dat dat deel uitmaakt van het feit dat de cultuur jong blijft.

Ja ik denk dat dat wel heel belangrijk is. Dat er ook nieuwe ideeën bijkomen. Anders wordt het ook te kliekerig ofzo.

Dus ruimte voor jonge geesten behouden.

Ja een wisseling van de wacht, dat is wel lekker, dat er beweging in blijft. Tja, en hoe zou ik de cultuur verder omschrijven. Ik denk ook wel echt gewoon leuk. Ik denk dat we voor klanten ook wel een leuke partij zijn om zaken mee te doen.

Denk je dat TOPdesk dat meer zou mogen uitstralen?

Ja, dat denk ik wel. Ik denk dat we dat vooral meer zouden kunnen vermarkten.

Je kunt het meer gebruiken als USP.

Ja.

En hoe zit je dat voor je?

Ik denk dat we een periode zijn doorgegaan waarin we onszelf moesten bewijzen als serieuze partij. Nu zijn start-ups hip om bij te werken. En dat was 10 jaar geleden een multinational hip was om bij te werken. En TOPdesk was 10 jaar geleden die start up en die dacht “we moeten op een multinational gaan lijken om mensen en klanten aan te trekken”. Dus al onze uitingen zijn vrij lang zakelijk geweest om te passen tussen alle multinationals. Nu zijn de start-ups hip en dat past eigenlijk veel beter bij wie we zijn. Dus door in onze communicatie heel eerlijk te laten zien wie we zijn hebben we eigenlijk een voorsprong op andere start-ups. We zijn een groot bedrijf met zekerheid maar met het karakter van een jonge, frisse en gezellige start-up. Dus het voordeel van de verandering in de markt is dus eigenlijk dat het meer is gaan aansluiten bij wie wij al die tijd al zijn, en dat is heel positief.

Back tot de roots zegmaar. Hoe denk je dat een gebouw daarin een rol kan spelen?

Nou ik denk wel een hele belangrijke rol. Het is net al een website of een blog of iets dergelijks, het is gewoon een uiting van wie je bent. Het hoeft niet perse zo te zijn trouwens maar het kan het wel zijn. Maar het zou leuk zijn als het nieuwe pand onze kernwaarden en onze cultuur meer zou reflecteren. Dat zou wel echt top zijn.

En welke fysieke elementen zou je dan noemen die heel representatief zijn voor TOPdesk? En dan kun je denken aan alles wat tastbaar eigenlijk.

Ik denk toch wel een beetje het nerd achtige. Want dat is gewoon de basis van TOPdesk vormt en dat is ook heel leuk eigenlijk, dat moet je denk ik omarmen. Maar de invulling daarvan vind ik lastig. Maar bijvoorbeeld in Duitsland is er een muur met allemaal post-its die samen een Mario afbeelding vormen. En dat is echt TOPdesk. Het is echt een fysieke nerd uiting maar tegelijkertijd ook een blijk van creativiteit en ik vind dat heel erg passen. Daarnaast denk ik dat het samenwerking ook wel meer tot uiting kan komen door meer plekken ervoor te faciliteren. Kleurgebruik, dat het er gewoon frisser uitziet allemaal. Op zich op de 10e vind ik het al beter dan dat wij op 11 hebben nu. Daar hebben ze alleen wel een foto ergens op de muur hangen van twee van onze eigen consultants achter een computer, dat vind ik dan weer niet helemaal de bedoeling. Dat vind ik heel erg passen bij die oude stijl ook van de website, dat we heel serieus willen lijken enzo.

Maar vind je de 10^e waar consultancy zit dan niet te clean?

Een klein beetje wel. Maar zelf hou ik daar wel van. Ik ben voor een gemiddeld supporter iets te clean. Maar bijvoorbeeld die wanden met al die posters dat vind ik wel heel goed passen bij wat we zijn. Het weerspiegelt ook de diversiteit die we hier in het bedrijf hebben.

Denk je dat dat soort wanden meer zou mogen terugkomen in het pand?

Ja.

Dus daar ook weer de TOPdesk identiteit uiten en letterlijk laten zien.

Ja, meer de eigenheid terug laten komen.

En hoe zie je het voor je dat je dat soort dingen aan klanten aan laten zien. Denk je dat dat positief is, dat we dat moeten doen. Of zeg je eerder dat het misschien een verkeerde indruk kan wekken bij de klanten over de partij die we zijn.

Nou het moet natuurlijk wel representatief zijn want klanten komen hier nou eenmaal langs. Maar ik denk echt wel dat er een gebied zit tussen een verkeerde indruk, dat ze denken dat we alleen feesten en een te serieus bedrijf. En ik vind zo'n gekleurde muur met van die lijstjes een goede middenweg.

Oke. Ik hoor veel in de interviews; TOPdesk is de mensen, dat is wat dit bedrijf uniek maakt. En die mensen doen veel samen, zoals TOPsnow, de kerstborrel en de jaarvergadering etc. Daar zijn natuurlijk veel foto's van. Zou je dat meer terug willen zien of is dat te persoonlijk? Of zeg je we moeten bij de posters blijven.

Ik zou allebei wel grappig vinden.

En je denk dat die foto's van die feesten, natuurlijk niet de hele heftige foto's maar gewoon de groepsfoto's, dat die wel representatief zijn?

Ja het zou kunnen. Ik ben daar zelf niet zo mee bezig. Ik vind het eigenlijk leuker om daar een bepaalde kunstuiting van te zien. We hebben nu bij Support een grote houten tafel met een groene muur erachter. Aan die muur hangen plankjes met canvassen erop. En op die canvassen staan mensen van support met daaroverheen teksten. En dat is destijds gemaakt door Yvette, een andere TOPdesker. Dus dat is iets heel persoonlijks, heeft een gaaf verhaal.

Dus het is wel de mens van TOPdesk maar dan kunstzinnig verwerkt.

Ja precies, en dat vind ik echt heel goed geslaagd.

Oke. Welke fysieke elementen zeg je die passen eigenlijk goed bij TOPdesk maar die zie je hier vrij weinig en die mogen in het nieuwe pand meer tot uiting komen.

We hadden het natuurlijk net al heel even over frisse kleuren. Kun je iets noemen dat andere mensen hebben gehoord, ik kom er niet helemaal uit

Iets dat ik eerder heb gehoord is glas. Dat als we dan wanden neerzetten dat ze van glas moeten zijn. Meer informele overleghoeken heb ik veel gehoord.

Ja die zijn belangrijk.

Planten heb ik een aantal keer gehoord. Er mag meer groen maar dan vooral meer verzorgd groen. Het moet niet "niemands groen" zijn. Even denken, wat kwam er nog meer naar voren, inderdaad meer kleur; maar dan niet het TOPdesk blauw en rood maar frisse kleuren.

Mooi, die vind ik niet meer passen.

En wat mensen ook aangeven is dat als het gaat om de stijl van design dat ze niet echt een voorkeur uitspreken maar dat ze vooral willen dat het in lijn is met elkaar en dat de verschillende ruimten en verdiepingen op elkaar zijn afgestemd. Het hoeft niet per se "de TOPdesk stijl" in de huiskleuren of iets dergelijks. We kunnen ook kiezen voor een stijl die we gewoon mooi vinden zolang het dan maar wel overal gelijk is.

Ja het moet geen ratjetoe worden zoals het nu is. Ik weet eigenlijk niet of ik daar zo veel op toe te voegen heb. En inderdaad de planten, ik verzorg zelf op deze verdieping de planten een beetje. Die vind ik zelf heel belangrijk. Om nou te denken dat iedereen die belangrijk vindt. Ik denk veel mensen het vooral leuk vinden maar er niet per se voor willen zorgen.

Ja dat merk ik ook, ze vinden het belangrijk dat het er is maar inderdaad het verzorgen ervan minder. Heb inmiddels ook al een hoop ideeën gehoord over hoe je het verzorgen van de planten kunt uitbesteden.

Dat is wel een goed idee denk ik.

Ja dat denk ik ook, denk namelijk wel dat planten iets toevoegen op kantoor.

Ja dat denk ik ook zeker. Waar ik me zelf vooral aan erger is de rommeligheid van sommige ruimtes. Als ik dan zeg maar het onprofessionele wat klanten eventueel zouden kunnen vinden van ons moet benoemen dan is het dan het soms echt rommelig is op kantoor. En daar baal ik dan van, dan denk ik echt "waarom kan de hele wereld snoeren weg werken en wij niet?". Dat staat gewoon zo knullig.

Dus dat is eigenlijk juist iets wat nu heel kenmerkend is voor TOPdesk waarvan je zegt dat kunnen we eigenlijk beter niet doen.

Ja precies. Er is op dit moment ook niemand die zich verantwoordelijk genoeg voelt om dat even aan te pakken en dat is gewoon jammer.

Die rommel maakt dit kantoor hét TOPdesk kantoor maar dat is misschien niet de beste uiting.

Ja en we hebben hier soms sollicitatiegesprekken en dan geneer ik me wel voor de rommel.

Dat is dus iets waarvan je vindt dat professioneler moet.

Ja, dat moeten we echt aanpakken.

Oke. Als je je werkplek helemaal zelf zou mogen inrichten, en dan een beetje gedacht vanuit afdelingsperspectief, hoe zou die er dan uitzien?

Nou ik denk een goeie flexplek met een verstelbaar bureau, dat zou heel fijn zijn. En dan denk ik verder; iedereen heeft een laptop en een extra scherm. Vanuit mijn perspectief is het verder een lege tafel maar vanuit de meeste supporters is het toch fijn om wat frutseltjes op het bureau te kunnen leggen. Ook daar komen die nerderige uitingen weer naar voren.

Vind je dat er ruimte moet blijven dat mensen persoonlijke dingen op bureaus?

Ja, ik vind dat wel leuk.

En hoe zie je dat dan voor je als de plekken allemaal flexplekken zijn?

Ja dat is interessant, dat weet ik niet. Ik weet ook niet of dat te combineren valt. Maar zo niet dan ben ik toch pro flexplek!

Liever geen frutsels en wel flexwerken.

Dan moeten de my little pony's er toch aan geloven.

Zou je liever in een kantoortuin zitten of in allemaal losse kantoren?

Hmmm dat weet ik eigenlijk niet zo goed. Het maakt mij eigenlijk niet zo heel veel. Als ik maar af en toe ergens kan gaan zitten waar niemand mij kan vinden zodat ik ongestoord kan werken. Ik zeg dat nu als

teamleider maar ik denk ook dat mijn gehele team dat vind. Omdat mensen op onze afdeling veel bellen storen ze elkaar automatisch.

Dus ergens in het gebouw een plek waar je kunt gaan zitten dat mensen weten dat ze je daar niet moeten storen omdat je druk aan het werk bent. Ook waar het stil is zodat je je echt goed kunt concentreren.

Eigenlijk hoeft het niet eens een hele stille plek te zijn. Ik kan nu ook op een andere vloer gaan zitten en dan mag het daar best rumoerig zijn. Maar ik wil gewoon graag alle flexfaciliteiten hebben, ik heb nu bijvoorbeeld geen laptop dus ik kan mij niet goed verplaatsen.

Ik vergeet af en toe dat niet iedereen aan laptop heeft omdat bij consultancy, waar ik zit, heeft iedereen een laptop.

Inmiddels heeft ook bijna iedereen ze hoor. Dus we gaan er wel heen. Maar dat is wel een must voor het ergens anders kunnen werken wat ik graag zou willen op die moment.

Er mag dus best geluid zijn zolang je maar niet gestoord wordt met vragen gericht aan jou zodat je rustig door kan werken. Ik hoor ook van andere mensen dat geluid vooral niet erg is als het geen afdeling gerelateerd geluid is want daarbij hebben ze de neiging om te gaan luisteren.

Ja dat herken ik wel.

Oke. En losse kantoren, dat zou je niet erg vinden?

Wat moet ik me daar bij voorstellen?

Kleine hokjes met twee of drie mensen.

Oh nee, dat zou ik echt helemaal niets vinden.

Dus dan toch liever de grote ruimtes.

Jazeker. Ik vind het in principe prettig werken zoals we nu zitten. Maar ik weet ook dat er sommige mensen zijn in mijn team die dat wel lastig vinden. Maar het is echt heel belangrijk voor ons, voor het functioneren van de afdeling, dat er grote groepen bij elkaar kunnen zitten. In ieder geval op de manier waarop we nu werken.

Dat vind ik nog wel een interessant punt, hoe zie je dat voor je straks met support en de sector groepen?

Ja dat is een goede vraag. Dat is ook een beetje de struggle die we er nu mee hebben. Wat kosten die sector groepen ons en wat levert het op. En het zou kunnen dat als supporters helemaal overgaan naar de sector groepen ze echt elke dag met die groep gaan samenwerken. Maar dan is dat de grotere groep waar je mee samenwerkt dus dat zal voor het kantoor niet heel veel uitmaken.

De grootste ruimtes voor grote groepen moet sowieso blijven. En voor zover het ontwerp nu is voor het nieuwe kantoor is dat ook zeker de bedoeling. Wat ik mij vooral afvraag is; ik zag op het moodboard het mooie taartmodel hangen, maar het pand is niet rond dus dat is al geen optie. Support wil graag als gehele afdeling bij elkaar maar ook in de sector groepen wat dus helaas onmogelijk is. Hoe kijk jij daartegenaan?

Ja idealiter zouden we allemaal bij elkaar zitten en ook in de sector groepen. En dat is fysiek onmogelijk dus ik ben heel benieuwd hoe we dat gaan oplossen.

Wat denk je dat belangrijker gaat worden; de afdelingen, de teams of de sector groepen?

Nou dat moeten we de komende 9 maanden gaan bewijzen. Dat is echt nog een beetje de vraag.

Dat is echt nog een groot vraagteken.

Ik denk daarom ook dat die pilots nu ook lopen, dat mensen gaan voelen waar ze meer aan hebben.

Wat is jouw persoonlijke voorkeur?

Misschien wel dat je het afwisselt. Dus dat je een aantal dagen alleen support bent en een aantal dagen alleen sector groepen.

Dus echt een verdeling maken?

Ja want die sector groepen zijn er ook heel vaak niet. Die bestaan uit consultants en sales. Dat zijn precies te twee partijen die veel buiten de deur werken voor TOPdesk. Ik denk dat als je vaste dagen hebt dat de gehele sector groep bij elkaar zit en de overige dagen dat de mensen gewoon bij hun eigen afdeling zijn, dat zo best wel kunnen werken denk ik.

Dus de sector groepen meer moment gerelateerd maken dat ook alle leden zorgen dat ze er allemaal zijn. En dan op "normale" werkdagen dat mensen gewoon bij hun eigen afdeling zitten.

Ja dat zou volgens mij de beste oplossing zijn. Dat is in ieder geval wat ik nu verwacht.

Daar kan ik me iets bij voorstellen. Welke elementen op je werkplek, dan kun je denken aan licht, temperatuur, akoestiek etc., vind je heel belangrijk en waarom?

Licht vooral.

En dan daglicht of kunstlicht?

Daglicht! De rest maakt mij allemaal niet zo heel veel uit. Daar klaag ik eigenlijk niet zo veel uit. Als het gaat om geluid dan vind ik dat minder belangrijk dan de mensen om mij heen merk ik. Maar daglicht vind ik heel belangrijk.

Je noemt dat collega's over andere elementen wel dingen zeggen?

Ja temperatuur is altijd een ding. Hoewel het de laatste tijd echt beter gaat. Maar we hebben jarenlang geklaag gehad over zuurstof en temperatuur.

En heb je enig idee waarom het verbeterd is?

Volgens mij zijn dat gewoon technische verbeteringen met de radiatoren de luchtbehandeling. Volgens mij gaat het nu beter.

Ja dat is fijn. Hopen dat het in het nieuwe pand weer fijn is.

Ja het kantoorklimaat is wel gewoon heel fijn als dat klopt.

Dat is bij elk bedrijf het belangrijkste en bij elk bedrijf ook de grootste uitdaging om goed te krijgen. Het is echt een facility's managers nightmare. Je doet het nooit goed. Er is altijd wel iemand die iets te klagen heeft terwijl je net klaar bent met een andere afdeling tevreden te stellen. Je kunt je best doen maar je doet het nooit goed helaas. Maar in het nieuwe pand nemen we het klimaatsysteem over zoals het is dus daar zullen we het mee moeten doen. Het is daar gelukkig wel een stuk nieuwer. En het pand zit een stuk lager dus de zon heeft minder invloed. Dus in de zomer zal het minder invloed hebben.

Ja want dat is hier nog wel een probleem.

Zijn er dingen op je werkplek die je helemaal niet belangrijk vindt?

Ja maar dat is natuurlijk wel een beetje persoonlijk. Maar ik hecht heel weinig waarde aan een persoonlijke werkplek. Maar andere supporters vinden dat wel heel belangrijk en fijn.

En denk je dat een persoonlijke werkplek binnen een bepaalde plek in het pand en daarbinnen flexen voldoende is. Of willen mensen echt hun eigen bureau?

Dat laatste zou best weleens kunnen. Ik denk ook wel dat deels mensen zich er ook aan hechten omdat ze gewoontedieren zijn. Deels heeft het ook te maken met het feit dat ze dan altijd weten dat alles werkt. Dat als ze de computer aanzetten dat ze niet nog een kwartier bezig zijn met alles in te stellen zodat zij er lekker kunnen werken zeg maar. En dat laatste kun je natuurlijk oplossen.

Dus eigenlijk zorgen dat de faciliteiten voor het flexwerken zo optimaal zijn dat mensen nauwelijks belemmeringen ervaren als ze het willen doen?

Ja.

Dat vind ik een goede aanvulling. Ik denk dat het sowieso belangrijk is dat alles gewoon werkt op een werkplek.

Ja het klinkt een beetje obvious maar helaas is het op deze afdeling nog niet het geval dat alles zomaar werkt. En dat is ook wel een beetje mijn schuld omdat ik het flexwerken half heb gestart vorig jaar. Dus nu weten mensen niet helemaal waar ze aan toe zijn en ergeren ze zich elke morgen aan dingen die het niet doen.

Ik denk dat het ook deels gewenning is. Mensen moeten ook wennen aan het feit dat ze elke ochtend eventjes tijd moeten nemen om hun werkplek werk ready te maken. Want ook als alles goed werkt moeten ze nog hun laptop inpluggen en opstarten. Het is net even een extra handeling dan gewoon je eigen pc aanzetten.

Ja dat is waar. Maar we moeten ook gewoon fixen dat het goed werkt. Maar daar ben ik nog niet aan toe gekomen door de drukte van de afgelopen tijd.

Nou het nieuwe pand en de inrichting daarvan is een mooie gelegenheid dan!

Zeker, daar wordt alles beter.

Dat is wel het doel! Zijn er dingen die je heel goed vind aan het huidige pand die je eigenlijk graag 1 op 1 mee zou willen nemen naar het nieuwe pand?

Nou ik vind overall best wel heel veel goed aan dit kantoor. Ik kan er aangenaam werken. Ik vind het fijn dat er bij iedere afdeling toiletten en keukens in de kern zitten en dat die dus altijd dichtbij zijn, dat is prettig. Ik vind ook de omgeving van het kantoor wel fijn, het is niet mooi dat is jammer. Maar de faciliteiten in de omgeving zijn goed en handig. Vooral het winkelcentrum is fijn.

Ga je dat missen?

Ja misschien wel een beetje. Maar ook weer niet te erg.

Het is niet zo dat het een downside van het nieuwe pand is. Je vindt het meer jammer.

Ja het is jammer. Maar het nieuwe kantoor heeft weer andere voordelen. De locatie wordt beter denk ik. Daar zullen ook wel winkels in de buurt zitten en het is in ieder geval dicht bij het station.

Ja je kunt het straks lopen, dat maakt wel verschil denk ik.

Ja en wat vind ik verder fijn.. het klinkt nu net als of ik heel negatief ben maar dat is helemaal niet zo eigenlijk.

Het kan ook dat je niet specifiek iets super goed vindt hoor. Maar dat je ook niet specifiek iets heel slecht vindt.

Ja ik vind het allemaal wel prima eigenlijk.

Nou dat is ook fijn, het is vooral belangrijk dat je niet iets super slecht vindt, dat zou vervelend zijn! Zijn er wel dingen waarvan je zegt die moeten echt beter in het nieuwe kantoor?

Ja, wat ik echt heel tof zou vinden is als het allemaal veel duurzamer wordt ingericht. En dan heb ik het al over simpele dingen als afval scheiden en dat soort dingen. Er zijn op energieniveau vast allemaal dingen te verzinnen. Het kantoor mag wat mij betreft groener. Niet alleen voor de aanblik maar ook voor het proces.

Letterlijk een kleinere footprint realiseren.

Ja, dat zou ik echt heel leuk vinden.

Stel dat er zo'n project komt, zou je daar dan aan mee willen werken? Er moet ergens binnen TOPdesk een initiatief genomen worden om groener te worden maar dan zou jij mee willen doen?

Jazeker. Dat zou ik heel leuk vinden. Er zijn heel veel dingen te bedenken die niet eens heel moeilijk zijn om uit te voeren.

Zeker, er zijn heel veel dingen zijn te bedenken.

Ik moet altijd wel denken aan een poll die aan paar jaar geleden op connect heeft gestaan over de politiek. De grootste groep die hier zit zijn VVD-stemmers, dus ik weet niet zo goed hoeveel animo er is voor duurzaamheid binnen dit bedrijf.

Denk je dat het zou werken als er gewoon een bepaalde groep mensen opstaat en zeggen "wij vinden dit belangrijk hier gaan we iets mee doen?"

Ja ik denk dat dat zeker zou werken. Mensen gaan dan wel mee denk ik, al helemaal als het niet heel veel moeite kost.

Het moet makkelijk zijn om duurzaam te zijn.

Precies. Bijvoorbeeld fair trade koffiedrinken kost niet meer moeite dan normale koffiedrinken maar het draagt toch bij.

Ik ben helemaal voor! Ik ben super groen opgevoed dus duurzaamheid vind ik ook heel belangrijk. Ik vind het ook altijd gek als mensen er niet mee bezig zijn. Het kan soms gewoon zo makkelijk zijn!

Ja klopt.

Zeker als het goed wordt gefaciliteerd. Dus ik ben helemaal voor!

Nou dat is mooi. Ik heb het er voor mijn vakantie ook even met Jasmijn over gebabbeld. En ik merkte dat zij er ook wel enthousiast over is maar er niet echt tijd voor heeft. Je moet gewoon een groepje mensen hebben die dat organiseren.

Ja die daar eens goed over gaan nadenken.

Ja dat vind ik een belangrijk.

Ik heb hem nog niet eerder gehoord. Wat best gek is omdat ik veel interviews doe.

Er zijn denk ik ook best wat mensen die zich er niet mee bezig houden. Maar ik kan ook zo een groep mensen opnoemen die het wel heel belangrijk vinden hoor dus het leeft wel.

Ik denk dat het zeker iets is dat je niet moet vergeten, als je dan toch naar een nieuw mooi pand gaat, denk dan ook over dit soort dingen na.

Ja precies! Mocht je daar een business case moeten schrijven dan is de toegevoegde waarde ervan misschien ook wel uit te drukken in aantrekkelijkheid van het bedrijf voor potentiële werknemers. Jonge generaties worden steeds groener en als bedrijf is het dus belangrijk dat je daarin mee gaat.

Ja ik merk ook dat het op mijn opleiding veel naar voren komt en onder mijn vrienden ook heel erg leeft.

Nou dat is heel mooi om te horen!

Dan ben ik bij de laatste vraag aangekomen; heb je nog andere tips, suggesties of opmerkingen met betrekking tot het nieuwe pand?

Wat ik nu nog mis zijn plekjes waar je snel even met iemand kan gaan zitten maar waar je qua geluid wel privacy hebt. We hebben nu of vergaderzalen of informele overlegplekken. Als teamleider wil je voor een

kort gesprekje met je teamleden niet helemaal in een vergaderzaal gaan zitten maar een open ruimte met tafel werkt soms niet omdat je toch wel over persoonlijke dingen spreekt. Dus een soort tussenvorm zou ik heel prettig vinden als teamleider. En het klinkt misschien een beetje veeleisend maar het zou vooral ook fijn zijn als het niet een hok is dat twee verdiepingen hoger zit omdat je er dan toch niet naartoe gaat. Het moet wel een beetje in de buurt van je werkplek zijn.

Elke teamleider die ik gesproken heb tot nu toe geeft dit ook aan dus ik denk dat het zeker een belangrijk aandachtspunt is. Verder nog punten?

Nee volgens mij niet.

Nou dankjewel!

(Ravensbergen, 2017)

18. Bijlage Interview Jesse van Assen – Developer

Dan wil ik graag beginnen met de eerste vraag en dat is wat zijn de kernwaarden van de organisatie?

Voor mij denk ik toch wel dat de kernwaardes zijn openheid en collegialiteit. En dat is echt gebaseerd op de manier waar iedereen werkt bij TOPdesk en met elkaar omgaat. Daarbij kun je denken aan dingen aan het altijd helpen van elkaar. Je hoeft bij een vraag niet door een of ander administratief project heen waarbij je op de juiste laag in moet schieten. Je kunt gewoon bij elkaar binnen lopen. Als werknemer ervaar je dat echt als openheid. Er is bijna geen hiërarchie.

Het is een hele platte organisatie.

Ja het is een hele platte organisatie, je kunt altijd bij elkaar binnen lopen ongeacht de positie die ze hebben.

En iedereen is dan ook bereid om te helpen.

Jazeker. En ik merk het ook echt in mijn dagelijkse werk. Op het moment dat je iemand moet hebben dan loop je langs en dan stel je je vraag. En dat is heel fijn voor het doen van je werk.

Zijn er nog andere kernwaarden waarvan je zegt die typeren TOPdesk heel erg?

Nou voor mij zijn openheid en collegialiteit echt wel het belangrijkste.

Zijn die waardes voor jou als persoon, dus niet op je werk, ook heel belangrijk? Dat je open bent met elkaar.

Ja anders wordt alles zo kunstmatig. Ik vind het prettig als ik direct dingen kan vragen. Ik hou daar wel van, lekker direct. Ik denk ook echt dat het de communicatie echt enorm bevordert.

Wat zijn de belangrijkste rituelen in de organisatie?

Tja, rituelen. Ik kan kijken naar development en daar zijn het vooral herhaaldelijke afspraken. Dus om dat nou een ritueel te noemen.

Wanneer iets met regelmaat terug komt is het wel een ritueel.

Nou wat wij bij development elke dag doen is beginnen met een vergadering. En we hebben tussentijdse overleggen waarin iedereen laat zien waar hij of zij mee bezig is. Zo houden we elkaar allemaal een beetje op de hoogte. Maar om dat nou een ritueel te noemen.

Zou je het missen als het er niet is?

Ja. Maar dat is vooral voor mijn eigen team. Maar het is geen organisatie ritueel. Daarom twijfel ik of het een goede is omdat het eigenlijk te klein is.

Nou mijn volgende vraag is wat de rituelen zijn binnen jouw team dus die heb je dan hiermee eigenlijk beantwoord. Zijn er gebeurtenissen of evenementen die binnen de organisatie jaarlijks of wekelijks terugkomen?

Ik kan eigenlijk alleen dingen bedenken die bij mijn afdeling horen.

En informele dingen? De overleggen die jij noemt zijn allemaal zakelijk gerelateerd.

Het eerste wat mij te binnen schiet is de borrel. Dat kun je denk ik wel een redelijk ritueel noemen.

Andere dingen zoals de borrel waarvan het opvalt dat het vaak terug komt?

Ik kan zo snel niets bedenken in ieder geval.

Wie denk je dat de helden zijn binnen de organisatie? Of wie zijn jouw helden in de organisatie?

Jeetje wat een vragen allemaal! Ik heb niet direct iemand die ik als een held zou aanwijzen. Dat is ook niet echt de manier waarop wij hier over collega's denken hoor. Iedereen hier heeft zijn waarde en er is niet echt iemand bij wie je denkt "dat is de god binnen development" of iets dergelijks. Mensen werken veel samen en daarmee worden goede resultaten behaald.

Iedereen heeft dus eigenlijk zijn eigen moment dat hij of zij even een held is binnen het team.

Ja ik zou inderdaad niet iemand willen bestempelen als dit is dé held van de organisatie.

Heb jij een persoonlijke held? Iemand die jou heel erg inspireert?

Vooral iedereen binnen mijn eigen team. We hebben een hele leuke sfeer en daar draagt iedereen aan bij en dat maakt t werk leuk.

Oke. Dat is mooi, dat iedereen om je heen je inspireert. Hoe zou je de TOPdesk cultuur typeren?

Vooral die openheid die ik in het begin ook al noemde. Weinig hiërarchie. Iedereen is behulpzaam en staat voor elkaar klaar.

Is het een sterke of een zwakke cultuur?

Voor de grootte van het bedrijf en voor het soort bedrijf hebben we een hele sterke cultuur. Ik denk wel dat het ook past. Als je dit bij een bank zou doen dan worden mensen denk ik echt gek. Maar voor een bedrijf als TOPdesk werkt het. Voor mij als persoon werkt het ook.

Ik hoor in de interviews veel dat TOPdesk om de mensen draait. Wat denk jij dat eigenschappen zijn van een echt TOPdesk mens?

Informeel, behulpzaam, beetje studentikoos. Ook serieus wanneer het serieus moet zijn maar ook lol kunnen hebben.

Dus een goede balans tussen zakelijk en professioneel maar ook gezellig en sociaal.

Ja en TOPdesk mensen voelen ook aan wanneer het tijd is voor wat.

Oke. Welke fysieke elementen, en dan kun je eigenlijk denken aan alles wat tastbaar is, zijn heel kenmerkend voor TOPdesk?

Ik denk wel, maar dan kijk ik wel naar ruimtes, dat je ruimtes hebt die je helemaal per team kan inrichten. En ook dat het enigszins is afgesloten van de rest. En dan niet overal gesloten deuren maar wel per team aparte ruimtes met name om geluidsoverlast te beperken.

Om akoestische redenen en ook om het team gevoel te versterken.

Ja om het teamgevoel te versterken en te bewaken. Dat zou niet gaan in een grote open ruimte.

Maar dan niet dat het zo afgesloten is dat je collega's niet meer ziet.

Nee je moet gewoon binnen kunnen lopen dus geen dichte deuren. Niet dat we opeens formeel emails moeten gaan sturen.

Dus daar komt ook die kernwaarde in terug.

Jazeker. En een beetje afgesloten ruimten geeft binnen een team ook de mogelijkheid om het in te richten op de manier waar dat team zich prettig bij voelt en daar hecht ik veel waarde aan.

Oke. En wanneer het gaat over afgesloten ruimten, hoe kijk je aan tegen glas? Dat viel mij op toen ik hier voor het eerst kwam. Er is veel glas en geen deuren. Denk je dat dat heel erg past bij de organisatie?

Ik denk dat het meer toevallig is. Op de 14^e vind ik het eigenlijk maar weinig glas.

Zou je het meer willen zien?

Ik weet het niet. Aan de ene kant zou je zeggen het is makkelijk dat je ziet wat er om je heen gebeurt. Maar juist dat kan ook heel afleidend zijn omdat je in een keer ziet wat er allemaal om je heen gebeurt.

Dus het heeft voor en nadelen.

Ja absoluut. Ik denk dat het wel makkelijk is omdat je dan snel kan zien of je bij iemand terecht kan met een vraag. Dus ik denk dat het voor mensen die van buiten naar binnen kijken een positief iets is, maar voor de mensen in de ruimte zelf misschien wel heel storend kan zijn.

Ja dan zie je in een keer heel veel om je heen gebeuren. Wat zijn dingen waarvan je zegt dat past heel erg bij TOPdesk en dat hebben we nu een beetje of helemaal niet en dat zou ik graag meer willen zien, met betrekking tot fysieke elementen?

Ik heb zo snel niet iets denk ik. Het zou misschien handig zijn om misschien wat meer connectie te maken met het buitenland. Voor developers is dat vooral leuk omdat we op drie locaties zitten, in Nederland, Duitsland en Hongarije. We moeten onderling dus ook veel overleggen en samenwerken. Maar met die mensen, die voor mijn gevoel ook in mijn team zitten, mis ik het sociale en informele contact een beetje. Als ik hen spreek dan is het met name voor werk gerelateerde zaken dat terwijl juist die informele gesprekken zo belangrijk zijn in onze cultuur. Hoe je het precies vorm zou moeten geven weet ik alleen niet. Maar het internationale karakter zou wat meer naar voren mogen komen.

Dat is volgens mij een mooie uitdaging! Als je je werkplek helemaal zelf in zou mogen richten, en dan een beetje gedacht vanuit je team, hoe zou die er dan uit zien?

Ik denk niet heel veel anders dan dat hij er nu uit ziet. We zitten nu in groepjes van 4 tafels bij elkaar. En zo hebben we binnen ons team twee eilandjes. En die zijn er vooral om praktische redenen maar ik denk ook echt dat het goed werkt.

En dan opnieuw, wat je eerder ook al aangaf, niet een volledig afgesloten ruimte maar wel zo dat je geen afleiding hebt van de mensen om je heen of misschien wel geluidsoverlast genereert voor de andere teams.

Ja precies. En ook uitnodigend om binnen te stappen!

Hoe kijk je aan tegen dingen als whiteboards, planten, kleuren op de muur en andere decoratie?

Whiteboards ben ik echt helemaal voor. Je ziet nu ook al dat overal waar op geschreven kan worden daar gebeurt het. Het is gewoon heel makkelijk om zo snel notities kunnen maken. Dus als je meer glas hebt straks heb je ook automatisch dat voordeel ermee! Planten en dergelijke vind ik wel leuk. Het breekt een beetje het witte kantoor imago. Kleuren of iets, het zou leuk zijn maar ik heb er niet echt een voorkeur

voor. Ook andere decoratie als posters, schermen en dergelijke breken ook een beetje dat saaie witte kantoor gevoel.

Een kleur op de muur is dus voor jou niet noodzakelijk om een prettige werkomgeving te maken, dan is decoratie ook voldoende?

Ja, kleur is inderdaad niet noodzakelijk maar zou misschien wel leuk zijn. Maar dan wel een rustige kleur want we hebben ook al overal whiteboards met dingen erop en posters en dingetjes. En als er dan veel kleur is wordt het te druk denk ik.

Het hoeft van jou niet strak maar ook niet heel druk.

Nee precies. Maar alleen wit wordt wat saai.

Oke. Zou je liever in een kantoortuin werken of in allemaal losse kantoren?

Een kantoortuin?

Ja dat is een grote open ruimte met veel collega's bij elkaar?

Dus een beetje het verschil tussen een grote open ruimte of meer het gene wat we nu hebben?

Ja wat jullie nu hebben zijn groepskantoren. De losse kantoren zijn vaak voor 1-2 personen.

Als je echt losse kantoren pakt met dichte deuren daar ben ik absoluut geen voorstander van. Het is nu al als mensen op een andere verdieping zitten dat het lastiger is om bij elkaar binnen te lopen. Met gesloten kantoren wordt dat alleen nog maar erger denk ik. Maar de inrichting die we nu hebben vind ik erg fijn werken. Het zou wat groter mogen want we zitten met ruimtegebrek. Maar dat is niet alleen bij ons volgens mij, dat is in het hele pand zo.

Dus een soort tussenvorm zeg je. Geen grote open ruimte met veel mensen bij elkaar maar ook zeker geen losse gesloten hokjes.

Je wilt een middenweg hebben en zoals het nu boven is, vind ik prima.

Oke. Welke elementen op je werkplek; dan kun je denken aan licht, geluid, temperatuur etc. vind je heel erg belangrijk en waarom?

Ik vind het zelf heel fijn als ik naar buiten kan kijken. Het geeft gewoon net een beetje afleiding als je ergens over na moet denken bijvoorbeeld. Daardoor heb je ook meteen dat je wat meer zonlicht hebt terwijl je een hele dag op kantoor zit.

Dus dicht bij het raam zitten vind je fijn.

Ja persoonlijk vind ik dat wel prettig. Ook als je kijkt naar bijvoorbeeld de 13^e, daar hebben ze een vergaderzaal in het midden van het pand zitten. En dat is volgens mij zo'n beetje de meest gevreesde zaal om in te zitten omdat het qua licht en qua zuurstof een ramp is.

Daglicht is dus belangrijk.

Ja. En temperatuur dat is dan natuurlijk een persoonlijk gevoel. Ik heb t niet altijd heel warm dus 20 graden is prima. Maar andere mensen willen liever 18 of 22. Het is alleen in de zomer wordt het gruwelijk warm hierbinnen, dan wordt het 30 graden soms. Daarbij moeten we bijna omgekeerd sneeuwvrij krijgen. Op zo'n moment is namelijk je concentratie echt volledig afwezig.

Nee niemand kan dan fatsoenlijk functioneren.

Ja in de winter is het in principe prima maar het is in de zomer is het te warm.

Welke elementen op je werkplek vind je eigenlijk totaal niet belangrijk?

Ik kan me nu niet heel snel dingen bedenken die ik niet belangrijk vind. We hebben nu 1 plant en die is te groot, die staat in de weg. Maar om nou te zeggen dat moet gelijk alle planten uitbannen, dat ook niet. Verder zijn er niet echt dingen waarvan ik zeg die zijn er compleet overbodig.

En dingen als gethematiseerde vergaderzalen of hangmatten of kantoor of iets dergelijks. Van die gekke dingen die vanuit Google, CoolBlue en dat soort bedrijven, hoe kijk je daartegenaan?

Oh ja jij en Jasmijn waren bij CoolBlue geweest! Ze gaan er daar zo ver in dat het geen doel het meer heeft. Maar ik heb sowieso wel sterke mening over hoe CoolBlue hun kantoor naar buiten brengt.

Want dat vind je niks?

Ik snap niet helemaal wat ze er mee willen bereiken. Ik heb het idee dat het vooral heel leuk is voor de rondleidingen die ze doen. Dat ze dan kunnen laten zien hoe gek ze zijn. Ik denk dat het voor het personeel maar twee weken leuk is en dan wordt het gewoon onpraktisch. En ik geloof er heel erg in dat dingen praktisch moet blijven. En bij CoolBlue heeft het praktische aspect een beetje een secundaire rol gekregen.

Dus liever no nonsense, praktisch maar wel met sfeer?

Het moet niet het praktisch in de weg zitten. Als je het leuk aan kleed maar het blijft functioneel dan is het leuk. De aankleding mag best grappig zijn maar het moet niet in de weg zitten van de functie van de ruimte.

Dus de functie moet belangrijker zijn dan de aankleding van de ruimte.

Precies, de aankleding moet geen doel op zichzelf worden.

Oke. Wat vind je super goed aan het huidige kantoor? Je noemde net al eventjes de inrichting van de 14^e en dat je daar heel tevreden mee bent. Zijn er andere dingen die je graag 1 op 1 mee zou willen nemen naar het nieuwe kantoor?

Ik vind het huidige kantoor eigenlijk helemaal niks maar dat helpt helemaal niks. Maar iets dat ik wel graag zou willen hebben is een dakterras in het nieuwe pand. Dat is ook leuk bij de borrel enzo en een makkelijke manier om even een luchtje te scheppen is fijn.

En is dat hier nu al zo?

Ja hier kun je vrij makkelijk het balkon op. En dat vind ik prettig. En verder wat praktische dingen; het kunnen parkeren van je auto en het parkeren van je fiets. Maar dat is nu niet heel fantastisch geregeld dus dat kan duidelijk verbeterd worden voor het nieuwe pand.

Oke. Dan ga je eigenlijk heel soepel naar mijn volgende vraag; wat kan er beter in het nieuwe kantoor ten opzichte van dit kantoor?

Dit kantoor is in het afgelopen jaar zo verslechterd. Nu zit je met bewoners onder het kantoor en dat zorgt met borrels weleens voor wat gedoe met politie. Ook het formaat van de fietsenkelder is echt een drama. Door de komst van de bewoners is het kantoor eigenlijk niet meer heel erg gewenst. Je merkt gewoon dat we als organisatie te groot zijn geworden voor dit pand. En dat moet in het nieuwe pand gewoon beter, daar moeten we alle ergernissen die hier zijn opgelost zijn.

Oke. Dan heb ik eigenlijk al mijn 14 vragen gesteld en dan is er nog de laatste open vraag en dat is of je nog suggesties, opmerkingen of tips hebt met betrekking tot het nieuwe pand?

Niet echt. Ik denk dat de dingen die ik echt belangrijk vind ook wel ter sprake zijn gekomen in de vorige vragen.

(van Assen, 2017)

19. Bijlage Interview Josje Middelkoop – Finance Specialist

Wat zijn de kernwaarden van de organisatie?

De kernwaarden... de V's toch, de vrijheid, verantwoordelijkheid en vertrouwen

Merk je ook dat die in de organisatie worden gedragen. Dat mensen zich daar ook naar gedragen?

Ja, zeker wel. De mensen die er wat langer werken. Nieuwe mensen moeten altijd wel even wennen. Maar ik denk dat, ik zelf in ieder geval wel en mensen om me heen ook wel.

En wordt dat ook verteld aan nieuwe mensen als ze hier binnen komen?

Geen idee. Want ik werk bijna nooit iemand in, dus dat weet ik echt niet.

Oké, denk je dat het meer uitgedragen zou mogen worden?

Volgens mij komt het wel eens aan bod, maar het is altijd wel leuk. Het is wel een beetje vaag, van wat bedoelen ze dan. Ik denk dat Sanne er wel meer mee bezig is, om dat wat meer terug te krijgen. Het is wel een heel belangrijk onderdeel van topdesk.

Zijn er nog andere kenwaarden, naast de drie V's, die typerend zijn voor Topdesk?

Ja, van alles. Wat is typerend.. Het type mens is heel typerend. Je kan het niet echt omschrijven. Misschien dat HR dat het beste kan. Maar je zoekt toch altijd naar het type Topdesker.

En wat zijn de eigenschappen die passen bij een 'type topdesker'?

Ja, ik vind dat heel lastig. Maar je ziet het verschil wel. Je ziet van dit is het niet, of dit is het wel. Het zijn een beetje de bijdehante mensen uit de klas van vroeger. Maar ook de mensen die iets verder doordenken en allemaal slim.

Oke, wat zijn de belangrijke rituelen in de organisatie?

Rituelen in de organisatie. Nou voor mijn team kan ik kijken. Koffie halen voor elkaar de hele dag door, en iedereen weet van elkaar wie welke koffie drinkt. Daar worden hele dienbladen voor gemaakt met voor wie is wat en wat je wil. Dat is wel kenmerkend, dat heb je bij andere bedrijven minder, dat hoor ik wel eens. Dan ga je zelf even je koffie halen. Dus ik denk dat dat wel een ritueel is. Verder vind ik het lastig.. even kletspraatje maken, veel persoonlijke dingen ook delen.

Zijn er nog dingen die er organisatie-breed, die vaker in een jaar of week terugkomen?

Ja, onze feesten natuurlijk. Met kerst en het zomerfeest, natuurlijk de jaarvergadering. Het zijn van die standaard dingen die elk jaar gebeuren. Zo'n feest is wel echt altijd een feest. En het kart-bal is ontstaan vanuit medewerkers, is ook heel leuk. Dat zijn wel de terugkerende dingen bedrijfs-breed. Je hebt ook de symposium, of de SEE gebeuren, wat ze nu hebben.

Dus gewoon de evenementen. Oké en wie zijn de helden in de organisatie?

De helden in de organisatie, jeetje... geen idee. Ik vind het heel lastig.

Wie zijn jouw persoonlijke helden. Ook mensen die je inspireren of motiveren

Nou ik werk al heel lang samen met Frank Droomsma en die vind ik gewoon heel leuk. Dat is altijd een hele goeie samenwerking altijd al. We snappen elkaar heel snel, heel snel kan je schakelen met elkaar. En, verder vind ik Sander het heel leuk doen. Ik had altijd gedacht dat, als we een andere directeur zouden krijgen dan Frank en Wolter, dat ik dan zou zeggen 'ik ben weg'. Maar ik vind Sander het eigenlijk ook heel goed doen. En verder heb ik niet echt een held. Ik ben ook wel een tijdje een beetje eruit. Dus ik zit er nu weer een beetje kort erin

Denk je dat het lastig is om helden te noemen, omdat het eigenlijk een best 'platte' organisatie is, dat er weinig hiërarchie is?

Ja, dat het heel klein is, of je hoort het misschien ook niet, de succesverhalen of je hebt geen zin om het te lezen. Tenminste, bij mij, misschien dat anderen meer opvangen.

Zou je die successen eigenlijk meer willen vieren?

Ja, natuurlijk, maar het is ook op zo'n jaarvergadering, op het moment dat het iets heel cools is, wordt er bijna niet eens geapplaudiseerd. Want het leeft niet echt van 'yes, wij zijn cool.' Dat borstklappen gedoe, dat vinden de topdeskers een beetje onwennig en niet echt fijn. Terwijl het volgens mij ook juist heel leuk kan zijn. Dat is misschien weer veel te Amerikaans, dat gevoel krijg ik dan, doe maar normaal, dan doe je al gek genoeg. Ik denk dat het prima is, om daar meer bij stil te staan. Als je iets heel gaafs hebt gedaan, dat je dat dan kan vertellen.

Maar zijn de mensen volgens jou hier wel trots op de organisatie?

Ja, zeker! Ieder is wel trots. Volgens mij hoor je dat ook wanneer je vertelt waar je werkt en hoe dat dan gaat. Dan hoor je andere mensen altijd zeggen, 'dat klinkt heel gaaf, tof bedrijf.' Daar merk je dat wel aan. **En dat heel bewust uitdragen daarvan, daar is topdesk een beetje bescheiden in bedoel je dan?**

Ja, best bescheiden ja, klopt.

Oké, denk je dat dat gaat veranderen of maakt dat juist Topdesk, Topdesk?

Ja, geen idee... Misschien dat het ooit een beetje verandert, of helemaal niet. Want mensen blijven zo van: 'ik doe gewoon mijn werk en dat gaat prima', en misschien zit dat wel een beetje in de Topdeskers, het type mens wat het is. Wel trots, maar niet erover opscheppen dat het zo gaaf is, ofzo. Sommige mensen op facebook doen dat wel, 'dit is het gaafste bedrijf, blablabla', maar zo zijn de Topdeskers niet echt.

Hoe zou je de Topdesk 'cultuur' typeren?

Dat is een lastige vraag... De Topdesk cultuur, ja, Sander had het er ook al over van de week, dat die Topdesk cultuur belangrijk is om in stand te houden. Ik vind het lastig om te omschrijven.

Is het een heel sterk aanwezige cultuur? Of is die zwak?

Nou, dat is echt al van alle jaren, dat we het hebben over de 'Topdesk cultuur' en dat we die moeten bewaren en bewaken. Ik weet het niet zo goed, heb er geen goed antwoord op.

Is het voor jou meer een gevoel?

Ja, ik voel me thuis, maar dat komt ook omdat ik hier al een eeuwigheid rondloop, dus het is ook een soort huis. Ik kan het niet goed omschrijven.

Je zegt, ik loop hier al een eeuwigheid rond, maar het feit dat je je ergens thuis kunt gaan voelen, dat maakt het misschien ook een informele organisatie?

Zeker, je kan, als je vertelt dat je in je korte broek op slippers naar je werk kan. Dat vinden de meeste mensen wel bijzonder. Dus het is zeker wel informeel. Je kan ook iedereen aanspreken. Dat was vroeger heel erg, dat je elkaar altijd kon helpen, dat je elkaar vroeg wie er kan helpen. Als je klein bent, dan ken je iedereen en je weet van iedereen wat die kan. Dat wordt wat lastiger als je groeit, want je kent niet iedereen. Ik heb wel het gevoel dat het wat aan het terugkomen is. Ik kan er niet specifiek voorbeelden van geven, maar dat is meer een gevoel. Dat het weer wat kleiner wordt en dat je wat makkelijker op elkaar af kan stappen. Dat iedereen dat wel weer fijn vindt. Dat informele, directe contact met iedereen is hartstikke leuk natuurlijk. Dat je samen echt een feestje kan bouwen. Ik weet dat ook wel eens zo is dat er een bedrijfsfeest is, een locatie gehuurd en drank afgekocht. Dan weten ze niet wat er aan komt, dan verwachten ze een paar mensen die gaan borrelen. Ze hebben niet door, dat de bar leeggezopen wordt en dat iedereen op de tafel staat te dansen. Dat is niet wat je verwacht bij een bedrijfsfeest. Het is echt een club mensen die lol met elkaar kan hebben.

Denk je dat het ook is, omdat het vanaf de buitenkant mensen het idee hebben dat het wel een heel formele organisatie is, op basis van bijvoorbeeld de site of brochures, denk je dat de cultuur eigenlijk meer naar buiten gedragen mag worden? Meer dat informele

Nou het zou wel tof zijn als iedereen het gevoel heeft zoals bij Google bijvoorbeeld. Dat is een groot, professioneel bedrijf, maar de Google-sfeer of de manier van werken, klinkt wel heel 'flashy' en tof en fancy en hip en jong. En als we zoiets zouden kunnen hebben, zou dat wel tof zijn. In Nederland heb je bijvoorbeeld bol.com, heeft een beetje hetzelfde, dezelfde vibe als Google, maar dat is ook professioneel en met veel mensen, maar ook de uitstraling van 'we zijn hip en jong.' Dus ja, dat zou best wel kunnen.

Dat zou bij Topdesk passen als je dat zo zou uitdragen denk je?

Natuurlijk, want die mensen wil je ook hebben, toch. Het gaat er ook om dat je de juiste mensen zoekt.

Dus als je zegt, we willen die echt Topdesk binnens halen, dan moet je dat ook naar buiten uitstralen dat je zo'n bedrijf bent

Ik denk dat het ook leuk is voor klanten, als je de hipste software in huis hebt, gemaakt door een hip bedrijf. Volgens mij is dat wel cool.

Daar ben ik het mee eens, ben altijd benieuwd wat mensen die er al langer werken ervan vinden.

Nee, iedereen, je wordt wel ouder, maar je blijft vanbinnen jong, word je geen opa of oma.

Denk je dat Topdesk je jong houdt? Dat zei laatst iemand, qua mentaliteit ofzo.

Ik heb geen idee, want ik heb nog nooit ergens anders gewerkt. Maar ja, ik denk dat je bij Topdesk prima jezelf kan zijn. Dus als je lekker jong wil zijn, dan kan je dat doen. Of als je het idee hebt 'ik wil echt vet professioneel gaan worden', dan kan dat ook. Dus alles kan

Oké, dan heb ik nu de algemene vragen gehad. We gaan door naar het gebouw. Ik zie al een hele lijst liggen

Ja, ik heb even overlegd met mijn team, zodat ik onze belangen kan behartigen.

Dat is alleen maar goed. Ik wilde beginnen met de vraag: welke fysieke kenmerken, dan kun je denken van materialen tot gethematiseerde vergaderzalen, alles wat tastbaar is, zijn kenmerkend voor Topdesk?

Weer een lastige vraag... Nou het is allemaal vrij open, veel glas. Veel transparante en open ruimtes, niet van die 'cubicles' en afgesloten kantoortjes. Alleen Frank, Sander en Wolter hebben volgens mij een katoor, of Rik er nu ook eentje. Dus weinig kantoren, veel open. Maar ook hele grote kantoren is het ook niet echt. Mensen zitten toch in kleinere ruimtes met z'n allen. Dus dat is wel een kenmerk. Dat is het nu, op zich denk ik van, als je een nieuw kantoor hebt, dan kan je ook nieuwe dingen kiezen. Kantoormeubelen zijn soms ook wel 'random' gekocht, daar zit niet echt een visie achter. Je kan natuurlijk als je over interieur denkt, kan je er veel ideeën achter hebben. Bijvoorbeeld die appartementen, die zijn echt heel goed ingericht. Daar heeft iemand over nagedacht die er verstand van had. Dat vind ik wel heel tof. Een goede stap, want wat er verder allemaal... het voelt allemaal een beetje (?). Dat is nu het gevoel.

Denk je niet dat dat ook een beetje past bij Topdesk? Dat het niet allemaal gestyled is?

Ja, het hoeft niet helemaal gestyled te worden, maar je kan ook op casual stijlen. Net als sommige mensen hun kleding, lijkt het alsof het zo uit de kast is getrokken, maar is er wel heel goed over nagedacht. Dus je kan het op die manier ook er goed over nadenken, terwijl het er wel casual uitziet. Ik denk dat dat beter werkt, omdat de meeste mensen er geen verstand van hebben. Het is wel heel fijn om in een prettige, goed ingerichte ruimte te werken. Dat werkt gewoon lekkerder, voel je je meer thuis.

Zou je dan qua stijl voor iets heel straks gaan, of meer iets huiselijks?

Ik vind zelf alle nieuwe, dat retro gebeuren, van die oude dingen met nieuw combineren, dat is leuker dan heel strak. Ik denk dat ook veel mensen van strak houden. Ik vind dat strakke niet zo leuk, beetje onpersoonlijk. Je hebt zo'n stijl, heel veel cafés hebben zo'n stijl, met veel planten en hout en een beetje industrieel, maar ook retro. Dat lijkt me een leuke stijl voor sommige hoekjes. Niet het hele kantoor. Niet dat iedereen aan een houten bureau gaat zitten. Dat zou niet praktisch zijn. Maar een beetje erbij. Voor informele plekken, als stijl een beetje.

Hoe kijk je aan tegen kleurgebruik voor het pand?

Ja, lijkt me hartstikke leuk, lekker kleur en dan die groenige/blauwige tinten. Mooie kleuren.

Denk je dat het een werkomgeving prettiger maakt?

Ja, want ik liep hier net ook, langs de andere kant, daar heb je zo'n houten tafel met een gekleurde muur. Dat voelt meteen veel relaxter dan dat felle rood en dat Topdesk rood en blauw, zijn geen mooie kleuren. Ik ga wat meer voor de zachtere kleuren.

Het is hier nu een bepaalde situatie en straks in het nieuwe pand is de ruimte om er iets nieuws van te maken, zou je bijvoorbeeld meer glas willen?

Nou, als je ruimtes gaat maken in een grote ruimte, kan dat op veel manieren. Kan met glas, maar gedeeltelijk ook met hout of panelen. Ik zou het wel open laten, maar niet te open. Dat werkt ook niet. Het is een lastige balans. Ik zou niet alles glas doen, daar wordt het kil van. Een beetje warmte, planten, dat is wel prettig.

Zou je meer planten willen zien in het nieuwe pand?

Ja, maar dan zou ik ook wel iets regelen dat het netjes onderhouden wordt. Nu ziet het er soms zo armoedig uit. Ik denk dat planten heel goed zijn, ook voor de zuurstof, goed om tussen het groen te zitten. Dan moet je wel zorgen dat het goed wordt onderhouden, dat het op tijd water krijgt en je niet afhankelijk bent van een iemand op de afdeling die er zin in heeft. Al helemaal als je met meer flexplekken gaat werken.

Dan liever kleine of grote planten?

Van alles wat, gewoon een beetje hangplaten, staande, grote, mooie bananenplanten, grote bladeren, van alles lijkt me leuk. Past ook bij dat retro, hout. Dat is een hele leuke stijl.

Zijn er andere fysieke elementen die je meer zou willen zien in het nieuwe pand?

Ja, veel meer hout lijkt me echt leuk, want dat zie je heel weinig. Als je houten vergadertafels hebt of zo, dat brengt sfeer. Dus hout, vind ik echt leuk, niet nep hout. Dus hout, kleur, planten, glas... en verlichting is hier echt, ja, ik vind verlichting heel belangrijk. Dat je goed licht hebt.

Liever goed daglicht of liever kunstmatig?

Nou, het lastige met daglicht is, dat er zo veel licht binnenkomt door een raam, dat je het gordijn dicht moet doen, omdat je anders je scherm niet kunt zien. Dan word je te snel vermoeid. Dat is het lastige van daglicht. Dus het moet wel goed gefilterd worden, zodat je er niet last van hebt, maar het wel binnen krijgt. Nu hebben we van die lamellen met gaatjes, wat wel leuk is. Dat werkt wel goed, want als die dicht is krijg

je nog wel licht binnen. Dat zal wel een zoektocht worden. En leuke lampen, lampen kunnen ook veel sfeer geven. Boven bij de vergadertafel hangen ook leuke lampen, met een leuk sfeertje

Als je zelf je werkplek zou mogen inrichten, wel bekeken ook vanuit je afdeling, hoe zou die er dan uitzien?

Nou, ik zou graag een sta-zit bureau hebben. Dat vind ik heel prettig, heb ik nu al. Grote schermen, ik denk een laptop-plek, volgens mij gaan ze daar ook een beetje naartoe met het flexwerken. En stoelen, heb ik niet zo veel mening over. Een leuk zitje, op een plekje waar je koffie neer kan zetten bijvoorbeeld. Wat meer kleur, wat meer aankleding. We hebben nu die ouderwetse muur gemaakt, dat vind ik heel leuk, is misschien een beetje te. Maar wel dat er meer huiselijke dingen in je werkplek zijn. Gewoon dat het wat huiselijker is in het bedrijf, zodat het niet zo'n steriele, professionele werkplek is. Dat matcht ook meer met de cultuur van Topdesk.

Verder nog fysieke kenmerken?

Ja, even kijken... muziek! Ja, want we hebben nu wel een boxje, waar iemand zijn telefoon aan kan doen. Maar misschien kan je ook muziek hebben over het hele bedrijf, achtergrondmuziek.

Hoe denk je dat andere afdelingen daar tegenaan kijken, afdeling waar bijvoorbeeld mensen liever geconcentreerd werken.

Ja, ik denk dat er wel iets met muziek te doen is. Of per hok aan kunnen zetten, je wil ook niet radio luisteren. Ik weet niet precies hoe, maar ik denk dat iets met muziek ook heel leuk is. Dat je wel muziek ook, als je een plek hebt waar mensen wachten, dat er muziek aanstaat.

En bijvoorbeeld muziek maken?

Ja, ik maak geen muziek, maar als ontspanning even tussendoor een kwartiertje muziek maken. Is wel cool natuurlijk, drumstel, piano. Ik denk dat het wel heel leuk is op een borrel, als er een piano staat. Ik zou geen drumstel doen, dat is wel erg hard. Er zijn wel mensen die piano kunnen spelen, dat is wel lachen.

Oké, zou je liever in een kantoortuin willen zitten of in allemaal losse kantoren?

Nee, ik vind het leuker als je bij elkaar zit, in een tuin. Niet in zo'n hokje.

En je gaf al aan dat het niet te groot moet..

Nee, we zitten nu met een groepje bij elkaar. Ik denk ook met koffie halen, als het te veel is, dan gaat niemand dat meer doen. Dan weet je niet meer wat wel bij jou hoort, dan blijf je gaan. Dus dat koffie halen is juist iets wat je wilt houden. Als de ruimtes te groot zijn, ga je dat niet meer doen

Ben je tevreden met de ruimtes, hoe groot ze nu zijn?

Ja, bij ons wel hoor. Voor ons team is het prima

Daarnaast zitten natuurlijk ook consultants

Ja, maar die zijn heel stil, een soort stille plek daarachter. Ik zat trouwens verder te lezen wat ik nog meer had voor de werkplek. Ik had nog: goede temperatuurregel-mogelijkheden, goede wissellijsten, waar je zelf dingen op kunt hangen, bloemen, bloemen-abonnement of iets. Voor op mijn werkplek nog een webcam, zodat je kan overleggen met andere vestigingen, internationaal bijvoorbeeld.

Zodat je kan skypen op je eigen werkplek, in plaats van in een grote ruimte

Ja, maar daar hoorde ik ook meteen anderen zeggen dat het niet handig is, want als je dan praat met anderen, heeft de rest daar last van. Dus misschien met een koptelefoon. Of dat je dat wel kan doen, of met je laptop met camera, met een koptelefoon op een overlegplek kan gaan zitten. Dat anderen er geen last van hebben.

Je noemde ook al temperatuur, daar heb ik ook een vraag over. Welke elementen op je werkplek, denk aan kleur, licht, temperatuur, zuurstof, vind je heel erg belangrijk?

Ik vind licht, dus dat je naar buiten kan kijken heel belangrijk. Dus vlak bij de buitenkant. En temperatuur vind ik super belangrijk, het is heel vervelend om in de kou te werken, is ook niet gezond. Dat zijn echt de belangrijkste dingen. Dat speelt ook in het team, we zitten altijd met de temperatuur te klooiën, dus ik denk dat dat belangrijk is.

Is het dan ook dat jullie het allemaal te koud hebben?

Iedereen heeft het te koud

Hoe denk je dat het opgelost kan worden?

Ik denk dat het super lastig is, maar je hebt natuurlijk gewoon goede airconditioning-systemen. Mensen houden niet van airco, maar als je een goed systeem hebt, is dat wel prettiger. Dat je niet altijd hoeft te denken: 'oh, het is winter, dus ik moet een extra trui aantrekken op mijn werk', en in de zomer is het dan weer loeiheet. Het is lekker als het altijd een beetje hetzelfde is.

En denk je dat het werkt als mensen zelf de ‘macht’ of ‘empowered’ zijn om zelf te bepalen hoe warm het is in een ruimte?

Ja, zeker, want we hebben nu ook van die knopjes, is super fijn dat je gewoon de temperatuur hoger kan zetten. En als je een ruimte niet gebruikt, hoef je de temperatuur daar ook niet aan te zetten. Maar het moet dan wel snel reageren.

Oké, zijn er andere elementen die je heel belangrijk vindt op het kantoor?

Ja, frisse lucht, zuurstof, goede lucht. Het is soms heel benauwd in hokjes, dus goede ventilatie

Zijn er elementen die je heel onbelangrijk vindt?

Nou, weet ik niet, ik weet niet waar iedereen zich druk om maakt

Wat vind je bijvoorbeeld van akoestiek?

Ja, dat boeit me niet zo, maar ik kan me voorstellen, dat als je goede oren hebt, het heel irritant kan zijn. Ik persoonlijk heb daar niks mee. Ik heb ook nog nooit iemand uit mijn team erover gehoord.

Wat vind je heel goed aan het huidige kantoor, wat je het liefst zou willen meenemen?

Volgens mij helemaal niks. Het mag wat mij betreft helemaal anders. Kijk, we zijn hier natuurlijk gegroeid, we begonnen in het kleinste stukje en het werd steeds groter. Dat was heel fijn hier. Maar ik denk dat, ik zou lekker opnieuw beginnen. Het is leuk om het nieuw, dat de cultuur goed erin kan. Dat het een beetje een ‘hipster-google vibe’ gaat krijgen. Dat ga je in dit gebouw gewoon niet krijgen, het is gewoon een super lelijk pand. Het heeft geen buitenruimte, de balkonnetjes zijn vreselijk. Alles is eigenlijk lelijk. Ik denk dat er veel verbetermogelijkheden zijn

Concreet, wat zou je in het nieuwe kantoor beter dan t.o.v. het huidige?

Veel meer overdacht, misschien ook wat meer overal hetzelfde. Iets uniformer, maar wel huiselijk en hip. Maar ik houd er niet van om alles maar weg te gooien. En dus ik zou wel proberen om zo veel mogelijk te hergebruiken. Dus niet alle bureaus weg.

Ik denk dat je met kleur en met heel veel dingen toch wel, ook met klein budget, kan je heus wel dingen regelen. En mooie, als je een paar tafels wel verandert. Ook dat je plannen hebt voor de toekomst, wanneer spullen moeten worden veranderd. Ik zou ook vooral mooie vloeren leggen.

Wat zou je een mooie vloer vinden?

Nou ik vind tapijt wel prettig, omdat het ook veel geluid opneemt. Maar opzicht vind ik een betonnen vloer wel cool. **Dat is wel koud.** Ja dat wel, dus dat zou ik niet doen. Eerder tapijt. Dat is dan wel een heel groot stuk. (... geklets over eigen interieur met groene vloer ofzo) Met een kleur creëer je zo veel sfeer, dus dat kan ook op de vloer, dat scheelt al heel veel. Ik zou juist voor groen, maar niet blauw of rood, dat zijn geen goede kantoor kleuren, maar wel een warme kleur. De Topdesk kleuren, blauw en rood, zijn echt niet gezellig.

Ze zijn wel bezig met een ‘brandbook’, dus er zijn wel nieuwe kleuren. Hoe kijk je er tegenaan als je een kleur kiest buiten het brand boek?

Ja, ik weet niet helemaal wat het doel van zo’n boek is. Het staat wel leuk als het er wel in staat. Maar als het er niet in staat, maar het werkt voor de ruimte wel, dan vind ik het slim om te doen. Ik zou wel uitgesproken kleuren doen. Dat is gewoon leuk en het geeft sfeer. Helemaal als je al die saaie meubels mee moet nemen, moet je wel wat met de vloer en de muren wat doen.

En de laatste vraag, andere tips of opmerkingen?

We hebben een heel groot archief, papieren archief. Daar moet een plek voor komen. We zijn er niet echt uit of we het allemaal moeten digitaliseren, daar zijn de meningen over verdeeld. Je kan ook zeggen we doen dat niet en we zetten het ergens in een kelder en over een aantal jaar is dat toch allemaal verouderd dus kan het weg. Dat lijkt me het meest praktisch, maar het moet wel een plek krijgen. We hebben het ook niet binnen een jaar gedigitaliseerd. Ik denk niet dat het heel toegankelijk hoeft te zijn. Het is een archief met getekende opdracht-bevestigingen. Dus in het geval dat een klant vindt dat hij er niet voor heeft getekend, dat je het erbij kan pakken. Maar we doen dat al jaren digitaal. Het is maar een paar keer per jaar nodig.

Dan ook nog twijfel over kasten of geen kasten bij ons in de buurt. Wij hebben nu heel veel mappen, maar die willen we gaan digitaliseren. Dus wie weet hebben we aan het einde van het jaar geen mappen meer nodig. Dus daar is het van afhankelijk.

Verder veel overlegplekken. Je hebt nu van die treinbankjes, die zijn heel fijn. Maar je merkt dat er te weinig overlegplekken zijn. Kan ook kleine hoekjes waar je even kan gaan zitten. De belangrijkste is koffie. Goede

koffie met verse melk. We hebben nu overal van die melkschuimers staan, dat duurt super lang, gaan ook al kapot, is ook slecht voor je. Maar dus echt goede koffie met verse melk erin. Sta-zit bureaus voor wie dat willen of nodig hebben. Bij ons team, we hebben finance, iets van een gave print op de want, in een gave kleur, of iets met geld als een thema of zo.

Maar misschien zitten we straks helemaal verspreid of op een service plek of iets dergelijks. En ook gezelligheid. En ook heel belangrijk: je hebt natuurlijk al die games, die flipperkasten en zo. Ons team, wij doen dat eigenlijk nooit, want wij vinden dat niet zo interessant en niet zo leuk. Met het gevolg dat wij nooit pauze nemen om een spelletje te spelen. Dus iets van ontspan mogelijkheden voor mensen die niet van die games houden. Massagestoelen of zo, dat je zeven minuten in zo'n stoel kan gaan zitten. Dat zou ik wel even doen als pauze. Of andere dingen, (?).. lezen, weet ik niet of je dat doet. Maar voor mensen die geen interesse hebben in Mario Kart of tafeltennis. Dat je wel ook een keer per dag van je werkplek afgaat om iets te doen

Dat viel me ook al op, heb ik ook over nagedacht.

Ja, ons hele team doet dat nooit, we nemen geen pauze om dat te doen.

Dat is eigenlijk zonde, bij een bedrijf waar daar ruimte voor is...

Waar het ook belangrijk gevonden wordt, is dat jammer. Wij vinden het eigenlijk allemaal stom en we roken niet.

En een lounge-plek, dat je even kan ontspannen. Muziek had ik genoemd, temperatuur, bloemen. Oh ja, ik had het verzoek voor genoeg kolfplekken en dat ze ook goed ingericht zijn, niet dat er ook een machine staat. Want dat is voor het kolven zelf niet praktisch. Nog een goede tip had ik gehoord: iets van Topdesk fietsen of steppen, zodat je naar de Hove kan komen en even een boodschap kan doen in de pauze. Want het is toch best een wandeling, als je op de fiets of een step op en neer kan, is dat wel handig. En als laatste, rookruimten, we roken allemaal niet, maar we hebben daar een dakterras. Het zou niet heel chill zijn als je even met wat mensen naar buiten wil, om daar te overleggen, dat je eerst door een muur van rook moet. Ik denk dat je ze naar buiten moet sturen allemaal, maar dan niet belemmerend. Ik denk dat je daar heel strikt op het dakterras ergens achterin een hoekje voor maakt. Want het is erg goor als je daar doorheen moet, het slaat zo op je keel en het is niet prettig. Dus daar zou ik goed over nadenken.

(Middelkoop, 2017)

20. Bijlage Interview Kasper van Leeden – ICT professional

Dan is mijn eerste vraag, wat zijn de kernwaarden van de organisatie?

Oh, dat zijn onze drie V's; vrijheid, verantwoordelijkheid en vertrouwen. En dat straalt wel uit op de organisatie denk ik. Er worden veel nieuwe initiatieven genomen en er komen dagelijks veel nieuwe ideeën voorbij.

En merk je het ook echt in je dagelijkse werk, dat je die drie V's echt terugziet?

Ja, er wordt niet heel snel "nee" gezegd en er wordt echt aandachtig naar je geluisterd als je een idee hebt, dus wat dat betreft zeker. Het geeft een goed gevoel.

Zijn er nog andere kernwaarden waarvan je zegt die zijn niet zo sterk gedefinieerd maar die passen wel heel erg bij TOPdesk?

Je merkt wel dat het een cultuur is van slimme mensen die allemaal een eigen mening hebben. Dus het is heel divers. Dat is niet uniek voor TOPdesk maar het speelt wel mee in de cultuur.

Het typeert wel heel erg?

Jazeker.

Oke. Wat zijn belangrijke rituelen binnen de organisatie?

Pfoe, tja.. Ik denk dat als je nieuw bent dat het heel gaaf is dat de directeur even een rondje met je doet. Die geeft dan even een introductie over het bedrijf. Het zal nu vaak Sander zijn maar daarvoor was het natuurlijk Wolter. En andere rituelen, dat zal waarschijnlijk wel de borrel zijn elke vrijdag. En binnenkort komt er ook een newbie borrel aan zag ik. Dat is altijd een leuke gelegenheid voor nieuwe mensen om zich even te introduceren. Ook, ik weet niet of speelt het goede woord is maar het is een heel jong bedrijf. En je merkt dat bijvoorbeeld aan dingen als de flipperkasten en de xbox en de Wii en dergelijke. Spelletjes spelen is ook wel een ritueel.

Ontspanning is dus belangrijk.

Ja. Bij ICT hebben we er ook 1 op de afdeling en dan spelen we met elkaar even een potje Mario kart. En soms sluiten er mensen aan vanuit andere teams. Maar dat komt wel echt elke dag terug.

Je noemt binnen ICT is er een eigen Wii, zijn er nog andere rituelen die specifiek binnen jouw afdeling plaats vinden? Kunnen ook wat kleinere dingen zijn die elke dag terugkomen.

Nou we hebben bij ons een aquarium dus dat moeten we gezamenlijk onderhouden, dat is wel echt iets van de afdeling. En verder rituelen; we hebben elke ochtend een stand-up waarin we gezamenlijk bespreken wie wat gaat doen en waar we allemaal mee bezig zijn. Ik denk dat dat het wel redelijk is.

Oke. Wie zijn de helden binnen de organisatie?

Ik denk dat bovenaan zeker Frank en Wolter staan. Het is gewoon heel gaaf dat zij er nog steeds zitten en dat zij gewoon echt begonnen zijn met de organisatie. En ook met Wolter dat hij gewoon in het begin geprogrammeerd heeft.

Wie zijn voor jou persoonlijke helden in de organisatie, die jou op dagelijkse basis inspireren?

Nou ik kom vanuit support en daar zitten wel een aantal mensen met wie ik heel goed kan samenwerken en nog steeds graag mee samenwerk. En die zoek ik nu, ondanks dat zij ook op andere afdelingen zitten, nog steeds op. Dat zijn eigenlijk gewoon vrienden, die kan ik blindelings vertrouwen. En nu bij ICT is eigenlijk iedereen wel een inspiratie.

Dus eigenlijk gewoon mensen waar je dagelijks mee samenwerkt?

Ja en vooral mensen die ik kan vertrouwen dat als ik ze iets vraag dat daar iets mee gedaan wordt.

Oke. Hoe zou je de TOPdesk cultuur typeren?

Eigenzinnig en eigenwijs denk ik. Ik zei al, iedereen heeft een eigen mening. En dat zal jij nu met dit onderzoek nog wel meer merken dan anderen. Iedereen heeft een mening over het nieuwe pand en misschien wil zelfs iedereen het wel anders. En dat merk je ook gewoon in dagelijkse werkzaamheden. En verder natuurlijk slim. Bijvoorbeeld bij ICT, als mensen een probleem hebben dan redden zichzelf wel. En dat is deels heel fijn en deels is dat een risico.

En je zegt eigenwijs, dat kan ook negatief zijn. Is het binnen TOPdesk altijd positief?

Vast niet. Ik denk als we kijken van de ontwikkeling van het product is in het verleden ook de notie geweest om alles zelf te willen doen en alles zelf te maken. Daar zijn we nu volgens mij wel een beetje vanaf aan het stappen. Als je iets zelf maakt moet je het zelf blijven onderhouden en zelf de mensen en de kennis in

dienst houden. En dat is denk ik niet altijd de goede keuze geweest, misschien was het toen wel een logische keuze.

Maar het is wel heel kenmerkend voor de cultuur dat men zegt wat ze denken en soms lekker eigenwijs zijn?

Ja, absoluut.

Oke. Welke fysieke elementen, en dan kun je denken aan alles wat tastbaar is in een kantoor, zijn heel typerend voor TOPdesk?

Ik weet niet zo goed of het tastbaar is of juist ontastbaar, maar het is heel open.

Hoe denk je dat het komt dat het heel open is, door het gebruik van materialen?

Ik denk eerder door de cultuur die opgezet is door de directie in het verleden. En dat is heel positief hoor. Wat ook op valt is dat mensen weinig opbergruimte hebben, geen kastjes en dat soort dingen. Tja, en wat is verder typerend... Ik denk wat je nu ziet, de kleinere bankjes en tafeltjes voor wat kleiner overleg. Er wordt namelijk best veel overlegd. Ik weet niet zo goed of dat een positieve of negatieve ontwikkeling is. Maar goed, je moet wel met elkaar blijven praten. Dus ik denk dat het informele praten wel steeds meer gebeurt.

Zou je dat in het nieuwe pand dan ook meer terug willen zien, die informele overleghoekjes?

Ja ik denk het wel. Als ik nu naar de bezetting van de vergaderzalen kijk dan zijn die eigenlijk altijd wel vol. Soms ook met kleine groepjes mensen die maar eventjes moeten overleggen. Dus inderdaad een kleinere plek waar mensen eventjes iets kunnen overleggen, gewoon met een tafel en met misschien een laptop ofzo, dat lijkt me wel een goede toevoeging.

En dingen als whiteboards er ook bij of moeten die alleen terug komen en ruimten zoals huddle spaces?

Dat daar toch een soort verschil in zit.

Ik denk dat je daarvoor moet kijken naar de afdeling. Consultancy en sales werken vooral op laptops, dus die hebben in principe iets dat ze mee kunnen nemen naar vergaderingen. Ontwikkeling werkt vooral op computers dus die hebben meer behoefte aan huddle spaces met een whiteboard en dergelijke. Dus ik denk dat dat per afdeling of per verdieping zal verschillen wat je daar neer moet gaan zetten.

Oke. Zijn er nog andere fysieke elementen waarvan je zegt die zijn kenmerkend voor TOPdesk en die zou ik in het nieuwe pand nog wel meer terug willen zien?

Dat vind ik een moeilijke vraag. Ik weet niet of er echt fysieke dingen moeten veranderen. Je hebt nu natuurlijk de mogelijkheid over hoe we zitten en hoe we werken, dus dat zou ik wel doen. Maar of ik daar nou veel aan zou veranderen..

En dingen als bijvoorbeeld het logo meer terug laten komen?

Ja dat is natuurlijk wel al langer een wens, om ergens aan de buitenkant van het pand een duidelijk logo te hebben. Dus dat zou leuk zijn. Binnen; ik ben bij CoolBlue geweest en daar doen ze heel veel leuke dingen met kleuren en zo. En over het logo, het zou kunnen maar hoeft niet per se. Als de kleuren speels zijn dan is dat denk ik voldoende. Of juist heel strak, zoals bij de Gemeente. Ik weet niet zo goed aan welke kant ik zou zitten. Ik denk dat ik nu wat meer naar de CoolBlue kant. Maar het hoeft niet per se het TOPdesk logo.

Oke, maar in ieder geval het gebruik van kleur?

Ja absoluut.

Een beetje dat jonge en speelse terug laten komen.

Ja klopt.

Dus ook op die manier de cultuur vertalen naar het pand zodat als klanten hier komen ze dat ook zien?

Ja.

Oke. Als je zelf je werkplek zou mogen inrichten, en dan een beetje gedacht vanuit je afdeling, hoe zou die er dan uitzien?

Er wordt natuurlijk gesproken over het bij elkaar zetten van de stafafdelingen, dat lijkt mij in ieder geval een hele positieve ontwikkeling omdat het nu toch wel heel erg gescheiden afdelingen zijn terwijl ze veel overlap hebben. Een goed voorbeeld is het in dienst komen van een nieuwe medewerker. Die moet voor HR voor z'n contract en een toegangspasje. Die moet naar ICT voor z'n laptop en als laatste langs Jasmijn voor een auto. En dat terwijl de ns reispassen weer bij HR liggen. Als dat wat meer bij elkaar zou zijn en het een one-stop-shop zou kunnen worden dat is dat voor de medewerker wel fijner. En het geeft ons denk ik ook de kans om die processen wat te optimaliseren. En verder, wat ik merk op de afdeling, we zitten nu in een hoekje en elke dag wisselt het wie er verantwoordelijk is voor het helpen van medewerkers met vragen. En het is nu vrij onduidelijk bij wie ze moeten zijn met een vraag. En ik denk dat we daar wel iets

mee moeten maar ik weet niet zo goed wat. Intern is er al gesproken of er dan iets van een balie moet komen ja of nee. Het zou misschien helpen maar er zijn twijfels of het wel fijn is en of het echt goed gaat werken. Dus dan neigt men weer naar het niet doen.

Want er hangen nu bordjes boven de bureaus van mensen die nu in de eerste lijn aan het helpen zijn toch?

Ja.

Oke.

En als die er niet zijn staat iemand dus midden in de ruimte een beetje verloren. Of iemand loopt het eerste bordje voorbij en dan is het ook onduidelijk wie die persoon gaat helpen. Het kan bijvoorbeeld een beetje zoals een apple genius bar. Niet letterlijk zo maar vooral gewoon dat er een duidelijke plek is waar je iemand even kan helpen. Bijvoorbeeld een statafel waar iemand ook even zijn laptop neer kan zetten ofzo.

Dus niet aan het bureau waar iemand ook aan het werk is, maar meer een speciale plek die specifiek bedoeld is om mensen te helpen?

Ja dan trek je die ICT'er ook weer even van z'n plek af. En als die plek dan bijvoorbeeld een zit-sta bureau is dan heb je meer een actieve houding.

En daar zou je dan bijvoorbeeld ook facilitair en HR-hulp bij willen, of alleen ICT?

Ik vind het prima om die er te schuiven. Dat is juist logisch. Maar ik weet niet wat zij willen. HR heeft wel hetzelfde probleem met het helpen van medewerkers. Maar ik weet echt niet hoe het met FM zit of met finance. Maar ik kan mij wel voorstellen dat het goed zou werken.

Dus jij ziet het wel voor je dat er een centrale plek is voor het helpen van de medewerker?

Jazeker.

Oke. Zou je liever in een kantoortuin zitten of in allemaal losse kantoren?

Dat hangt er een beetje vanaf vanuit welke afdeling ik denk. Als je hebt over staff en development is dat wel een verschil. Ik zit bijvoorbeeld nu naast SaaS en ontwikkeling en dat kan heel rumoerig zijn. Dus wat dat betreft neig ik dan misschien wat meer kantoren, vooral als je iets geconcentreerd moet doen. Daarbij kun je natuurlijk ook denken aan flexplekken waar je kunt gaan zitten als je rustig je werk wilt doen, dat kan natuurlijk ook.

Dus meer eigenlijk gebaseerd op de werkactiviteiten die je op dat moment moet uitvoeren?

Ja.

Oke. En zou je dan bijvoorbeeld zeggen ik willen een hele grote open ruimte en dat zijn dan allemaal concentratieplekken of zou je dan toch wat meer afgesloten ruimtes voor willen hebben voor kleinere groepjes?

Nou dat hangt natuurlijk af wat je onder kleine of grote groepen verstaat. Maar als er 6 of 8 bureaus bij elkaar staan dan zou het nog wel kunnen maar als het er mee worden dan heb je al snel kans dat het toch te druk wordt.

Dus jij ziet meer ruimten zoals de scrum ruimtes van development voor je?

Ja, eigenlijk wel.

Maar dan een soort stilte coupe idee?

Ja, ik denk dat dat beter werkt dan een soort Bibliotheek idee, waar je met z'n alle gaat zitten. Daar werkt het wel trouwens dus wie weet.

Oke. Welke elementen op je werkplek, daarbij kun je denken aan dingen als kleur, licht, temperatuur etc. vind je heel belangrijk en waarom?

Ja temperatuur. En zuurstof! We hebben hier eigenlijk altijd ruzie met het interne klimaat. Zeker op de 14^e, daar is het vaak erg warm en benauwd. Als mensen bij ons binnen komen dan gooien ze gelijk een raam open want als je dat niet doet dan wordt je echt duf. Maar dat is natuurlijk ook deels aan het pand. Hopelijk is het daar beter, maar dat merken we wel. Verder ja, licht vind ik inderdaad ook wel belangrijk. Andere dingen, uitzicht en zo dat maakt mij niet zo veel uit. Veel mensen willen graag direct een muur achter zich hebben maar andere weer niet, maakt mij niet zoveel uit.

Je noemt net de muur achter je en uitzicht, zijn er verder nog dingen die je echt niet belangrijk vindt? Dingen als planten?

Planten die we hebben vind ik wel leuk maar ik verzorg ze zelf niet en die behoefte heb ik ook niet.

Zou je ze missen als ze er niet zouden zijn?

Op dit moment niet. Maar dat is ook omdat het al een rommel op de afdeling is. Maar goed, het is wel leuk om dat soort aankleding te hebben.

En als je de werkomgeving wat strakker is, kun je denken aan de 10^e, dan zijn planten in jouw optiek wel weer belangrijker?

Het zou voor ICT sowieso even een omschakeling zijn als we in een omgeving als de 10^e zouden moeten werken. Maar dan zijn planten inderdaad wel fijn omdat ieder gewend is om de spullen om zich heen. Ik vind het in ieder geval niet per se slecht.

Wat vind je heel goed in het huidige kantoor, waarvan je zegt dat zou ik graag zo 1 op 1 meenemen naar het nieuwe kantoor?

Hmmm. Leuke vraag! De lunchruimte. Die kan nog wel verbeteren maar die moet wel echt mee. Daarnaast denk ik, weet niet precies wat, dat we iets met de vergaderruimtes moeten. Daar moeten we goed over gaan nadenken. Hoeveel, hoe groot. En voor ICT dan vooral de inrichting met betrekking tot apparatuur. Met name omdat snoeren nu steeds los getrokken worden en dat is lastig onderhouden.

Hoe kijk je bijvoorbeeld aan tegen kleur in vergaderruimtes? Of thema's? Je noemde net al even CoolBlue, die gaan daar heel erg ver in. Dat is het tegenovergestelde van wat we nu hebben. Alles is nu wit zonder aankleding. Wat heeft jouw voorkeur?

Ik denk wel dat ik neig naar thema's. Zoals het nu is, is het wel prima. Sommige zijn netjes en andere zien er niet echt netjes uit. Als ze allemaal netjes zijn is dat al een verbetering maar ik denk dat het wel leuk is als je het een beetje aankleedt.

In ieder geval meer aankleding.

Ja.

En dingen waarvan je in dit kantoor zegt, ja dat is eigenlijk echt niet goed, dat moeten we gewoon niet meenemen en achterlaten of als we het meenemen dan moet het helemaal anders?

De liften. Die laten we natuurlijk hier, maar we kunnen de nieuwe liften er wel echt beter uit laten zien dan de liften hier. Verder heb ik niet echt dingen waarvan ik zeg die moeten we achterlaten.

Andere mensen noemde bijvoorbeeld de receptiebalie, wat vind jij daarvan?

Dat weet ik niet echt. Als je klanten hebt die binnen komen dan verwachten ze opgevangen te worden dus er zal iets moeten komen. Nu beantwoordt de balie ook veel telefoontjes, dus dat wil je wel bij de verkoopafdeling houden want de mensen die bellen zijn in veel gevallen toch een verkoopkans. Je zult iets leuks met de entree moeten worden gedaan.

Dus in principe als jouw werkplek overgaat zoals hij nu is naar het nieuwe pand, dan ben je tevreden?

Ja eigenlijk wel ja.

Oke, dat is goed om te horen. Heb je nog andere tips, suggesties of opmerkingen waarvan je zegt dat wil ik graag kwijt met betrekking tot het nieuwe pand?

Moet ik even nadenken.

Hoeft niet eens iets persoonlijks te zijn, kan ook zijn dat je iets hebt gehoord op de afdeling of in je werkomgeving.

Nee eigenlijk niet. Ik hoop gewoon dat het klimaat goed te beheersen is. En dat de akoestiek goed is. En verder misschien het flexibel werken. Er wordt nu toch best wel wat geschoven in het gebouw. Met het ontstaan van de teams. Er is nu ook ruimte te kort natuurlijk. Maar er wordt steeds vaker in andere opstellingen gewerkt. Vanuit verkoop wordt er nu gewerkt in sector groepen. Dat doen ze samen met consultancy en support. En dan zie je dat bureaus anders gezet worden omdat ze in een andere samenstelling gaan werken. Mogelijk houden we dat maar als we er iets slims mee zouden kunnen doen is dat wel mooi.

In ieder geval dat het in het nieuwe pand flexibeler is dan hier dat mocht er behoefte zijn aan een nieuw team dat het mogelijk is.

Ja.

Volgens mij past dat ook heel goed bij TOPdesk, dat niet alles vast staat.

Klopt, het moet flexibel blijven.

Oke. Als je verder geen andere dingen kwijt wil dan ga ik nu de opname stoppen.

Nee, ik heb niks meer.

(van Leeden, 2017)

21. Bijlage Interview Luke Velthoven – Teamleider Communications

Dan ga ik gewoon beginnen met de eerste vraag, wat zijn de kernwaarden van de organisatie?

Ja, dan kan je natuurlijk heel cliché noemen; vrijheid, vertrouwen en verantwoordelijkheid zeggen. En ik denk ook wel echt dat dat klopt. En dan heb je natuurlijk nog de six word story; Helping people, enabling opportunities, lives elevated. Daar hebben we niet voor niets die vriendelijke meneer zoveel geld voor betaald. Dat typeert ons ook wel. Ik denk ook wel echt dat dat TOPdesk is. En wat je vaak hoort, vanuit communications dan, we zijn nu bezig met het laten aansluiten van de website en de materialen met het imago. We krijgen nu vaak terug “jullie site is zo zakelijk en als je dan jullie ontmoet, als accountmanager of support en dergelijke, dan zijn jullie zo gezellig”. Dus ik denk dat dat in essentie TOPdesk is.

Ik hoor inderdaad veel de 3V's. Wat vind je bijvoorbeeld van een 4^e V namelijk “vriendschap”, of is dat dan weer te informeel?

Aaaah. Nou je hoort t wel. We maken service management software, het is niet dat we iets heel cools doen. Dus het is hier vooral leuk omdat er zoveel leuke mensen werken waar je ook buiten werk dingen mee kan doen. Dus ik denk wel dat die vierde klopt. Volgens mij had iemand laatst ook nog een andere V maar die ben ik vergeten.

Als je er nog op komt, stuur m dan door want ben wel benieuwd! Wat zijn de belangrijkste rituelen binnen de organisatie?

Wat versta je onder rituelen?

Eigenlijk alles dat met enige regelmaat terugkomt binnen de organisatie.

Iets van de vrijdagmiddag borrel. En dat iedereen hier wel iets doet met Mario kart of tafeltennis of iets dergelijks. Verder weet ik nu niets concreter dan dat op het moment.

Voorbeelden die ik net hoorde waren bijvoorbeeld de kerstborrel en TOPsnow?

Ja dan heb je natuurlijk nog het zomerfeest en de jaarvergadering waar we ook altijd een feestje van maken. En dan heb je natuurlijk per afdeling nog rituelen. Bij development heb je game night. En van communications gaan we op donderdag middag weleens wat drinken met elkaar. Maar op de werkvloer zou ik er zo snel niet zo veel kunnen bedenken dan behalve van de uiting van die kernwaarden.

En dan op jouw afdeling specifieke rituelen? Dingen als koffie halen voor elkaar of dat soort dingen?

Ja koffie halen voor elkaar doen we wel. Groepen die koffie voor elkaar maken met verse melk en dat soort dingen. En communications is echt een afdeling die aan hun eigen lunchtafel luncht. Ik probeer wel 1 of twee keer per week wel op de 11^e te gaan zitten maar ik denk dat dat wel echt een ritueel is van communications. Dat is ook wel nodig is omdat we een afdeling zijn waar we allemaal iets anders doen. Er zitten schrijvers en developers door elkaar. Ik weet niet of je dat ook van andere mensen terug krijgt

Nee ik heb het nog niet eerder gehoord.

CS lunchen volgens mij ook wel eens op de tafel op de 10^e. Er zijn gewoon afdelingen die dat gewoon fijn vinden.

Dus niet met het hele bedrijf bij elkaar lunchen maar af en toe gewoon met alleen hun eigen afdeling bij elkaar zitten?

Ja ik denk zeker dat dat fijn kan zijn. We hebben nu soms ook weleens een OR lunch en dan boeken we nu heel saai een vergaderruimte. Het is heel gezellig in de lunchruimte maar wel heel druk dus dan is het soms fijn om gewoon met een kleinere groep te lunchen. Maar het werkt ook wel tegen ons af en toe omdat communications als een eiland gezien wordt binnen de organisatie. Maar ik denk wel dat dat een typerend ritueel is.

Die had ik nog niet eerder gehoord dus dat is een goed aanvullen. Wie zijn de helden binnen de organisatie?

Dan ga ik even nadenken per verdieping. Ik denk dat de meeste bekende developer toch wel Roel Spilker is. En bij sales, denk ik Ruben of Martin Beijering. Maar ik heb nooit zo veel met sales te doen dus ik zie alleen de tabellen met wie het meeste binnenhaalt en dan zie ik dat Martin en Rubin boven aan staan dus dan denk ik dat zij wel de top dogs zijn daar. En binnen communications... Op de twaalfde heb je natuurlijk ook nog PM hebt. Heb niet het idee dat er daar ergens iemand uit springt. Niet negatief of positief. Bij support zou ik ook zo snel niet iemand kunnen bedenken. En op de 10^e, stiekem iemand als Lynn zou ik dan noemen. Lynn, ook nu ze in de OR zit als voorzitter, ze is wel echt een spin in het web. Ik denk dat iedereen Lynn wel kent. Zo ook bij de verkiezingen bij de OR. Ik ben erin gekomen omdat ik veel mensen van communications achter mij heb om te stemmen. En Lynn zit in finance, dat is een super kleine afdeling.

Maar dan zie je toch dat Lynn dat ze heel veel stemmen krijgt. Op zo'n moment zie je toch dat veel mensen Lynn kennen binnen de organisatie omdat ze zich niet alleen met finance bezig houdt. Dus dat zijn nu de mensen waar ik aan denk bij helden.

Zijn er mensen die jou persoonlijk heel er inspireren? Mensen die heel bijzonder zijn om mee samen te werken? Dus eigenlijk jouw persoonlijke helden.

Hmmm, even denken, wie is mijn persoonlijke held. Dat vind ik best lastig. Voor mij persoonlijk is het dan Niek. Dat was mijn afdelingshoofd en daar heb ik heel erg veel van geleerd. En verder denk ik toch mensen zoals Roel. Dat vind ik wel iemand die echt TOPdesk ademt. Of Robert Améz. Daarbij denk je bijna "wat doe je hier al zo lang". Maar dat zijn mensen met passie voor TOPdesk waardoor ze hier gewoon blijven. Terwijl als ik kijk, als je een ontwikkelaar bent, dat je bij een ander bedrijf nog veel meer "carrière zou kunnen maken" of geld zou kunnen verdienen als je dat belangrijk vindt. Maar dat soort mensen blijven toch bij TOPdesk omdat ze echt hart hebben voor het bedrijf. En dat ademen ze echt uit. Michel Fleur vind ik ook zo iemand. Maar ik ben technisch schrijver geweest en ook copywriter fulltime. Dus daarin heb ik we wat buiten TOPdesk samengewerkt en in mijn inwerkperiode heb ik vooral veel samen gewerkt met ontwikkeling. Dus daarom zijn zij voor mij helden. En we maken natuurlijk ook softwarepakketten dus ontwikkeling is heel belangrijk.

Dus die hebben jou op een bijzondere manier geïnspireerd en gemotiveerd.

Ja precies, hun enthousiasme werkt echt aanstekelijk.

Nou dat is mooi om te horen. Hoe zou je de TOPdesk cultuur typeren?

Hmmm. We zeggen heel informeel te zijn. En dat klopt denk ik grotendeels wel. Al zie ik toch wel dat we een professionaliseringsslag aan het maken zijn. Bijvoorbeeld op de 12^e heb je nu international marketing met Erik Pols en die bepalen welke projecten communications doen. En je hebt natuurlijk nu de sectorgroepen. Dus ik denk dat we toch wel een soort hiërarchie slag aan het maken zijn. Als Erik Pols besluit dat wij een project niet gaan doen dan gebeurt het ook niet. We zeggen nog wel een heel erg studenten bedrijf te zijn, ik denk dat we dat vroeger, ook voor mijn tijd best wel waren maar dat we daar nu wel uit komen. We zijn echt wel professioneler aan het worden en daardoor ontstaat ook meer hiërarchie.

Denk je dat belangrijk is dat het informele karakter wel blijft, dat ondanks dat je nu zo groot wordt en de hiërarchie meer wordt, het wel belangrijk is dat je het informele karakter behoudt? . Dat er een aantal mensen zijn die ergens de leiding pakken.

Ik denk dat dat belangrijk is om dat je initiatief niet wil doodslaan maar ik denk ook dat soms bij TOPdesk; aan de ene kant is het goed dat iedereen alles mag proberen wat hij leuk vindt aan de andere kant denk ik soms dit kan je op 20 manieren sneller en efficiënter doen. Huur gewoon iemand extern in the er al verstand van heeft. Daarom ben ik ook heel erg blij dat we bij de verhuizing en extern architectenbureau hebben ingehuurd. die mensen doen dat dagelijks en die hebben er verstand van. Het zou ook wel heel erg des TOPdesks zijn om dat zelf te gaan doen. Ik denk dus dat we daar wel iets volwassener in kunnen zijn af en toe.

Ook durven geloven dat de kracht weleens buiten het bedrijf kan liggen.

Ja precies. We proberen zelfs aan te verkopen misschien moeten we dat zelf wat meer toepassen. We moeten ook kunnen accepteren dat sommige dingen niet onze Core business zijn. We hoeven niet zelf steeds opnieuw wat wiel uit te vinden.

Mooie toevoeging Welke fysieke elementen, denk aan kleur en dat soort dingen, zijn kenmerkend voor TOPdesk?

Ik denk dan toch meteen het TOPdesk blauw en een beetje rood. Ja verder fysieke kenmerken... Ik vind het huidige kantoor ondanks dat het een super lelijke toren is, is wel echte TOPdesk kantoor Ik ben ook weleens bij OGD binnen geweest, en je ziet weleens foto's van Coolblue, en dit is denk ik meer en persoonlijke smaak; Ik vind het wel chill dat hier een aantal van die zithoekjes hebben. Punt Ik denk ook dat dat in het nieuwe gebouw wat meer zal zijn. Dat je even snel informeel kan overleggen. Ook meer beschrijfbaar muren en dat soort dingen, die al heel erg veel bij development hebt. Ik zou zelf geen fan zijn, dat hadden ze bijvoorbeeld bij OGD, een formule een vergaderzaal. Ik denk wel dat wel wat leuke losse dingen kunnen toepassen; bijvoorbeeld wat meer kleuren gebruiken in onze ruimtes. Niet alle muren hoeveel wit. Ook zeker niet alles blauw en rood. Dus daar denk ik zeker dat veel winst te behalen valt; dat het allemaal wat warmer oogt. Maak ook zeker niet dat erin doorslaan.

Dat we allemaal themaruimtes krijgen.

Ja precies. Bij een bedrijf zoals cool blue, dan zie je dat op internet, en denk je o leuk. Maar wat voegt dat nou eigenlijk echt toe dat je een Angry Birds vergaderruimte hebt. Je zit er uiteindelijk gewoon om te vergaderen.

En wat denk je bijvoorbeeld van een balans, je hebt wat meer neutrale vergaderruimtes, maar ook een aantal in een thema?

Ja dat zou wel kunnen zolang het maar geen Angry Birds thema is.

Nee het zouden dan bedrijf gerelateerde thema's zijn.

Ja precies ja.

En die vertellen dan ook een verhaal over TOPdesk bijvoorbeeld.

Ja inderdaad. Stel je wilde je klant uitnodigen, dan heb je gekken leuk, waar moet ook een subtiele middenweg zijn. En ik vind wel dat ze die middenweg moeten bewandelen. Ik vind bijvoorbeeld de poster van Mark heel erg leuk, maar dat is niet de type communicatie wat je altijd richting je klanten wilt doen. Dus ik denk dat het daar inderdaad de middenweg in moeten vinden.

Dus dat ook een klant moet kunnen zien en dat niet altijd grappig en leuk is. Maar ook gewoon professioneel moet zijn.

Ja. Bijvoorbeeld stel dat we een nieuwe ruimte krijgen voor pinballmachine's een Mariokart en dat soort dingen, dat dat een aparte ruimte wordt. Dan zou ik zeggen maak het wat leuker dan dat we nu op de 15^e hebben, dat is een soort verdomhoekje. Dan kun je natuurlijk helemaal all-out gaan met wat iedereen leuk vindt. In dat soort ruimtes kun je wel helemaal losgaan.

Denk je niet dat het dan een risico is dat die cultuur die TOPdesk zo uniek maakt, verstopt wordt voor de klant?

Ja misschien. Misschien kijk ik er dan toch marketing technisch naar.

Dat vind ik ook een interessante blik. Best veel mensen zeggen automatisch we moeten het heel erg uitstralend die cultuur maar dat kan ook ten koste gaan van professionaliteit.

Ik denk dat we eerst heel goed voor ogen moeten hebben "wat willen we uitstralen". Soms komt de cultuur ook heel erg studentikoos over en als wij klanten zoals de Nationale Nederlanden over de vloer hebben, ik weet niet of je die in die cultuur meer zou willen zetten. Ik weet het niet zo goed. Ik denk als je over support loopt of over development en het is allemaal leuk en gek ingericht dan is het prima. Dat is gewoon intern. Maar ik denk wel dat plekken waar klanten komen, zoals de Opleidingsruimte, dat je daar een subtiele middenweg moet bewandelen. Het kan ook tegen je werken, als je kijkt naar CoolBlue die zijn heel slim met de marketing; zij zeggen ook wel de bestelling is rond dat is beter dan vierkant, er zijn mensen die dat leuk vinden maar daar tegenover zijn er ook mensen die het echt super kut vinden. En ik denk dan dat je beter iets subtieler kan doen. Ik denk dat je ook in je gebouw je een subtiele middenweg moet hebben.

Dat het niet onpersoonlijk is maar ook niet helemaal alle the way.

Dat je controle hebt over hoe je over komt ja.

Oke, interessant. Je geeft net een paar voorbeelden over dingen die anders kunnen, bijvoorbeeld wat meer kleur op de muur. Welke elementen zou je verder in de toekomst nog meer willen zien, die TOPdesk representeren.

Wat bedoel je met fysieke elementen?

Hierbij kun je denken aan alles wat tastbaar is. Bijvoorbeeld een logo op de gevel.

Dat zou ik sowieso doen.

Maar ook een ping-pong tafel, misschien wil je die juist wel aan de klant laten zien. Zodat je uitstraalt dat TOPdesk een bedrijf is waar je niet altijd zakelijk bezig bent maar waar ook ruimte is voor plezier en ontspanning. Dus eigenlijk die range, zo groot is hij.

Je zou het slim kunnen doen inderdaad. Ik zie wel voor me dat je dan een grote entrence hebt, als klanten of sollicitanten moeten wachten, ze achter glas ofzo de ping-pong tafel zien staan. Dan kun je ook zeggen tegen een sollicitant, je moet nog even een kwartiertje wachten maar je mag alvast wel even pinballen ofzo. Je moet inderdaad niet verstoppen wie je bent. Dan krijg je precies wat ik eerder al zei, dat mensen onze website zien en denken dat we een saai bedrijf zijn. Maar als ze ons ontmoeten komen ze erachter dat we allemaal leuke en informele mensen zijn. Dat wil je in het nieuwe gebouw wel behouden. Ik hoorde ook al dat Jasmijn met Denise had geklets over het helpen bij de inrichting. En ik vind Denise daarvoor wel echt een perfect iemand daarvoor! Die snapt wie we met TOPdesk zijn. Wat intern werkt voor de medewerkers goed werkt en daarmee als marketing ook voor klanten dat moet je uitbuiten. Maar zij snapt

ook wel inderdaad dat je dat slim aan moet pakken. Die balans kan Denise heel goed vinden. Ik dacht ook dat al Denise zich er mee gaat bemoeien dan maak ik mij daar geen zorgen om.

Dat is heel fijn om te horen. Jasmijn is daar bewust van. Ze moet de goede mensen pakken om mee te denken die representatief zijn voor de organisatie. Daardoor heeft ook iedereen het gevoel dat ze mee hebben kunnen denken.

En ik denk ook wel echt dat Denise daar een hele slimme voor is. Bijvoorbeeld die posts van Mark; ik zit natuurlijk in de OR dus ik en ik hoor van sommige mensen dat ze die posters te flauw vinden en andere vinden het heel vet. En als ik dan met Denise praat, dat is iemand die zegt "ik snap dat sommige mensen het niet leuk vinden maar het typeert ook wel TOPdesk en daar moet je uit pakken wat er goed aan is en dat vervolgens goed gebruiken". Je moet dus gewoon de goeie dingen van alles pakken en dat uitbuiten. En ik denk dat Denise dat heel goed snapt. En dat zij hopelijk met jullie samen dat naar het nieuwe gebouw kan vertalen.

Daar zijn we nu druk mee bezig. Als je zelf je werkplek zou mogen inrichten, en dan beetje gedacht vanuit je afdeling, hoe zou die er dan uitzien?

Ik vind stiekem hoe ik nu bij communications zitten, op de gehele gehorige vloer op dat soort dingen na, wel prima. Ik heb wel het liefste mijn eigen bureau, dat vind ik wel fijn. Maar ik zou het ook wel handig vinden als iedereen laptop heeft ofzo. Dan kun je af en toe ergens anders gaan zitten maar een eigen plek is wel fijn. Dat er dan af en toe iemand anders op mijn plekje zit vind ik niet erg.

Gewoon een soort thuisbasis?

Ja precies. Vooral dat je niet het gevoel krijgt dat je om half 9 op werk moet komen omdat anders alle vette plekken alweer weg zijn. En ik denk dat als je dan, je hebt natuurlijk kantoren en kantoortuinen, ik denk wel dat je ten behoeve van de productiviteit wel enigszins scheiding moet hebben tussen afdelingen en misschien zelfs wel binnen afdelingen; zoals nu bij development. Maar dat kun je wel slim doen, gewoon geen deuren of van die halve wandjes ofzo. Zo zou ik het denk ik voor mij zien.

En wel beschrijfbare wanden en plekken waar je dingen op kan plakken.

Ja daar zou ik er zo veel mogelijk van willen. Misschien zelfs wel extra op slimme plekken. Op plekken zoals zithoeken of bij een tafel. Dat als je ergens brainstormt of vergadert dat je makkelijk ergens iets op kan schrijven.

Dus jij ziet het liefste dat je overal wel kan schrijven op muren/borden?

Jazeker. En ook zo dat als je bijvoorbeeld langs loopt met klanten of andere TOPdesk'ers dat ze dan kunnen zien wat er in de rest van het bedrijf speelt.

Wat zou je bijvoorbeeld vinden van kleuren op de muur of heel veel planten, dat soort elementen?

Planten vind ik alleen maar goed. Kleur zou ik, zoals ik al zei, ook wel meer doen dan hier. Maar dan is iemand zoals Denise goed om te kiezen wat slim is, ik heb daar geen verstand van. Ik kan alleen maar zeggen of ik iets mooi vind of niet maar dat kan ik dan verder niet uitleggen. Ook zag ik ook het moodboard op de 11^e best wel wat vette ideeën maar ik ben gewoon wat praktischer ingesteld.

Dat is ook heel belangrijk, dat mensen er praktisch naar kunnen kijken.

Ja zolang ik een goede werkplek heb waar ik mij kan focussen als het nodig is maar niet compleet afgesloten zit van de rest van mijn afdeling dan ben ik al tevreden.

Oke. Je tipte het net al heel even aan net. Zou je liever in een kantoortuin of in allemaal losse kantoren?

Wat is een kantoortuin, wat is daar de definitie van?

Een grote open ruimte met allemaal bureau's.

Een grote open ruimte, prima. Maar dan wel met een soort van scheidingen, des noods allemaal van glas.

Wat vind je bijvoorbeeld van de 10^e?

De 10^e...

Waar consultancy zit dat is eigenlijk 1 grote ruimte en daar staan half glazen wanden tussen.

Als Wolter wil dat TOPdesk meer agile wordt, dus dat wij ook een TOPdesk agile product maken, dan werken ontwikkelingsteams wel het beste als ze bij wijze van spreken alleen last hebben van elkaar. Wanneer zij iets vinden van een bepaald issue dan willen ze direct met elkaar in discussie gaan. En als er dan een paar meter verderop een ander team zit dan verstoort dat enorm de productiviteit. Ik zou niet direct zeggen dat iedereen direct in aparte hokken moet maken maar je moet wel een manier bedenken hoe je goed omgaat met het geluid. Het moet dan toch enigszins afgesloten zijn van elkaar. Dat geldt dan vooral voor de scrum teams en de sectorgroepen, die moeten wel bij elkaar kunnen zitten. Ik weet niet wat

development daarover zegt. Maar dat is wat ik hoor, dat ze het heel erg belangrijk vinden dat ze allemaal apart zitten. Al vind ik dat ze daar wel nu wel heel erg afgesloten van elkaar zitten.

Ik denk dat dat net afhangt van de werkzaamheden die je doet. Want bijvoorbeeld bij consultancy is het helemaal niet erg dat ze niet allemaal in een hokje zitten. Die zijn toch vaak buiten de deur. Die zijn meer sporadisch op kantoor. Dan is het alweer veel minder essentieel dat je echt je eigen werkplek hebt.

Ja daarom. Ik zie nu ook, voor afdelingen als CS, communications en development; dat je wel vaste werkplekken faciliteert maar dat dat voor andere afdelingen niet nodig is. Ik weet niet hoe sales daar nu over denkt maar lijkt mij ook minder boeiend waar je zit omdat zij ook buiten de deur zijn soms. Maar ik wil natuurlijk niet voor hun spreken maar ik denk inderdaad als je consultant bent ofzo; daar zou je heel goed flexplekken voor kunnen maken ja.

Oke. Interessante inzichten. Het is fijn dat iemand gewoon heel praktisch nadenkt. Welke elementen op je werkplek, dus dingen als; licht, kleur, temperatuur etc. vind je heel erg belangrijk en waarom?

Dan kan ik de standaard dingen zeggen zoals klimaatbeheersing en frisse lucht. Wat zeggen andere mensen daar eigenlijk? Ik heb geen idee.

Ik had net een interview met Otting, die zij ik wil zuurstof.

Ja dat hoor ik hier wel vaker, vooral in vergaderruimtes is het soms happen naar lucht. Ik wil ook niet dat straks alles zo statisch is. Ik kan nooit meer nikes aan in die gebouw, dan geven alle deuren mij schokken. Ik weet niet hoe het komt maar ik heb het alleen maar bij TOPdesk en het is echt super irritant.

Misschien ligt het aan de vloerbedekking ofzo.

Geen idee. Ik zit even te denken wat ik verder nog heel belangrijk vind. Persoonlijk heb ik alleen last van teveel licht op mijn scherm.

Je noemde net al even geluid, dat je geen last wil hebben van andere mensen maar ook niet helemaal afgesloten, dus je vindt akoestiek belangrijk.

Ja ik denk inderdaad dat ik akoestiek het belangrijkste vind. En stiekem ook dat ik niet met mijn rug naar te veel dingen zit. Ik heb nu zelf een plant achter me neer gezet. Bijvoorbeeld als ik iets moet uitwerken dan vind ik het gewoon irritant, of het is niet oke, als iemand dan mee kan lezen wat ik dan allemaal doe. Dus ik denk ook dat ik het fijn zou vinden als ik gewoon enigszins privé kan werken, maar dat is niet voor iedereen even boeiend denk ik. Dan zou ik ook ergens anders kunnen gaan zitten met mijn laptop natuurlijk. Maar ik denk wel dat akoestiek wel het belangrijkste is.

Dus de akoestiek en de privacy.

Ja en naast de akoestiek ook temperatuur. Maar dat komt hier ook omdat het een super oud gebouw is. Het is hier of in de winter 18 graden of het is meteen 27 graden in de zomer. Daar kun je nu wel over klagen maar het is gewoon een oud pand. Maar hopelijk is het straks iets chiller. We zitten daar ook iets minder hoog natuurlijk.

Ja dat scheelt wel, zeker in de zomer met de zon!

Maar verder heb ik niet echt veel boeiende dingen te melden daarover.

Zijn er dingen waarvan je zegt die vind ik echt helemaal niet belangrijk aan mijn werkplek. Waarvan je zegt "dat boeit me eigenlijk echt helemaal niks".

Tja, wat vind ik super onbelangrijk. Dat vind ik wel een lastige vraag, wat vind ik nou echt niet belangrijk.

Ben je al tevreden als je gewoon een bureau en een stoel hebt waar je goed kan zitten, en dan is het oke.

Ja eigenlijk wel. Als ik die stoel mag meenemen die ik nu heb, van die nieuwe lichting. En ik vind het nu wel irritant dat ik niet zo'n draaiding heb. Maar om nou alle bureaus te gaan vervangen in het nieuwe gebouw zal ook wel iets te duur zijn. Dat gaat waarschijnlijk niet gebeuren. Tja, wat vind ik dan eigenlijk echt onbelangrijk. Volgens mij blijkt uit mijn antwoorden al wel dat ik dingen niet belangrijk denk. Ik denk gewoon heel pragmatisch.

Je hebt liever een goed bureau en een goede stoel dan dat je mooie kleuren op de muur hebt zeg maar?

Ja, al vind ik kleur ook wel belangrijk. Maar daarom denk ook echt dat het nieuwe gebouw de uitgelezen kans is. Nu hebben we een redelijk kil gebouw, ook omdat je het ook niet te veel in wil investeren. Maar nu heb je wel de uitgelezen kans om het nieuwe gebouw ook TOPdesk te laten ademen. Ik zou het echt een gemiste kans vinden als we toch 2 miljoen krijgen van de gemeente als we die niet opmaken.

Je geeft net aan, het gebouw TOPdesk laten ademen, heb je specifieke voorbeelden waardoor dat beter wordt dan dat het hier nu is?

Ik denk kleurgebruik. Ook dat we de ruimtes wat slimmer indelen. Ik hoorde ergens langs komen dat het idee van de trap niet meer toegepast gaat worden. Maar ik vond het idee van Wolter, om de verbinding

tussen afdelingen op die manier beter te maken, eigenlijk wel heel erg goed. Ik weet niet hoe dat akoestisch zou werken, dat het niet te veel lawaai wordt enzo.

Vooralsnog is het nog steeds het idee dat er een trap in het midden komt, zo door alle verdiepingen heen.

Oh vet! Dat vond ik namelijk echt een goed idee. Het is natuurlijk ook een heel lang gebouw dus dan vind ik een trap echt in het midden wel een heel mooi idee.

Ja het wordt dan echt de verbindende factor tussen de afdelingen.

Ja, en ik denk dat het slim is als het nieuwe gebouw verzorgd, maar ik weet niet hoe je dat zou kunnen doen wat dat is wel lastig, dat je vaker afdelingen tegen komt. Als je nu weinig met afdelingen te doen hebt dan zie je die ook nooit. Misschien helpt die trap daar wel bij maar ik zou het wel leuk vinden als ik afdelingen waar ik minder vaak mee samen werk dat ik die wel zie. Dat zou bijvoorbeeld kunnen door gezamenlijke spelletjes ruimten; met de mario kart en de ping-pong enzo. Dat je op die manier toch sneller in aanraking komt met mensen van andere afdelingen. Bijvoorbeeld ik heb zelf weinig te doen met sales en CS maar daar zitten misschien wel hele leuke mensen. Ik zou niet precies weten hoe je dat slim moet doen.

Maar zie je die mensen dan op plekken als de borrel?

Ja wel, maar dan zoek je toch sneller de mensen op die je al kent.

Dus eigenlijk het aanmoedigen om andere mensen in de organisatie op te zoeken waar je weinig contact met hebt.

Ja, en ik denk dat je dat met zo'n ruimte slim kan doen. Of het meer open maken.

Oke. Wat vind je goed aan het huidige kantoor waarvan je eigenlijk zegt dat moet 1 op 1 gewoon mee naar het nieuwe kantoor. Dat het gewoon in het nieuwe pand precies hetzelfde is.

Ja, wat vind ik fijn aan dit kantoor? We hebben nu wel videoconference ruimtes, die zijn wel superhandig. Ik ben nu allemaal van die praktische dingen bedenken. Maar die komen natuurlijk in het nieuwe pand wel weer dus dat is een beetje een open deur. Tja, wat vind ik verder super fijn. Ohja! Op de 12^e hebben we 1 ruimte, naast Wolters kantoor. Kun je niet boeken maar is wel super handig om even 5 minuten met iemand te kletsen. Dat soort ruimtes. Toch met een deur, dat als iets even prive is je even kunt afzonderen. Je kunt wel op zo'n bankje gaan zitten zoals op de 10^e of de 12^e maar dan moet je steeds kijken of er niemand langs loopt als het over iets persoonlijks gaat. Dus ruimtes die je niet perse hoeft af te boeken zoals deze.

Dus kleine ruimtes, niet reserveerbaar, waar je even met een paar mensen makkelijk bij elkaar kan zitten.

Ja statafel, paar krukken, glazen wand met een deur. Dan kun je gewoon even snel, al is het maar 5-10 minuten, dat je even snel met iemand kunt sparren. Daar hebben we er nu denk ik maar 1 van. Ik denk wel dat meer van dat soort plekken wel nuttig zouden zijn.

Gewoon een beetje prive maar niet perse voor vergaderingen.

Ja precies. Ik denk dat veel mensen gaan zeggen dat ze meer van die bankjes plekken willen hebben, of flexibele plekken, of schommelstoelen waar ze in kunnen vergaderen. Maar ik denk ook dat je af en toe echt apart wilt zitten. Als je maar niet 2 verdiepingen af hoeft voor je een hok hebt gevonden voor een gesprek van 5 minuten.

Gewoon een ruimte waar je snel eventjes prive kunt zitten en dan weer verder met werken. En wat is er in dit kantoor vervelend dat in het nieuwe kantoor echt anders of beter. Of misschien zelfs wel gewoon hier achter laten.

Ik zit nu even per verdieping te bedenken wat er beter kan. De 10^e... 11^e... 12^e.... Dit is gewoon een heel praktisch kantoor. Er staan alleen maar bureaus en vergaderruimtes. Ik denk dat je alles wel mee gaat nemen. Ik zou niet weten wat je achter laat. Nee ik zou het echt niet weten. Wat zeggen andere mensen hierop?

Nou andere mensen hebben iets bedacht wat ze echt achter willen laten. Maar die hebben vooral dingen die beter kunnen. Iets dat echt beter kan is een grotere lunch ruimte.

Oh, dus wat ik anders zou willen zien. Sowieso de lunch ruimte. Kijk nu lunchen mensen van communicaties vaak op de 12^e want als wij daar allemaal gaan zitten dan is er sowieso te weinig plek. Ik zou dat zeker groter en slimmer aanpakken. En ook echt gezelliger. Nu is het wel echt....

Een kantine.

Zo'n bar als OGD heeft, ik zou niet meteen net als zij een bruin cafe bar doen, maar gewoon wat gezelliger mag wel. En ook wel wat meer ademruimte. Nee ik denk dat ik die niet zou meenemen, de huidige lunchruimte. En dat zou ook echt beter bij de lunch passen. De lunch is nu dat kun je wel fucking goed noemen. Die verdienen ook wel echt een mooie ruimte om dat in te serveren

Verder nog dingen, je noemde net al even de ping-pong tafel. Die is nu ergens weg gestopt, wat op zich handig is als je herrie maakt tijdens het spelen.

Ja en de tafelfootbal, die staat nu bijvoorbeeld in de lunchruimte. Ook ICT en communications hebben allebei een eigen mario kart. En ik zou dat juist allemaal bij elkaar zetten want je merkt nu wel dat sommige mensen gaan mario karten dan is het super luid. Dat hoort erbij maar dat is wel storend voor de mensen die daar werken. Als je het juist in een algemene ruimte doet dan kom je even van je werkplek af en kom je ook mensen van andere afdelingen tegen. Dus ik zou daar wel een vette game room van maken.

Jij zou het juist niet verspreiden over de afdelingen, dat je zeg maar op verschillende afdelingen losse game hoeken hebt. Die zijn dan wel afgesloten voor het geluid. Maar dat je bijvoorbeeld mario kart bij communications hebt?

Ja maar dat past niet echt bij breaking down walls, dan blijven mensen een beetje in hun eigen bubbel dingen doen. En als we een informeel karakter willen uitstralen dan moeten we het ook juist misschien wel neerzetten op plekken waar klanten het kunnen zien.

En je denk dat bijvoorbeeld niet, dat bijvoorbeeld mensen van communications die graag pin-pongen, ze wel op zoek gaan naar de tafel. Dat je juist de mario kart, omdat de meeste mensen van communications dat graag spelen, niet in de buurt van communications plaatst?

Dat zou je ook kunnen doen ja, dat zou ook kunnen werken. Dan zit het wat meer verspreid over het gebouw. Dan zou je dus de dingen die afdelingen graag doen niet op hun eigen afdeling moeten zetten **Precies, maar dan ergens anders.**

Ja dan moet je inderdaad zeker geen mario kart bij communications zetten, die moet sowieso ergens anders. Maar zo zou je het inderdaad ook kunnen aanvliegen.

Denk je dat dat zou werken? Dat mensen dan verder gaan lopen. Dat als ze willen mario karten dat ze even naar de afdeling, waar bijvoorbeeld development zit, toelopen?

Ik denk dat mensen daarover wel gaan morrelen; "heee waarom is onze mario kart weggehaald". Als ik de mensen zo een beetje inschat.

Ja maar als je alles in 1 ruimte zet is ook de mario kart op de afdeling weg.

Ja dat is ook zo, dat is ook zo. Mensen klagen gewoon graag.

Ja dat is mens eigen.

Ja door het gebouw verspreid kan eigenlijk ook wel.

Het zijn natuurlijk wel twee hele verschillende dingen maar omdat je zo stellig koos voor 1 ruimte was ik even benieuwd wat je van de nuance vond.

Ja het gaat mij niet zo zeer om 1 ruimte maar meer dat je even van je werkplek komt en ook andere mensen van andere afdelingen tegen komt. Maar dat zou je ook kunnen doen door meerdere ruimtes te maken ja.

Oke. Dan ben ik eigenlijk nu bij de laatste vraag aangekomen. Heb je nog andere tips, suggesties of opmerkingen waarvan je zegt dat wil ik graag kwijt mbt tot het nieuwe pand.

Ik hoorde via Lynn dat jullie ook een enquête rond gaan sturen naar het gehele bedrijf?

Ja dat klopt, die gaat er hopelijk vandaag of morgen uit. Sommige vragen zullen overlappen met dit interview en sommige vragen zullen nieuw zijn.

Ja, dat vond ik wel een heel goed idee ja. En ik denk nu even vanuit de OR rol, waar ik het meeste over hoor is dat mensen zich afvragen hoe het zit met fietsen en auto's parkeren. Hoe dat geregeld zal worden. En ik denk dat als er minder plekken zijn; prima. Maar dan moet het gewoon even duidelijk zijn. Zelf vind ik het heel belangrijk, ik ben zuinig op mijn fiets, dus ik wil het liefste een afgedekte stalling waar ik niet alleen mijn fiets neer kan zetten maar waar ik hem goed op slot kan zetten.

Dus goed op slot kunnen zetten en het liefste ook droog.

Ja. Ik denk dat dat stiekem de grootste zorg is van mensen op het moment. Maar dat is van wat ik mee krijg vanuit de OR.

Nou dat is zeker belangrijk. Want de parkeergelegenheid wordt minder. Daar zijn er 84 plekken. En dat is ten opzichte van nu 140 passen. Maar het is inderdaad wat je aangeeft. Als je het gewoon duidelijk communiceert. Je kunt geen parkeerplekken bij toveren maar er moet zeker even goed over nagedacht

worden. Maar dat is op dit moment een beetje ondergeschikt aan het inrichten omdat we voor de bouwvak willen beginnen met bouwen.

Ik vind het zelf ook persoonlijk niet het grootste issue. Het is goed dat er aandacht aan besteed wordt maar er moet niet teveel nadruk op komen. Het is gewoon belangrijk om er duidelijk over te zijn, dan voorkom je dat mensen gaan klagen in de toekomst. Maar dat kun je ook niet helemaal voorkomen want mensen vinden altijd wel iets om over te klagen maar dan heb je er in ieder geval goed over gecommuniceerd.

Het is vooralsnog gewoon iets dat later aan bod komt in de projectgroep. Verder nog ideeën? Dingen die je mee wilt geven?

Ja, het valt me op dat heel veel mensen een tuin willen op het dak. Ik vroeg me af of het wel echt kan met al dat geld. Het lijkt me wel een heel vet idee als zoiets kan. Maar ik vraag me inderdaad af of het haalbaar is.

Dat weet ik ook niet, of het qua budget haalbaar is. Maar ik denk wel dat het heel gaaf zou zijn als je een groen dak hebt.

Ja of gewoon een terras inderdaad.

Nou er zit al een dakterras in het pand, dat is nu al aanwezig. Die zit ook vast aan de ruimte die gebruikt gaat worden voor de lunch en de borrelruimte. Dus dat is sowieso ten opzichte van dit pand een enorme verbetering. Zeker voor in de zomer.

Daar zou je inderdaad echt heel veel mee kunnen doen!

Ja klopt, dat ligt nu ook wel bij de architect, wat kan er dan eigenlijk allemaal. Je kunt natuurlijk veel gekke ideeën bedenken maar het moet wel realiseerbaar zijn. En dat dakterras is wel de kers op de taart van dat pand. Het maakt dat pand wel echt anders dan dit pand.

Ja ik vraag me wel af, maar dan is niet mijn specialisme, daar weet de architect meer over denk ik; de ingang zit nu best verstopt en ik vraag mij af hoe je dat echt TOPdesk kunt maken. Dat is volgens mij best een uitdaging.

Ja daar zijn we wel over aan het nadenken. Belangrijk is dat de receptie op de 6^e komt en niet op de begane grond. En dan moet je dus slim omgaan met de routing voor klanten. Bijvoorbeeld het afstellen van de liften zodat die alleen maar naar de 6^e kunnen voor externe personen. Dus je moet inderdaad zorgen dat de ingang duidelijk is maar je moet ook opletten dat er niet zo veel aandacht en budget naartoe gaat dat dat ten koste gaat van de binnenkant van het pand. Dus daar moet je een goede nuance in vinden

Ja dat is denk ik het enige wat ik jammer vind aan het pand, dat de ingang zo verstopt zit.

Ja ik ben ook gaan kijken in mijn eerste week en dan is het wel even zoeken naar de ingang, dus daar moeten we wel iets mee, maar daar wordt zeker over nagedacht.

Want heb je nu precies gestudeerd?

Ik studeer Facility Management en dit is mijn afstudeeropdracht.

Dus je wordt de nieuwe Jasmijn?

Ja ik studeer om Jasmijn te worden!

(van Velthoven, 2017)

22. Bijlage Interview Michiel Otting – Teamleider Sales

Wat zijn de kernwaarden van de organisatie?

Vrijheid, vertrouwen en verantwoordelijk.

Dat zijn de formele kernwaarden, ben je het daar mee eens? Zie je die ook in praktijk? Of zeg je juist als ik in de praktijk kijk zijn er eigenlijk andere kernwaarden.

Nee ik geloof er echt wel vrij stellig in.

Oke, helder. Dat is dan alleen maar mooi dat ze zijn vastgelegd en ook daadwerkelijk toegepast worden.

Wat zijn de belangrijke rituelen in de organisatie?

Zo...! Belangrijke rituelen. Feestjes! Die zijn echt wel onderdeel van de bedrijfscultuur. Het is ook een ding waar iedereen in mee gaat, en mee in duikt.

En voorbeelden van feestjes?

De kerstborrel, het zomerfeest, de jaarvergadering, de newby borrels. Eigenlijk elk moment dat er een goeie reden is om een feestje te geven. Waar bijvoorbeeld ook bij hoort dat we soms uit de bocht vliegen. Er zijn weleens mensen geweest die door collega's ondersteund moeten worden omdat ze niet mee op eigen benen kunnen staan. En dat kan omdat het een feestje is. Gevoelsmatig is dat wel een van de belangrijkste rituelen van de organisatie dat we allemaal een feestcultuur hebben die dan soms opeens boven komt. Ik denk dat dat ook wel een uitspraak is van een deel van die kernwaarden. Dan vooral de vrijheid. Als je bij andere bedrijven gaat kijken, bijvoorbeeld mijn vriendin heeft bij een pensioenboer gewerkt, en daar werd toch wel over gesproken als je een keer een wijntje te veel op had. Dus die kon zich er niks bij voorstellen dat ik op het zomerfeest iemand uit het doucheputje had gevist.

Dus ook daar de vrijheid en het vertrouwen krijgen dat je prima je werk doet en dat je daarnaast ook gek kunt doen

Ja, dat hoort er gewoon bij. Die feestjes dat zijn momenten dat het hele bedrijf er ook echt vol in mee gaat. Ik denk dat dat wel een ritueel is. Ik denk dat alle nevenactiviteiten er ook een beetje bij horen, dus de TOPsnow, de voetbalteams, ik zit zelf vrijdag avonden te gamen met een stel nerds in een hok. Ik denk dat de grote klanten evenementen onderdeel van dat proces ook.

Wat zijn voorbeelden daarvan?

SEE en TOPdesk on tour dagen.

Dus eigenlijk zijn de rituelen een mix tussen fun en zakelijke dingen?

Ja klopt.

Oke. En wat zijn dan belangrijke rituelen binnen jouw afdeling?

Ook de feestjes komen daarin terug. Ook het op de gong meppen als je een deal hebt verkocht. Dus eigenlijk het vieren van je successen. Het is moeilijk om te bedenken wat er allemaal een ritueel. Ik denk dat het taalgebruik soms ook wel een rituele aard heeft.

Als je gewoon kijkt naar je werkdag, zijn er dan dingen op de afdeling die elke dag terugkomen, dingen die je elke dag doet?

Dat zit vooral in het stressballetjes naar elkaars hoofd gooien en of visitekaartjes verder dan een meter kunnen vliegen. Ook het elastiekjes schieten en botte opmerkingen maken doen we veel. Dat is wel echt een cultuur van mijn team.

Een beetje een subcultuur op dé TOPdesk cultuur zeg maar.

Ja eigenlijk wel. En verder dingen die elke dag terugkomen; van die dingen zoals lunchen met een groot deel van je team. Die lunch is eigenlijk sowieso wel een TOPdesk ritueel, dat je daar gewoon met z'n alle aan tafels zit. Als je dat vergelijkt met andere bedrijven, daar zijn wel tafels enzo, maar daar gaan mensen zitten hun bammetje eten en dan weer weg. Bij ons is het een drukte en een gezelligheid en iedereen doet mee. Je kunt makkelijk bij een ander team aanschuiven en dan heb je het heel gezellig. Het is een stuk beter dan je bammetje eten en dan zo snel mogelijk weer naar je werkplek. Voor andere mensen is juist samen het buiten een ommetje lopen een ritueel in de lunchpauze. Ook het roken is een ritueel ding. In mijn geval de coaching gesprekjes en het kopje thee met je teamleider 1 keer in de week.

Want dat is alleen op sales of is dat op alle afdelingen?

Ik weet dat ik het met mijn team 1 keer per week doe, dus met iedereen zit ik elke week 1 keer een half uurtje. Dit is bij de een soms wat langer en bij de ander weer wat korter. Maar ik probeer in ieder geval elke week met iedereen een half uurtje te zitten. Andere teams doen dat 1 keer in de twee weken. Dat

verschilt per team. Sommige teams doen het ook om de 6 weken. Maar dat zijn dan afdelingen zoals consultancy en daar is de verhouding met de teamleider ook heel anders.

Maar in ieder geval heeft iedereen TOPdesk breed met zijn/haar teamleider eens in de zoveel tijd een momentje?

Ja ik denk het wel maar er zijn ook afdelingen waar ik het echt niet van weet. Ik weet ook dat andere afdelingen vinden dat mijn 1 keer per week heel veel is. Voor mijn team werkt dat gewoon heel goed. Sales is gewoon een hele korte termijn business en daar gebeurt heel veel in de korte tijd en dat wil ik dan graag even doorspreken met mijn teamleden.

Oke, interessant. Wie zijn de helden binnen de organisatie?

Pfoe. Frank en Wolter zijn natuurlijk wel helden. En beide ook echt van hun eigen perspectief. Wolter is wel echt de man op het podium, de evangelist en het boegbeeld van TOPdesk. Frank heeft ook zeker een heldenstatus omdat hij een extreem menselijk persoon en vriendelijk en behulpzaam is. Iedereen weet dat je altijd bij Frank terecht kan als het echt mis is en dan gaat hij t met je oplossen. Daar kunnen mensen kunnen zich daar echt over verbazen soms, over hoe makkelijk en hoe soepel dat nog gaat.

Denk je dat dat een gouden combinatie is, Frank en Wolter?

Dat is een fantastische combinatie. Absoluut. Ik denk ook dat Frank Wolter af en toe kan temperen maar dat dat ook andersom gebeurt. Die hebben elkaar wat dat betreft ook nodig om te schitteren in hun rol. Frank wil niet op het podium staan en dergelijke, die wil dat alles goed loopt. En Wolter wil juist wel op het podium staan maar die heeft letterlijk minder aandacht voor het individuele menselijke aspect. Juist die combinatie maakt echt een heel groot deel van de cultuur van TOPdesk. Het feit dat je al die dingen gaat doen en proberen maar ruimte houdt voor de persoon, dat is de kracht. Ik denk dat binnen sales Rik zeker een heldenstatus heeft. Die is op een heel goed moment met een goede aanpak aan komen zetten.

En wie is dat?

De nieuwe sales manager. Die is vorig jaar binnen gekomen. Die heeft het overgenomen van Ramon. Waar Ramon vaak met de grote dingen bezig was, de marketing en het product. Die had echt een visionaire aanpak en keek op een bepaalde manier tegen het bedrijf aan. En die werd eigenlijk tegen gehouden in zijn rol omdat hij ook nog een afdeling moet managen. En dat hoeft hij nu niet meer te doen en dat kan Rik nu juist wel. Daarmee zijn veel veranderingen gekomen waar mensen heel erg blij mee zijn. Meer individuele aandacht en meer rust in de tent. Tja, en verder, heldenstatus... Denk dat ik het verder niet zo goed weet. Juist het menselijke aspect is hier zo prettig. Er ontstaat gewoon niet heel snel heldenverering binnen dit bedrijf. Iedereen schittert op zijn eigen moment en vind een bepaalde rol waarin hij/zij het beste van zichzelf kan laten zien.

Dus eigenlijk is iedereen een beetje een held binnen TOPdesk op zijn eigen moment?

Jazeker. En ik geloof ook echt dat iedereen momenten heeft dat hij/zij vol in z'n kracht staat en iets geweldigs kan doen.

Dat vind ik mooi gezegd. Hoe zou je de TOPdeks cultuur typeren?

Nou, een belangrijk element erin zijn die drie kernwaarden. Zoals ik al zei, ik geloof daar wel heel sterk in, dat die van belang zijn. Die vrijheid is immens belangrijk. Iedereen krijgt de ruimte om aan de ene kant zichzelf te kunnen zijn. Weet je, ik ken verhalen die op blote voeten naar kantoor toe komen. Dat is gewoon helemaal prima. We lachen er om met z'n alle maar we weten van elkaar dat het oke is. Doe dat lekker, als je daar blij van wordt dan moet je dat lekker doen. Dat is een deel van de vrijheid. Ook de directe communicatie die daarbij hoort. We spreken elkaar aan op dingen die we niet prettig vinden. Het feit dat we fouten maken, omdat we dingen gewoon doen en dat is oke. Het is een aspect dat je vaak moet blijven herhalen, als iemand iets verknalt "dat is oke", daar leer je van. Ja het is een fout en natuurlijk had je die kunnen voorkomen maar als je telkens fouten probeert te voorkomen dan maak je nooit stappen vooruit. Dus laten we dingen gewoon proberen. En die verantwoordelijkheid hoort daarbij. Dat we ook naar mensen uitspreken, daar komt vertrouwen dan ook bij, dat je erop vertrouwd dat iemand zijn best gaat doen om ergens een succes van te maken. Daardoor hebben we soms hele bijzondere keuzes gemaakt. We hebben, binnen sales, soms weleens een minder ervaren accountmanager een grote klant op laten pakken omdat we op dat moment het vertrouwen hadden dat die persoon de beste keuze was voor die klant. En het is hier dan zo dat iemand op zo'n moment ook z'n verantwoordelijkheid pakt. Ik ga er ook van uit dat mensen hun verantwoordelijkheid nemen voor dingen die ze zien gebeuren. Dat ik ze niet dingen moet vertellen maar dat ze zelf dingen oppakken die moeten gebeuren.

Dus een proactieve houding hoort ook echt bij die verantwoordelijkheid.

Ja en dat samen maakt dat je daardoor een hele informele cultuur krijg. Iedereen mag zichzelf zijn en krijg de ruimte om dat te doen. Iedereen mag zijn eigen nukken en narren hebben. Daar wordt je beter van als mens, als je jezelf kan zijn. Dat informele karakter geeft ruimte om creatief te denken en op een andere manier dingen aan te willen pakken. En hopelijk ook om voor mensen daardoor meer initiatief te nemen en op een gegeven moment durven denken “we kunnen dit beter doen, ik ga het gewoon eens anders proberen”. Alle goede ideeën binnen deze organisatie zijn echt ontstaan omdat er gewoon mensen dachten “dit moeten we gewoon anders gaan doen”.

Veel stimulans voor initiatief dus?

Ja.

Oke. Welke fysieke elementen, of dingen, zijn kenmerkend voor TOPdesk?

Fysieke dingen die kenmerkend zijn voor TOPdesk... De eerste dingen die in mijn hoofd komen zijn de nachtelijke stress balletjes die door de ruimte heen gaan, dat er ergens een voetbal op kantoor ligt. De nerf-guns die ze bij Support heel lang hadden om naar elkaar te schieten. De box bal die bij ICT hangt. Dat zijn wel specifieke elementen denk ik.

Je noemde net al de gong.

Ja, de gong, ik denk dat iedere sales organisatie wel zoiets heeft.

Dat weet ik niet, weet niet hoe andere organisaties zijn, maar het viel mij op dat hij er hing toen ik hier voor het eerst kwam.

Ja ik denk dat wel veel organisaties zoiets hebben hoor. Ik denk dat heel veel mensen zullen ook de dingen als de tafelvoetbal en de Wii gaan noemen, maar ik begin me daar inmiddels een beetje tegen af te zetten want tegenwoordig heeft bijna iedere organisatie dat. Het is wel goed dat we ze hebben staan en dat we de waarde zien van af en toe even kunnen ontspannen maar die zijn voor mij in ieder geval niet mee zo heel bijzonder. Verder kan ik niet echt iets bedenken. Als ik aan TOPdesk denk zit ik niet heel snel met fysieke elementen in mijn hoofd. Ook als je naar het pand kijkt, het is lelijk en stroef. Maar ondanks dat we in een lelijk en stroef en oud pand zitten, waar je weinig de cultuur terug ziet komen, is hij toch wel aanwezig. Ik denk dat je bijvoorbeeld wel de cultuur terugziet in bijvoorbeeld de foto gangen. Daar zie je gewoon de mensen terugkomen met hun hobbies en passies.

Dus eigenlijk dat hele menselijke aspect dat de cultuur zo sterk maakt vertalen naar fysieke dingen.

Ja vooral de mensen terug laten komen. Denk dat dat nog het meeste weergeeft van de TOPdesk cultuur in de fysieke vorm.

Eigenlijk heb je dan ook min of meer mijn vorige vraag ook wel beantwoord; welke fysieke elementen zou je in de toekomst meer willen zien om TOPdesk meer te representeren. Je noemt net de fotogang maar zijn er nog andere dingen waar van je zegt dat zou goed bij TOPdesk passen en dat mag meer?

Andere dingen waar ik dan bij uit kom zijn dan souvenirs en herinneringen terug laten komen. Een simpel ding is dat ik een keer een simpele saaie sales poster weggehaald uit mijn hoek en dat vervangen heb voor een T-shirt dat we ooit hadden laten drukken voor het zomerfeest. Toen moesten we in teams sport dingen doen dus toen hadden van we vanuit team Otting een hele lelijke tanktop laten maken. En die hangt nu ingelijst in op kantoor. Dat is een team element, een herinnering waar je in je hok ruimte voor maakt. Daardoor wordt het ook “ons hoekje” waar mensen dan kunnen denken “ohja, dat was toen”. Ik denk dat het voor het team belangrijk is dat ze ook hun eigen nestje kunnen maken. Dus daar zou ik zeker ruimte voor willen.

En hoe zie je dat dan voor je als mensen niet meer een vaste werkplek hebben bijvoorbeeld? En hoe persoonlijk mag het worden, mogen collega's dan foto's van hun kinderen op hun bureau zetten? Of zeg je “het is meer iets in teamverband en iets dat de groep die daar zit definieert hang je op de muur”.

Ja, en dat is een beetje een tegensprekend aspect, maar ik heb een onwijze hekel aan flexplekken en ik heb een onwijze hekel aan mensen die hun plekje te dominant claimen. Mensen moeten de ruimte hebben om hun plek te vinden bij de mensen waar ze zit prettig voelen. Waar ik afgestudeerd ben werkte ze in een hele grote kantoortuin en dat vond ik zo afgrijselijk deprimerend hoe mensen daar eindigen. Je zit elke dag met andere mensen om mij heen. De eerste week stelde ik me nog aan iedereen voor maar na een tijdje ging ik maar gewoon aan het werk en sprak ik niet meer met de mensen om mij heen. Ik negeerde ze letterlijk. Ik kon wel vrienden met ze worden maar het bedrijf was zo groot dat je echt elke dag naast andere mensen zat en op een gegeven moment kun je dan niet meer de energie opbrengen om gezellig te doen. Maar ik had bijvoorbeeld vandaag een aantal mensen van presales bij mij zitten want aan hun kant was het rustig. Dus werkelijk helemaal volbouwen met foto's en dingen daar geloof ik ook niet zo in maar

ik denk wel dat je ergens je plekje moet kunnen vinden. Dat het bureau en de stoel goed afgesteld zijn en dat als je daar werkt je gewoon lekker zit.

Een soort van thuisbasis maar op het moment dat je zelf ergens anders wil zitten dan moet dat ook een optie zijn.

Ja dat moet ook kunnen. En daar moet je ook voor open staan. Ik merk nu uit als iemand op de plek zit van een accountmanager en die komt dan in de middag op kantoor dan kan die ook ergens anders gaan zitten voor een keertje. Maar elke dag met andere mensen om je heen op een andere plek zitten dat is kut.

Dat zou hier niet werken.

Nee. Maar semi flex is ook wel oke.

Het is wel grappig, je haakt telkens in op de volgende vraag. Als je je werkplek helemaal zelf zou mogen inrichten hoe zou die er dan uitzien?

Gewoon zoals hij nu is. Ja, een tafel, een bureau en wat random shit. Meer heb ik toch niet nodig.

Ja sommige mensen vinden dat je niet meer nodig hebt en andere mensen hebben daar een andere mening over.

Ja, dat is ook weer je voorkeur voor je eigen werkplek. Ik heb niet heel veel nodig om ergens mijn eigen werkplek van te maken. Als mijn spullen er liggen dan is het goed. En ik ben een sloddervos eerste klas en dan eens in de zoveel tijd ruim ik alles op. En een week later is het weer een zootje. Maar dat is gewoon mijn werkproces. Er liggen nu wat boeken op mijn bureau die ik gebruik voor trainingen. Ik kan die ook in een kast zetten maar door ze bij mijn werkplek te leggen kan ik er snel bij en wordt het ook m'n eigen hoekje. Als iemand anders daar foto's van z'n kinderen naar willen zetten, dan moeten ze dat zelf weten.

Maar als er foto's staan van mensen dan kunnen er ook andere collega's daar zitten toch?

Ja dat is mijn punt. Je moet als mens wel flexibel zijn. Als er op een dag even iemand anders zit dan is dat ook oke. Als er iemand bij klanten is en een collega gaat dan op die plek gaat zitten is dat goed. Als het een keertje gebeurd is dat oke. Het is gewoon een balans aspect, hoe vaak gebeurd het.

Ja en die balans ontstaat eigenlijk vanzelf?

Ja ik denk als je er veel over na gaat denken en regels voor gaat maken dan mislukt het. Dat is hetzelfde als het bureau indelen, we hebben eigenlijk een clean desk policy waar niemand zich eigenlijk aan houdt. Behalve bij afdelingen van consultancy. Daar zijn mensen ongeveer 3-4 dagen buiten de deur dus daar heeft het geen zin om je eigen werkplek te maken. Bij accountmanagers is het weer anders, daar zijn mensen juist 3-4 dagen wel op kantoor. Ook werken ze soms halve dagen op kantoor en halve dagen buiten de deur. Dat zijn wel mensen die graag een eigen plekje willen hebben maar die zijn wel makkelijk als ze daar een keer niet kunnen zitten.

En als je het vergelijkt met de 10^e, zou je daar dan als sales kunnen zitten, of is dat onpersoonlijk?

We kunnen er prima gaan zitten en dan op termijn wordt het een zootje.

Het wordt vanzelf jullie plek.

Je hoeft inderdaad niet aparte fotolijstjes gaan aanleveren ofzo. Als mensen dat willen dan doen ze dat toch wel.

Oke. Je noemde het net al even, dat je liever niet in een kantoortuin wilt zitten. Maar als je moet kiezen voor een kantoortuin of allemaal losse kantoren, waar kies je dan voor?

Losse kantoren wil ik ook niet. Wat we nu hebben zit ertussenin en dat is echt perfect. Het is namelijk wel een groot kantoor maar er staan glazen wandjes om het een beetje af te scheiden en ook wat geluid te dempen. Maar als je daar muren van gaat maken met deuren erin dan wordt het weer heel klein gevoelsmatig. Dan worden mensen ook vanzelf afstandelijk. Als ik nu iets met iemand aan de andere kant wil bespreken dan sta ik op en loop ik er naartoe. Als iemand in een ander hok zou zitten dan zou ik toch sneller gaan bellen. Dan wordt het onpersoonlijker.

Welke elementen op je werkplek, denk aan licht en temperatuur en dat soort dingen, vind je heel belangrijk en waarom?

Zuurstof!!

Nee dat is niet geheel onbelangrijk.

Ja daar hebben we nu niet heel veel van af en toe, daar hebben we door dit oude en stoffige pand gewoon echt last van. Verder vind ik mensen om me heen belangrijk. Ook ruimte voor het individu is fijn en zonder strakke en stroeve regels te hebben. Verder wil ik mijn werkplek zoals die nu is, met een bureau en waar ik mijn laptop in kan prikken maar ook ruimte heb voor mijn spulletjes.

En bijvoorbeeld ramen, zit je daar liever dichtbij of ver van af. Of heb je daar eigenlijk helemaal geen mening over?

Nee, ik wil mensen, mijn mensen, om mij heen hebben. En dat mag mijn team zijn of vergelijkbare persoonlijkheden. Er moet een bepaalde bedrijvigheid om me heen zijn en daar word ik gelukkig van, daardoor ga ik goed presteren.

En de rest is dan niet zo heel belangrijk.

Nee eigenlijk niet.

Dan heb je eigenlijk ook al weer mijn volgende vraag beantwoord en dat is wat vind je helemaal niet belangrijk op jouw werkplek? Dus dingen waarvan je zegt “andere mensen hebben daar een sterke mening over maar het maakt mij eigenlijk niet zo heel veel uit”

Dat zijn eigenlijk stiekem wel heel erg veel dingen. Het eerste wat ik me bedenk is hoe het eruit ziet. Van die mensen die dan mooie nieuwe strakke bureaus willen, het maakt mij echt niet uit. Geef mij een oud stuk spaanplaat waar ik mijn laptop op kan leggen en dan ben ik ook gelukkig. Het verschil tussen de 13^e en de 10^e, hoe het eruit ziet, sommige mensen vinden dat heel belangrijk en het maakt mij echt geen bal uit. Ik zit zelf al 16 jaar op de 13^e, en de lelijke blauwe vloer maakt me helemaal niets uit.

Het maakt je niet minder gelukkig op je werkplek?

Nee. Het heeft vrij letterlijk geen effect. Het boeit me gewoon niet.

Dat kan natuurlijk ook! Wat vind je aan het huidige kantoor super goed, iets waarvan je zegt dat moet eigenlijk gewoon 1 op 1 mee naar het nieuwe pand want dat is super fijn.

Ik vind het formaat wat we nu hebben, op de 13^e, is goed. Het mag wel iets ruimer maar op zich is het aantal mensen dat bij elkaar in zo’n semi tuin zitten dat werkt. Dat moet je niet heel veel groter gaan maken. Dan wordt het weer onpersoonlijker en lelijker. Dat vind ik nu echt heel fijn aan dit pand. Ik vind de ruimte om toch wat persoonlijke dingen, het feit dat ik zo’n hemd op kan hangen en daar genoeg ruimte voor is, dat vind ik wel fijn. Ik vind zithoekjes heel erg prettig. We hebben de bankjes bij mij om de hoek zitten. En er staat ergens een bureautje, ergens staan een paar stoeltjes en nog wat bankjes bij Sander om de hoek. Dat soort dingen vind ik belangrijk want ik hou van informele gespreksruimtes. Dat vind ik bijvoorbeeld wel slechter op de 10^e. Daar heb je van die ingesloten bank dingetjes en dat vind ik een beetje benauwend.

Dat wordt dat toch te onpersoonlijk?

Ja en te formeel. Het karakter van die bankjes is dat je daar kan praten en dat het dat afgesloten is van ander geluid, en dat past dan niet. Wat ik belangrijk vind is het informele karakter. Alle gesprekken die ik voer hebben dat karakter. Iedereen die langs loopt kan gewoon vragen stellen. En juist dat maakt het makkelijker om bepaalde gesprekken te voeren. Het geeft namelijk het gevoel dat je gezellig op een bank zit te lullen. Dat voelt heel anders dan als je naar een vergaderruimte gaat. Dat is toch een formeler karakter. En dat heb je ook wel met die stoeltjes op de 10^e. Wanneer je ergens zit waar geluid gefilterd wordt dan bepaald dat het karakter van het gesprek. En ik ben heel erg gefocust op geluid merk ik. Ik ben weleens langs geweest bij Microsoft en die hebben veel van die zitjes zoals op de 10^e en dat gaf een hele nare sfeer. Daardoor kreeg je ook het idee dat je heel zachtjes moest gaan praten. Ik werk natuurlijk op een sales afdeling en daar moet er gewoon kabaal gemaakt worden. Geld maakt geluid, dat is gewoon een gegeven. Mensen zijn actief en emotioneel met klanten bezig en daar hoort kabaal bij.

Dus jij hebt veel liever dat je ergens super comfortabele banken staan of iets van een tafel, het liefst te midden van de andere werkplekken om daar met elkaar te babbelen.

Ja, dat hoort voor mij gewoon echt bij het cultuuraspect van het informele en open. Er is hier gewoon niet zo veel wat verborgen hoeft te blijven. Ik weet ook wel dat ik eens met een gesprek zat met iemand die op de grens van overspannen raken zat. Dat werd een emotioneel gesprek. En dat kun je ook gewoon zeggen “we staan ff op, we zoeken even een rustig hokje op”. Dan kan iemand even zich laten gaan en eerlijk zijn.

Dus het moet er wel allebei zijn maar gewoon iets meer van het informele?

Jazeker. En dan ook echt informeel. Niet van die hoge rare bankjes die ik terugzie op de 10^e. Dat zijn echte ondingen.

Gewoon meer huiselijk.

Ja zoals die huiskamer bij marketing, die vind ik echt geweldig. Gewoon even relaxt in de stoel neerploffen, poten op tafel en gewoon even een goed gesprek hebben. In dat soort ruimtes heb je ook gewoon fysiek te mogelijkheid om creatief te denken en de houding te vinden waar je je comfortabel bij voelt. Op zo’n moment kun je ook meer met je gedachte bezig zijn denk ik.

Eigenlijk ga je alweer heel soepel over naar de volgende vraag. Wat kan er in het nieuwe kantoor beter ten opzichte van het huidige kantoor?

Zuurstof!! Of had ik dat al gezegd? Nee maar zuurstof is echt belangrijk. Wat ik verder fijn zou vinden zijn wat nettere formelere plekken om klanten te ontvangen. Wat ik nu echt slecht vind is dat we beneden een balie hebben zitten die we delen met een heleboel andere bedrijven met een dame die regelmatig weg is om “koekjes te halen”. Dan denk ik echt “onhandig, ze moet toch de deur opendoen voor mensen”. Met zo’n achterlijk koffie hoekje wat niemand snapt. Wat ik echt belangrijk vind is een warme ontvangst als je binnen komt. Dat is gastvrij en dat is prettig. Ik kom bij heel veel bedrijven binnen en hoe meer aandacht er besteed wordt aan de ontvangst, hoe prettiger het is om als bezoeker binnen te komen. Nu wordt je in een hoekje gezet en krijg je een kopje koffie en thee. Maar daar mag in mijn ogen meer ruimte voor zijn.

Meer het service excellence, wat hier heel erg actueel is nu?

Jazeker. Hospitality is een van onze klantenkringen. Daar moeten wij ook in excelleren. En wij moeten laten zien dat we dat snappen en begrijpen. De ontvangst moet gewoon een mooie nette plek hebben. Nu zit je op een soort wandelroute van collega’s die langskomen. Dan krijg je altijd een beetje die ongemakkelijke situatie dat je bij iedereen die langs loopt je je afvraagt of het de persoon is met wie je een afspraak hebt. Wat we bijvoorbeeld ook weleens bij klanten hebben meegemaakt is dat je een muntje krijgt waarmee je koffie kunt halen. Dat is heel lelijk eigenlijk. Maar het is soms ook wel weer leuk als je gelijk de kantine in gebracht wordt of iets dergelijks. Je komt dan direct het bedrijf binnen, allemaal mensen om je heen en bedrijvigheid vind ik leuk. En heel belangrijk, je krijg goede koffie! Maar het nadeel daarvan is dat als je je bezoek op moet halen dat je niet kan vinden wie het is omdat er veel mensen bij elkaar zit. Je wilt niet 30 mensen af moeten gaan. Dus daar moet je een goede balans tussen vinden. Ze moeten wel proeven van de bedrijfscultuur maar wel professioneel. Ik vind het ook altijd heel erg leuk om mensen mee te laten lunchen. Ik bedoel we zijn soms gewoon een achterlijke toko en dat hoeven we niet te verbergen. Maar we moeten die ontvangst wel serieus nemen. En nogmaals, zuurstof vind ik belangrijk. En dat informele karakter moet er blijven en de ruimte om jezelf te zijn en jezelf te uiten en in je werkomgeving. En dan als persoon en als team. We moeten ook heel goed nadenken over waar gaan we nou bijvoorbeeld die sector groepen plaatsen. Maar dat is natuurlijk een lastige combinatie, dat je nu bezig bent met het ontwerp terwijl die sectorgroepen ook nog maar een probeersel zijn. We zijn nog aan het bedenken hoe we die moeten vormgeven en we weten dus ook nog niet precies hoe dat eruit gaat zien. En de zitplekjes vind ik belangrijk. Wat was de vraag ook alweer?

Wat je in het nieuwe kantoor beter zou willen, of toegevoegd zou willen zien, het kan ook dat je hier echt iets mist.

Nou ja! Ik wil een goede borrel ruimte. Die vind ik nu super karig. Je gaat nu een beetje de lunchruimte in en daar dan staan borrelen. En wat ik echt gaaf zou vinden is ergens een bier tap en een bruin café sfeertje. Ik kom vaak bij OGD, die hebben dat, die vind ik heel leuk.

Ja ik ben er een paar weken geleden ook geweest.

We hebben natuurlijk ook een grotere lunch ruimte nodig. Want die is nu wel echt een beetje te krap aan het worden. Maar het borrel gebeuren hoort daar wel een beetje bij. En dat mag nu ff een keertje wat serieuzer, leuker, mooier en gezelliger, dat zou zeker niet verkeerd zijn.

En daarmee dus ook weer stimuleren dat het leuk is om samen een biertje te doen, gek te doen en te ontspannen.

Ja en ik vind, de borrels worden nu soms een soort vreetfestijn. Dat is prima maar het kan leuker en gezelliger als je niet in de kantine hoeft te staan.

Het zou natuurlijk ook kunnen dat je de kantine meer op de borrel ruimte aanpast.

Ja dat zou ook kunnen. En ik denk wel dat het heel leuk is als de borrel ruimte en de lunchruimte bij elkaar horen, gewoon in 1 lijn.

Heb je nog andere tips, suggesties of opmerkingen die je graag kwijt wilt met betrekking tot het nieuwe pand.

Ik word zelf altijd een beetje moe van mensen die de meest achterlijke dingen bedenken. Wat ik fijn vind aan TOPdesk is dat je die verantwoordelijkheid ook aan mensen mee geeft. En je kunt de meeste rare dingen bedenken zoals over hoe ver je moet lopen voor je koffie. Of dat er altijd fruit bij de balie moet staan. Mensen zijn soms geneigd op een momenten als dit, wanneer er nagedacht wordt over inrichting en dergelijke, opeens allerlei verzoeken op tafel te gooien. Maar soms moet je ook gewoon zelf iets regelen. En dat kunnen we hier ook tegen elkaar zeggen. Niet alles hoeft door TOPdesk voor je geregeld te worden.

Dus ook gewoon no-nonsense.

Ja en de verzoeken die je dan toch af en toe langs ziet komen of dingen die je mensen hoort zeggen, je kunt ook gewoon ruim te ver gaan. Het is aan de ene kant een soort wens voor betutteling. Dus ik wil in dit project ook een stukje van die bedrijfscultuur terug zien komen. Mensen moet gestimuleerd worden om dingen zelf te doen en hun verantwoordelijkheid te nemen. Vind dat dat ook weleens gezegd mag worden.

Dat waren al mijn vragen, als je verder niet nog iets kwijt wil dan heb ik voor nu voldoende informatie.

Nee dat was het.

(Otting, 2017)

23. Bijlage Interview Renske van der Heide – Worcade

Wat zijn de kernwaarde van de organisatie?

Vrijheid, vertrouwen, verantwoordelijkheid. En je zou er als 4^e nog bij kunnen zetten “je mag fouten maken”.

En worden die waarden ook breed gedragen binnen de organisatie?

Ja dat zit wel echt in iedereen zijn hart en genen en het uit zich elke dag in zijn doen en laten. De ene vindt het wel ietsjes lastiger dan de ander maar that's life. In principe wordt het ook meegenomen tijdens het eerste sollicitatiegesprek om te kijken of het iemand is die er mee om kan gaan en er bij past. Ik vergelijk het altijd een beetje met een montessorischool. Dat werkt voor sommige mensen heel goed; je krijgt veel vrijheid en verantwoordelijkheid. Maar er zijn ook kinderen die dat lastig vinden. En dat is bij TOPdesk ook zo, er zijn ook mensen in deze wereld die behoefte hebben aan meer structuur en een duidelijke hiërarchie. En die vinden de cultuur van TOPdesk ingewikkelder maar die moeten hier dan ook niet gaan werken.

Dus iedereen die hier werkt draagt die kernwaarden van zichzelf een beetje mee, dat zit in de natuur van het type mens dat hier werkt?

Ja dat denk ik wel ja.

Wat is voor jou de belangrijkste kernwaarde?

Ik twijfel een beetje tussen vrijheid en vertrouwen. Dat komt omdat ze heel erg dicht bij elkaar liggen en veel met elkaar te maken hebben. Als je geen vertrouwen hebt in elkaar dan geef je elkaar ook geen vrijheid. In een negatieve zin vind ik het erger als iemand geen vertrouwen in me zou hebben dan als ik vrijheid zou krijgen. Maar andersom vind ik het hebben van vrijheid echt super belangrijk. Dan presteer ik ook op mijn best. Dan kies ik toch maar voor vrijheid.

En welke denk je dat binnen de organisatie als belangrijkste wordt ervaren?

Dan verwacht ik vertrouwen.

Wat zijn de belangrijkste rituelen binnen de organisatie?

Dingen als ongeschreven regels; in de lift dat het not done is als hij al naar 12 gaat dat je dan ook nog 10 indrukt. Dat je elkaar helpt, dat is ook heel belangrijk, en daar horen klanten ook bij. Dat zit heel erg diep. Klanten helpen klinkt natuurlijk heel voor de hand liggend maar dat is helaas bij veel organisaties toch niet zo. Oh ook 1 is te laat komen! Dat is ook wel een dingetje maar dan dus niet per se positief. En ik vind dat echt heel stom want het is gedrag wat er bij mij ook ingeslopen is. Normaal ben ik altijd op tijd, het liefste zelfs te vroeg. Maar omdat ik weet dat bij interne vergaderingen iedereen te laat komt heb ik dat overgenomen. En dat is niet bewust gebeurd maar ik ga nu pas lopen als het eigenlijk al tijd is. Het is niet ver lopen maar dan kom je toch te laat.

Dus je vindt dat dat ook een ritueel is dat er eigenlijk uit moet?

Ja maar ik denk dat het zichzelf een beetje in stand houdt. Wat heel slecht is natuurlijk.

En nieuwe mensen nemen automatisch het gedrag over.

Ja die nemen dat onbewust over, want zo gaat het nou eenmaal hier. Maar de rituelen gaan dus twee kanten op, er zijn goede automatismen en minder goede. Oh en wat ook echt een dingetje is, is iedereen erbij willen betrekken. En dat is iets wat ik af en toe niet heel erg goed begrijp. En andersom ook, dat iedereen zich overal mee wil bemoeien. Dus dat werkt ook twee kanten op; iedereen wil iedereen erbij betrekken en aan de andere kant wil iedereen zich er mee bemoeien. En dat is soms gewoon niet zo handig. Dat heeft niks te maken met dat je er niks van mag vinden. Of dat het verboden is om over dingen mee te denken. Maar ik vraag me vooral soms af of het wel nuttig is om iedereen mee te laten praten. Ik heb ook weleens bij een paar vergaderingen aangegeven dat ik er niet meer bij wilde zitten. En dat vinden mensen dan heel raar want die snappen niet dat ik niet de behoefte heb om mee te denken.

Dus ook dat heeft weer een positieve kant, iedereen heeft ruimte om er wat van de vinden. Maar de negatieve kant is dat dat niet altijd werkt en inefficiënt wordt.

Ja inefficiënt en soms ook wel minder goed. Hoe meer mensen je erbij betreft en hoe meer meningen je dan ook krijgt. En je gaat dan onbewust toch een beetje opzoek naar een compromis. Dat zit hier ook heel erg in de cultuur, dat mensen opzoek moeten naar compromissen. Maar dat is lang niet altijd de beste oplossing want dan wordt het zo net niet en is eigenlijk niemand er echt blij mee. Dan vind ik het eigenlijk sterker als je het wat meer van een afstandje bekijkt, alle argumenten meeneemt en dan een keuze maakt. En daar zal jij in dit project ook mee te maken krijgen, er zijn gewoon altijd dingen die niet kunnen maar die mensen wel willen. En dat is dus anders dan iedereen te vriend houden en iedereen betrekken.

Dan kom je niet uit op de beste oplossing.

Nee inderdaad. En ik denk dat het vaak ook helemaal niet nodig is want als je keuzes uitlegt dan begrijpen mensen het gewoon vaak. Je hebt er toch over nagedacht.

En wat zijn specifieke rituelen binnen jouw afdeling?

Dat er altijd koekjes zijn.

Dat is een heel goed ritueel, daar ben ik helemaal voor!

Dat is wel een beetje een dingetje hoor. Ze staan er niet alleen, we eten ook heel veel koekjes. Verder kan ik niet echt een ritueel bedenken. Niet afwijkend van de rest van TOPdesk in ieder geval.

Iets wat ik veel hoor is koffie halen voor elkaar?

Nou! Dat is wel anders inderdaad. We hebben ons eigen koffieapparaat met onze eigen bonen. Dus er is wel elke ochtend iemand die even koffiezet. En een rondje doen met de koffie en de koekjes is ook een ding. En als je fruit gaat halen dan ga je voor iedereen fruit halen.

Dus daar ook weer iedereen erbij betrekken eigenlijk?

Ja eigenlijk wel ja.

Maar dat is ook heel positief, dat iedereen heel behulpzaam is!

Ja inmiddels weet iedereen ook van elkaar welk fruit ze wel en niet eten.

Wie denk je dat de helden zijn binnen de organisatie?

Ik vind dat Sander het echt heel goed doet. Ik denk ook dat hij wel heel populair is de laatste tijd?

Hoe komt dat denk je?

Ik denk omdat hij zich kwetsbaar durft op te stellen, open is en ook benaderbaar. Hij heeft ook wel een grote gunfactor. Binnen consultancy heeft Gökhan ook wel een belangrijke voorbeeldfunctie volgens mij. En binnen Sales, die zijn denk ik te eigenwijs om te durven toe te geven dat ze helden hebben. Maar ik denk dat mensen daar heel blij zijn als Rick. Zeker als een reactie op Ramon. Die het op sales gebied voor TOPdesk breed heel erg goed deed maar gewoon wat minder op het menselijk vlak zat. En daar hadden veel mensen toch wel behoefte aan of die miste dat een beetje. En nu zijn de mensen daar echt heel tevreden want Rick heeft dat heel erg, hij is echt een verbinder. Hij weet echt een team of een afdeling neer te zetten. Binnen development is het echt Robbert-Jan! Die wordt echt gerespecteerd op technisch vlak. Mensen luisteren ook naar hem. Als hij een mening heeft op technisch gebied dat wordt daar wel echt naar geluisterd. Volgens mij hebben we dan nu wel alle afdelingen gehad. Dat zou ik denken, dat mensen daarvoor kiezen.

Wie is jouw persoonlijke held binnen de organisatie?

Ik twijfel tussen Frank Droogsma en Sander.

En waarom?

Omdat Frank toch wel een beetje de drijvende kracht is achter de menselijke kans van TOPdesk. Dus niet zo zeer de software of het gezicht of eigenlijk de dingen die TOPdesk aan de buitenkant succesvol maken. Dat is echt Wolter zijn verdienste, die daar echt heel veel goed werk verzet heeft. Maar Frank is een beetje de tegenhanger die dan zorgt dat alles goed geregeld is voor de medewerkers.

Denk je ook dat zij met z'n tweeën ook een gouden combinatie zijn?

Ja absoluut. Ik denk dat dat misschien nog wel het beste antwoord is. Ze zijn echt zo'n fantastisch duo. Dat is echt ongelooflijk. En ze laten elkaar ook zo in hun waarde. Dat je zo'n verbintenis aan kan gaan met elkaar. En ik denk ook dat ze, juist door hun combinatie, het zo'n enorm sterke organisatie hebben kunnen opzetten. Ze vullen elkaar perfect aan en ze vertrouwen elkaar ook echt en ze laten de juiste dingen aan de ander over. Die durven ze dan ook los te laten. En niet dat ze het altijd eens zijn maar hoeft ook niet eigenlijk. Ze hoeven ook geen beste vrienden te zijn maar ze moeten op zakelijk vlak een goede balans hebben. En op dat gebied zijn ze ook echt een hele sterke combinatie. En dat vind ik heel bewonderenswaardig.

Dus echt de best of both worlds.

Ja, zeker.

En dan noemde je Sander, dat je twijfelde tussen Frank en Sander?

Ja ik principe zou ik dan zeggen Frank en Wolter samen dan, want die hebben uiteindelijk de organisatie wel gekregen tot waar we nu staan. Maar ik vind van Sander gewoon heel knap hoe die zich persoonlijk ontwikkeld heeft de afgelopen jaren en dat hij ook uitdagingen durft aan te gaan en zichzelf ook durft te verbeteren.

Dat hij, ondanks de positie waar hij nu zit, nog steeds kan groeien en die kansen ook aanpakt?

Ja en ik bedoel niet alleen nu maar echt over alle jaren dat hij hier zit. Dat vind ik....

Inspirerend?

Ja. Maar laat ik dan toch maar voor Frank en Wolter gaan.

Je hebt al veel helden genoemd, dat is alleen maar goed om te horen. Ik krijg die reactie veel meer van mensen dat ze eigenlijk niet kunnen kiezen voor maar 1 of twee personen. Iedereen heeft meerdere helden. Iedereen noemt er 3 of 4 of misschien wel 10. En volgens mij is dat heel positief voor de organisatie dat mensen bewondering hebben voor iedereen die hier werkt. En dat ook iedereen de kans heeft om een held te zijn binnen deze organisatie; iedereen heeft op z'n tijd een eigen shine moment.

Er zijn zoveel mensen die weleens iets bijzonders gedaan hebben inderdaad. Maar dat is denk ik ook wel het mooie, dat iedereen gewaardeerd wordt om wat hij kan en om wat z'n talenten. En dat die talenten zo goed mogelijk ingezet worden in plaats van dat er gehamerd wordt op wat er allemaal beter zou kunnen.

Hoe zou je de TOPdesk cultuur typeren?

Heel gefocust op elkaar; voor elkaar zorgen, elkaar helpen, elkaar uitdagen. Ja denk dat het een open cultuur is. En ook lerend wel. De focus ligt ook veel op ontwikkeling, ook persoonlijke cultuur.

Oké. Is het een sterke of een zwakke cultuur?

Wat maakt een cultuur sterk? Of andersom wat maakt een cultuur zwak?

Is hij heel erg prominent aanwezig of valt hij niet zo op?

Ja ik denk wel dat hij aanwezig is. Maar valt wel onder 1 van die dingen waar je je niet altijd bewust van bent. En ik denk dat dat bewustzijn nu een beetje begint te komen. Ik denk dat de cultuur wel heel sterk is maar dat iedereen dat weet. Wat dat betreft is het net als in gedrag. Sommige dingen doe je gewoon en dat komt dan vanuit je natuur maar dat doe je niet bewust. Maar soms wordt je er dan door mensen in je omgeving een spiegel voor gehouden en dan wordt je je bewust van het feit dat niet iedereen dat doet en dat het iets unieks voor jou als persoon is. Of in dit geval voor ons als bedrijf.

En denk je ook dat het belangrijk is dat die cultuur meer uitgedragen wordt, dat hij aanwezig wordt?

Nee, ik denk wel dat het belangrijk is dat mensen zich er bewuster van zijn. Net als dat het goed is om bewust te zijn van je eigen talenten. Ook omdat je het dan beter kunt inzetten. Wat ik wel vind is dat we het meer naar buiten mogen dragen. Daar hebben we nu voorzichtig eerste stapjes in gezet en dat is denk ik wel goed.

En wat zijn die eerste stapjes?

Een paar jaar geleden bijvoorbeeld, toen heeft Wolter in Tilburg een college gegeven over onze cultuur.

Was dat die TED-talk?

Nee dat heeft hij ook nog gedaan, ook over de cultuur. En nu zijn we dat soort dingen wat meer aan het doen. Dus er komen langzaam wat meer blogs en artikelen. Eerst werd er vooral geschreven over servicemanagement en dat was allemaal best wel algemene informatie. Bijna zo algemeen dat als je het logo van een ander bedrijf eronder zette het zo ook van hun geweest kon zijn. Ik ben blij dat we daar wel van geleerd hebben en nu durven een wat persoonlijker boodschap uit te stralen.

Dus ook durven zeggen dat moet uitstralen wat TOPdesk echt uniek maakt?

Ja precies. Een durven zeggen dat we ons niet heel sterk identificeren met IT of servicemanagement maar dat we gewoon onszelf zijn en ons identificeren met TOPdesk. Ik weet nog tijdens mijn sollicitatiegesprekken dat Wolter zei "we hadden net zo goed fietsen kunnen maken en dan waren we nog steeds hetzelfde bedrijf geweest". En het is misschien een beetje gechargeerd maar er zit wel een kern van waarheid in.

Het gaat niet alleen om het product maar vooral om het proces en de mensen daarachter.

Ja. En daar kunnen een hoop andere organisaties ook van leren vind ik. En dat is ook zeker iets om trots op te zijn. Ik denk ook dat het een reden is dat mensen voor ons kiezen. Uiteindelijk, ook tijdens een sales traject en bij consultancy en bij support, is het menselijke contact heel belangrijk. En ook daar is het weer een kwestie van elkaar dingen gunnen. Ik denk ook dat je meer bereikt met een leverancier als TOPdesk, als je elkaar vertrouwd en samen naar het beste resultaat opzoek gaat. En daar zijn we wel goed in.

Dus ook die cultuur meer durven laten zien aan klanten?

Ja. Er was laatst iemand hier op bezoek en die zei "jullie zijn echt zó anders dan ik verwacht had. Jullie website en jullie logo en wat jullie uitdragen dat past zo niet bij wie jullie zijn".

Een grote mismatch dus eigenlijk.

Ja het is heel zakelijk en corporate. En dat past niet bij wie we zijn want dat is helemaal niet het gevoel wat je krijgt als je hier rondloopt.

Dus het frisse, jonge, gezellige, samen, voor elkaar dat moet veel meer terugkomen in alles wat TOPdesk uitstraalt?

Ja absoluut.

Denk je ook dat een pand daarin een rol kan spelen?

Ja absoluut. Dat is ook net als een website, dat is een showroom voor wie je bent.

Een visitekaartje

Jazeker.

Nou dat is eigenlijk een hele mooie overgang naar mijn volgende vraag. Welke fysieke elementen denk je dat kenmerkend zijn voor TOPdesk?

Van die booth achtige zitjes die je nu achter je ziet. Waar je gewoon eventjes iets kan overleggen. Ik denk misschien wel algemeen de plekken waar je contact kunt zoeken. Onze lunchruimte is ook wel echt een ding. En nog specifieker zijn de plekken waar je kunt tafelvoetballen of ping-pongen of kunt wii'en. Ook een plek waar je met z'n alle gezellig kunt borrelen. Dat zijn wel allemaal dingen die zijn echt des TOPdesk. Ik zie toch ook wel dat iedere afdeling net een beetje z'n eigen twist heeft gegeven aan de omgeving, dat maakt het wel heel menselijk. Dat kun je natuurlijk op 100.000 manieren doen maar ik denk wel dat dat moet blijven. Wat ik niet heel erg vind passen, maar dat hebben we nu wel, is dat mensen best wel vaak met koptelefoons op ziet. Dat komt denk ik door de inrichting zoals die nu is dat bij wat drukker afdeling, waar mensen veel overleggen maar ook concentratiewerk moeten doen, dat mensen zich gaan afsluiten. Maar in mijn ogen gaat er dan toch ergens iets mis ofzo. Dat moet je toch op een andere manier kunnen organiseren denk ik. Er is duidelijk behoefte aan echt goede concentratieplekken. Programmeurs die hebben dat heel sterk. Die willen gewoon als ze bezig zijn, ze noemen het ook hun zone, dan moet het ook gewoon stil zijn en niet gestoord worden. Ik heb er persoonlijk ook wel behoefte aan. Maar het verschilt wel per individu. Je ziet wel dat mensen veel contact zoeken, even willen overleggen of brainstormen. Dan gaan ze even bij elkaar zitten in een ruimte die geschikt is. En dat vinden van die ruimte is best lastig. Zeker wanneer er veel mensen in clubjes in de open ruimte met elkaar gaan overleggen. En als er dan in de buurt van elkaar twee groepje werken dan wordt het geluid ook steeds harder. En dat is voor de mensen met hun werkplek daaromheen best storend. En het is niet uit onwil, dat mensen niet stil willen zijn ofzo. Maar het gebeurt gewoon vanzelf. Telefoneren vind ik ook wel een ding trouwens. Lastige telefoongesprekken doe je soms liever niet vanaf je werkplek. Dan is het gewoon prettiger om rustig ergens te kunnen zitten. Ik zie nu ook vaak mensen bellen in vergaderzalen dus ik ben niet de enige volgens mij. Het hoeft ook helemaal niet zittend te zijn, zo lang het maar privé is. Ik denk zelfs dat staand bellen beter is omdat het dan een actiever gesprek is.

Wat denk je dat beter is; er komen aparte ruimtes voor telefoneren en concentratiewerk en op de kantoorwerkplek kun je overleggen. Of heb je liever dat er meer overlegplekken komen, waar je dan ook kunt bellen, en dat de kantoorwerkplek een concentratiewerkplek wordt?

Ik denk dat de wens verschilt per afdeling. Ik denk wel dat bellen en overleggen makkelijker samen gaat dan bellen en concentratiewerk inderdaad. Dus als ik er zo naar kijkt is het denk ik logischer om concentratiewerkplekken te maken en dat je op je werkplek in de buurt informele ruimten hebt waar je privé kunt bellen en overleggen. En dat het op de kantoorwerkplek niet helemaal stil is maar dat er ook niet langdurig wordt overlegd. Maar daarbij denk ik nog steeds dat het per afdeling verschilt.

Dus echt per afdeling kijken welke werksoort dominant is en het andere aanbieden buiten de kantoorwerkplek.

Maar goed, terwijl ik mij dit nu zeg weet ik ook niet of dat zou werken.

Ja dat zou je in de praktijk moeten ervaren denk ik. Welke fysieke elementen zou je in de toekomst meer willen zien?

Niet zo zeer vergaderruimtes maar juist plekken waar je juist even makkelijk met twee of drie mensen kunt zetten.

Dus de informele overlegplekjes.

Ja, ja absoluut. En ik vind het zelf heel fijn om te bewegen. Dus ik zou het fijn vinden als de werkomgeving stimuleert in die beweging. Bijvoorbeeld fietsen op mijn werkplek. Maar daar hangen wel behoorlijke prijskaartjes aan dus misschien zijn daar wel alternatieven voor te bedenken. En een plekje dus om even snel te bellen, dat mis ik zelf wel heel erg. En eigenlijk heb ik zelf ook weleens last van het geluid om mij heen dus een concentratie plek, of meerdere, zou ik ook fijn vinden.

Dat zijn allemaal best wel werkplek gerelateerde punten. Zijn er nog dingen waarvan je zegt, denk aan planten of kunst of entertainment, die je graag mee zou willen zien?

Nee ik kan niets bedenken. Ik denk dat de mensen bij TOPdesk dat uit zichzelf regelen. Wat er nu is, is ook wel een beetje wat mensen willen. Voor mij is het niet te veel of te weinig.

En hoe zie je dat voor je als we straks gaan verhuizen. Het is hier in 20 jaar zo gegroeid en vanzelf ontstaan. Iedereen heeft zo zijn hoekjes en dingetjes gevonden en gemaakt. Met de verhuizing zullen er hier ook dingen achter blijven omdat die verbonden zitten aan het gebouw. Hoe denk je dat je dat in een nieuw gebouw toch weer het gevoel van eigenheid komt zonder dat het 20 jaar nodig heeft om te ontstaan?

Ik heb niet het idee dat het hier 20 jaar nodig heeft gehad. Telkens na een interne verbouwingen begon het kaal en leeg. En binnen no-time was er dan een initiatief om iets leuks met de ruimte te doen. Dat ging eigenlijk heel snel en ook wel makkelijk.

En denk je dat het beter is om dat voor het nieuwe pand bij de medewerkers te laten liggen of denk je dat het beter is om dat van tevoren, vanzelfsprekend met input van de medewerkers, al te faciliteren?

Ik zou dan toch gaan voor het vooraf bepalen omdat je het dan ook allemaal op elkaar kunt afstemmen. Als het ze echt niet bevalt kunnen ze altijd wel de ruimte nog persoonlijker maken. Maar dan is het in de basis in ieder geval 1 geheel. Ik zou het niet geheel aan de medewerkers over willen laten. Ik zou er dus wel van tevoren over nadenken en het inregelen. Maar het zou niet passen bij de cultuur om vervolgens te zeggen dat er niks meer aan veranderd kan worden. Ik denk dat mensen daar binnen TOPdesk heel allergisch voor zijn.

Dus er moet van tevoren over nagedacht worden maar er moet ook ruimte voor eigen invulling blijven?
Ja precies!

Oke. Als je je werkplek zelf in zou mogen richten, hoe zou die er dan uit zien?

Zoals ik al zei, ik zou het fijn vinden als ik een beetje kan bewegen; het liefste lopen. Een fijne stoel, dat hij lekker zit, dat vind ik ook belangrijk. Het maakt mij niet zo veel uit hoe de stoel eruitziet of hoe mijn bureau eruitziet en dat soort dingen. Ik ben zelf vrij klein dus ik heb altijd gedoe met het goed instellen van een bureau en een stoel. Ik denk dat iedereen die heel klein is, of heel groot natuurlijk, heeft daar last van. Dus dat is iets waar ik op zou letten. Ik wil wel een telefoon. Ik zou ook wel graag in de buurt een plek hebben waar in de buurt mijn team makkelijk kan brainstormen. Waar je echt drempelloos naar toe kunt gaan en gelijk kunt zitten. Vooral omdat ze het dan niet naast je bureau doen.

Dus niet te reserveren maar een ruimte waar je makkelijk en snel naartoe kan.

Ja. Maar die moet dan wel heel dichtbij zijn anders blijven mensen toch makkelijk bij hun bureau hangen. Dus het moet echt een ruimte naast de werkplek zijn. Ik ben natuurlijk nu wel de ideale situatie aan het schetsen! En die ruimte moet een beetje gezellig zijn. Hij moet inspirerend zijn natuurlijk. Eigenlijk moet elke hobbels om er gebruik van te maken weg worden genomen.

Het moet bijna zo fijn zijn dat mensen liever daar gaan zitten dan op hun eigen werkplek.

Ja! Ik denk dat dat het wel is. Oh! Nee! Ik heb het heel snel koud dus voor mij is temperatuur altijd een beetje een dingetje.

Temperatuur is voor iedereen een dingetje, het is het aller moeilijkste om goed te organiseren. En het is nooit voor iedereen prettig.

Ja ik las laatst in een rapport dat het een punt is waar de meeste mensen ontevreden over zijn.

Ja ik denk dat het belangrijkste is dat mensen het zelf in kunnen stellen en er zelf invloed op hebben.

Ramen open kunnen zetten en kachels kunnen bedienen.

Ja inderdaad.

Oke. Zou je liever in een kantoortuin werken of in allemaal losse kantoren?

Is dit hier op de 10^e een kantoortuin of allemaal losse kantoren?

Dit is een semi-kantoortuin. Een kantoortuin is een grote open ruimte en hier zitten een paar wandjes tussen. Daarbij is het pand niet heel lang dus het is niet hele grote ruimte.

Dat is precies waarom ik het vroeg. Ik heb allebei de situaties namelijk in extremen ook wel gezien. Van die enorme zalen bijna met bureaus. En daar moest men dan in flexwerken. Ook heb ik allemaal van die hokjes gezien. En ik in beide echt heel ongelukkig worden. Die hokjes passen niet bij TOPdesk. En een grote kantoortuin eigenlijk ook niet. Dus iets ertussenin klinkt helemaal niet heel raar.

Dus zoals het nu is, op de 10^e, werkt voor jou?

Nou ik vind het fijn zoals het bij development is. Daar hebben ze per team een ruimte wat redelijk open voelt maar wat toch echt eigen is.

Een groepkantoor?

Ja dat is misschien nog wel de beste omschrijving van wat ik bedoel. Ik heb ook bij consultancy gezeten hier op de 10^e en daar was 1 van de klachten dat de groepen hier toch net iets te groot zijn. Daar hadden mensen wel echt last van geluid. Maar sinds ik er heb gezeten is dat ook weer veranderd dus ik weet niet hoe het nu is. Maar je merkt al vrij snel dat als je met te veel mensen bij elkaar last krijgt.

In ieder geval op gebied van geluid.

Ja. Dan zit je weer met het overleggen. Mensen doen dat heel veel. Wat heel positief is natuurlijk! Maar dat is niet haalbaar als er veel mensen omheen zitten.

Oke.

Maar als dat overleggen weer makkelijker kan op leuke andere plekken dan neemt dat probleem ook weer af.

Het geluid verplaatsen en daarmee een soort van het probleem verplaatsen en dan is de kantoortuin op zich een minder groot probleem.

Ja, exact!

Oke. Je noemde net al temperatuur. Welke elementen op je werkplek vind je daarnaast heel belangrijk? Daarbij kun je denken aan licht, geluid, kleur, planten, geur etc.

Geluid hebben we het natuurlijk ook even over gehad net. Voor mij zijn geluid en temperatuur toch wel echt het belangrijkste.

Zijn er dingen waarvan je zegt die vind ik echt totaal onbelangrijk?

Dingen zoals de kleur van de vloerbedekking of de kleur van de tafels en muren en dergelijke. Daar vind ik niet zo veel van. Ik ben zelf dol op binnenhuisarchitectuur dus ik heb er veel ideeën over. Maar voor mijn werkplek vind ik het niet zo belangrijk. Dan vind ik de basis van een prettige werkplek veel belangrijker. Ik vind het wel leuk als het mooi is en iets uitstraalt. Dus ik zou niet voor iets sufs en wits gaan dat niets uitstraalt. Nou denk ik dat dat niet zal gebeuren.

Waarom denk je dat het niet gaat gebeuren?

Als ik jou zo bezig zie, en ik ken Jasmijn en ik ken TOPdesk dan gaat dat niet gebeuren. Dan komt dat vast wel goed.

Dat is goed om te horen! Op de schaal van CoolBlue gek en gethematiseerd; zelfs een ballenbak vergaderzaal. En de vergaderzalen zoals die nu bij TOPdesk zijn, basic en wit. Wat heeft dan jouw voorkeur?

Ik zit heel erg in de ballenbak hoek.

Hoe gekker hoe beter dus.

Ja van mij mag er zelfs een glijbaan! We zitten straks niet voor niks boven de brandweer toch.

Denk je dat thema's een risico zijn voor de professionaliteit van het bedrijf?

Er is al een tijdje een beetje iets aan het broeien; we zouden van ons studenten imago af moeten. Maar er komen hier maar drie klanten langs ofzo. We hebben hier niet zo veel aanloop van externe ofzo, dus waarom moeten we ervan af?

En stel dat dat in de toekomst meer wordt?

Dan vinden die dat alleen maar leuk. Dat past gewoon bij onze cultuur en dat mogen we best wat meer uitstralen. Wat ik wel mee zou nemen is hoe het over komt op sollicitanten. Dat is nu al een probleem, en de komende jaren gaat het nog een veel groter probleem worden; mensen binnenhalen en ze overtuigen bij je te komen werken.

En je gelooft er ook in dat het pand daarin een belangrijke rol kan spelen.

Ik denk voor die mensen nog veel meer dan voor klanten! Die komen hier en op basis van de gesprekken maar ook zeker de verblijfservaring maken zij een keuze of ze hier wel of niet willen werken.

Oke. Belangrijk punt. Wat vind je goed aan het huidige pand? Iets waarvan je zegt dat zou ik het liefste zo 1 op 1 meenemen naar het nieuwe pand.

Wat een fijne vraag! Ik heb er alleen niet meteen een antwoord op. Maar als ik er zo even over nadenk dan zou ik sowieso de lunch meenemen zoals die nu is. Het eten is heerlijk en die dames zijn zó leuk! Ze horen er helemaal bij en het zijn echte TOPdesk'ers geworden! De benaderbaarheid van mensen. Je kunt bij iedereen even langs lopen. En het geldt echt voor iedereen. Bij Frank en Wolter loop je zo binnen, Jasmijn is makkelijk te vinden en ook HR is heel benaderbaar. Ik vind in het algemeen HR heel belangrijk. Dat zijn

toch wel echt de cultuurbewakers van TOPdesk en die hebben gewoon een hele belangrijke rol. Wat je wel merkt is dat bij Sander en Ramon de toegankelijkheid ietsjes minder is omdat ze een eigen kantoor hebben. Dat vind ik dan wel weer jammer. Alle informele plekken moeten natuurlijk mee! Dingen waar je even samen kunt ontspannen, die zou ik hier zeker niet achterlaten. Dat maken mensen wel veel gebruik van. En het is heel goed voor de samenwerking! Die hele foute foto's van de meest vreselijke team uitjes die moet je ook zeker meenemen omdat dat gewoon hele leuke herinneringen zijn. De huddle ruimtes, daarvan vind ik de huidige inrichting niet per se fijn maar het concept moet zeker mee. Dan heb ik alles wel gehad.

Wat vind je verschrikkelijk aan dit pand? Iets waarvan je zegt dat moeten we achterlaten bij de verhuizing?

De kou!

Kunnen ook dingen zijn die hier wel geprobeerd zijn maar die gewoon echt beter moeten in het nieuwe pand.

Er zijn een aantal vergaderruimten waarvan ik twijfel of die nou wel op de beste manier zijn ingericht. Dus die moeten wel mee maar dan anders ingericht. Zeker omdat je in een ruimte als deze niet met meer dan 3 gaat zitten. Terwijl dingen die je met drie bespreekt vaak ook op zo'n informele plek kunnen. Je wilt een sollicitatie ruimte, ruimte voor grote groepen, kleine ruimten voor FG's en BG's en verder gewoon van die informele banken waar je makkelijk met kleine groepjes kunt zitten. En dan blijft er natuurlijk nog over dat je ook een ruimte wil waar je met je team kunt gaan zitten om te brainstormen of iets dergelijks.

Oke. Dat waren al mijn concrete vragen. Dan is mijn laatste vraag. Heb je nog andere opmerkingen, tips of suggesties?

Nee. Ik denk dat ik alles wel gezegd heb. Nou trouwens, om terug te komen op waar we mee begonnen. Er leven heel veel ideeën. En je zult die moeten verzamelen. En daar zullen vervolgens ook tegenstellingen uit komen. En dan is het aan jou en Jasmijn om een keuze te maken. En volgens mij kun je dan beter echt een keuze maken dan opzoek gaan naar een compromis want dan moeten we straks met z'n alle 10 jaar lang in een pand vol met niet beslissingen werken.

Proberen de beste ideeën te verzamelen en die dan ook in waarde laten.

Ja precies. En ook zorgen dat de keuzes die je maakt gebaseerd zijn op een goed concept. Wanneer dat staat als een huis dan zullen de mensen om je heen vanzelf de daaruit voortkomende keuzes wel begrijpen.

Nou mooi gezegd! Dankjewel!

(van der Heide, 2017)

24. Bijlage Interview Veerle van Baalen – Medewerker pre-sales

Ik ga gewoon beginnen met de eerste vraag en dat is wat zijn de kernwaarden van de organisatie?

Wat dat betreft zou ik gewoon zou gewoon zeggen de drie V's: vrijheid en verantwoordelijk. En ik denk dat dat wel goed aansluit.

Merk je ook in je dagelijkse werk dat die drie V's ook echt terugkomen?

Jazeker wel. Er wordt niet heel veel gelet op wat je doet omdat ze je vertrouwen en als je meer wilt in de organisatie dan verwachten dat je dat zelf aangeeft maar je hebt veel vrijheid om je eigen keuzes te maken dus er is ook veel mogelijk.

Zie je dat als iets positiefs?

Ja absoluut. Maar het maakt het soms wel lastig, omdat je zoveel mag en kan maar er niet echt een handvat aan je gegeven wordt. Dat maakt het werk soms een uitdaging.

Het kan soms te vrij zijn?

Ja en dan wordt het lastig om te bepalen wat wel en niet kan.

Oke. Passen de kernwaarden ook bij jou als persoon in je prive leven. Of denk je meer "het past bij mij op werk maar alleen daar".

Ik vind het wel belangrijk. Ook als persoon. Ik vind verantwoordelijkheid wel heel belangrijk, dat je ook echt doet wat je zegt. En wat betreft vrijheid, ik vind het soms lastig maar ik vind het ook wel leuk dat het er hier zo is want daar leer ik heel veel van.

Ja het is ook een positieve uitdaging.

Ja precies.

Oke. Wat zijn de belangrijke rituelen binnen de organisatie?

Bij ons beginnen we in de ochtend altijd met rollen. Weet je wat dat is?

Geen idee, vertel!

Dan rollen we allemaal met onze stoelen naar elkaar toe en dan gaan we even bespreken wat we die dag gaan doen. Dus dan stellen we een beetje doelen, dan bepalen wat we willen bereiken enzo. En dan aan het einde van de dag hebben we een roll-uit en dan kunnen we samen kijken hoe de dag ging en welke resultaten we behaald hebben. \

Oke. Dus eigenlijk een gezamenlijke opstart en een gezamenlijke afsluiting.

Ja. En omdat je elke dag doelen stelt en daarop terug kijkt ontwikkel je je snel.

En dat is dan elke ochtend en middag met het gehele team of een deel van het team?

Dan dat is met het gehele team. We hebben natuurlijk ook best wel een wisselende groep omdat er veel studenten werken bij ons. Dus juist door twee keer per dag met elkaar te zitten weet je altijd van elkaar waar je mee bezig bent ondanks dat je elkaar niet elke dag ziet.

Oke. Dat is best wel een zakelijk gerelateerd ritueel. Zijn er rituelen die heel erg bij TOPdesk passen die niet zo heel erg werk gerelateerd zijn?

Niet dat ik nu zo kan bedenken, ik weet niet zo goed waar ik aan zou moeten denken.

Wat ik veel van andere hoor is bijvoorbeeld de borrel.

Ja, daar dacht ik ook al even aan inderdaad. En het samen lunchen bedacht ik me ook net. En de borrel is wel echt heel belangrijk. Maar vanuit pre-sales is het maar een beperkte groep die daar heen gaat. Wat betreft is dat voor onze afdeling niet een heel sterk ritueel.

Maar wel organisatie breed denk je?

Ja dat denk ik zeker wel. Vrijdag om 5 uur gaat iedereen bier drinken.

Oke. Wie zijn de helden binnen de organisatie?

Hmmm, Daar heb ik nooit echt over nagedacht eigenlijk.

Heb je misschien persoonlijke helden, iemand die je heel erg inspireert in mijn werk.

Dan kom ik wel bij mijn directe teamleiders uit; Tom en Doeke. Als ik een vraag heb ofzo dan kan ik altijd bij ze terecht en willen ze altijd helpen. Maar ik vind sowieso, dat is misschien cliché hoor, maar dat vind ik zo leuk aan deze organisatie en dat is dat je met je vraag altijd bij iedereen terecht kunt. En dat is wel echt heel gaaf. Het is ook wel echt de cultuur, iedereen is altijd bereid om elkaar te bereiken. En daarom heb ik ook niet echt een specifieke held.

Iedereen is bij TOPdesk gewoon een beetje een held op zijn eigen moment.

Ja, dat vind ik zeker wel.

Oke. Je noemde net al dat iets heel erg goed bij de cultuur past. Hoe zou je de TOPdesk cultuur typeren?
Dat je fouten mag maken en dat je zelfs gestimuleerd wordt om fouten te maken en dingen te proberen om zo te kunnen groeien. Het wordt ook gewaardeerd als je initiatief toont. En het is ook wel gewoon lachen met z'n alle.

Het is gezellig.

Ja, absoluut. Een klein beetje studenten achtig.

Vind je dat ook passen bij het product wat TOPdesk verkoopt. Een beetje dat losse, informele en gezellige, misschien zelfs wel een beetje studentenachtig. Denk je dat dat past bij de fase waar het bedrijf in zit?

Ik denk dat het wel goed is aangezien het veel bedrijven aan ons ook wel kunnen zien dat we het leuk hebben op werk met elkaar en ook echt leuk vinden wat we doen. Dat geeft een heel positief signaal, dat we een fijne club zijn om mee te werken en daardoor kiezen mensen sneller voor TOPdesk dan voor andere partijen op de markt. Klanten waarderen heel erg de insteek die we hebben. Maar als je dan kijkt, ben laatst bij een thema sessie geweest waar allemaal jonge medewerkers van TOPdesk gingen spreken, en als ik dan om me heen keek in het publiek wat de gemiddelde leeftijd best wel heel hoog. En misschien moeten we daar een betere aansluiting vinden. Een Ludo had daar misschien beter tussen gepast namelijk. Daar had het publiek zich meer in herkend denk ik.

Dus het is goed dat we jong zijn en informeel maar er moet ook gekeken worden naar de klantgroep en hoe die benaderd moet worden. Niet iedereen meer op dezelfde manier benaderen.

Ja inderdaad. Je merkt ook wel dat met bellen naar eventuele potentiële klanten. We zijn gewend om heel informeel en gezellig te doen. En dan is het soms best wel lastig om met van die hele zakelijke klanten te bellen.

Merk je ook dat er verschil is tussen generaties? Dus leeftijdsverschillen?

Niet heel erg behalve dan dat oudere mensen meer ervaring hebben en daar goed gebruik kunnen maken.

Geloof je in verschillen tussen generaties?

Ik denk dus eigenlijk dat het niet uit maakt maar dat mensen er onbewust toch mee bezig zijn en op basis daarvan op een bepaalde manier tegen mensen aan kijken. Het zijn meer vooroordelen.

Dus je gaat onbewust toch opzoek naar gelijkenissen met je eigen generatie terwijl je die gelijkenissen ook zou kunnen vinden bij andere generaties.

Ja precies.

Zie je TOPdeskx als een jong bedrijf?

Jazeker. Maar ik heb ook niet echt bij een ander bedrijf gewerkt dus ik heb niet echt materiaal om het mee te vergelijken. Ik zat mij laatst wel af te vragen wie onze oudste werknemer is.

Die is 51 volgens mij. Ja en jij bent samen met mij een van de jongste!

Oh wat leuk! Zit precies 30 jaar tussen de jongste en de oudste.

Ja nu je het zegt. Welke fysieke elementen, en dan kun je aan alles denken wat tastbaar is in een kantoor, zijn heel erg kenmerkend voor TOPdesk?

Ik denk informele hoekjes waar je even kunt overleggen. Die zijn ook wel echt heel uitnodigend. Als ik bij Tom kom met een vraag die wat ingewikkelder is dan ja of nee dan zegt hij ook heel vaak "ff bankie pakken". En dan zoeken we even een hoekje op waar we makkelijk kunnen overleggen.

Dat het ook aangemoedigd wordt om ffjes ergens te gaan zitten voor overleg.

Ja dat het niet is dat je aan een bureau gaat zitten overleggen. En ook niet dat het gelijk een heel formeel gesprek wordt omdat je ergens anders gaat zitten. Het is een mooie middenweg.

Zou je daar ook meer van willen zien in het nieuwe pand?

Volgens mij is er nu altijd wel een beschikbaar. In ieder geval wanneer ik er behoefte aan is. Ik denk niet dat er perse meer nodig zijn maar het is wel belangrijk dat het blijft.

Oke. Zijn er nog meer fysieke elementen die heel erg bij TOPdesk passen of die jou aan TOPdesk doen denken als je het ziet?

Ik vind de dingen die aan de muur hangen, van die fotolijstjes met medewerkers of posters. En ook dat het per afdeling ook anders is. Dat ze zelf de kleur hebben bepaald en de lijstjes mochten vullen. Het zijn dus echt dingen die bij die afdeling passen. Dat vind ik wel echt leuk.

Echt de personal touch dus.

Ja precies.

Zijn er dingen waarvan je zegt dat past eigenlijk best wel goed bij TOPdesk en dat zie ik hier bijna niet en dat zou leuk zijn als we dat in het nieuwe pand meer hebben?

Wat ik nu vind, die personal touch op de muur vind ik heel leuk. We hebben bij pre-sales een aantal dingen hangen ook en daar staan dan van die teksten op als "je wordt met de lach leuker" en dat is niet heel TOPdesk gerelateerd. Wij werken op onze afdeling met een bepaalde methode. Daar zou je ook teksten uit kunnen pakken. Dan worden ze ook herkenbaar. Ik zou het leuk zijn als je die personal touch nog wel meer personal zou zijn dus. En het hele verhaal wat wij bij klanten verkopen, dingen als een centrale servicedesk en dat soort dingen, dat doen we zelf eigenlijk te weinig. IT zit op de 14^e, HR op de 13^e en facilitair op 10.

Dus eigenlijk de practice what you preach toepassen.

Jazeker. Ik zou het wel leuk vinden dat als een klant bij ons komt dat ze denken "oh dit bedoelen ze ermee, dit is service excellence"

Dus echt een voorbeeldfunctie worden voor klanten. En dat wat je verkoopt ook terugkomt in je bedrijf zodat als klanten hier komen ze ook dingen herkennen.

Ja precies. Dat we zien dat we daar echt in geloven en het zelf ook echt toepassen.

En waar denk je dan aan bijvoorbeeld?

Een mooie receptiebalie. Maar ook voor de medewerker van TOPdesk. We hebben natuurlijk in de SSP een doel; de klant moet niet bedenken aan wie hij de vraag moet stellen, hij moet gewoon de vraag kunnen stellen. En dat wil je ook in real life, je wilt niet bedenken naar welke verdieping en welke afdeling je moet lopen, je wil een antwoord op je vraag!

Gewoon een centraal aanspreekpunt, fysiek.

Ja, precies. En het moet natuurlijk wel de bedoeling blijven dat je het eerst zelf gaat proberen op te lossen via TOPdesk maar als dat niet lukt dan is 1 aanspreekpunt gewoon wel heel fijn.

Het menselijke aspect in het proces behouden dus.

Ja inderdaad. En zoals ik net al zei, de balie. Die vind ik nu een beetje mager ofzo. Het is toch wel echt een entree en die mag wel wat mooier. Je moet echt het gevoel hebben dat je bij TOPdesk binnenkomt.

Echt het wauw gevoel zeg maar.

Ja precies. Dat is echt waar je de klanten kunt verrassen en waar ze ook allemaal langs komen.

Oke. Als je helemaal zelf je werkplek in zou mogen richten, en dan een klein beetje gedacht vanuit je team, hoe zou die er dan uitzien?

Daar heb ik over nagedacht en dingen opgeschreven. We hebben nu allemaal zit bureaus. En die zijn heel lastig af te stellen. Omdat wij allemaal wisselend op kantoor zijn is dat best storend. De ene is klein en de ander is groot. Het is best wel irritant dat je nooit aan een bureau zit dat goed is qua hoogte. Ik zou zelf de afwisseling tussen staand en zittend werken wel heel fijn vinden. Daar hebben we er nu twee van en die zijn van de vaste teamleden. We zitten nu in blokken van drie of vier. Dat zou ik zeker willen behouden omdat je op die manier van elkaar kunt leren en elkaar tips kunnen geven.

Zou je het erg vinden als er meer dan 4 tafels bij elkaar komen te staan. Blokken van 6 bijvoorbeeld?

We hebben het nog nooit geprobeerd dus ik durf niet te zeggen of het zou werken. Ik zou nu zeggen van niet maar misschien dat het in de praktijk anders zit. Maar als je dan met 7 bent kun je precies niet bij elkaar zitten. En als je een mix van 3 en 4 hebt dan kun je makkelijk verdeeld zitten.

In ieder geval niet minder dan 3 of 4.

Nee dat zou ik niet doen. Wij hebben trouwens ook geen stilte plekken nodig.

Julie zitten juist graag met meerdere mensen bij elkaar om van elkaar te leren.

Ja precies. We hebben nu best wel een barrière naar sales. Die zitten aan de andere kant van de kern. En dat is niet heel handig of efficiënt. Dat terwijl sales en pre-sales wel veel raakvlakken hebben. We zouden het ook heel leuk vinden als we echt bij sales zitten.

Eigenlijk pre-sales, sales en marketing echt bij elkaar.

Ja we kunnen gewoon heel veel van elkaar leren dus het zou heel waardevol zijn.

Oke.

En ik heb nog wel een puntje over het repro hok. Dat zit nu wel bij ons in de buurt maar het is niet heel netjes ofzo. Dat terwijl de promotiematerialen hét ding is waar onze afdeling voor leeft zou ik wel durven zeggen. Wat wij bij presales heel gaaf zouden vinden is als dat reprohok echt in onze werkruimte staat en dat er een mooie kast komt, zoiets als waar je tijdschriften in presenteert ofzo waar we dan onze informatie brochures enzo in kunnen tentoonstellen. Dat maakt ook meteen dat onze afdeling heel eigen is omdat het echt typisch iets is van sales. Ook hebben we een scherm hangen met statistieken. Daarop kun je zien

wie er aan het bellen zijn en hoe lang die persoon al in gesprek is enzo. Daardoor kun je ook heel goed zien dat het echt onze afdeling is. Het leek ons ook wel leuk, zoals sales een gong heeft, dat wij een jingle via het scherm hebben ofzo als we een bedrijf binnenhalen of als we informatie mogen toesturen of iets dergelijks. Het viert van onze successen zeg maar. Ik merk ook dat sinds dat we dat scherm hebben beter aan het bellen zijn, dus het is echt een succes en dat kunnen we verder uitbouwen. Ook zou het fijn zijn als dat scherm iets groter is.

En hoe kijk je tegen dat soort dingen aan als afdelingen straks niet meer perse op een vaste plek zitten? Het idee is niet dat er straks opeens alleen nog maar geflexwerkt wordt maar door het ontstaan van de sector groepen is er toch wel een discussie gaande over hoe men straks moet gaan zitten.

Voor zover ik kan inschatten zal presales niet heel erg in die sector groepen gaan werken dus wat dat betreft is mijn inschatting dat we gewoon een vaste plek kunnen hebben. En dan is het gewoon het tofste als die repro middelen en dat scherm gewoon echt in onze ruimte aanwezig zijn.

Dus voor presales zou je zeggen een vaste hoek in het pand waar jullie altijd zitten en dat het ook echt herkenbaar is als jullie plek.

Ja precies.

Verder nog leuke ideeën?

We vinden beschrijfbare muren of whiteboards heel erg leuk. Dan kunnen wij tijdens het rollen en de roll-outs die muur gebruiken om dingen op te schrijven. Bijvoorbeeld waar we mee bezig zijn of iets dergelijks.

Je noemt nu heel veel goede dingen om het kantoor waarin je werkt persoonlijker te maken. Zie jij ook voor je dat voor dit soort dingen bedacht moeten worden door de afdelingen zelf en de uitvoering bij facilitair moet liggen.

Ja dat denk ik wel. Ik denk dat als facilitair voor iedereen persoonlijke invulling moet bedenken dat dat best wel lastig is dus dat je dat beter juist kan uitvragen bij de mensen zelf.

Oke. Zou je liever in een kantoortuin zitten, dus een grote open ruimte, of allemaal losse kantoren?

Je bedoelt qua afdelingen losse kantoren?

Nee echt twee personen bij elkaar in een hokje.

Nee dan zeker een tuin. Losse hokken is echt helemaal niks. Juist dat bij elkaar binnen lopen wordt ingewikkeld als er allemaal losse hokken zijn. Dan wordt die drempel alleen maar hoger. Met grote ruimtes wordt de akoestiek wel belangrijker.

Oke. Je noemt dat akoestiek belangrijk is. Zijn er andere elementen op je werkplek die je heel belangrijk vindt? Daarbij kun je denken aan dingen als licht, temperatuur of geur en dergelijke.

Ik vind temperatuur altijd lastig want iedereen wil iets anders. Ik denk ook niet dat je daarmee dus iedereen behoeft kunt bevredigen. En ja, akoestiek is wel echt het belangrijkste omdat we veel aan het bellen zijn. Dingen als licht en kleur vind ik niet zo heel belangrijk. In ieder geval zou ik er geen veranderingen ten aanzien van nu willen doorvoeren.

En hoe kijk je aan tegen een wat kleurrijker kantoor? Of vind je een cleaner kantoor zoals op de 10^e prettiger?

Ik vind zelf de 12^e het mooiste.

Hoe komt dat?

Ze hebben veel versiering maar het is heel stijlvol. Alles is goed op elkaar afgestemd. Bij ons op 13 komt het nogal eens rommelig over.

Dus wel de aankleding maar dan netjes en bij elkaar passend.

Ja precies. Je hebt op 10 dat stukje aankleding met het behang. Dat is super leuk maar het past nu niet bij de rest omdat het niet in dezelfde stijl is.

Maar zoiets zou wel leuk zijn als het in het geheel past.

Ja. En ik vind ook persoonlijke dingen leuk en het moet bij het team passen dat daar zit maar het moet vooral bij de gehele cultuur passen van de organisatie. En als je dat doet dan past het automatisch allemaal wel bij elkaar ondanks dat dingen misschien verschillend zijn per team.

Oke. Wat vind je heel fijn aan die kantoor waarvan je zegt dat wil ik het liefste zo 1 op 1 meenemen naar het nieuwe kantoor?

Het is ook lullig als ik nu niets weet. Ik vind de hoge banken waar je rustig kan praten echt heel leuk, die ook informeel zijn. Ik vind het ook wel leuk dat ze zo hoog zijn. En ik vind het leuk dat je een stukje moet lopen om entertainment te kunnen doen. Bijvoorbeeld naar de 15^e voor tafeltennis. Dan kun je echt even uit je werk en dat is goed.

Oke. Wat vind je in dit pand eigenlijk helemaal niet goed, iets waarvan je zegt dat moeten we niet meenemen naar het nieuwe pand of we moeten het daar helemaal anders doen in ieder geval.

De temperatuur in de zomer is hier echt naar. Een ook dat soms de kern van het gebouw in de weg zit. Er is al veel onderscheid tussen afdelingen door de verdiepingen en door die kern ontstaat er ook op de verdiepingen zelf nog een tweedeling.

Dus ondanks dat het open ruimtes zijn, zijn het toch een beetje hokjes?

Ja. En dat is jammer. Dus ik hoop dat het in het nieuwe pand straks nog wel meer echt open ruimtes zijn. Meer de kernwaarden ook terug laten komen in de ruimte. We werken veel samen en dat mogen we ook wel meer uitstralen. En wat ik verder nog heel veel heb gehoord, en jij waarschijnlijk ook, is de wens voor een mooie bar. Met daarbij een gezellige borrelruimte.

Ja dat heb ik vaker gehoord inderdaad, daar kan ik niet omheen. Ik heb mijn 14 vragen gesteld. Mijn laatste vraag is open en dat is of je nog andere tips, suggesties of opmerkingen hebt die je kwijt wilt.

Nee ik denk dat ik alles wat ik wilde zeggen al wel gezegd heb.

Nou dan wil ik je graag bedanken!

(van Baalen, 2017)

25. Bijlage Interview Rick Eggebeen – Consultant

Dan ga ik gewoon beginnen met de eerste vraag; wat zijn de kernwaarden van de organisatie?

Ik denk dat de belangrijkste kernwaarde is dat we heel veel vrijheid hebben. We zijn heel vrij in wat we doen en hoe we ons werk doen. Ik denk dat iedereen dat ook wel zegt. Als je een idee hebt of als ergens naartoe wil dan kun je het op tafel gooien onafhankelijk van het niveau. En er is dan eigenlijk nooit een probleem om daar dan iets mee te gaan doen. Hooguit wordt er een beetje gestuurd met suggesties of opmerkingen. Maar je bent nog steeds heel vrij dus dat is wel de grootste kernwaarde denk ik. En ook wel dat we als organisatie zijnde een, en ik denk ook wel per afdeling, dat we heel makkelijk met elkaar samenwerken. Dat heeft ook wel te maken met dat er geselecteerd wordt op een bepaald type mensen dat hier mag komen werken. Maar ik merk gewoon heel erg bij consultancy dat iedereen het prima met iedereen kan vinden. En ik denk wel dat dat een hele unieke sfeer is binnen een organisatie want ik kom het bij klanten zelden tegen.

Je noemt een bepaald type mens, hoe zou je dat type mens omschrijven?

Als eerste denk ik misschien wel als gezellig. Het zijn allemaal mensen met wie je op een verjaardag gewoon een praatje zou maken. Met wie je zou blijven hangen op een borrel omdat het leuk is. Soms zijn we misschien zelfs wel een beetje vrijbuiters ofzo. Dat is denk ik ook wel wat meer te zien bij consultancy. Eigenwijs is ook zeker een eigenschap die veel TOPdesk'ers hebben. En dan niet eigenwijs "ik doe het lekker niet" maar juist positief eigenwijs. Durven zeggen dat dingen beter of anders kunnen en ook kunnen motiveren waarom dan. En in veel gevallen ook zelf aan de slag willen gaan met de oplossing. Ik denk dat dat het wel is. Ohja, en harde werkers. Ik denk ook wel dat iedereen ook wel een groot stuk intrinsieke motivatie heeft om zichzelf en de organisatie elke dag verder te brengen en te ontwikkelen. En soms hebben mensen misschien zelfs wel iets te veel intrinsieke motivatie waardoor ze een beetje op het randje van omvallen terecht komen. Dat ze eigenlijk gewoon te veel hooi op hun vork nemen. Maar in de algemene zin is het wel een positieve eigenschap.

De positieve vorm van eigenwijsheid. En misschien ook wel de positieve vorm van te veel hooi op je vork willen nemen.

Ja en soms slaat het dan net door de andere kant op. Maar ik denk dat de meeste die balans wel redelijk weten te vinden. En bij de mensen die toch doorschieten naar de andere kant, er is genoeg sociale controle vanuit collega's dat mensen tijdig ondersteund worden denk ik. En op het moment dat iemand een beetje op de rem moet staan omdat hij anders te hard loopt dan is er in dit bedrijf ook ruimte om een stapje terug te doen. Er zal nooit gezegd worden dat je meer werk moet doen als je zelf aan geeft dat het eigenlijk een beetje te veel is zeg maar.

Dus gewoon goed op elkaar letten.

Ja en voor consultants is dat soms best lastig omdat de meeste maar 1 dag op kantoor zitten. En je ziet niet hoe mensen bij klanten vandaan komen, of ze zich lekker voelen of met een kop vol zorgen naar huis gaan. En misschien werken ze ook nog wel tot 's avonds laat door. Maar dat zien we dan niet van elkaar. Dus in 1 dag of twee dagen op kantoor moet je bij elkaar zien of het wel goed gaat. En daar speelt dus ook de teamleider wel een belangrijke rol in omdat die vaak gesprekken heeft met een medewerker. Maar het vraagt ook van collega's dat we gewoon echt goed op elkaar letten. Maar in mijn ogen gaat dat wel goed hier.

Ik heb hoor van consultants vaker dat ze maar 1 of twee dagen per week op kantoor zijn. Sommige consultants zijn zelfs nog minder op kantoor. Denk je dat je daardoor minder van de TOPdesk cultuur mee krijgt?

Oh, ja, dat denk ik wel. Letterlijk omdat je hier niet bent en dus niet kan samenwerken. Maar ook omdat je gewoon informeel contact met collega's, denk aan de lift en even koffie pakken, echt mist. Ik probeer daarom ook altijd op vrijdag op kantoor te zijn zodat ik bij de borrel aanwezig kan zijn. Ik merk gewoon dat ik dat contact nodig heb. Zowel met mijn directe collega's als met andere afdelingen. Ik ga ook nog weleens als er een dagje uitvalt bij een klant een hele dag bij support werken. Niet omdat ik support nou zo leuk vind maar ook gewoon een beetje om contact te houden met mijn collega's van andere afdelingen. Ik loop ook weleens gewoon een rondje op de 13^e bij sales. Dan laat je in ieder geval even je gezicht zien en maak je even een babbeltje. Maar het blijft lastig als consultant, je kunt niet met 1 dag in de week de full experience van 5 dagen in de week meekrijgen.

Heb je dan ook dat als je bij klanten bent geweest dat als je hier dan terugkomt dat dingen extra opvallen? Of dat het hier op kantoor voelt als thuiskomen.

Nou ik kom niet thuis maar een kantoor dag is voor mij wel altijd wel een soort van rustdag. Niet omdat je het in je werk perse rustig hebt maar het voelt wel gewoon als normaal. Bij klanten ben ik toch vaak wel bezig met mezelf aanpassen naar de cultuur die daar is. Bij TOPdesk hoef ik me niet aan te passen omdat ik van nature heel goed in de cultuur pas.

Oke. Wat zijn de belangrijke rituelen binnen de organisatie?

De belangrijke rituelen, definieer rituelen.

Dingen die met een bepaalde regelmaat terugkomen.

Concrete dingen?

Ja het liefste wel.

We hebben natuurlijk elk jaar de evenementen: de jaarvergadering, het zomerfeest en de kerstborrel. Vooral de laatste is een evenement waar na afloop nog maanden over gesproken wordt en een maand voordat hij er weer is mensen al aan het bedenken zijn hoe het gaat worden en zich erop verheugen. En bij het verheugen erop hoort ook wel het ophalen van herinneringen van het jaar daarvoor. We hebben een springkikker als directeur die eigenlijk op zichzelf al een ritueel is en elke mogelijkheid om op het podium te staan met twee handen aangrijpt om zijn visie te verkondigen en te laten zien hoe cool hij alles vindt. En het mooie is dat hij toch met bescheidenheid doet. Een soort grote trots die hij heel "humble" presenteert. En dat straalt gewoon uit naar de rest van de organisatie; dat enthousiasme. Ook al ben je het niet eens met sommige dingen die hij zegt zelfs dan geeft hij heel veel energie, dat enthousiasme neem je toch ergens mee en iedereen wordt er ook door aangestoken. Tja, en wat is verder nog een ritueel. Het informele overleggen past ook wel heel erg bij ons. Iedereen heeft het altijd over "de bankjes" terwijl we daar niet eens zo veel van hebben. Maar gewoon ergens gaan zitten en even een kwartiertje babbelen in plaats van ellendig lang vergaderen. En ook dat gesprekken niet altijd over werk hoeven gaan. Er is altijd wel ruimte voor een prive babbeltje.

En wat zijn specifieke rituelen binnen consultancy?

Toch wel echt dat informele overleg. Ik weet niet hoe dat bij andere afdelingen gaat maar voor onze afdeling is dat wel een sterk ritueel. Ik weet wel dat andere afdelingen weer andere vormen van overleg hebben maar ook daar denk ik wel dat er ruimte is voor niet werk gerelateerde gesprekken. Ik denk wel dat de rituelen van consultancy wel veelal overeenkomen met de rituelen van sales. Dat is ook 1 van de dingen waarvan ik het echt tof zou vinden als we meer van hebben, van die informele overlegplekken. Vooral van die banken die hier bij consultancy ook staan vind ik heel prettig. Je hebt dan namelijk toch een bepaalde vorm van privacy terwijl je niet meteen in een afgesloten vergaderzaal hoeft te gaan zitten. En het daar gaan zitten om te overleggen is ook wel echt een ritueel van consultancy. En het de hele dag heen en weer rennen van afdeling naar afdeling is ook wel een consultancy ritueel. Je moet op die ene dag dat je op kantoor bent toch alle afdelingen spreken die je nodig hebt voor een bepaalde klant.

Veel onderling contact zoeken met andere afdelingen dus

Ja absoluut. Tuurlijk. Je moet toch met elkaar praten om goed samen te kunnen werken. Vragen van klanten moet je bij support nagaan. Bij sales moet je langs om eventuele dingen te bespreken over het contract van de klant of als zij iets extra's willen afnemen. Soms moet je ook langs ICT voor iets met je laptop. Dus al met al ben je gedurende die kantoordag de hele organisatie door aan het lopen. En juist dat is in dit pand soms lastig omdat je in dit pand 5 verdiepingen hebt. Je bent daardoor ook vrij letterlijk heen en weer aan het rennen. En dat is niet echt handig dus het zou wel cool zijn als we daar een oplossing voor kunnen vinden.

Dat je letterlijk minder scheiding hebt tussen de verschillende afdelingen.

Ja en dan gaat het niet eens omdat ik niet wil lopen maar het gevoel van afstand moet minder zijn. De barrière tussen de afdelingen, die nu heel sterk ontstaat door de verdiepingen moet eigenlijk weggenomen worden of iets dergelijks. Zou alleen niet precies weten hoe.

Je noemde net al heel even de springerige directeur, ik neem even aan dat je daar Wolter mee bedoelt, als inspirerend persoon. Dat hij iemand is die ervoor zorgt dat het enthousiasme in de organisatie in leven blijft. Nu is mijn volgende vraag; wie zijn de helden in de organisatie?

Wie zijn de helden?! We zijn allemaal helden!!

Mooi gezegd.

Ja het is heel cliché misschien maar het is wel waar. Zo voelt het voor mij ook. Iedereen in de organisatie draagt bij aan het beter maken van de organisatie en er is niet iemand die erboven uit springt. Wolter heeft een bepaalde visie en die springt er soms letterlijk bovenuit omdat hij opvalt door op het podium te gaan staan. Maar de stille krachten van de organisatie, mensen die je minder hoort, die zijn zeker niet minder helden. Uiteindelijk dragen we allemaal bij aan het bestaansrecht en het succes van de organisatie.

Iedereen is op zijn eigen moment een held.

Ja, precies!

Dat is alleen maar heel erg tof. Dat is in mijn ogen een positieve eigenschap van de organisatie.

Ja maar zo is het wel. En ik denk dat vast iedereen nog wel persoonlijke helden hebben omdat er mensen zijn die hen persoonlijk heel erg motiveren en inspireren. Maar over het algemeen kan iedereen hier een held zijn en heeft iedereen ook zijn of haar heldhaftige momenten.

Wie zijn jouw persoonlijke helden?

Het feit dat er niet direct een naam in mijn hoofd opkomt zegt misschien wel genoeg. Ik heb niet de focus op 1 iemand waarvan ik denk "dat is nou echt mijn held"

Jij laat je gewoon inspireren door iedereen om je heen.

Ja en ik denk dat iedereen dat moet doen. Ik denk dat iedereen voor iedereen een voorbeeldfunctie kan hebben. We kunnen allemaal van elkaar leren en moeten dat ook (blijven) doen!

Oke. Hoe zou je de TOPdesk cultuur typeren?

Ik denk een beetje hetzelfde als dat ik in het begin al zei: gezellig! We zijn allemaal leuke mensen. We zeggen wel vaker dat we dat meer mogen laten zien bij klanten. Juist omdat dat is wat ons uniek maakt ten opzichte van de andere partijen in de markt. Maar het is ook echt een USP van TOPdesk. Dat is niet zomaar bedacht of iets. We zijn allemaal leuke mensen, we zijn allemaal intelligent maar we kunnen wel op een normale manier en op een normaal niveau met alle soorten mensen praten. Daarbij kun je denken aan een directie van een multinational tot een conciërge van een school. En juist omdat we een gezellige en intelligente club zijn, zijn we heel goed in de communicatie met al die verschillende mensen.

Misschien ook de toegankelijkheid?

Nou dat vind ik soms een beetje lastig. We zijn allemaal als personen wel heel toegankelijk. Maar we zijn als organisatie voor klanten heel toegankelijk maar voor sollicitanten juist weer helemaal niet. Er zit best wel een hele strenge selectie periode op de werving van nieuwe mensen. En die is misschien nog wel extra complex omdat er niet gekeken wordt naar wat je kunt, je skills zeg maar, maar echt naar wie je bent. Je persoonlijkheid is belangrijker dan je eerder behaalde resultaten bij onze selectie. En dat maakt onze organisatie voor werk zoekende mensen misschien helemaal niet zo toegankelijk. Aan de andere kant, als je eenmaal binnen bent is het ook heel lastig om weer weg te gaan. Er zijn hier best wel veel mensen die weg gaan, een nieuwe baan krijgen en dan achteraf toch zeggen dat ze TOPdesk missen. Sommige mensen komen zelfs terug. Ze missen dan het TOPdesk gevoel; het stukje saamhorigheid en dat stukje gezelligheid. Ik bedoel we hebben natuurlijk ook de jaarvergadering waarbij ongeveer de helft van de club blijft hangen in een of andere vage cocktailbar, we hebben de kersborrel waar het altijd knetter druk is en we hebben nog het zomerfeest waar iedereen altijd enthousiast van wordt. Dat maakt ons wel echt uniek.

Dus eigenlijk is de toegankelijkheid als je er nog niet werkt is hij best wel klein maar als je er bent dan is de toegankelijkheid juist heel hoog omdat je opgenomen wordt in de groep.

Ja zo voelt het voor mij in ieder geval wel. Maar ik ervaar het zo wel. Toen ik hier begon had ik na twee dagen al het idee dat ik er een langere periode werkte. Je wordt zo snel onderdeel van de cultuur en van de groep.

Oke. Welke fysieke elementen zijn kenmerkend voor TOPdesk?

Definieer fysieke elementen.

Alles wat tastbaar is in je kantoor omgeving.

Te lage bureaus, maar dat is niet heel positief perse. Tja, ik vind dit best wel een moeilijke vraag eigenlijk. We hebben best wel open werkplekken maar die zijn verdeeld in stukjes. Het is geen grote open zaal maar er zitten een soort halve scheidingen in waardoor je met ongeveer 12 of 16 bureaus bij elkaar zit. Nu komt die scheiding ook wel een beetje door de vorm van het gebouw. We hebben ook de kleine hoekjes waar je kunt zitten maar dat zijn er niet heel erg veel. De lunch ruimte vind ik heel typerend. Het is een kwart van een verdieping die volledig is ingericht om sociale binding te versterken. Daar staan ook ontspannings dingen zoals de xbox en de flipperkast. Ook het rookhok zit erbij. Klanten hebben het daar ook altijd wel over. Als die hier een opleiding komen volgen dan krijgen we ook complimenten voor die ruimte omdat

mensen het zo leuk vinden dat het een open ruimte is. En dat ook bij de lunch iedereen naast iedereen gaat zitten ongeacht of je elkaar kent of niet, mensen maken altijd een praatje met elkaar.

Je noemt net de wanden die een klein beetje de ruimtes afscheiden in de grotere kantoortuin. Mij is opgevallen dat er veel glas is. Zijn jou dergelijke dingen opgevallen?

Nou wat dat betreft is elke verdieping heel anders qua indeling en dat maakt het misschien speels maar ook soms wel irritant omdat het rommelig kan ogen. Je hebt hier bijvoorbeeld op de 10^e een aantal vergader hokken maar op de andere verdiepingen zitten die net weer op een andere plek. Het is soms niet altijd even logisch. Ik zit hier nu 2,5 jaar ongeveer en ik heb nog steeds dat ik soms denk “he, waar moet ik nu precies zijn” of “oh ze bedoelen dat hokje dat ergens op de 14^e weggestopt zit”. Dat komt 1) omdat je daar nooit komt, ik heb persoonlijk niet zo veel contact met development. En 2) er zit geen logica in het systeem. Alle vergaderzalen hebben vergelijkbare namen en dat maakt het soms heel verwarrend ofzo. Ik vind het zelf het prettigste om in grote open ruimtes te werken. En dan zou je kunnen zeggen dat je het een beetje af kan scheiden met van die verrijdbare wanden. Daardoor krijg je een soort semiafdelingen/hoekjes. Want echt 1 hele grote ruimte zou ook niet werken denk ik. Zeker als je kijkt naar het formaat van de verdiepingen in het nieuwe pand, en dat zou 1 grote ruimte worden, dan wordt het net een gymzaal. Dan wordt het heel raar om in het middel van zo’n ruimte te gaan zitten. En ik denk ook echt dat er meer mensen zijn die een hele grote ruimte niet prettig vinden. Want ook wel fijn zou zijn, soms wil je gewoon rustig werken en dan ga je het liefste in een hoekje zitten waarvan je weet dat je er niet gestoord wordt en gewoon echt even goed kan concentreren.

Een concentratieplek.

Ja precies.

Oke. Welke fysieke elementen, waarvan je zegt die passen heel erg bij TOPdesk, zou je in het nieuwe pand meer willen zien?

Dan kom ik toch weer terug op die informele hoekjes. Van die bankjes, een groepje stoelen bij elkaar met een whiteboard. Dat soort plekken zou ik er graag meer van zien. Ik zou het ook fijn vinden om een aantal plekken te hebben waar je echt in stilte kunt werken. En dat hoeven niet eens perse hokjes te zijn. Maar liever dat je een hoekje van een verdieping hebt wat een beetje stilte coupe achtig. Het is niet erg dat je dan een beetje geluid hoort vind ik niet zo erg. Maar vooral dat je gewoon even een paar uur lang niet gestoord wordt.

Dat je ook niet tussen mensen zit die een gesprek aan het voeren zijn.

Ja en dat dat inderdaad meer gescheiden is. Ik denk dat we daar nu echt een tekort aan hebben. En ik denk ook dat het bijmaken van informele overlegplekken daaraan bij kan dragen. Daar is nu ook een te kort aan en daardoor gaan mensen snel gewoon achter hun bureau overleggen waardoor andere mensen behoefte krijgen aan stiltewerkplekken. Er zijn vast ook mensen die dat niets uitmaakt maar ik kan er ook zo een stel noemen die echt last hebben van overleggen op de werkplek. En dat is dan nog los van het feit dat van die hoekjes gewoon heel fijn zijn om te zitten.

En hoe kijk je aan tegen het terug laten komen van het logo en degelijke?

Daar heb ik niet echt een mening over. Ik weet dat ik een TOPdesk werk, klanten weten dat ze bij TOPdesk zijn. Dat hoeven ze in het pand niet constant in hun giechel gedrukt te krijgen. Aan de andere kant komt het nu wel heel weinig terug. Ik zou dan eerder zeggen hang het logo bij de ingang en op een balie. En misschien ook nog bij de lift als je een verdieping op komt. Dat is ook een optie. Dat je wel weet wanneer je bij TOPdesk binnen komt maar verder moet je er niet doodgegooid mee worden. Het moet niet op alle verdiepingen 100 keer terugkomen. Dat is denk ik ook niet des TOPdesks. Dat pas helemaal niet bij ons. Ik denk dat we als organisatie soms best wel meer uit mogen dragen dat we trots zijn op het bedrijf maar we zijn heel snel bang om arrogant over te komen. En je logo dan overal terug laten komen dat gaat dan echt een stapje te ver.

Oke. Als je je werkplek helemaal zelf in zou mogen richten, en dan een beetje gedacht vanuit je afdeling, hoe zou die er dan uitzien?

Een goede combinatie van open ruimtes, die mogen wat mij betreft best wel groot zijn, met een aantal plekken waar je goed kunt overleggen en een aantal plekken waar je in stilte kunt werken. En ook zeker een aantal dichte vergaderzalen, die mag niet vergeten. Het moeten niet opeens allemaal van die informele plekken worden. Ook goede bureaustoelen en bureaus, dat mis ik best wel vaak. De stoelen die we nu hebben geen leuning de bureaus staan geregeld te laag en voor andere collega’s weer te hoog. Dus in hoogte verstelbare, makkelijk verstelbare, bureaus. En voor de rest vind ik het eigenlijk wel gewoon prima

zoals het is op de 10^e. Het mag van mij op zich nog wel wat groter qua opzet, een grotere open ruimte. Verder heb ik er eigenlijk niet zoveel op aan te merken. Het gebruik van de glazen wanden vind ik goed omdat het zorgt voor een gevoel van openheid zonder dat je gelijk in een zaal zit.

Nu je het noemt over grote ruimtes, zou je liever in een kantoortuin zitten of in allemaal losse kantoren?
Echt in een grote kantoortuin. Ik zit nu bij een klant waar ze allemaal hokjes met 1 of twee mensen hebben en ik word er echt doodongelukkig van. Ik vind het onpersoonlijk, het is onhandig als je bij mensen langs wilt lopen en het is onhandig als je wilt overleggen.

Absoluut geen kleine hokjes.

Nee alsjeblieft niet.

Oke. Welke elementen op je werkplek, denk aan licht, kleur, temperatuur en dat soort dingen, vind je heel belangrijk?

Temperatuur. Omdat ik van nature nogal een warmbloedig persoon ben vind ik het altijd te warm. Maar dat blijft een dingetje want collega's om mij heen hebben het vaak juist weer te koud. Ik denk dat je het daar nooit over eens. Ik vind licht ook wel heel erg belangrijk alleen moet het niet zo zijn dat de zon recht in je smoel of op je beeldscherm schijnt. Dus van die zonwering is heel fijn maar die we hier hebben zijn net iets te donker. Als die nu naar beneden gaan dan wordt het meteen alsof de zon onder is gegaan. Als het buiten dan heel mooi weer is dan krijg je daar niks van mee en dat vind ik echt heel zonde. Je moet goed je werk kunnen doen maar zolang dat het geval is mag het van mij zo licht mogelijk.

Ja vooral daglicht is in jouw ogen dus echt belangrijk.

Ja als je een goed verlichte ruimte hebt met daglicht dan heb je kunstlicht eigenlijk helemaal niet nodig! En als het over kleur gaat, van mij mag het allemaal wit zijn met ergens een kleurtje maar het moet niet een grote discobal worden.

En hoe kijk je tegen kleur of thema's aan in vergaderzalen?

De vergaderzalen mogen van mij op zich we een beetje gek. CoolBlue gaat daar natuurlijk krankzinnig ver daarin. En ik ken iemand die daar werkt en die zei dat het wel leuk is maar eigenlijk is het met vergaderen helemaal niet handig. Dus dat slaat wel echt door maar vergaderzalen mogen van mij best wel een beetje gek. Dat is ook leuk omdat het zorgt voor net even een andere weksfeer. Als je heel de dag op je werkplek zit dan is het prettig als dat gewoon een normale en rustige omgeving is. Maar de afwisseling met een beetje en gekke vergaderzaal is dan wel leuk. En kan ook echt werken als iets dat je energie geeft omdat je even "uit je werk bent". En ook dat de ruimtes herkenbaar worden. Dan kun je het uiterlijk van de ruimte gebruiken als herkenningspunt.

En wat komt er in je op als het gaat om kenmerken van vergaderzalen?

Weet ik veel. Gewoon een printje op de muur of iets. Of misschien kun je juist met kleuren werken zo van "de blauwe kamer en de rode kamer en de gele kamer".

Oke. En zie je dan voor je dat je de ruimtes een directe link hebben met dingen van TOPdesk? Dus een beetje en verhaal over de organisatie vertellen. Of denk je dat een gewoon gek thema is ook leuk.

Oh dat zou ook nog wel kunnen. Dat is misschien wel heel erg leuk. We hebben natuurlijk van die gasten bij development die maken eens in de zoveel tijd zo'n post-it muur maken. We zouden ook iets kunnen doen met onze klanten. Dat we die presenteren of iets dergelijks. Daarmee kun je ook gelijk een soort referentie fysiek uiten ofzo. Dat is ook leuk voor klanten die hier langs komen.

Oke, dat is ook een leuk idee! Welke elementen op je werkplek vind je totaal niet belangrijk?

Frutseltjes en dergelijke.

Definieer frutseltjes.

Van die kleine dingetjes die een plek een beetje persoonlijk zouden moeten maken. Maar in mijn ogen voegt het niks toe en zorgt het er alleen maar voor dat de boel er rommelig uit ziet. Dus dat hoeft van mij dan niet.

En dingen als planten?

Ja maar dan wel van die mooie grote potten met grote planten. Maar niet van die kleine plantjes op ieders bureau, dat valt ook onder frutsels.

Bij sales hebben ze best wel veel frutseltjes,

Ja veel te veel! Ik vind het niet professioneel ogen. Het mag van mij soms net ff wat professioneler. Zeker als het straks een grotere ruimte is, als iedereen dan frutsels heeft dan wordt het een grote zooi. Clean desk betekent voor mij echt niet dat je bureau helemaal leeg hoeft te zijn aan het einde van de dag. Je kunt

best werk spullen laten liggen, zeker als je weet dat je er de volgende dag weer bent. Maar ik denk al die persoonlijke zooi, daar wordt je helemaal gek van.

En denk je niet dat als je geen frutsels meer hebt dat werkplekken heel er onpersoonlijk door worden? Dat dat juist is wat een werkplek laat passen bij de afdeling die er zit?

Ja misschien wel, misschien ook niet. Dat weet ik niet zo goed. Wat ik wel vind is dat het misschien wel goed is als we meer afdeling ongebonden gaan werken en wat meer door elkaar gaan zitten.

Oke. Wat vind je heel goed aan het huidige kantoor. Iets waarvan je zegt dat zou ik het liefste zo 1 op 1 meenemen naar het nieuwe kantoor?

Ik zou eigenlijk niks 1 op 1 meenemen. Maar ik vind het hele concept van de lunchruimte dat moeten we gewoon op deze manier meenemen. En het kan dan wat groter en met een nieuw sausje. Ook het concept van verschillende plekken voor ontspanning mag zo mee naar het nieuwe pand. Misschien zelfs nog wel meer uitgelicht worden.

Oke. Wat kan er in het nieuwe kantoor echt beter ten opzichte van het huidige kantoor. Je noemde natuurlijk al de informele overleg ruimtes. Zijn er nog andere dingen waarvan je zegt, dat is nu eigenlijk echt niet goed dus dat moet echt ander straks?

De balie!! Die moet gewoon beneden zitten als je binnen komt. Hij moet er goed uitzien en de klant moet duidelijk hebben waar hij naartoe moet.

Hij komt, zoals het er nu naar uit ziet, op de 6^e verdieping.

Nou dat is op zich een optie als je dan maar hele duidelijke routing maakt naar die balie toe. En de entree moet wel duidelijk zijn dan, als dat zo is dan is dat al een stap in de goede richting. Wat ik verder echt nog zou verbeteren in consistentie in werkplekken. Dat iedereen dezelfde bureaus heeft, die in hoogte verstelbaar zijn. En ook dat iedereen een goede bureaustoel heeft. Dat het er in ieder geval wat meer uitziet als een eenheid. En ook dat de vergaderzalen vaak best wel muf worden. Dus het binnenklimaat, en dan vooral de ventilatie, moet gewoon beter. Ik realiseer me dat dat altijd moeilijk is. Ik zit nu bij een klant in Eindhoven en die hebben een top of the bill en gloednieuw ventilatiesysteem en ook daar worden ruimtes soms benauwd en muf. Maar het is in dit pand nu echt heel erg en het kan zeker een klein beetje beter.

Oke. Heb je verder nog andere tips suggesties of opmerkingen?

Maak die roof garden!! Of in ieder geval een plek waar je buiten kunt gaan zitten in de buurt van de lunchruimte.

Dat moet goedkomen! Dankjewel voor het interview.

(Eggebeen, 2017)

26. Bijlage Interview Pascal van Tilborg – Medewerker Support

Dan wil ik graag beginnen met de eerste vraag en dat is; wat zijn de kernwaarden van de organisatie?

Openheid en verantwoordelijkheid, dat zijn wel echt de kernvalues van TOPdesk.

Merk je het ook elke dag in je werk?

Jazeker wel.

Past het ook bij jou als persoon, in je privéleven?

Ja eigenlijk wel.

Welke kernwaarde vind je het belangrijkste?

Verantwoordelijkheid denk ik.

En waarom?

Als je ergens verantwoordelijk voor bent dan zorg je dat je goed resultaat levert.

Verantwoordelijkheid zorgt voor het beste resultaat.

Ja meestal wel.

Wat zijn de belangrijke rituelen in de organisatie?

We hebben bij support elke ochtend stand ups. We hebben op vrijdag natuurlijk de borrel. Dingen als de kennisdagen zijn ook wel rituelen denk ik.

Dus een mix tussen sociale rituelen en zakelijke rituelen?

Ja dat kun je wel zeggen.

Welke denk je dat het belangrijkste zijn voor TOPdesk?

Pfoe, ik denk dat ze allemaal de rol vervullen. Ze zijn allemaal even belangrijk. Ik zou ook het niet zakelijk en sociaal willen noemen eigenlijk omdat ik denk dat alle evenementen bij TOPdesk een mix zijn tussen die twee en vooral in het leven zijn geroepen omdat er een bepaald doel bereikt wilde worden. En of dat dan onderlinge binding is of het afmaken van een project maakt niet zo veel uit.

Uiteindelijk is de essentie van de rituelen dus dat TOPdesk mensen bij elkaar komen. En dan maakt het niet uit of ze sociaal of zakelijk zijn. Ze zijn voornamelijk groep gerelateerd.

Ja dat zou je wel kunnen zeggen denk ik. Ik zou ook geen individueel gericht ritueel is eigenlijk. Leuk dat je dat zegt, zo had ik er nog nooit over nagedacht. Eigenlijk is dingen samendoen ook wel een kernwaarde.

Wat zijn de belangrijke rituelen binnen jouw afdeling?

Nou zoals ik net al zei de stand up iedere ochtend. Ook de kennisdagen zijn voor onze afdeling erg belangrijk. De borrel is bij support misschien nog wel meer een ritueel. Dit doen we namelijk ook wel vaker dan alleen op vrijdag. Dat zijn de rituelen die ik me nu kan bedenken.

Ik was laatst bij jullie op de afdeling en toen zag ik de ledverlichting?

Ohja! Dat is niet echt een ritueel denk ik maar het is meer een support ding. Maar het ondersteunt het ritueel wel denk ik! Oh! En we hebben onze barbecue, dan gaan we met de supportafdeling gezamenlijk eten. En de sub-teams binnen support hebben ook eens in de zoveel tijd nog gezamenlijk een uitje. En juist die vormen van teambuilding zijn binnen onze afdeling super belangrijk. De kern van ons werk is dat we dingen samen moeten doen dus dan moeten we ook goed op elkaar ingespeeld zijn.

Oke. Wie zijn de helden in de organisatie?

Wow. Helden. In de hele organisatie... dat is een goede vraag. Daar moet ik wel even over nadenken. Ik zie Wolter toch wel echt als held eigenlijk. Hij is toch wel een leidend figuur. Hij is charismatisch, hij draagt de filosofie van het bedrijf goed uit. Hij is wel iemand die ik per direct associeer met TOPdesk. Het feit dat hij naar werk geraced komt op zijn fietsje in plaats van een dikke auto dat maakt hem gewoon echt een heel tof persoon. En als we naar afdelingen gaan kijken; iemand zoals Doeke vind ik geweldig. Hij is gewoon een enthousiaste vent en dat vind ik leuk. En van die mensen die hier al jaren zitten, Roel Spilker bijvoorbeeld, dat vind ik ook heel bijzonder. Ik kan niet uitleggen waarom precies maar dat vind ik ook helden. En dan kijk ik echt niet naar hoeveel iemand oplevert voor het bedrijf maar ik kies mijn helden, en ik denk dat meer mensen dat doen, echt op basis van charisma. Martin Beijering dat vind ik ook echt een held, prachtige vent!

Eigenlijk weegt daar het sociale aspect dus ook zwaarder dan het commerciële aspect.

Ja.

Denk je überhaupt dat dat de kracht is van TOPdesk, dat de mensen boven het commerciële gaan?

Ja. Absoluut. Ja. Geen twijfel over mogelijk. Dat is echt een USP van het bedrijf; dat we niet alleen een kwalitatief goed product leveren maar ook het feit dat we een hele prettige en leuke partij zijn om mee te werken. Iedereen is gemotiveerd en enthousiast en dat straalt ervan af en dat heeft een ongelooflijke meerwaarde. En dat is denk ik zelfs een onmeetbare toegevoegde waarde.

Echt het mogelijk maken van een goede samenwerking en een partnership ten opzichte van enkel een goed product bieden?

Juist.

Hoe zou je de TOPdesk cultuur typeren?

Open, gezellig, flexibel; je kunt alle kanten op. In de zin van, als je een goed idee hebt dan kun je ver komen. Los, dat is ook de juiste term denk ik. Dat kan ook een nadeel zijn, zeker voor grotere bedrijven zijn we soms iets te los of iets te makkelijk. Maar ik kan het zeker waarderen, de losheid, flexibiliteit en de vrijheid.

Te los voor bepaalde partijen?

Ja die willen ons dan binden aan bepaalde verplichtingen waar we niet in mee willen gaan. Dingen als hele strenge contracten of het eisen van een bepaald certificaat. En vaak gaan we daar niet op in omdat het onze eigen flexibiliteit dan belemmeren. Maar soms zijn we dan net niet netjes en dat is zonde. Het is gewoon de juiste balans vinden tussen groeien en flexibiliteit behouden. En soms merk je gewoon dat als je bepaalde mate van groei hebt doorgemaakt dat er een bepaalde mate van bureaucratie volgt. En ik denk dat we nu een beetje in die fase zitten.

Denk je ook dat het een ontwikkeling is die TOPdesk moet doormaken om te kunnen blijven groeien?

Ik denk dat je er sowieso aan moet geloven, alle echt grote bedrijven die ik ken die hebben allemaal enige mate van bureaucratie. Ik denk dat het iets is waar je niet aan ontkomt. Ik denk alleen wel dat we echt moeten waken dat we de flexibiliteit niet kwijtraken. We moeten ergens een middenweg vinden.

Echt een balans vinden dus.

Jazeker. En ik pleit ook echt voor dingen klant specifiek aanpakken. We werken met verschillende branches en elke branche is echt een andere tak van sport denk ik. Als je dingen op maat kunt aanbieden dan is dat ook weer uniek. En stiekem doe je dit soort dingen automatisch maar we mogen het wel meer bewust gaan doen denk ik.

Oke. Welke fysieke elementen, en dan kun je denken aan alles wat tastbaar is, is heel kenmerkend voor TOPdesk?

Skippyballen! De wii natuurlijk, de tafelvoetbaltafel. Alle relax elementen eigenlijk wel. Ook dingen als de zitzakken en tijdschriften zijn wel typisch. En ook het tapijt. En de sfeer die er hangt in het kantoor omdat het licht is. Heel veel mensen vinden dit pand een beetje shabby maar dat valt in mijn ogen reuze mee. Het is niet zo dat alles van ellende uit elkaar valt.

Je noemt licht en ramen en tapijt. Waarom vind je dat zo kenmerkend van TOPdesk?

Het straalt iets vriendelijks uit, het is toegankelijk. Als ik het even vergelijk met bijvoorbeeld e website van een van onze concurrenten: service now. Zij hebben een website en die straalt kilte uit door het gebruik van kleuren etc. Ik denk dat wij door een licht pand, tapijt en misschien in de toekomst ook gebruik van bepaalde kleuren het gezellige en warme uit te stralen.

Mensen echt een warm welkom geven.

Ja precies. Ik vind ook eigenlijk als je als bedrijf zegt bepaalde waarde te hebben zoals open, gezellig en transparant dat je die ook mag uitstralen naar je klanten. Anders klopt er ergens iets niet denk ik. Dan zijn we niet wie we zeggen dat we zijn of we willen ons anders voordoen dan dat we daadwerkelijk zijn.

En welke fysieke elementen zou je dan in het pand graag meer willen zien om dat "warme welkom" echt uit te stralen?

Nou wat we nu goed doen en wat misschien meer mag is licht en veel wit. Een mooi tapijt is ook belangrijk. Die kunnen gewoon blijven. Ik denk dat dingen soms gewoon netter weggewerkt kunnen worden: dingen als bekabeling. Ook meer opbergplekken, daardoor wordt het ook weer netter op kantoor. Als klanten dan langskomen dan hebben ze ook echt het gevoel dat er rekening met het bezoek is gehouden. De gezellige vergaderhoeken mogen blijven, die mogen wat mij betreft zelfs nog wel wat meer worden. Van die informele vergaderplekken bedoel ik dan. Dat soort zaken. Hou gewoon dat huiselijke en het gezellige uit de cultuur terug laten komen in de werkomgeving.

Elke plek in het gebouw moet dat uitstralen?

Jazeker. Het moet gewoon een goede balans worden tussen een gezellige sfeer en een nette afwerking. Dan past het bij de cultuur maar blijft het ook gewoon professioneel. En het leuke is dat klanten nu al

positieve feedback geven op ons kantoor terwijl er nog veel beter en leuker kan. Het gaat dus ook wel echt om de sfeer die er hangt en dat wordt voor een belangrijk deel ook gewoon bepaald door de mensen die er werken en wat zij uitstralen. Wanneer ze bij ons langs komen dan verwachten ze misschien allemaal 40+ mensen in pak die het niet naar hun zin hebben. Maar als je bij ons binnen komt dan zie je juist allemaal jonge mensen, in casual kleren. Sommige lopen hier zelfs op sokken. Je merkt gewoon aan hoe de mensen hier zich kleden dat het een heel relaxt bedrijf is.

En hoe kijk je aan tegen het groeien en professioneler worden en die relaxte sfeer? Vroeger was TOPdesk heel studentikoos maar dat beginnen we een beetje te ontgroeien. Vind jij dat het mogelijk moet blijven dat mensen op sokken lopen en zich relaxt kleden?

Aan de ene kant ben ik het met je eens aan de andere kant denk ik niet dat het zou passen. Ik denk ook dat je daar een tweesplitsing in het bedrijf hebt. De klanten die zo groot en zakelijk zijn dat ze ook een zakelijke houding van ons verwachten die willen we eigenlijk niet meer binnen halen. De focus zou komen te liggen op de bedrijven in de middenmoot. Dat zijn vaak de bedrijven die het juist leuk vinden als het niet allemaal heel formeel is. Maar ik ben het er wel mee eens dat sommige dingen netter kunnen. Op je sokken lopen kan dan misschien nog wel maar lege bierflesjes op je bureau is dan misschien minder handig. Dat is ook een gevoelsmatige grens denk ik. Mensen hier kunnen echt wel bedenken wat wel en niet kan denk ik. Maar wat ik zeker weet dat niet zou werken is als je hier mensen gaat beperken in zichzelf zijn. Dat is juist wat werken bij TOPdesk zou fijn maakt, dat je echt kunt zijn wie je bent en erbij lopen zoals jij prettig vindt. Dat is waarom mensen hier goed presteren. Als hier trainingen geef en mensen lunchen mee dan zijn ze altijd enthousiast en dan gaat het eigenlijk tijdens de lunch alleen maar over hoe leuk het is dat iedereen zo bij elkaar zit zonder dat het uitmaakt op welke afdeling je werkt. Het gaat dan helemaal niet eens over het product maar alleen maar over de lunch en hoe relaxt die is. De mensen die hier dan op bezoek zijn mogen een beetje proeven van onze cultuur en vinden het geweldig. Dat is overigens echt iets dat zo moet blijven, de lunch. Dit is echt briljant.

Ja de ruimte mag iets groter maar verder is het echt geweldig. Helemaal mee eens.

Samenvattend: ik denk dat we die balans wel kunnen vinden tussen professioneel en relaxt. En ik geloof erin dat het een USP is en dat we die best mogen inzetten en daarmee weg kunnen komen.

Oke. Als je je werkplek helemaal zelf zou mogen inrichten, en dan een beetje gedacht vanuit je team, hoe zou die er dan uit zien?

Ik vind het eiland concept van bureaus zoals we dat nu hebben vind ik nog steeds heel handig en tof. Het werkt ook heel goed voor support. Dan heb je per eiland namelijk mensen die er al lang werken en mensen die wat nieuwer zijn. Daardoor kun je goed van elkaar leren. Hele lange tafels vind ik niet zo fijn, dat zorgt ervoor dat je vaak heel veel geluid concentreert op 1 plek. Ik vind het persoonlijk prettiger als allemaal een beetje verdeeld is. Voor de rest vind ik goed licht heel belangrijk. Er zit bij mij een beetje vrees dat het nieuwe pand, omdat het lager wordt, donkerder is. Verder moet er een centrale plek zijn waar je een stand-up kunt houden. We hebben nu een aantal van die informele vergaderplekken en die zijn prettig. We hebben nu ook van die hoge banken. Die zijn vooral fijn als je een rustiger gesprek wilt voeren maar niet direct in een vergaderzaal wilt gaan zitten. Het is fijn dat er verschillende overleg plekken zijn voor verschillende doelen zeg maar. En ik denk dat de schildpad bij Support, onze gloria, die mag wat mij betreft de vrije natuur in gelaten worden. Die hoeft niet mee naar het nieuwe pand, dat beest heeft genoeg geleden volgens mij. Daarnaast een koelkast in de buurt is prettig. De planten die we nu hebben mogen blijven, daar hou ik wel van. Misschien zelfs wel wat meer als ze goed verzorgd worden. Schermen ophangen op tactische plekken voor het geven van presentaties en actuele gegevens delen. Maar dan wel netjes met kabels weggewerkt. Het opleiding hok mag van mij wel in de buurt. Hoeft niet maar ik heb altijd wel het idee dat support een leuke afdeling is om te showen. Communications is ook zo'n leuke afdeling om aan klanten te laten zien. Zij zijn echt een goed voorbeeld van wat ik bedoel met netjes en leuk. Het is licht, er zit kleur in maar wel netjes.

Ja en het is niet onpersoonlijk.

Zeker niet! Je ziet zelfs heel goed dat communications daar zit. Het is een creatieve en inspirerende omgeving en het is echt ingericht door de mensen die daar zitten. Ik vergelijk het graag met een schilderij van Mondriaan. Het is strak maar toch kleurrijk. Het is niet ongezellig en ook niet rommelig. Dat is een beetje de balans die ik bedoel.

Oke. Ik vind de vergelijking met Mondriaan wel heel mooi, dat vangt wel de essentie die we zoeken denk ik. Je noemde net eventjes lange rijen tafels. Vanaf wanneer vind je iets een lange rij?

Ik denk dat ik drie per rij wel het maximum vind. De huidige opzet vind ik dus wel prima eigenlijk. Een eilandje van 4/5 dat is wel goed. Maar als het groter wordt dan dat dan wordt het echt heel erg rumoerig. En je krijgt dan ook van die batterijen van groepen mensen die alleen aan het bellen zijn en andere batterijen aan mensen die alleen maar in stilte aan het werk zijn. Ik vind flexwerken prima, als we maar allemaal goede laptops hebben. Ik denk dat het misschien fijn is als we toch nog een ergens een hoek hebben waar het echt stil is zodat we daar in concentratie kunnen werken. Het is misschien zelfs wel een idee om daar niet eens telefoons neer te zetten. Het is dan echt puur voor mensen die dingen uit moeten werken. Bij support gaat het dan om het uitzoeken van technische zaken maar ik kan me voorstellen dat elke afdeling wel een taak heeft die ze het liefste uitvoeren in rust. En ja, dat is het wel een beetje denk ik.

Oke. Als je moet kiezen tussen een kantoortuin, dus een grote open ruimte, en allemaal losse kantoren van ongeveer 1-2 personen wat heeft dan je voorkeur?

Hoe begrensd zijn die hokjes dan?

Hokjes met 4 muren en een deur.

Nee dan zeker geen hokjes, dan toch een kantoortuin. Dat past namelijk echt niet bij TOPdesk. Ik denk wel dat je in een kantoortuin een beetje afscheiding zal moeten maken. Denk aan kastje hier, wandje daar ofzo. Dus dan zijn het geen hokjes maar ook geen grote open ruimtes want dat zou ook niet werken zoals ik eerder al zei.

Oke, dus een middenweg tussen de kantoortuin en losse kantoren.

Ja precies.

Oke. Je noemde net al even dat je licht heel belangrijk vindt, zijn er andere elementen op je werkplek die je heel belangrijk vindt en waarom? Je kunt denken aan dingen zoals geur, akoestiek, temperatuur etc.

Ik denk dat ze allemaal wel belangrijk zijn. Voor mij is het eigenlijk het belangrijkste welke mensen ik om mij heen heb om te bepalen of ik lekker kan werken. Ook ruimte vind ik belangrijk. Je wilt niet hutjemutje op elkaar zitten. Maar zoals we nu bij support zitten vind ik ruim voldoende. En verder heb ik niet echt iets eigenlijk. In de opleidingsruimte is het binnenklimaat echt shit trouwens, daar zou ik wel zeggen dat er iets aan gedaan moet worden.

Oke. Zijn er elementen op je werkplek die je totaal niet belangrijk vindt?

Nee niet specifiek. Er zijn wel dingen die ik belangrijker vind dan andere zoals ik net al zei maar er is niets dat ik echt onbelangrijk vind.

Wat vind je heel goed aan het huidige kantoor, iets waarvan je zegt dat zou ik het liefste zo 1 op 1 meenemen naar het nieuwe kantoor?

De open indeling. Die moet je gewoon houden.

Hoe vind je de 10^e nu?

Ja goed. Om te zien dan natuurlijk, ik werk er niet. Dus moet een beetje voorzichtig zijn in mijn oordeel.

Oke. Wat is in dit kantoor eigenlijk helemaal niet goed, iets waarvan je zegt dat moeten gewoon achter laten en absoluut niet mee nemen. Of iets waarvan je zegt het moet echt beter in het nieuwe kantoor?

De schildpad. Nee grapje! Ik denk even of ik me ergens echt aan erger. Nou om er nog maar een keer op terug te komen, de afwerking van sommige dingen kan gewoon echt niet langer. Dat móet in het nieuwe pand beter!! Een heel goed voorbeeld zijn kabels maar overall mag het minder rommelig. En verder heb ik niet echt hele grote ergernissen en vind ik de indeling ook wel logisch.

Ja maar soms moet t gewoon net iets netter.

Ja precies. Ik denk als ik kijk naar iets dat beter zou kunnen is het de indeling van het pand meer afstemmen op de sector groepen. Hoe je dat precies zou doen weet ik niet maar het is een belangrijke trend met betrekking tot de manier waarop we werken en ik denk dat we daar met de inrichting van het nieuwe pand rekening mee moeten houden. Idealiter zit je, zoals de tekening op het moodboard, bij je afdeling en bij je sector groep tegelijk. Ik realiseer me ook dat dat waarschijnlijk niet mogelijk is maar het is wel een interessante manier om naar dingen te kijken. Wie weet kun je dat idee terugbrengen naar een uitvoerbare versie waar mensen heel tevreden mee zijn. Als ik kijk naar Support dan weet ik gewoon dat we graag bij onze "eigen mensen" zitten omdat we ons daar prettig bij voelen en het goed is voor de kennisdeling. Maar ik weet ook dat het voor het bedrijf goed is als we in sector groepen werken.

Maar het is niet zo dat supporters helemaal niet zouden willen verdelen over sector groepen?

Nee we zouden flexwerken niet heel erg vinden. Het enige wat ons nu tegen houdt zijn de faciliteiten, wanneer alles gewoon goed werkt dan zullen er genoeg supporters zijn die zich graag bij een sector groep

aansluiten en eens in de zoveel tijd ergens anders aanschuiven bij de gehele support afdeling voor een update en kennisdeling.

Oke. Dan heb ik mijn 14 inhoudelijke vragen gesteld en dan is het enige dat ik nog wil vragen, heb je nog vragen, opmerkingen of suggesties met betrekking tot het nieuwe pand?

Nee niet specifiek. Ik vind het idee van een plek om muziek te maken wel heel erg gaaf. Er zijn genoeg mensen in het bedrijf die muziek maken en samen jammen lijkt mij heerlijk!

Eens, helemaal mee eens! Nou dankjewel.

(van Tilborg, 2017)

27. Bijlage Interview Jasmijn Moerman – Facility Manager

Werkplekken en faciliteiten

We gaan dit interview beginnen met de huidige situatie. Gewoon alles zoals het huidige pand is. Hoeveel verdiepingen hebben jullie?

Vijf.

Vijf?

Nee, vijf en een half eigenlijk.

En de afdelingen zitten over de verdiepingen verdeeld?

Ja, over 5 verdiepingen. De halve verdieping die is voor opslag en entertainment.

In welke mate wordt er gebruik gemaakt van flexwerken?

In een zeer beperkte mate. Het kan wel. Er is een mogelijkheid waarin je dat in een bepaalde manier vorm zou kunnen geven. Dus dat.

Oke. Als je het in een percentage moet uitdrukken. Hoeveel procent van de medewerkers werken dan flex?

Ja dat ligt heel laag. Met flex bedoel je dat iemand steeds op een ander bureau zit?

Ja dan hebben mensen geen vaste werkplek.

Dat is een heel klein percentage, denk zo'n 5 procent. Presales en de binnendienst.

En consultancy?

En consultancy ook! Ja dat is trouwens wel een grote afdeling inderdaad. Die gaan inderdaad steeds op andere plekken zitten maar dan wel in dezelfde hoek.

Telkens in dezelfde hoek maar een ander bureau is eigenlijk ook flex. Het feit dat je geen eigen bureau hebt draait het vooral om.

Ja, nou, dan is het percentage wel wat meer denk ik. Dan 15% ofzo. Misschien 20%.

Welke werkvormen worden er gebruikt. Wordt er veel in projecten gewerkt of juist veel individueel?

Alle werkvormen komen volgens mij wel voor. Alle werkvormen achter de bestaande werkplekken komen voor. Het is niet dat we daar verschillende type werkplekken voor hebben. Maar ja, er vindt concentratie werk plaats. Ook groepjes die samenwerken. Sommige mensen zitten met een koptelefoon op te typen. Vergaderingen natuurlijk, dan gaan mensen even in een ruimte zitten. Alles komt voor.

En scrummen?

Ja scrummen wordt zeker gedaan. Steeds meer ook. Dat verspreid zich door heel de organisatie. Dat begon bij development maar dat verspreid zich.

Andere soorten werkvormen waarvan je zegt dat zie ik nu opkomen, dat gaat meer worden in de toekomst, naast scrummen?

Ja het werken in multidisciplinaire teams. Die noemen wij sectorgroepen. Daar zitten nu vooral supporters, sales en consultancy in. Die gaan dan samen zitten en dan werken aan een klant type zijn, dat zijn dus de sectoren. Of een bepaald onderwerp ofzo waar op dat moment een bepaalde groep voor bij elkaar gaat zitten. Maar vooral het interdepartementale is daarin heel belangrijk. En dat zie ik nu heel sterk opkomen

Oke. Waar is men in het huidige kantoor ontevreden over met betrekking tot de werkplekken of werkvormen?

Het klimaat, de akoestiek en ruimte.

Ruimte?

Ja het gebrek aan. Of tenminste, voor het gevoel van ruimte. Momenteel hebben sommige afdelingen het gevoel dat ze wat te krap zitten. Of dat er bepaalde type ruimtes, denk aan huddle spaces, niet in de buurt zitten van de werkplek. Men moet veel lopen naar andere etages voor de juiste ruimte omdat er binnen het bereik van hun eigen werkplek niet voldoende oppervlak is om die werkvorm aan te bieden. Dus die drie punten ervaar ik als facilitair manager als veel gehoorde problemen.

Hoeveel vergaderzalen heb je nu?

Ja dat weet ik niet uit mijn hoofd. Daar hebben we een excel sheet van. Ik schat 30 ofzo maar ik weet het gewoon niet. Ik kan het wel voor je opzoeken, moet je dat nu hebben?

Nee het is ook goed als je het achteraf opzoekt.

Ik heb een hele lijst en daar staan zowel de vergaderzalen als informele overlegruimtes in. En die tellen ook zeker mee vind ik.

Zijn het er nu genoeg, te weinig of eigenlijk te veel?

Voor het aantal wat we hier nu hebben, hebben we goed bezette vergaderruimtes. Soms knelt het wel. Dat gaat een beetje met golfbewegingen. En dan hebben we eigenlijk wel uitwijkmogelijkheden. Daar komen nu we net mee uit zeg maar. Het is nog niet hysterisch slecht dat ze denken van "ik vind nooit een ruimte". Het houdt je natuurlijk ook creatief in het zoeken van overlegruimtes. Mensen denken na over of ze wel echt een ruimte nodig hebben; dat vind ik ook wel belangrijk. Je kunt als je ieders wensen daarin mee neemt dan zit straks iedereen alleen op 100 vierkante meter met een eigen bank. Dat gaat natuurlijk niet. Daar zit meer achter dan alleen het aantal vergaderzalen.

Je noemde net al informele overlegruimtes. Zijn die in dat overzicht uitgesplitst of zijn die geplaatst onder 1 noemer?

Nee die hebben geen naam of noemer; we noemen ze informele overlegplekjes. Dat kan een bank zijn maar ook een hoge statafel met krukken of iets dergelijks. Het is ook een niet reserveerbare plek.

Oke. Dingen als koffie corners, hoe zit dat nu?

Er zit nu op elke etage in het midden een keuken. Niet eens een pantry, het is een volwaardige keuken. Minus het fornuis dan. En daar staat een koffiezetapparaat en dergelijke. Deze keukens bevinden zich in de kern van het pand. Dus daar gaan mensen naartoe voor hun bakkie. Daar is trouwens ook een vaatwasser en een koelkast.

Er is geen koffie corner waar mensen werken maar alles self service?

Ja alles is self service binnen TOPdesk eigenlijk.

Hoeveel werkplekken heb je?

Weet ik niet. Kan ik voor je opzoeken. Ik tel ze eigenlijk nooit op. Ook omdat we daar niet mee rekenen ofzo. We rekenen niet in aantallen werkplekken en bezetting en dergelijke. Ik weet niet hoe interessant het is om te weten. Maar ik kan het wel voor je optellen. Heb laatst een inventarisatie gedaan van al het meubilair dus weet het wel. Maar als ik een inschatting moet doen dan ligt het wel boven de 200. Ik gok zo'n 240 ongeveer.

Dus je hebt minder werkplekken dan aantal mensen?

Ja, dat denk ik wel.

Nooit werkplekken te kort?

Nee.

Oke, duidelijk. Welke extra faciliteiten zijn er aanwezig?

Heb je even? wil je ze allemaal specifiek genoemd hebben of in categorisatie?

Doe maar categorisatie.

Entertainment, daar hebben we heel veel van. Dingen als flipperkasten, tafel voetbaltafels, flipperkasten en dartborden en dat soort dingen. Andere faciliteiten, moet ik even nadenken hoor. Ja een restaurant, de lunch. Ik weet niet of je dat als extra faciliteit ziet. Een douche. Rookruimtes. Fietsenstalling en een parkeergarage. Een balkon. Dat is het denk ik wel.

Oke. Aankleding van het kantoor, zijn er specifieke dingen waar heel erg over nagedacht?

Nee dat is eigenlijk organisch gegroeid. Het meest is gewoon ontstaan over de jaren heen. En elk individueel ding is wel over nagedacht maar er is in het grotere geheel nooit over nagedacht. Dat hebben we nooit gedaan want we zijn klein begonnen en steeds groter geworden. Dus daar is eigenlijk nooit moment geweest om daarover na te denken. Er zijn wel een aantal momenten geweest waar er wel iets meer over nagedacht is; een voorbeeld is toen we een gehele etage erbij kregen in 1 keer. Die is wel ingericht op basis van een geheel concept. Dat is eigenlijk op twee momenten gebeurd, op de 10^e en de 12^e. En die zijn beide in een bepaalde stijl ingericht. Maar het wijkt daarmee wel af van de andere verdiepingen.

Helder. Heb je nog andere aanvulling die nodig zijn om het huidige kantoor te beschrijven?

Nou dat zijn allemaal subjectieve opmerkingen eigenlijk. Weet niet of ik daar veel aan hebt?

Het mag ook subjectief. Dat kan ook zijn dat het jouw mening is die gevormd is op basis van jouw ervaring en kennis als facilitair manager. Dus een professionele opinie.

Nou dan heb ik wel iets dat aanhaakt op de laatste vraag; er is geen goed of slecht. Het is hier organisch ontstaan. Dat is het leuke, daardoor is het echt ons eigen ding geworden. Dat is vanaf dag 1 al zo gegroeid, echt mee gegroeid in de organisatie. Dus dat zie je terug. Je ziet de hele ontwikkeling van wie we waren tot hoe we nu zijn terug. Je ziet nog een stukje geschiedenis en je ziet hoe we willen zijn en waar we naartoe willen, namelijk wat meer afwerking. Het is daardoor wel, dat is het nadeel ervan, wat rommelig. Er is zit geen geheel in. Dat krijg je door in 1 keer te bedenken "goh, hoe gaan we het nu doen". Maar daardoor

verlies je dat andere weer, de eigenheid. Er is dus in dit pand een mix. Het is een gedeeld gevoel. Het is een goed gevoel, ik voel me hier thuis en ik voel me hier prettig. Ik denk de meeste wel, qua locatie. Het is gewoon echt van ons. Maar goed, een keer iets nieuws daar zijn we ook klaar voor. Dat had misschien 5 jaar geleden niet zo geweest maar nu zien we dat wel gebeuren. Ook met de houding dat er dingen wat beter kunnen en we klaar zijn voor de kans om die ontwikkeling te maken. Ik weet zeker als we hier hadden gebleven, het is niet dat mensen dan uit dienst waren gegaan omdat het allemaal heel vreselijk is, dat niet. Want we zijn heel veerkrachtig. Dan hadden we er hier gewoon wat van gemaakt. Dan hadden we hier bijvoorbeeld de oude vloerbedekking eruit getrokken en iets nieuws gemaakt. Maar dit is wel echt een mooie kans. Dus goed, huidige pand verder, vanuit facilitair oogpunt ben ik er helemaal klaar ben. Maar dat komt natuurlijk omdat ik weet dat we ergens anders naartoe gaan. Maar anders ook, de verhuurder zit me gewoon dwars, de ontwikkelingen hier in de omgeving zitten me dwars. Dat zijn dingen waar de rest van de medewerkers ook wel iets van voelen maar ik het meeste. Het stoort me gewoon. En het zal vast in het nieuwe pand ook weer gezeur zijn hier en daar. Maar niet zoals hier. Het houdt hier letterlijk gewoon op; in ontwikkelingen en investeringen van de verhuurder. Je voelt aan alle kanten dat kantoren hier niet meer gewenst zijn. En als je het gevoel hebt dat je niet meer welkom bent, zeker met het aantal vierkante meters als wij hebben, is dat gewoon niet prettig. Ik hoef heus niet op handen gedragen te worden maar je wilt wel gewoon serieus genomen worden en dat er mee gedacht wordt. Dat is ook hoe wij in het leven staan vanuit TOPdesk, je wilt gewoon samenwerking en je wilt samen verder komen. "better together", onze nieuwe slogan. En dat gebeurt hier gewoon niet meer. En wij willen wel beter worden en daar heb je dus blijkbaar dus iets anders voor nodig.

Het huidige pand limiteert in het beter worden van TOPdesk?

Ja daar ben ik wel van overtuigd.

Oke. Dan gaan we nu naar de gewenste situatie. Dat zal ongetwijfeld in sommige gevallen ook weer jouw persoonlijke mening zijn maar die wil ik ook graag horen. Met betrekking tot de verdiepingen, wat is in de gewenste situatie daar beter dan hier?

Ik weet al wat er beter gaat worden. Dus dat is niet mijn persoonlijke mening dat is gewoon een feit.

Ja maar er is natuurlijk met een bepaalde reden gekozen voor dat pand met de indeling die het daar heeft.

Ja we hebben dat pand natuurlijk gekozen op locatie en ruimte. En daarbinnen moeten we nog steeds heel veel doen. We moeten alles opnieuw gaan inrichten. En het pand zal daar ook wel weer belemmeringen opleveren uitdagingen. Wat is precies je vraag. Wat we daar gaan doen of wat ik hoop dat we daar gaan doen? Want dat loopt bij mij wel een beetje door elkaar heen.

Oke, wat hoop je dat je daar gaat doen?

Wat ik hoop, en wat ik hoop en wat ik ook weet dat we gaan doen, is dat we meer connectie creëren tussen de afdelingen en verdiepingen. Zoals hier hebben we 5,5 etages en daar hebben we er minder. Maar nog steeds heb je te maken met verschillende vloeren die afgesloten zijn van elkaar. En daar wil je echt 1 bedrijf zijn. Door het samenwerken, door die groepen, door het scrummen en alle andere dingen die we doen. En je wilt contact met elkaar houden dus dan zal je dat letterlijk moeten openbreken. En dat is natuurlijk ook het plan door een trap te maken. Dus dan zie je elkaar, letterlijk. Als je dan op de 5^e bent dan kun je naar beneden kijken naar de 4^e. Het is nog steeds moeilijk voor te stellen of dat het effect gaat hebben waar we hopen. Maar ik heb daar wel vertrouwen in. En dat is echt wel iets dat we hier missen, je moet echt veel lopen om elkaar te vinden. En dat blijf je ook wel houden want het is tenslotte een groot pand. Maar voor het gevoel zal de afstand tussen afdelingen kleiner worden. En het wordt ook meer een mix. Het moeilijke hier in het huidige pand is dat we zo gegroeid zijn in het jasje dat afdelingen nog bij elkaar willen zitten. Maar ze voelen ook wel dat dat niet meer kan. We zitten hier gewoon krap. En dan wordt er bedacht dat er een teampje bij moet en dan moet je gaan zoeken naar een plek. En dan past het precies niet meer. En dan wordt er een plekje gevonden op een andere etage maar dat is het team dat daar dan zit weer niet happy. Dus dan moeten die weer opzij of verplaatst. Als er hier 1 ding veranderd, als je 1 bureau anders zet, dan voelt het hele bedrijf dat. En dat is gewoon niet flexibel. En dat past ook niet bij hoe we werken want we moeten als bedrijf elke dag anders kunnen zijn.

Het is gewoon niet veerkrachtig meer.

Nee, precies dat. En daar streven we in het nieuwe pand natuurlijk naar, om dat in het nieuwe pand wel voor elkaar te krijgen. En nog steeds, ik denk dat je blijft houden; afdelingen breiden uit en krimpen weer. Dat is gewoon een feit. Maar je zoekt naar een manier waarop dat zo lang mogelijk kan zonder al te veel

verplaatsen en gedoe. Hier is dat wel gedoe, je zit hier met gipsen wandjes, kolommen en de afgesloten kern. Dus het moet straks meer open maar dan natuurlijk wel met behoud van akoestiek. En ook dat het straks niet zo veel meer uit maakt wie waar zit. Nou ja misschien in het begin wel. Maar dat als er in de toekomst een team bij komt dat die gewoon zonder problemen ergens naast kunnen gaan zitten. Ik denk wel dat het een utopie is om het ooit foutloos voor elkaar te krijgen. Want je blijft hier, vooral als facility manager hier, je blijft die vragen krijgen van; wij hebben een extra bureau nodig want alles zit hier al vol.

Als het allemaal goed zou gaan heb je ook geen baan.

Ja klopt. Maar precies dit aspect, je zou het liefste hebben dat er altijd plek is naast het team waar je idealiter bij wil zitten. Dat mensen zelf bedenken waar ze passen en dat ik daar niet eens tussen hoeft te zitten. Maar dat gaat niet gebeuren denk ik. Maar ik wil in ieder geval niet meer wandjes lopen verplaatsen en dat soort dingen.

Het moet gewoon flexibeler zijn.

Ja dat.

En flexwerken, wil je naar een hoger percentage toe?

Nou ik heb daar eigen niet zo'n mening over. Wat ik net als antwoord gaf, over het algemeen meer flexibiliteit, als je dat in een pand voor elkaar krijgt is dat top. Vanuit mijn FM-perspectief heb ik daar verder niet echt een visie op. Ik weet voor mij persoonlijk, ik heb wel behoefte aan een vaste werkplek. Maar ik weet dat een consultant dat minder heeft.

Je noemde net al dat in dit pand sommige afdelingen binnen een bepaald gebied geen eigen bureau hebben dus daar eigenlijk flexwerken. Moet dat blijven of kan dat anders?

Nee dat moet wel blijven. Maar die saamhorigheid, het samen werken, het team gevoel en het samen ergens voor gaan dat moet wel echt blijven. Tuurlijk we gaan als TOPdesk in z'n geheel ergens voor. Maar het is natuurlijk onmogelijk om met 350 mensen tegelijk samen te werken. Maar ik denk wel dat binnen een sector of team je samen ergens voor gaat. En met die mensen moet je wel bij elkaar zitten. Ik vind het persoonlijk prettig om elke dag dezelfde mensen om mij heen te hebben. Je gaat om met mensen waar je prettig bij voelt dus dan is het fijn als je daar ook bij zit. Tussen ontwikkelaars bijvoorbeeld zou ik me niet helemaal lekker voelen, dat zijn gewoon anders soort mensen. Dus je zoekt altijd mensen op waar je het goed mee kan vinden en ik wil niet elke dag zoeken naar dat clubje. Dat moet een basis zijn. En die basis moet gewoon prettig zijn. En ik versta onder prettig dat het niet elke dag anders is.

Dus dat je in ieder geval in de buurt van dezelfde afdeling op een bepaalde plek zit. Niet per se altijd hetzelfde bureau.

Ja en daarbij vind ik afdeling een gevaarlijk woord. Ik zou eerder zeggen groepje of team.

Dus de mensen met wie je op dat moment samen werkt.

Ja, dat. En dat vind ik voor mij zelf belangrijk. En het bedrijf kennende kan ik mij ook heel goed voorstellen dat dat voor meer mensen zo is.

Oke. Wat voor werkvormen zou je in de toekomst meer willen faciliteren? Iets wat ik heb opgevangen is de stiltewerkplek.

Ja daar dacht ik ook wel aan maar ik weet het niet zo goed.

Wil je überhaupt meer gaan faciliteren in soorten werkplekken?

Nou ja, meer.... Op zich wat we hebben is volgens mij goed alleen het kan wat mooier uitgevoerd worden en van sommige dingen wat we al hebben soms wat meer. Maar nieuw ofzo, nou nee. Ik zou het niet weten, ik kan het niet bedenken. Als er opeens een nieuwe manier van werken ontstaat, zoals scrummen ook is ontstaan, dan zullen we daarover na moeten denken. Ik kan me nu in ieder geval niks bedenken. Dus ik zou zeggen meer en beter van wat we al hebben. Dus dat. En die stilte werkplekken, ja daar ben ik nog niet over uit. Dat komt ook wel omdat ik weet hoe Sander daar bijvoorbeeld in staat. Ik hoor het veel maar elke keer heb ik ook het gevoel, ja maar hoe vaak ga je daar dan echt zitten. Gaan mensen dan echt de hele dag in zo'n hokje zitten? Ik kan niet goed inschatten omdat ik het zelf niet zou doen. Soms irriteer ik me soms wel aan geluid om mij heen. Maar dan ga ik gewoon ff thuis werken als het echt nodig is. Maar eigenlijk komt dat sporadisch voor. En dan denk ik "ja, moeten we dan van die hokjes maken. Die leeg staan als het niet nodig is". Ik kan gewoon niet aanvoelen of het een must of een nice to have is. Ik weet niet of mensen die hokjes willen.

Je hebt natuurlijk hokjes maar dat is vrij drastisch, dat je overal van die concentratie cellen maakt. Maar hoe kijk je bijvoorbeeld aan tegen een stilte zone. Waar mensen kunnen zitten omdat daar gewoon de afspraak is dat mensen niet praten, als een soort stilte coupe.

Dat vind ik al een beter idee. Dat heb ik hier ook al weleens. Af en toe zijn er mogelijkheden voor dan heb ik dat ook gefaciliteerd. Dan zet ik dat letterlijk ook gewoon op connect zo van "jongens als je ergens rustig wilt werken, weet dat het vandaag op de 12^e rustig heel rustig is". Alleen op het moment is alles gewoon vol dus dan heb je daar niet echt de mogelijkheid voor. Maar toen der tijd gingen de mensen die concentratie werk moesten doen wel daar zitten. Bijvoorbeeld accountmanagers gingen daar hun aanbestedingen uitwerken. En die zitten daar dan twee of drie dagen hard te blokken. En ik denk wel dat in het nieuwe pand wel dezelfde mogelijkheid moet zijn maar het is nu even een beetje zoeken naar moet je dat inrichten zo van oke "deze hoek is voor concentratiewerk". Of moet je dat een beetje laten ontstaan? Op plekken waar er op dat moment ruimte voor is. Dat mensen weten, ik kan ernaar op zoek en het is ergens aanwezig. Maar ik vind het een moeilijke, er moet een beetje een middenweg komen. We hebben daar straks 5000 m2 terwijl de mensen hier het pand al niet kennen. Kijk ik weet elk hoekje, dan denk ik dan ga je toch daar zitten want daar zit niemand, maar dat weet de rest helemaal niet. Dus je moet daar wel iets in geven. Maar om dat nou helemaal uit te kauwen. Ik weet het niet. Als blijkt dat er geen behoefte aan is dan moet die ruimte net zo goed weer weg kunnen en ingezet wordt voor iets anders. Dus als je daar een tijdelijk bordje ophangt dan is dat wel een optie. Maar het woord stilte, daar word ik dan een beetje kriebelig van.

Het moet zo'n bibliotheek gevoel worden.

Precies, dat moet zeker niet gebeuren. Rust is niet per se hetzelfde als super stil. Het is gewoon dat je weet dat je daar geen telefoongesprek moet gaan zitten voeren, dat je dat besef hebt. Maar je moet nog steeds wel even een grapje kunnen maken ofzo. Ik vind dat dat moet blijven kunnen. Daarom vind ik het zelf prettig om tussen consultancy te zitten want daar heb je dat eigenlijk continu. Dat zou ik iedereen wel gunnen zo'n omgeving. Waar balans is tussen rust en geluid.

Oke. Hoe wil je om gaan met de ontevredenheden die je net noemde?

Door het allemaal proberen mee te nemen in het ontwerp natuurlijk!!

Helder. Het is niet dat je iets hoort waar je nu al van hebt besloten dat je er geen aandacht aan gaat besteden?

Als dat zo is dan vergeet ik het ook weer heel snel dus dan kan ik dat nu niet zo oplepelen. Maar ja, als mensen aangeven bijvoorbeeld dat ze meerdere kolfruimtes willen dat is meteen iets waarvan ik in eerste instantie denk "ja doe, daar doe ik niks mee". Maar toch, ik doe er wel iets mee, ik doe eigenlijk met alles iets. Ik analyseer het signaal en dan weet ik dat een bepaalde vraag er is. Maar mensen komen vaak met een oplossing al in de vraag. Ik kijk dan liever eerst wat precies het probleem is waar mensen tegen aan lopen en dan ga ik nadenken welke oplossing daar echt bij past. Bij het voorbeeld van kolven, wie weet is extra ruimtes daar helemaal niet de oplossing voor maar moet er gewoon een goed roostertje voor komen. Dus een klacht in behandeling nemen is niet per se hetzelfde als de gevraagde oplossing bieden. Mensen die met een oplossing komen denken namelijk niet na over het grotere geheel, en dat is dan natuurlijk mijn taak. Dus er is geen klacht waar ik helemaal niets mee doe. Wensen zijn er wel, sommige wensen doe ik niks mee omdat ik beoordeel dat ze niet reëel zijn.

Ja dat is waar. Vergaderzalen, hoe zie je dat in het nieuwe pand voor je? Of eigenlijk, wat is de ideale situatie?

Nou, zo veel mogelijk verschillende zalen. Veel diversiteit, en dan bedoel ik op alle vlakken; qua aankleding maar ook qua formaat en functie. Daarbij kun je ook denken aan open en dicht.

Voor ieder wat wilds dus.

Ja precies, voor ieder wat wilds. Maar ook weer moet de basis gewoon goed zijn. Je moet gewoon hokken hebben waar je je FG's en BG's in houdt. En je moet hokken hebben waar je met groepen met 10-15 man in kan zitten. Maar dat gebeurt nu ook en dat gaat goed.

Meer of minder vergaderzalen?

Ik zou zeggen in verhouding. Daar heb je meer m2 en zijn we berekent op meer mensen, die we nu nog niet hebben. Dat betekent dus in het begin dat je er meer hebt. En dat zal dus in de loop van de tijd weer uit levelen. Dat is ook weer wat ik in het begin zei; mensen moeten ook bedenken of ze die ruimte wel echt nodig hebben. Anders krijg je ook zo'n vergadercultuur en dat wil je ook niet. Dus daar moet je gewoon slim mee spelen. Maar in het begin zullen we er wel te veel hebben. Maar we zullen ook te veel werkplekken hebben en ook te veel m2. Dus ik ben heel benieuwd hoe dat zal gaan.

Het is berekend op groei, op alle aspecten.

Ja klopt.

Oke. De koffie corners, blijven die zoals nu in keukens of moet dat echt anders.

Nee dat moet echt anders. Ik wil in het nieuwe pand pantry's die beter in verhouding zijn. Nu hebben we heel erg veel kastjes waar heel veel zoi in staat. Je moet eigenlijk gewoon hebben wat je echt nodig hebt. Dus wat kopjes, een beetje besteken een paar bordjes.

Niet in de huidige hoeveelheid?

Nee. Hoe meer kasten hoe meer zoi. Dat werk thuis ook zo, dat werkt kantoren helemaal zo omdat er niemand echt verantwoordelijk voor is. Dus dat. Maar ook binnen bereik natuurlijk. Je moet elkaar tegen kunnen komen en het moet er een beetje gezellig uitzien. Dat je daar wel gewoon staat als je koffie gaat halen. Het is er nu niet gezellig en mensen staan er toch nog steeds. Zet er een koffiezetapparaat neer met een lelijke omgeving en mensen gaan er nog steeds staan kletsen. Ik denk niet dat het heel moeilijk is om dat te behalen.

Zou je het wel meer willen aanmoedigen door de omgeving bewust juist wel fijn te maken dat mensen worden aangemoedigd om daar te gaan overleggen met elkaar.

Nou ik denk dat je dat niet eens hoeft te doen. Maar ik denk bij het inrichten van een pantry je automatisch al rekening houdt met het feit dat mensen daar dan ook gaan verblijven. Dus dan heb je dit wat jij nu noemt dan eigenlijk al. Dat gaat vanzelf, we hoeven daar niet op te sturen. Ik zie dat als dat je ruimte multifunctioneel in wilt richten zo veel mogelijk. Dus het moet meerdere doelen dienen. En dat gebeurt als je de plek waar het koffiezet apparaat staat ook een gezellig hoekje maakt. En daar is vaak toch wel ruimte, dus dan zet je er makkelijk iets van een stoel neem ofzo. Dat is gewoon logisch.

En de koelkast en de vaatwasser, wil je die terugzien in de pantry of moeten die apart terugkomen?

Nee die moeten in de pantry. Vanuit facilitair oogpunt wil liever geen koelkasten maar het is wel belangrijk voor de medewerkers. Mensen hebben toch geen flexplekken dus als mensen daar in de buurt van hun komkommertje in de koelkast willen leggen dan is dat prima. Wel op voorwaarde dat het netjes blijft natuurlijk.

Oke. Koffie corners, qua stijl, hoe wil je dat ze eruitzien als je zou mogen kiezen?

Nou dat is eigenlijk gewoon simpel. Een soort bar idee, een aanrechtje met wat kastjes eronder en een vaatwasser. En daar staat dan los een koffiezet apparaat op. En misschien nog een leuk open kastje hangend aan het plafond. Zo'n mooie zwarte, je weet wat ik bedoel. Met wat plantjes of iets dergelijks. Maar zo min mogelijk want alles wat je aan biedt komt vol te staan met rommel. En ik wil graag een gootsteen en een cooker kraan, dat scheelt weer een waterkoker. Ook wil ik dat het koffiezet apparaat een afvoer direct onder het aanrecht heeft zodat we het legen niet te vaak en met te veel troep hoeven te doen. Maar dat zijn facilitaire dingen.

Ja inderdaad. En het aantal werkplekken, je gaf net al aan dat je er straks teveel hebt. Die zijn berekend op groei? Weet je hoeveel je er straks hebt?

Ja, 362. Hoeveel meer dat er zijn dan nu zou ik op moeten zoeken.

En extra faciliteiten, welke zou je straks willen aanbieden?

Een groter restaurant, dat. Ja, vooral het restaurant vind ik heel belangrijk. Dat zie ik als hart van alles eigenlijk. Dus dat moet groter en gezelliger, dat is nu in beperkte mate. Verder zou ik graag een buitenruimte aan willen bieden. Dat is er in het nieuwe pand en dat moet goed gefaciliteerd zijn, zodat het uitnodigt om daar te gaan zitten. Zoals vandaag, het is prachtig weer, dus dat zou echt briljant zijn. Ik zou zo m'n jas aantrekken en buiten gaan zitten. Ik weet zeker dat dat daar gaat gebeuren, tof! Dat is voor dat pand echt extra, een bonus; de kers op de taart. Verder natuurlijk de trap voor in het midden van het pand. Daarvan hoop ik dat het gaat werken als plek met meerdere functies. Dus ook wel een extra faciliteit eigenlijk. Ik hoop gewoon ook dat de manier waarop men werkt verbeterd. Dat de wensen van de mensen, waar je nu nog in te kort komt, dat die daar allemaal beter worden. Dat de mensen zoals development daar happier worden.

En dingen als een sportschool, supermarkt of post afhaalpunt en dergelijke?

Eigenlijk voorzien we daar nu ook allemaal wel in. De sportschool zit aan de overkant van de straat. Het stimuleren om daar naartoe te gaan is heel goed maar dat ligt in mijn ogen meer bij HR. Dat je een sportschool binnen het bedrijf aanbied daar geloof ik persoonlijk niet zo in. De supermarkt zit beneden in het winkelcentrum en de post mag nu al bij de balie worden geleverd. Alle pakjes mag je hier laten bezorgen. Maar voor het nieuwe pand denk ik wel aan een kast bijvoorbeeld. Zo'n speciale waar de postbode pakjes in achter kan laten. Dat is beter dan al die dozen achter de balie. Dat zijn kleine dingen voor de toekomst die wellicht vanuit facilitair extra opvallen.

Vind je dan, omdat je net al noemde geen sportschool te willen, dat sociale dingen op werk niet gefaciliteerd moeten worden?

Nou, ik vind dat je dat juist wel moet doen. Maar dat moet wel in beperkte mate. Of nou, beperkte mate is niet het juiste woord. Je moet niet iets doen puur om het “hebben”. Dan wordt het een show-off zovan “kijk ze hebben een gym”. Het moet wel praktisch zijn en logischerwijs bij het bedrijf passen. Maar als er bijvoorbeeld wat mensen yoga willen doen eens in de zoveel tijd dan vinden we daar binnen het pand wel een ruimte voor. En dat kan allemaal gewoon heel pragmatisch, dat hoeft van mij dan niet dan niet een ruimte te zijn met een drie dubbele airco en een speciale vloer; dat is weer over the top.

Ook daarbij dus weer multifunctionele ruimten opzoeken.

Ja. Maar ook weer groeiende. Dat hebben we hier ook gedaan. Op het moment dat er hier behoefte kwam aan een opleidingsruimte en die hebben we toen gewoon gemaakt. Ik denk gewoon niet dat je zo ver vooruit kan kijken in wat je misschien nodig zal gaan kunnen. Dus dan moet je niet alles maar gaan bouwen omdat je denkt “dat hebben we ooit een keer nodig”. Ik hoop dat het pand het toelaat dat je nu alles goed mogelijk doet met de huidige kennis maar dat als er dingen veranderen dat er daar voldoende flexibiliteit voor is. En als je het dan over een gymzaal hebt, dat is een heel specifiek onderwerp; ik denk dat het niet hoeft. Ik denk dat er in de toekomst nog wel ruimte voor zal zijn en dat we het nu niet mee gaan nemen. We hebben het nu nooit nodig gehad, waarom straks wel. Ook daar zit er weer een sportschool aan de overkant van de straat.

Oke helder. Aankleding van het kantoor, hoe zie je dat in de toekomst voor je?

Ja, pfoe, lastige vraag. Gewoon goeie duurzame materialen. Maar ook daar weer een pragmatische insteek. Het moet allemaal niet te duur. Maar het moet er wel gewoon leuk en gezellig uit zien. Het moet passen bij ons. Wat dat dan precies, daar zijn we nu mee bezig. Jij natuurlijk ook. Dat kan ik nu niet in woorden omvatten.

Ten opzichte van dit kantoor, meer of minder van dingen zoals kleur of planten en dergelijke?

Nou het moet allemaal niet té hip maar wel een beetje hip. Het moet gewoon dicht bij ons staan als bedrijf. We moeten ons pand niet in willen richten met het doel “kijk ons eens”. Veel groen, dat vind ik wel belangrijk. Kleur, maar ook niet hysterisch. Geen gek kleurenpalet ofzo. Wel over nagedacht; wat Rob vaak ook zegt, er moet een lijn in zitten. Dan kunnen we inderdaad doen wat Suzanna zei, een groene verdieping en een gele verdieping. Gewoon levendigheid maar niet hysterisch.

Fris?

Ja fris ja. En vrolijk. Maar niet vrolijk als in clownesk zeg maar. Ja dat. En je komt natuurlijk altijd uit op wat nu hip en trendy is binnen kantoor omgevingen. Goed, dan is dat vaak wel iets tijdlozer dan een woning maar ik weet zeker dat je na 10 jaar ook zal denken “he waren die zwarte omlijstingen wel echt een goed idee”. Tegen die tijd zal t wel weer anders zijn. 10 jaar geleden was alles wit en dat is nu ook niet meer. Dus dat zal je dan ook hebben.

Oke. Heb je verder nog aanvullingen waarvan je zegt, dat is voor het nieuwe kantoor echt super belangrijk?

Ja, het gevoel moet kloppen. Dat hebben we natuurlijk al 1000 keer gezegd, het moet het TOPdesk gevoel dragen. Het TOPdesk verhaal vertellen en kloppen met de TOPdesk identiteit. Het TOPdesk DNA moet daar te voelen zijn. En ja, te voelen, dat is dus ook met je zintuigen. Dat is het zien en ervaren van de cultuur. In woorden of in kleuren. Maar daarin spelen de mensen ook een rol, die zitten er sowieso. Dus al gaan we daar anders zitten dan blijft het TOPdesk want het blijven de mensen. En TOPdesk is de mensen. Dus dat.

Oke, mooie afsluiter!

(Moerman, 2017)

28. Bijlage Interview Jochem Broekhuizen – ICT-manager

Technische zaken met betrekking tot het nieuwe pand

We hadden het net, in de vorige meeting, al even over domotica. En dat is natuurlijk heel erg futuristisch. Maar voor een ICT-bedrijf is technologie een van de belangrijkste dingen. Dus ik was gewoon benieuwd hoe dingen nu in de huidige situatie is, waar lopen mensen tegen aan, en wat zou jij vanuit jouw professionele opinie graag willen zien in het nieuwe gebouw. Mijn onderzoek gaat natuurlijk niet over technologie maar het heeft wel heel erg veel raakvlakken. Dus ik kan er eigenlijk niet omheen dus ik moet erover nadenken. Het is een semigestructureerd interview dus ik heb gewoon een aantal topics opgeschreven. Afhankelijk van het onderwerp stel ik een aantal vragen. En dan zou ik graag willen beginnen met de vraag of je nog aanvullingen hebt op de domotica meeting van net. En dan met name dingen die jij heel belangrijk vindt en waarvan je denkt dat we er iets mee moeten.

En dan bedoel je dus op domotica vlak?

Ja.

Nou, ik heb daar nu niet echt aanvullingen op. Maar dat betekent niet dat dat in het komende half jaar niet gaat komen. En domotica is wat dat betreft zit domotica ook in een heel bijzonder hoekje eigenlijk. Want het klassieke ICT, daar valt domotica niet echt onder. En wij als afdeling zijn er nu dus ook totaal niet mee bezig. Het is wel zo dat binnen TOPdesk voor een heleboel dingen mensen roepen “als er een stekker aan zit gaan we naar ICT” maar dit valt daar eigenlijk totaal niet onder. En dan ook nog, dat is natuurlijk het leuke aan Wolter, die heeft daar zelf zijn hobby van gemaakt. Maar het is totaal niet mijn hobby ofzo dus ik heb er ook niet zo veel verstand van. En je merkt dat het echt een beetje op het snijvlak ligt van ICT en facility ligt. Het is misschien zelfs wel iets facilitairs met een technische ondergrond. Dus we zullen daar echt samen een plannetje voor moeten maken. En ik geloof er echt in dat we vooral met een partij om de tafel moeten die ervaring heeft met domotica. Wat dat betreft moeten we de uitgangsprincipes voor ogen moeten houden, wat Wolter natuurlijk ook zegt; het moet vooral begrijpelijk zijn. En wij zijn bij TOPdesk allemaal slim en praktisch en pragmatisch ingesteld. En als we dat vooral als handvat houden en dan kijken waar nu de pijnpunten zitten, dat hebben we net in de meeting allemaal al besproken, dan heb ik nu niet extra aanvullingen.

Oke. Helder. Dan wil ik het graag even hebben over de huidige situatie. Dus dat heeft enkel betrekking op dit pand. En dan met name, je noemt net al “alles waar een stekker aan zit daarvoor moet je naar ICT”. Dat is volgens mij bij een hele hoop bedrijven de opvatting. Wat valt er hier, binnen TOPdesk, binnen de verantwoordelijkheid van ICT? En misschien nog wel belangrijker, wat dus ook niet.

Ook dat is niet heel vastomlijnd. Logischerwijs is alles binnen de verantwoordelijkheid zijn de middelen die je nodig hebt om je werk te doen. Dat zijn dus de laptops, de schermen maar ook de techniek, voor een groot deel dan, in de vergaderzalen. Daarbij zou je kunnen denken aan de life-size systemen, die beheren wij allemaal. De schermen regelen wij over het algemeen ook. Als iemand een scherm in een bepaalde ruimte wil dan bestellen wij een scherm. En voor het ophangen vragen we dan de klusjesmannen vaak maar als Jan-Willem een keer zin heeft boort hij ook weleens zelf een gat in de muur. Wat dat betreft zijn we een redelijk klassieke verantwoordelijke. Ga je nog een stapje verder kijken dan zijn we ook verantwoordelijk voor de stroomvoorziening. Als de stroom het niet doet dan gaan wij als eerste op onderzoek uit. We hebben van alle stoppenkasten de sleutels, die heeft Jasmijn een keer geregeld voor ons. En dan gaan we daar mee aan de slag. En dat betekent ook stroomvoorziening in de keuken bijvoorbeeld. Dan komen mensen eerst bij ons. Jasmijn is verantwoordelijk voor de regelingen met leveranciers. Maar als er problemen zijn dan komen ze eerst bij ons terecht.

Oke, eerst even intern kijken zeg maar?

Ja, ja. Daarnaast is ICT ook verantwoordelijk voor de camerasystemen en de beveiliging. Dat is ook weer iets waarvan je kunt zeggen het ligt op het snijvlak van facilitair en ICT. Het ligt nu bij ICT ook weer omdat het een technische oplossing is denk ik. Wij beheren het nu en we zijn ook de enige, zelfs maar een aantal van ons, die toegang hebben tot de beelden van de camera's. En dat is het eigenlijk wel, tenminste dat is wat ik nu kan bedenken.

Dus op dit moment is het camerasysteem en de stroomvoorziening iets dat bij jullie ligt maar eigenlijk op het snijvlak van facilitair en ICT ligt?

Ja, ja.

Oke.

Er is ook nog de BHV. Maar dat is omdat het hoofd BHV, Mark, een medewerker van de ICT-afdeling is. Dus dat zorgt ook weer voor kruisbestuiving. Dat is ook wel heel erg TOPdesk, als je afdelingen bij elkaar brengt dan ontstaat er vanzelf wel een overlap. Dan hoef je eigenlijk ook niet te discussiëren waar verantwoordelijkheid ligt. Maar dat zorgt er dus ook wel voor dat hij vanuit dat perspectief ook bezig is met portofoons bezig is. En ook het alarmsysteem en zo. Dus dat is wel technisch maar dat doet hij meer met z'n BHV-pet op dan z'n ICT pet.

Maar dat is dus ook weer iets waarvan je zegt, het heeft een technische kant en een proces kant die misschien wat meer facilitair gerelateerd is, waarvoor er weer raakvlakken ontstaan. En hij kijkt vanuit zijn BHV-positie dan eigenlijk een beetje allebei.

Ja.

Hij is gewoon een soort schakel tussen beide afdelingen daardoor.

Ja. Hij schakelt ook heel veel met Jasmijn en misschien nu ook wel met jou dat weet ik niet eens. Maar zo combineer je het wel eigenlijk.

Oke. Waar zijn jullie vanuit ICT heel tevreden over? Iets waarvan je zegt, dat doen we hier zo goed dat moeten we in het nieuwe pand eigenlijk zo blijven doen?

Op ICT vlak?

Ja.

Waar ben ik heel tevreden over? Dat is een beetje je eigen vlees keuren.

Ja dat mag ook! Maar dan positief!

Daar ben ik niet zo goed in! Ik vind, in de basis doen we het eigenlijk best wel heel prima. Iedereen kan hier lekker aan de gang iedere dag. De infrastructuur is stabiel. Mensen hebben een goede voorziening vind ik over het algemeen. We doen hier ook niet moeilijk. Maar het soms wel een beetje slordig. We hadden het bijvoorbeeld net ook al een beetje over de vergaderruimtes. Ik ben beter in wat gaat er niet goed dan wat gaat er wel goed. Dat is een beetje mijn karakter. Dus ik vind deze vraag wel lastig. Zoals de ruimte waar we nu in zitten, het werkt en mensen worden er blij van dat het er is maar het verdient absoluut niet de schoonheidsprijs. En dat is in de meeste vergaderruimtes ook. Het werkt, al is het soms nog te ingewikkeld. Maar dat komt denk ik ook omdat wij als afdeling er nooit echt een ontwerp voor hebben gemaakt. En dat moeten we nu voor het nieuwe pand natuurlijk wel. Tot nu was het altijd "oh er moet hier een tv, dan hangen we die op" of "er moet een laptop ingeplugd kan worden" en dan liggen er dus snoeren. Dus de ruimtes zijn hier niet mega strak ingericht ofzo. Wat werkt er verder goed. Ik ben van mening dat het life-size systeem wel goed werkt. Ja er is echt wat op af te dingen maar als je kijkt wat dat voor ons bedrijf voor toegevoegde waarde heeft dan is die heel groot. En het werkt gewoon goed.

Mensen kunnen gewoon makkelijk in grotere groepen met andere grote groepen in het buitenland praten.

Ja. Dus dat werkt wel echt goed.

Dus eigenlijk is in dit pand; wat goed gaat is dat het allemaal functioneert, mensen kunnen elke dag hun werk doen en ze hebben wat ze nodig hebben. Maar als gaat om uiterlijk en afwerking en hoe doordacht het is dan kan het nog beter.

Ja, dat klopt. En als je kijkt naar de rol van ICT dan zijn er drie smaken. De eerste is conservatief; dat is een beetje het bare minimum. Dan heb je de tweede rol, dan ben je essentieel. In die rol denk je mee en zorg je dat mensen de goede middelen hebben. En als laatste heb je innovatief. En ik denk dat wij ons momenteel het beste kunnen classificeren als essentieel maar we willen misschien wel de stap maken naar innovatief. En daar valt onder andere in dat we naast dat iedereen zijn werk goed kan doen zorgen dat we die extra stap gaan maken. En daar valt voor mij onder dat het ontwerp gelikt moet zijn. Je wilt het liefste gewoon binnenkomen, je laptop neerleggen en dan gelijk presenteren. Dat moet niet iets zijn waar je 10 minuten over na moet denken. Je wilt gewoon plug-and-play. En dat zorgt bij de mensen ook weer voor werkplezier en ook voor een verhoging van de efficiëntie.

Denk je ook dat de mensen hier bij TOPdesk daar ook echt behoefte aan hebben, dat alles makkelijk en smooth en simpel gaat. Of vind iedereen het wel best hoe het nu gaat?

Ik denk dat in de basis dat iedereen vindt dat het best goed gaat.

Zijn er dingen waar de medewerkers echt ontevreden over zijn?

Op technisch vlak denk ik dat er niet hele grote onderwerpen zijn waar veel mensen ontevreden mee zijn. We zijn hier met 350 techneuten in Delft, er zijn altijd mensen die ergens over moeten klagen. En dat kan

zijn omdat ze tegen een incident aanlopen maar dat kan ook zijn omdat ze zelf liever iets anders zouden hebben. Denk bijvoorbeeld aan communications; daar willen ze heel graag macbooks of iMacs. Dus ze zijn nu ontevreden dat ze die niet hebben. En dat snap ik ook. Maar of dat nou echt een probleem is, ik denk dat het meer een gevoelskwestie dan een technisch probleem is.

Het is natuurlijk wel dat de creatieve afdelingen bij veel organisaties wel met Imacs werken. Heeft TOPdesk die keuze bewust gemaakt of is het meer dat het er vanuit het verleden niet was en het er nooit van gekomen is om ze aan te schaffen.

Het is niet iets dat we nooit gaan doen. Maar dit is een voorbeeld wat eens in de zoveel jaar terugkomt. En dan wordt er weer een vraag of een verzoek op tafel gelegd. En dan gaan we er weer over spreken of we het wel of niet gaan doen. En tot nu toe was de beslissing steeds dat we het niet gaan doen. Maar wellicht dat als we er binnenkort over nadenken dat het zomaar kan dat we besluiten het wel te doen.

Wat heeft jouw persoonlijke voorkeur? Alles op 1 lijn houden of toch meegaan in de wensen van de afdeling die zij nodig zeggen te hebben?

Nou, ik vind er niks mis mee dat een afdeling een apart device nodig heeft. Dat zie je ook bij ontwikkeling, daar hebben de meeste echt een andere laptop dan de rest van het bedrijf. Maar als het gaat over de Imacs, daar zit misschien ook wel een stuk persoonlijke mening in, ik geloof niet dat iemand beter zijn werk zou kunnen doen op een apple systeem dan op een windows system. Ik geloof wel dat iemand blijer kan worden van een mac dan van een windows, maar dat is een persoonlijke voorkeur. Maar verschillende systemen hebben een keerzijde als het gaat om het beheer. Want er wordt vanuit ICT wel een bepaalde ondersteuning verwacht. En onze huidige infrastructuur is niet ingesteld op bijvoorbeeld macs. En daardoor komt er voor ons een beheerslast en een ondersteuningslast bij. Een goed voorbeeld is Remco bij consultancy heeft een macbook. En daar horen we nooit wat van want die lost ook zijn eigen problemen op; hij is echt een techneut. Maar ik denk als we dat bij een designer gaan doen, die kan niet zijn eigen problemen oplossen. Jij bent eigenlijk het uitstekende voorbeeld; jij hebt ook een macbook.

Ik heb ook een macbook inderdaad!

Ja en toen je hier de eerste week was kwam je natuurlijk bij ons langs. Er is wel een skype client maar je kunt niet bij de file server. Maar dat bleek niet waar. Want toen kwam je bij mij langs en ik wist toevallig hoe het op een mac moest en nu kun je er wel bij. Maar daar merk je gelijk dat we niet zijn ingericht om dat te ondersteunen. En dan zijn dit allemaal nog oplosbare problemen. Maar ook die skype client, waarvan we bedrijf breed hebben gezegd dat is dé communicatietool, die werkt minder goed op een mac.

Jazeker. Daar ik heb ik elke last van.

En dat is niet iets wat wij kunnen oplossen. En vaak, zeker als je hele afdelingen gaat overzetten, komen er meer problemen naar boven.

Dus het is wel een bewuste keuze; we overwegen het af en toe maar puur om beheer redenen doen we het nu niet.

Ja en ik vind mac ook niet stom, ik heb er zelf ook 1.

Maar voor werk is het makkelijker, voor nu, om er 1 lijn in te houden.

Ja.

Zijn er andere dingen waarover vanuit ICT echt ontevredenheid heerst? Dus niet vanuit de medewerkers maar echt vanuit de afdeling?

Ja de vergaderruimtes is voor ons ook wel echt een ding. Zowel qua rommeligheid. Er wordt regelmatig gesloopt in de vergaderruimtes. Om de twee maanden komt Markt huilend terug uit de vergaderruimtes omdat er daadwerkelijk de HDMI-stekkers bij de kop zijn afgebroken. En mensen klagen daar dus ook terecht over. Het is voor ons echt een kriem want we willen het wel regelen maar als mensen het telkens weer slopen dan vinden we dat ook wel jammer.

Ja op een gegeven moment ben je de motivatie kwijt.

Ja precies. Daar zijn we echt ontevreden over. Dus dat willen we echt heel graag beter. Zowel voor de eindgebruiker als voor onszelf. Andere dingen waar we echt ontevreden over zijn, nee ik kan zo snel niks bedenken. Dus dat valt eigenlijk wel mee.

Dat is heel positief. Dan heb je 1 duidelijk doel waar je ook voor 100% aan kan werken. Hoe zie je in de toekomst, straks in het nieuwe pand, de verantwoordelijkheid van ICT voor je? Hetzelfde als nu of zeg je, als we toch daar naartoe gaan en toch gaan ontwikkelen en over dingen na gaan denken, dan willen we een stap maken in een bepaalde richting?

In de basis blijft het hetzelfde als nu. Ik denk wat we echt beter kunnen doen is samenwerken met facility, met Jasmijn en met jou, samenwerken op die snijvlakken. Maar ik denk dat we op drie fronten, zowel voor facility als voor ICT als voor TOPdesk als bedrijf, voor die onderdelen ook gewoon een partij in de arm nemen die daar op zit. Voor die snijvlakken bedoel ik dan. Echt een partij die dat goed kan. Dat is misschien wel iets dat hier wel mis is gegaan vind ik. Je mag van sommige dingen wel verwachten dat het door ICT geregeld wordt. Maar van bepaalde dingen hebben wij ook verstand van, met name die punten op die snijvlakken.

Dus dat in de verantwoordelijkheid van ICT ook de “practice what you preach” naar voren komt. Bij klanten waar jullie het product verkopen is het belangrijk dat ICT, facilitair en HRM beter met elkaar gaan samenwerken. Bijvoorbeeld in TOPdesk maar eigenlijk gewoon in het algemeen. En dat dat dus ook hier gebeurt, dat de stafafdelingen samen zorgen dat het werkt. Dat ook als ergens een stukje techniek en een stukje facilitair en een stukje mensen in zit dat het gehele proces optimaal verloopt door een goede samenwerking tussen de afdelingen.

We hebben daar met Jasmijn en Rob natuurlijk ook al weleens een gesprek over gehad. Ik persoonlijk herken het probleem niet zo dat mensen niet zouden weten bij wie ze voor wat moeten zijn. Wat ik me wel heel goed kan voorstellen is dat het heel vervelend is dat je voor je laptop eerst naar 14 moet. Dan naar 13 voor je toegangspas en vervolgens naar 10 voor je parkeerpas. Dat is een gebied waarop we echt meer shared service doen en dat op de een of andere manier slim oplossen. Want dat zei Rob, die herkent het probleem wel, dat medewerkers niet weten waar ze moeten zijn.

Ja, Jasmijn ook heel erg.

Ja, en dat moeten we echt gaan oplossen. Daar ben ik het helemaal mee eens. En dan spreken we inderdaad over de shared service gedachte die we ook verkopen aan klanten.

En denk je om die shared service gedachte waar te kunnen maken de afdelingen vaker moeten gaan samenwerken of gaat dat nu best wel goed en ontstaat het shared service management vanzelf?

Nou ik geloof er niet in dat je gaat samenwerken om het samenwerken. Alleen je moet wel durven naar elkaar toe te stappen. En dat gebeurt wel. Dat merk je nu ook met die verhuizing, we weten elkaar vanzelf te vinden. Maar dat moeten we wel blijven doen. We moeten elkaar echt opzoeken wanneer we elkaars hulp nodig hebben. En misschien wel wat vaker bij elkaar zitten om bepaalde pijnpunten, die wel leven, boven tafel te krijgen en die gezamenlijk te verhelpen. Want die leven blijkbaar bij mij, Rob en Jasmijn anders.

En denk dat het helpt als de afdelingen fysiek bij elkaar zitten?

Ja daar geloof ik echt in. Ik ben echt van mening dat de informele communicatie van grote toegevoegde waarde is en dat als je naast elkaar zit die soepeler op gang komt. Want het is wel zo bijvoorbeeld, zowel Jasmijn en ik doen heel veel met leveranciers. Ik denk dat wij van het gehele bedrijf het meeste doen met externe partijen en leveranciers. Maar het is niet zo dat we daar samen in optrekken of ervaringen uitwisselen. En ik denk zeker dat we daarin van elkaar kunnen leren.

Ja jullie zitten nu natuurlijk ook zo ver uit elkaar als in dit pand mogelijk. Jasmijn op 10 en jij op 14.

Ja, nu je het zegt.

Dus dat is wel echt een wens, om dichter bij elkaar te zitten.

Jazeker. Dat maakt even naar elkaar toelopen toch weer even wat makkelijker.

Oke. Je noemde net al iets waar mensen niet ontevreden over zijn maar wat echt beter kan is de wegwerking en het gebruik, en misschien zelfs voorkomen van misbruik, van de kabels. En door die nette wegwerking ook de rommeligheid wegnemen in de vergaderzalen.

Nou niet alleen in de vergaderzalen. Als ik nu naar zomaar een werkplek kijkt dan hangt daar een bos aan kabels onder dat is best wel bizar.

Ja dat is dus ook echt iets dat je in het nieuwe pand als een zichtbare verbetering door zou willen voeren.
Ja.

En zijn jullie daar nu al actief mee bezig?

Nee nu nog niet. Het is nu nog een wens maar de invulling is er nog niet.

Maar het is in ieder geval wel dat als we straks daar naartoe gaan dat dat niet iedereen denkt “oh ik heb nog steeds een bos met kabels onder mijn bureau en in de vergaderruimtes” maar dat het gewoon netjes is weggewerkt.

Dat is zeker wel de wens. Aan de andere kant ben ik ook wel de realist. We gaan niet 400 nieuwe bureaus kopen om die kabels weg te werken. Ik zie daar een collega zitten en die zal in het nieuwe pand op zijn

werkplek nog steeds die twee schermen hebben en nog steeds dat docking-station hebben en ook de telefoon en muis blijven. En die moeten natuurlijk nog steeds verboden worden. Die kabels verdwijnen niet maar ze kunnen wel netter weggewerkt worden.

Ja oke, dus gewoon het toepassen van cable management?

Ja precies.

Wat zou straks in het nieuwe pand, met betrekking tot ICT, helemaal nieuw willen doen. Iets dat we hier in dit pand nog helemaal niet doen maar waarvan jij zegt “als we nou toch gaan verhuizen dan is dat een goed moment om datgene aan te pakken”?

Als ik kijk naar het ICT-team en wat we willen doen dan heeft het vooral te maken met de inrichting van onze eigen afdeling te maken. We hebben op de ICT-afdeling natuurlijk dat mensen bij ons binnen komen lopen. Van oudsher was er een duidelijk signaal bij de persoon in de eerste lijn waar de medewerker bij terecht kon met zijn/haar vraag. En ik denk dat we daar nu te groot voor geworden zijn. En dat is geen service excellence. Dus daar zou ik lijn in willen brengen. Dat A) duidelijk is waar hij naartoe moet lopen en B) wie hem gaat helpen. Dat het gewoon een duidelijke flow wordt.

En dat is dan met name voor intern heel belangrijk.

Ja inderdaad met name voor intern.

Ik hoor in interviews soms weleens; er hangt bij pre-sales nu een scherm met een soort narrow-casting van de afdeling zelf. Bij de balie hangt er een scherm waar de bezoekers op kunnen zien of ze geregistreerd zijn. Op dat scherm is ook nog narrow-casting mogelijk. Maar dat draait nu op een extra tabblad dus die wordt nooit geopend. Hoe kijk je daartegenaan. Dat er in het nieuwe pand visueel meer digitaal gebeurd?

Ik heb daar wel ideeën over. Voor de ICT-afdeling zelf bedoel je?

In het algemeen. Maar ik kan mij goed voorstellen dat een ICT-afdeling daar zelf ook heel veel uit kan halen. Bijvoorbeeld schermen met statistieken en dergelijke. Maar ik denk ook dat een gehele organisatie daar veel uit kan halen.

Hmmmm. Voor ICT zelf zie ik daar wel mogelijkheden. Zo zou je ook kunnen oplossen wat ik net al aangaf, je kunt zo kunnen aangeven wie op die dag de persoon is die jou kan helpen. Daar heb ik zelf wel ideeën over. Dingen met een scherm ofzo. En verder voor het gehele bedrijf heb ik daar niet hele concrete ideeën over. Ik geloof ook niet zomaar in schermen ophangen. De belangrijkste vraag is, wat wil je er mee bereiken met die schermen.

Ja je moet niet gaan projecteren om het projecteren.

Nee precies.

Jasmijn en ik waren toevallig gister bij TUI. Die zijn ook met bezig met het ontwerpen van een nieuw pand en de inrichting daarvan. En er is binnen TOPdesk weleens gesproken, niet super groot of aanwezig, maar het aanbrengen van een tijdlijn ergens in het pand. Over hoe TOPdesk is ontstaan en wat voor successen we allemaal behaald hebben over de jaren heen. En daarbij is het grootste heikele punt dat mensen zeggen, we willen het wel maar dat veranderd.

Het veranderd?

Ja wat gebeurd is blijft natuurlijk hetzelfde maar er komen jaarlijks nieuwe dingen bij en die wil je natuurlijk toevoegen. Dus stel dat je dat met raamstickers zou doen dan moet je telkens een stukje bij gaan maken en vanuit facilitair oogpunt is dat natuurlijk heel erg onhandig. En bij TUI hadden ze bedacht dat ze twee hele grote schermen wilde ophangen. Hele dunne schermen die in een soort hoek tegen elkaar hingen. Het was nu een getekend ontwerp dus kan niet zeggen hoe het in real life zou zijn. Maar daar zou dan digitaal de tijdlijn op getoond worden en daardoor kan hij makkelijk bewerkt en vergroot te worden. Het is natuurlijk leuk om per vestiging, in het jaar dat ze opengingen, meerdere foto's toe te voegen. Ook dat is mogelijk wanneer zo'n informatievoorziening digitaal is. Maar wanneer je dat zou willen, met betrekking tot welke digitale informatievoorziening dan ook, zou je daar vanuit ICT over na moeten denken.

Nou dat vind ik dus niet.

Ja oke, ik snap je punt. Als er schermen moeten komen en die moeten aangesloten worden dan moet ICT betrokken worden. Dat zie je als ICT, dus dat is eigenlijk een normale taak binnen de verantwoordelijkheid. Maar het nadenken moet ergens anders in de organisatie belegd worden?

Nou ja, ik zeg niet dat het ergens anders móet komen te liggen. Maar ik zie dat niet als een verantwoordelijkheid van ICT. Ik denk wel als je dit aan Menno vraagt dan wordt hij er vast enthousiast

over en dan heeft hij ook ideeën. Maar ik zie het bedenken niet als een taak van ICT. Ik vind het wel een taak van ICT om te helpen in de uitvoering als er een plan voor ligt.

Dus in het faciliteren van de technische voorzieningen die nodig zijn om het plan te realiseren?

Tot op zekere hoogte faciliteren ja.

Als je iemand zou moeten aanwijzen in de organisatie, wie zou je hier dan verantwoordelijk voor maken? Want dat is volgens mij best wel een dilemma.

Ja dit valt ook weer overal tussen. Dit is echt een goed voorbeeld van een van die vele dingen die we binnen TOPdesk nooit echt hebben geprofessionaliseerd ofzo. Dus ik vind het een goede vraag.

Dus eigenlijk de afdeling overbruggende functies zijn niet goed ingebed.

Ja. Dat zou je zo kunnen zeggen. Maar in dit geval zou ik het toch in de hoek van marketing en communications zoeken. Dat zou het meest logische zijn. Maar product management misschien ook wel. Maar in ieder geval ook die hoek. Want het is een marketing stukje ook. Maar het is ook een stukje voor intern de cultuur.

Dus eigenlijk is het daar ook weer een raakvlak ding; het is facilitair omdat het over inrichting gaat, het is marketing, communications en PM omdat het over het product en marketing gaat en het er mooi uit moet zien en het is ICT omdat er een stukje techniek bij komt kijken. En eigenlijk is het ook nog iemand zijn die het overzicht moet houden en het beheer van zo'n project moet uitvoeren.

Ja het is eigenlijk gewoon dat er iemand eigenaar van moet zijn in de organisatie. Daar komt het vooral op neer denk ik. Je moet er eigenaar van zijn. Dat is iemand die zich verantwoordelijk voelt om een bepaald iets op te lossen. En dan zijn er altijd afdelingen die bereid zijn mee te werken aan de oplossing.

Maar dan moet iemand, niet de leiding nemen, maar zorgen dat al die afdelingen samen gaan werken aan dezelfde oplossing. Gewoon letterlijk eigenaar zijn van het product, zoals je net al zei.

Ja precies.

Heb je verder nog aanvullingen met betrekking tot ICT voor het nieuwe pand. Iets dat heel belangrijk is en wat we niet mogen vergeten maar wat in dit gesprek of in project overleggen verder nog niet aan bod is gekomen.

We hebben natuurlijk sowieso de echte ICT-vraagstukken waar we nu gewoon mee bezig zijn. Want de dienstverlening die we hier hebben moet daar ook geregeld zijn want mensen moeten daar gewoon hun werk kunnen doen. En daar moet al best wel veel voor gebeurd. En verder geloof ik er wel in dat de dingen die op de snijvlakken liggen echt aandacht verdienen. Je wilt het daar gewoon net allemaal wat meer shiny hebben. En daar is ICT een onderdeel van maar facilitair ook, en HR ook. Er worden soms wel grapjes gemaakt over allerlei technische snufjes die misschien wel gewenst zijn voor in het nieuwe pand en dat zou wel heel gaaf zijn natuurlijk. Maar ook daar geldt weer dat iemand eigenaarschap moet nemen.

Ja ook daar moet iemand ook het voortouw pakken en wat er voor nodig is te laten doen door de juiste afdelingen. Oke, dankjewel. Dan heb ik al mijn antwoorden.

(Broekhuizen, 2017)

29. Bijlage Interview Rob Haaring & Anna Afoichini – HR-manager en HR-adviseur

Vitaliteit en HR

Bold = Rosanna

Italic = Rob

Normaal = Anna

Wat verstaan jullie onder vitaliteit?

Goeie vraag. Sowieso zie ik twee dingen. Enerzijds heb je lichamelijke vitaliteit en aan de andere kant heb je mentale vitaliteit. Dus je hebt die twee punten. En wat je dan verstaat onder vitaliteit; belastbaar zijn. Ik denk op die twee vlakken belastbaar zijn. En wat dat dan is, dat is ook moeilijk in te schatten omdat het over mensen gaat. Vitaliteit is bij de ene is niet zoals bij de ander. Dat eigenlijk, dat op orde hebben, tegen een stootje kunnen.

Het hele spectrum ook eigenlijk. Het gaat dus niet alleen maar om het TOPfit maken van mensen. Het heeft ook niet alleen maar focus op ziekte ofzo. Het gaat om het algehele begrip hoe krijgen we mensen gezond. Dat ze lekker in hun vel zitten, lekker werken en vervolgens ook weer fijn naar huis kunnen gaan om daar leuke dingen te doen.

En hoe zien jullie bijvoorbeeld het begrip corporate vitality? Dus eigenlijk nog niet eens op individueel niveau kijken naar vitaliteit maar meer een gezond bedrijf zijn, in z'n geheel. Nemen jullie dat mee? Kijken jullie daarnaar? Wat verstaan jullie daaronder?

Jeetje, ik heb daar eigenlijk nog nooit over nagedacht. Vind het wel leuk dat je het vraagt. Ik versta, misschien ben ik wel iets meer mens gericht dus dan focus ik daar, voor mij gaat het daar echt om. Ik ben mensgericht en werk ook bij TOPdesk. En dat maakt dat ik het belangrijk vind dat mensen hier blij zijn en gelukkig zijn. Dat ze zich kunnen ontwikkelen en ook zich vrij voelen. Vrij om te vertellen welke kant ze op willen en ook vrij genoeg zijn om te zeggen dat ze iets niet leuk vinden. Zelfs vrij om aan te geven dat ze weg willen omdat TOPdesk niet meer bij ze past. Voor mij is het “met elkaar doen op een gezonde manier”, dat zie ik als een gezond bedrijf. Maar goed, dan ben ik iets minder gericht op taken; dus welke stappen gaan we ondernemen. En dat hoort er natuurlijk ook bij. Dingen als genoeg geld verdienen, of we groeiend zijn en hoe we in de markt staan; wat is de toekomst van het bedrijf die zijn ook belangrijk. Persoonlijk ben ik daar minder mee bezig.

Ik misschien net iets meer. Maar ik denk dat we dat verre weg te weinig aan doen als ik heel eerlijk ben.

Dus jij zou zeggen dat het mensgerichte stuk van vitaliteit goed is maar dat er meer aandacht mag komen voor zakelijke gezondheid?

Ja ik weet niet wat het goede woord precies is. Maar ik denk wel dat er een kans ligt. Van nature, zoals Anna dat omschrijft, denken we makkelijker aan het mensgedeelte. En daar zijn we nu ook weer stappen in aan het zetten om het nog iets beter te maken. Maar er is bij ons beide van nature bewustzijn over wat voor effect gezonde mensen kunnen hebben op je organisatie. En er is bij ons beide wat minder bewustzijn over de organisatie op zich als gezond ding. En ik denk wel dat het nuttig zou kunnen zijn om daar wat meer aandacht aan te besteden we zouden daar als organisatie wel veel profijt van zouden kunnen hebben. Ik denk dat we er niet zo snel opkomen en omdat we er daarom ook niet heel veel aandacht aan besteden.

Maar je denkt dus wel dat er daar een kans ligt voor groei?

Ja dat zou ik wel zeggen, jahoor.

Interessant. Waarom wil TOPdesk aandacht besteden aan vitaliteit?

Dat is een combinatie van persoonlijke voorkeuren en noodzaak en kansen benutten. Dus die drie in 1. Anna en ik geven om gezondheid om mensen en vinden zelf vitaal zijn leuk en prettig.

Ja klopt.

Voor ons beide geldt dat wel. Iedere keer als je mee maakt om wat voor reden dan ook uitvalt of problemen heeft met werk en wij begeleiden die mensen dan zie je weer hoe vervelend het is als zoiets gebeurt. Een ook hoe moeilijk het is om weer terug te keren in zo'n geval. Maar los daarvan is het ook gewoon prettig om de mensen die zich wel oke voelen zich zo te helpen waardoor ze nog meer energie hebben en nog meer leuke dingen kunnen doen ofzo. Dus een beetje die drie dingen denk ik.

Dat is denk ik ook de reden dat ik er best lang over na moest denken. Voor mij ligt de start in persoonlijke voorkeur. Dus ik denk inderdaad dat wij dat als persoon interessant vinden en daar aandacht aan willen besteden. Dat is dus eigenlijk de grootste drijfveer is en dat daar zeker voor TOPdesk iets inzit. Dus we denken ook wel vanuit TOPdesk want anders zouden we wel die voorkeur hebben maar het niet realiseren of oppakken. Dus ik denk dat het een combinatie is tussen iets wat wij zelf belangrijk vinden en omdat wij willen dat het fijn is om bij TOPdesk te werken. We willen als organisatie op zakelijk vlak grote stappen zetten maar we moeten dicht blijven bij wie we zijn en dat is heel erg mensgericht. Ik denk dat we daar dus wel voor moeten waken, dat we ons daar klaar voor moeten maken. Dat eigenlijk.

Mooie motivatie! Dan zou ik nu graag door willen gaan naar de huidige situatie. Wat zijn de faciliteiten voor vitaliteit in dit gebouw. Of binnen TOPdesk op het moment?

Mag ik dan uit nieuwsgierigheid vragen; wat denk je zelf? Wat heb je al ontdekt of gehoord?

Wat mij in ieder geval is opgevallen is dat er niet is een hele ongezonde lunch is. Er is heel veel keuze. En de “ongezonde dingen” zijn in de minderheid. De saladebar is heel erg groot dus mensen zullen misschien toch geneigd zijn daar wat te pakken denk ik. Wat me wel opvalt is dat er veel bier gedronken wordt.

Zeker.

En dat is heel gezellig en goed voor sociale binding maar voor de gezondheid is het niet echt heel erg goed. Volgens mij wordt er ook best wel veel gerookt. Daar doe ik zelf tijdens de borrels ook aan mee terwijl ik eigenlijk weet dat het helemaal niet goed is. Maar de sociale groep gaat dan roken en dan ga je toch mee. En verder, ik merk wel, dat is misschien ook wel omdat ik bij consultancy zit en daar zijn ze allemaal heel erg bezig met sport, dat ik op dat gebied echt een luie donder ben; ik sport helemaal niet. Maar als ik tussen al die consultants zit dan heb ik toch het idee dat ik er iets mee moet ofzo. En iedereen neemt hier altijd de trap en de lift! Dat is misschien ook wel gewoon omdat de lift er heel erg lang over doet maar het is wel positief. Dat mensen van 10-12 niet de lift pakken maar dat ze toch snel de trap nemen. Daarvan denk ik dat het heel positief is. Verder zijn me niet echt dingen opgevallen maar dat is misschien ook wel omdat ik niet echt heel erg gezond georiënteerd ben. Ik ben eigenlijk gewoon echt lui als het aankomt op sport en dergelijke.

En toch vind ik het wel echt leuk dat je dit soort dingen zijn opgevallen. Er zitten wel een paar dingen in die in onze cultuur zitten die een klein beetje bijdragen aan vitaliteit. Maar als we het over biertjes hebben, daar hebben wij het laatst ook nog over gehad, die dragen daar absoluut niet aan bij maar zijn ook echt onderdeel van de cultuur. Er zijn nog wel meer dingen die we doen om vitaliteit te stimuleren, daar kan Anna je vast meer over vertellen.

Je zegt zelf “misschien weet ik het niet omdat ik niet sportief ben” of er niet mee bezig bent. Daar hadden we natuurlijk laatst ook al die klankbordgroep voor; we moeten weten hoe we jou kunnen aanspreken. Dan moeten we dus iets bedenken waardoor jij denkt “ik kom het tegen of het valt me op, laat ik dat eens proberen”. Het feit dat jij hardop uitspreekt dat je het idee hebt dat er nog wel meer dingen zijn maar dat je geen idee hebt welke dat zijn dat is voor ons ook weer een soort trigger dat wij daar iets mee kunnen.

Ja en iets wat voor mij persoonlijk wel heel positief verbeterd is sinds ik hier werk; ik drink opeens genoeg. Ik drink al heel mijn leven te weinig maar door de grote flessen Spa die ik mee kan nemen naar mijn werkplek drink ik opeens meer dan genoeg op een dag. Dus dat is echt ideaal, want dat veel drinken is volgens mij heel goed voor me. Dus dat is iets wat ik net vergat te noemen maar het aanbieden van flessen drinken, dat is mij ook opgevallen. Heel veel organisaties hebben dat niet, die hebben alleen maar een koffiezetapparaat en een kraan. Ik vind dat eigenlijk wel een heel positief punt, ondanks dat er ook frisdrank aangeboden wordt. Daar hebben mensen dan zelf de keuze in, of ze een fles cola of een fles water pakken.

Ja dat is altijd moeilijk. Dat is een balans die je moet vinden. Momenteel is het een beetje een balans in de cultuur. Als je alleen kijkt naar wat goed is voor mensen dan zou je het liefste alle frisdranken en misschien zelfs ook wel al het bier weg willen halen. Dat je zegt “we bieden alleen gezonde opties aan en als je iets anders wilt dan mag je het zelf regelen”. Maar dat vinden we dan toch weer te afdwingend en te kinderachtig ofzo. We willen eigenlijk mensen daar toch een beetje zelf een keuze in laten maken. En niet als een soort overheid erbovenop gaan zitten en bepalen wat ze wel en niet mogen.

En daarbij, als je gewoon een keer zin hebt in een glas cola, neem het alsjeblieft! En dat is ook de insteek van het vitaliteitsproject waar we nu mee bezig zijn. Dat staat nu eigenlijk in de startblokken. Het gaat er voor ons niet om dat we dingen gaan verbieden maar juist dat we meer inzicht geven. Dat mensen allemaal mee kunnen denken over hoe we kleine stapjes kunnen zetten naar gezondheid. Dus het is niet vanuit de

insteek dat alles anders moet en we dingen moeten gaan verbieden. Maar andere dingen die we doen die jou misschien iets minder zijn opgevallen zijn: we hebben een deal met de fitness aan de overkant dat je tegen een gereduceerde prijs kunt sporten. We hebben vaak sporttoernooitjes.

Dat wordt vooral gestimuleerd.

Dat is heel leuk, maar dat zien eigenlijk ook alleen de mensen die zich al hebben aangesloten bij een groep zoals TOPrun, TOPsport of TOPsnow. En de mensen die nog niet in die groepen zitten die zien het niet en dat is jammer.

Ook stresspreventie workshops geven we! Mentale vitaliteit is daar vooral belangrijk.

Oh daar heb ik inderdaad een poster voor zien hangen “heb je het te druk voor deze training, meld je dan nu aan”. Die vond ik wel heel leuk!

Daar komen weer terug bij de vraag “hoe breng je het”. Als mensen dat zien, denken ze dan “daar kan ik me mee identificeren, daar wil ik heen” of “daar wil ik mee gezien worden”.

De naam zoals stresspreventie workshop is daarom misschien ook niet helemaal ideaal.

Ja je kunt misschien beter iets zeggen als “wil je ook lekker werken?”. Juist omdat dat een vraag is waar meer mensen zich mee identificeren.

Er is ook onbeperkt fruit, nou is hij nogal eens op maar in principe is er onbeperkt fruit.

En de stoelmassage waar je je 1 keer per maand voor mag aanmelden.

Oh die heb ik inderdaad ook gezien!

Wat we ook doen is meer aandacht besteden aan het facilitaire vlak. Mensen krijgen steeds betere stoelen en zit sta bureaus. We hebben inmiddels best wel wat bureaus waar je aan kan staan. Ook het vervangen van de oude bureaustoelen is in volle gang, langzaam krijgt iedereen een nieuwe. Maar op aanvraag is er eigenlijk nog veel meer mogelijk. Als je echt ergens behoefte aan hebt of je merkt dat je pijntjes hebt dan is het in feite allemaal zo geregeld. En zelfs in de aanvraag heb je nog enige inspraak. We gaan niet het duurste uitzoeken maar we kijken wel naar wat jij denkt dat je nodig hebt. Dit kan een eigen idee zijn of bijvoorbeeld via je fysio. Ik zit even te denken of ik nog meer weet.

Volgens mij zijn dat wel de grote dingen. En wat je zegt, dat is misschien ook wel waarom dit project aan de gang is; mensen die willen sporten en het toch wel heel leuk vinden die spreek je wel aan met dingen als een hardlooptroepje en zo. Maar de grote groep in het midden kunnen we hopelijk ook een stapje in de goede richting geven. Maar daarvoor moeten we wel iets aanbieden op een veel laagdrempeliger niveau. Dat mensen al komen meedoen omdat “ze het wel interessant vinden”. Het voorbeeld wat je geeft van de saladebar is wel een goeie denk ik. Daar heeft Jasmijn veel werk in gestopt in overleg met Vermaat; we willen daar ook gewoon wat gezonde opties aanbieden. Er wordt elke dag een hoop vers bereid. En wat je zegt; het is precies de bedoeling, er staat zoveel dat mensen er toch altijd wel iets van meepakken. Zo stimuleer je eigenlijk op een hele prettige manier dat mensen gezonder gaan eten.

Het ligt er ook niet zo dik boven op. Het is niet zo dat mensen gedwongen worden om het te nemen. Maar als je iedere keer langs die salade bar loopt dan probeer je het al snel een keer. Maar het blijft een kwestie van “je kunt het doen”. Als je het niet doet is er niemand die je daarop aankijkt of je in de gaten houdt. Ik denk dat dat ook wel gewoon heel fijn is. Als iemand besluit om drie blaadjes sla op te scheppen om het eens te proberen dan is dat ook prima. En je houdt denk ik ook altijd een groep mensen die blijven gewoon hetzelfde eten met veel mayo en dergelijke. En dat is ook prima.

Ja dat is altijd. Je noemde net ook al dat dilemma; je wil het stimuleren maar je wil het niet opleggen.

Ja dat vind ik heel lastig.

Ja dat lijkt mij inderdaad echt een lastige balans om te vinden. Zijn er dingen, naast de saladebar die je net noemde, waarvan je zegt “daar zijn we echt geslaagd in de balans tussen het stimuleren van vitaliteit maar niet het opleggen maatregelen”?

Waar we in geslaagd zijn?

Ik heb het idee dat we misschien, maar dat kan ook omdat ik me daar nu iets meer mee bezig hou, dat mensen ons beter weten te vinden als het gaat om werkplek inrichting. In ieder geval in een bepaalde periode had ik echt knetter veel afspraken met mensen die wilde dat ik eventjes keek naar hoe hun bureau was afgesteld en of ze wel goed zaten en dergelijke. Dus ik denk dat is wat je wilt; niet dat je hoeft in te plannen dat je alle bureaus langs gaat maar wel dat mensen je weten te vinden. Een ook dat wanneer ze ergens last van hebben zich bedenken dat ze samen met HR naar hun werkplek kunnen kijken. Het is niet een enorme overwinning maar het is wel fijn als je merkt dat mensen weten dat er mogelijkheden zijn.

Dat ze ook de vrijheid hebben om er iets over de zegen op het moment dat het nodig is.

Ook, dat is wel wat kleinschaliger, met de stresspreventie training; mensen er heen krijgen loopt geen storm, er zijn geen wachtlijsten. Maar als mensen er zijn, en die komen dan dus vrijwillig, dan blijkt het toch wel nuttig. Ik heb ook een keer iemand gehad, er was toen een plekje over en die ging een beetje last minute er na toe. Die dacht na de eerste 5 minuten met een fragmentje van een filmpje "oh nee dit is toch niets voor mij want ik heb allemaal niet wat jullie hebben". Toen zie ik "blijf nog heel eventjes zitten tot ik heb verteld hoe het grote plaatje eruit ziet en beslis dan, dus als we echt gaan beginnen, of je blijft zitten of dat je toch weg gaat". En die persoon is uiteindelijk gebleven omdat ie zich toch ergens in herkende. En achteraf zelfs aangeven dat ie er heel veel aan had gehad. Eigenlijk iedereen die is geweest die is er enthousiast over en die kan er iets uithalen op zijn eigen niveau. Ik bedoel het diepste niveau is dat je echt aan jezelf gaat werken en allemaal cursussen gaat volgen. Maar je kunt ook hele kleine dingetjes meenemen en daar iets mee bereiken. Dus die training; dat zijn wel mensen die vrijwillig zijn gekomen en er achteraf ook daadwerkelijk iets mee gaan doen.

Dus eigenlijk daar ook weet het aanbieden van handvatten om mensen de keuze te geven om te bepalen op welk niveau ze ergens aan willen werken?

Ja.

Hoe is de TOPdesk medewerker?

Wat vind jij gezond?

Ziekteverzuim is altijd een ding waaraan dat gemeten wordt. Ik denk dat je hier sowieso een voordeel hebt in die zin omdat medewerkers heel jong zijn. Dat maakt wel echt verschil ten opzichte van organisaties waar de gemiddelde leeftijd een stuk hoger ligt. Hoe kijken jullie daar tegenaan?

In het algemene zin gaat het niet mega goed met de TOPdesk medewerker eigenlijk. Ik denk dat bij een aantal afdelingen mensen van nature wel een beetje sportief zijn. Maar er zijn ook hele afdelingen waar dat helemaal niet zo is. We zijn natuurlijk een IT-bedrijf en op een aantal afdelingen leeft gezondheid gewoon een heel stuk minder. En als ik dat samenvoeg met dat het voor sommige mensen heel gebruikelijk is om bier te drinken elke dag na werk.

En ook geregeld een fles cola.

En ook niet sporten. Vooral veel zitten ook tijdens werk. Weinig lopen ook. Dan ben ik niet echt tevreden ofzo. Zeker als je even het vooroordeel meeneemt dat we best een makkelijke doelgroep hebben om mee te werken; mensen zijn jong en hoogopgeleid. Gemiddeld genomen zijn die iets gezonder. En als je dat weet dan halen we niet het beste resultaat wat mogelijk is zou ik zeggen. Toch?

Wat ik wel heel grappig vind; als je kijkt naar de ziektecijfertjes de development afdeling....

Het gezondste is van allemaal!

Die melden zich het minste ziek.

Ja inderdaad, dat klopt daar heb je helemaal gelijk in. Dat was dit jaar inderdaad zo.

Dus daarom denk ik dat ziekteverzuim niet het beste getal is. Net had ik ook al een gesprek met iemand, die hoest de longen uit z'n lichaam. En die zegt dan "ja dat heb ik eigenlijk al sinds september". Dan denk ik echt "ga naar de dokter!!". Dus sommige mensen bijten er ook wel heel erg door heen. Die mensen kunnen wel werken maar zijn eigenlijk niet echt gezond. Die melden zich dan niet ziek omdat ze het idee hebben dat ze prima hun dingetje kunnen doen. Terwijl ik denk dan; dat gaat niet zo goed volgens mij. Ik vind dat dus wel lastig om dat zo te kunnen zeggen. Wat ik wel met zekerheid kan zeggen is dat ik echt denk dat we stappen kunnen maken in het gezonder maken van de TOPdesk medewerker. En daarmee dus ook productiever.

Denk je ook dat mensen zich minder snel ziekmelden, dat merkte ik in ieder geval bij mezelf; ik moest gister werken bij mijn andere werk en toen had ik geen zin en twijfelde ik of ik me ziek moest melden. Terwijl toen ik vanmorgen wakker werd en weer hier heen moest komen kwam dat niet eens in me op en had ik er zin in.

Ja dat maakt inderdaad echt heel veel uit.

Ja absoluut. Daar heb je helemaal gelijk in.

Ik heb een stageplek gehad en daar had ik elke dag als ik wakker werd dat ik echt op zoek ging naar of ik ziek was. Ik was helemaal niet ziek dus dan moest elke gaan van mezelf omdat ik niet met droge ogen kon vertellen dat ik ziek was. Maar ik was dus echt elke dag op zoek naar een reden om niet te komen.

Als je lekker in je vel zit op je werk dan heb je minder snel last daarvan. Dat is denk ik ook wel wat voor development spreekt; veel mensen hebben daar gewoon heel erg veel plezier in hun werk. Het is niet alleen hun werk maar ook echt hun hobby. Ik denk dat dat wel heel erg meespeelt. Dat ondanks, gemiddeld

genomen want het geld natuurlijk niet voor iedereen, hun ongezondere levensstijl ervaren zij veel werkplezier en kijken ze ernaar uit om iedere dag weer dingen te maken. Dus ze komen met plezier hierheen.

Zou je dat ook vitaliteit noemen?

Ja, zeker.

Ja ik denk het wel.

Dat is mentale vitaliteit.

Ene energieke.

Ja. En het hangt er natuurlijk ook vanaf waar dat dan weer vandaan komt. Kijk, betrokkenheid is heel erg fijn. Maar als jij het idee hebt dat je hier altijd moet komen omdat je zo nodig bent dan is het niet goed. Het is heel fijn als je nodig bent op werk maar het moet niet zo erg worden dat mensen hun gezondheid gaan negeren omdat ze zich verplicht voelen om te werken. Dus ik weet niet of het in alle gevallen bijdraagt aan vitaliteit, de mentale gezondheid.

Ook weer een balans die gevonden moet worden. Mensen moeten zich wel betrokken voelen maar ook weer niet zo erg dat het de verkeerde kant op doorslaat.

Ja, inderdaad.

Is het onder de medewerkers een actueel onderwerp; vitaliteit?

Ik denk werkdruk wel op sommige afdelingen in bepaalde mate. Ik denk dat ze minder de link leggen met beweging zelf ofzo. Of met voeding en dat het allemaal met elkaar te maken heeft. En dat werk daar ook iets mee doet of misschien zelfs er iets over gaat zeggen.

Het grote plaatje zou ik niet durven zeggen dat ze daar mee bezig zijn. Maar ik denk dat ze stress of werkdruk herkennen dat ze dat weleens met elkaar bespreken. Er is geen taboe op binnen TOPdesk, het is eerder dat mensen zelf te hard zijn voor zichzelf. Ze zijn geneigd om toch nog even dat ene weekje af te maken en dan wel te zien. Terwijl als ze even nadenken ze misschien door hadden dat ze die week elke dag toch wel iets te moe naar huis gingen. Moe is niet erg maar niet normaal moe, heel moe, dat is niet heel goed. Dus het leeft wel een beetje maar het leeft niet als een groot en gaaf vitaliteitsproject.

Dat is ook wat we nu hebben als uitkomst van de klantbordsessie. Op zich hoeft vitaliteit niet te leven, dus niet we gaan nu een groot vitaliteitsproject doen. Maar wat Michiel toen ook zei "we gaan voor goud"; dus eigenlijk moet het gaan over de voorbereiding op hoe je maximaal kunt presteren of hoe je het meeste eruit kan halen.

Daar raak je dan ook de corporate vitality meer: hoe gaan we er voor zorgen dat het bedrijf optimaal functioneerd. En iedere medewerker is daar een schakel in en wanneer de medewerker zich lekker voelt dan gaat het met het bedrijf ook beter. En ik denk dat dat wel een van de leukste lessen was vanuit die klankbord sessie. En dat we mensen daar al bewust van maken op die manier, dat is wel een doel ofzo.

Dan maken jullie eigenlijk een hele soepele overgang naar de gewenste situatie. Inderdaad namelijk, hoe zou je in de toekomst willen dat vitaliteit leeft onder de medewerkers. Dus dat is eigenlijk wat je zegt; het moet wel dat mensen zich bewust zijn, dat ze zich prettig moeten voelen op werk maar niet heel concreet "dat betekent dus dat ik vitaal moet zijn". Meer daar ook weer de faciliteiten bieden dat medewerkers zich lekker voelen op werk en dat jullie dat dan zien als vitaliteit. Wat ik dat goed samen?

Ja, in mijn ogen wel. Ook daar heb ik nog weleens dilemma's hoor. Die maak je misschien nu in de projectgroep ook weer mee. Mensen hebben logischerwijs een hele hoop leuke ideeën voor zo'n verhuizing en voor zo'n pand; de meest gave wellness centers en sportzalen en dergelijke. En natuurlijk zou alles enigszins bij kunnen dragen aan vitaliteit ofzo dus het zijn absoluut geen domme ideeën maar het is natuurlijk lang niet altijd haalbaar. Dat is ook nog weleens een dilemma.

Hoe ver ga je in het bieden van faciliteiten.

Ja, hoe ver ga je. Je hebt toch beperkte middelen. Maar ondanks de nuchterheid wil je toch graag een stap zetten. En dat is dan toch wel een dilemma. Je zou natuurlijk minder nuchter kunnen zijn, ik denk namelijk dat wij daar allebei wel van zijn, het realistisch houden en zo.

Ik denk dat de gehele organisatie daar weleens last van heeft.

Ja en dat zorgt ervoor dat je misschien net iets minder hoog bereikt omdat we zelf al heel kritisch kijken naar keuzes.

Misschien helpt het ook om mensen gewoon te vragen om zelf al een beetje dieper na te denken over de uitvoering van hun ideeën, wat het kost of wat het voor effect heeft. Ik kan me bij sommige ideeën voorstellen dat mensen zich niet kunnen voorstellen hoe dat in het grotere plaatje past. Bijvoorbeeld de waarde van een bepaald bedrag inschatten. Ik vind dat zelf ook gewoon lastig omdat ik geen idee heb waar

we hoeveel aan uitgeven. Het bedenken van ideeën en deze delen zou ik het liefste wel blijven stimuleren en als een idee dan niet uitgevoerd kan worden dan moet je dat gewoon uitleggen, hoe dat binnen het grote plaatje past en waar om het dus niet een heel handig idee is. Maar ja, het zou leuk zijn als er nuchtere ideeën komen die we uit kunnen voeren of die hopelijk mensen zelf uit willen voeren, waar wij dan de faciliterende rol misschien wel op kunnen pakken.

Ik denk dat dat wel een antwoord is op je vraag. We willen dat het voldoende gaat leven dat mensen zelf kansen zien en die ook benutten. En dat het dus niet alleen maar bij ons blijft liggen. Dat mensen zelf zien "het zou goed zijn als we hier wat meer aandacht aan besteden of het zou goed zijn om dit en dit te doen om de vitaliteit te verbeteren". Maar ook dan ze dan vervolgens andere mensen zoeken die mee willen werken aan de uitvoering.

En daar kan HR vervolgens weer bij helpen

Dus het TOPdesk-brede initiatief nemen, wat ook op de jaarvergadering heel erg benadrukt werd, dat moet ook terugkomen met betrekking tot vitaliteit.

Ja. En ook normaal gevonden wordt. Er moet niet gedacht worden dat het bij ons of Jasmijn vandaan komen. Men moet zich realiseren dat je het met elkaar moet doen.

Ja het moet in samenwerking gebeuren.

Ik denk ook dat iedereen daar op een prettige manier wel stappen in kan zetten.

Ja ik heb ook weleens bij gesprekken; dan vindt een medewerker dat een teamleider iets waar had moeten nemen bij een andere medewerker. "Hij/zij heeft het al meerdere keren aangegeven en wij horen het wel en waarom dan bijvoorbeeld een teamleider niet?". Maar ja, teamleiders zijn niet altijd overal bij en die weten ook niet altijd alles. En dat is ook zo bij facilitair en HR, je weet gewoon veel meer onderling. Dus als we gewoon met elkaar voor zorgen dat iedereen happy is op werk, dat is niet 1 iemands verantwoordelijkheid, we doen het met elkaar. En op het moment dat je heel veel werkstress hebt dan kom je in een soort van tunnelvisie waarin je niet meer weet hoe druk je het hebt of dat het helemaal niet zo druk is maar het voelt niet zo. Op zo'n moment heb je elkaar nodig, dat we elkaar daarop aanspreken. Dat als iemand er gehaast uitziet je best even kan vragen of het wel goed gaat of dat je misschien wel kunt helpen. Dus dat we er echt met elkaar voor zorgen dat we kritisch zijn naar elkaar. Mensen moeten niet andere gelijk naar huis sturen omdat iemand er moe uit ziet maar wel op elkaar blijven letten. Wat mensen veel denken, en dat heeft ook te maken met de betrokkenheid bij de organisatie, iets waarvan ik denk dat moet je zeker koesteren en er iets mee doen maar dat mensen ook wel vaak het idee hebben dat ze altijd het maximale op een dag eruit moeten halen. Er is dan een bepaalde standaard gezet en daar moet ik dan altijd aan voldoen. En wat ik dan vaak zeg is dat ik wel verwacht dat je voor het maximale gaat maar dat dat maximale van dag tot dag kan verschillen; de ene dag heb je het gevoel dat je 10 uur kunt werken terwijl je op een andere dag voel na 6 uur ik ben er wel klaar mee. Dus daar moeten mensen ook proberen naar te kijken. Het is niet erg als je een dag alleen maar administratie doet en een andere dag allemaal intellectuele dingen doet; als het maar gewoon in balans is. En je moet kritisch blijven of je echt wel zinnig bezig bent.

Wat voor faciliteiten zouden jullie heel graag zien op kantoor, voor het stimuleren van vitaliteit? Ik heb zelf de sportschool al vaak gehoord van medewerkers, dat leeft blijkbaar heel erg onder de TOPdesk-ers. Zijn er faciliteiten waarvan jullie zeggen die zouden we graag terugzien in het nieuwe kantoor?

Ik denk dat er uiteindelijk in algemene zin dat er echt wel behoefte is aan iets van ontspanning. Dat klinkt nu net even iets te vaag maar niet ontspannen op een spelcomputer maar ontspanning in algemene zin.

Dat kan nu inderdaad wel vaag klinken hoor want met dat concept kun je natuurlijk alle kanten op.

Ja en ik denk dat er wel echt behoefte aan is en dus dat we daar aandacht aan moeten besteden. Daar is nu, letterlijk, niet zo veel ruimte voor. Er is ook telkens wel iets geprobeerd maar op de een of andere manier is dat dan toch weer gefaald ofzo.

Wat is er bijvoorbeeld geprobeerd?

Bijvoorbeeld de stilteruimtes, die staan nu ook weer op het moodboard zag ik. Die hebben we binnen deze organisatie al een keer of 2/3 gemaakt in de afgelopen jaar en alle keren ging niemand er zitten. Toen hebben we erg maar weer gewoon werkplekken van gemaakt omdat niemand het gebruikte. Dus iedereen wil het wel maar toch wordt het niet gebruikt. Misschien doen we ook wel iets niet goed, de ruimte of spreken we het niet goed uit. Maar uiteindelijk is de conclusie: we gebruiken het niet want het werkt niet. Dat terwijl ik er wel in geloof; gewoon in het basisprincipe dat er een ruimte is waar je iets rustiger kan zitten werken. En ook dat er mensen zijn die dat wel echt behoefte aan hebben. En zo'n sportfaciliteit; ik

kom zelf vanuit de sport dus ik word daar super enthousiast van. Maar aan de andere kant ook weer niet. Want wat mensen voor ogen hebben is een soort intern fitnesscentrum en volgens mij moet je dat aan professionals overlaten. Ik denk dat zo'n sportschool niet zou werken door het onderhoud en geld en kennis over apparaten die daar moeten staan. Ik denk dan beter dat je nog meer geld uit kan geven aan een deal met een sportschool in de buurt van het kantoor. En dan intern je focus ergens anders op leggen.

Ik zou intern ook geen sportschool willen. Het klinkt wel heel fijn.

Ik snap inderdaad de gedachte wel.

Ik heb ook weleens gedacht, dat is lekker handig. En het scheelt geld, tenminste voor het individu.

Voor de organisatie is het alleen maar duurder.

Nee precies. Maar ik kan het me eigenlijk ook niet voor me zien. Wanneer ga je dan sporten, doe je dat na werk? Ik vind het zelf ook niet fijn om te gaan zitten chit-chatten. Ik wil gewoon sporten en dan zit in niet te wachten op geouwehoer, daar zou ik echt niet tegen kunnen.

Ik heb hiervoor natuurlijk bij Achmea gewerkt en daar begeleidde ik dit soort dingen. Bijna alle grote organisaties in die dat hebben die huren een ander bedrijf in om de sportschool in hun organisatie te runnen. En ik geloof er ook wel in dat dat werkt. Je wilt niet dat HR en facilitair daar verantwoordelijk zijn. En los van het feit dat er een goede trainer moet staan die mensen begeleid en voorkomt dat mensen zichzelf blesseren, is een sportschool echt niet een simpel ding dat je zomaar even neerzet. Je hebt natuurlijk wel mensen voor wie het werkt en die bedien je ermee maar die gaan toch al naar de sportschool. Buiten het feit dat ik het heel goed snap dat mensen het willen en dat ik het een hele leuke gedachte vind; het is natuurlijk wel hip, ziet er mooi uit en spreekt potentiële werknemers wel aan, denk ik niet dat het de beste oplossing is. Ik zou het dan eerder zoeken in ontspanningsruimte. Daar kun je dan misschien wel wat ontspanningsoefeningen doen. Dus dan kun je meer denken aan yoga of mindfulness of iets wat daarop lijkt.

Dus iets van een multifunctionele ruimte waar je yoga kunt doen maar waar bijvoorbeeld ook van die groepslessen georganiseerd kunnen worden die ze bij de basic fit hebben en waar je eigenlijk niet zo veel voor nodig hebt. En eigenlijk ook dat als de ruimte niet voor dergelijke dingen gebruikt wordt dat je er bij wijze van spreken net zo goed kan vergaderen.

Bijvoorbeeld, ja. Ik denk dat dat praktischer is. Ik weet niet hoe jij daar in zit Anna? Maar inderdaad dat je daar ook voor de lol op kussens op de vloer kan zitten om te vergaderen ofzo. Ik gok dat dat efficiënt is maar ik weet het eigenlijk niet.

Ik zou gewoon geen actieve dingen willen op kantoor. Of tenminste wel misschien de ruimte. Maar ik zou niet beginnen aan virtuele toestanden ofzo. Maar wel iets van een multifunctionele ruimte inderdaad, waar er van alles kan maar waar het in principe gewoon leeg is en je dus ontspanning kunt doen. En hoe ik het zie eigenlijk, en dat is niet echt in de vorm van een faciliteit, maar ik denk dat wij al best wel veel zouden kunnen helpen als we tijd investeren zeg maar. In plaats van dat we een ruimte of dingen maken dat we bijvoorbeeld naar buiten gaan met een groep mensen. Dat je niet een half uur gaat lunchen maar drie kwartier waarvan je dan 20 minuten buiten loopt. Ik denk dat dat misschien beter werkt.

Dus je zou het meer in de kleine dingen zoeken.

Ja inderdaad. En iets als een stilteruimte, ik zou daar ook fan van zijn. Maar het zou voor mij ook al heel veel schelen als ik makkelijker ergens anders zou kunnen zitten. Bij development wordt er bijvoorbeeld heel veel gepraat maar als ik daar tussen zit dan hoor ik het niet omdat het niet gaat over mijn eigen vak.

Dus dan luister je er niet naar zeg maar.

Ja precies.

Gek is dat hoe dat werkt. Ik herken dat ook heel erg. Dat als ik ergens anders ga zetten waar ook wel gepraat wordt dat ik er minder last van heb dan in onze eigen ruimte. En dat staat ongetwijfeld al op je lijstje maar het zou fijn zijn als je flexibel kan kiezen waar je werkt. En dat dan ook de faciliteiten overal gewoon goed zijn. Ik denk dat dat ook al wel heel erg bijdraagt aan vitaliteit.

En van die dingen als koffie ruimtes en wat meer open ruimtes waar je even makkelijk kan zitten, dat werkt ook al heel goed denk ik.

En hoe kijken jullie bijvoorbeeld aan tegen mensen die graag een fiets onder hun bureau willen waarbij ze kunnen fietsen tijdens hun werk.

Ja, nou, we hebben 1 zo'n ding en dat was voor iemands revalidatie en ook om te kijken of er gebruik van gemaakt zou worden. Ik vind het prima om daar 1 of 2 dingen van te hebben maar vooralsnog wordt het

niet gebruikt. Mensen moeten eerst laten zien dat ze het echt lekker gebruiken en dan kun je er in de toekomst altijd nog wel meer van aanschaffen als de medewerkers er blij van worden.

Ja zo hebben we dat ook met de sta bureaus gedaan. Daar hebben we eerst een paar mensen zo'n bureau gegeven. Die waren heel blij en daardoor werden andere medewerkers ook enthousiast. En toen zijn we begonnen aan er meer vervangen. Volgens mij testen we dat soort dingen altijd wel. Als er iemand zo'n idee heeft dan zeggen we vaak eigenlijk altijd "oke prima".

Dus ook dat weer op initiatief van de medewerker?

Ja. Al denk ik wel dat we daar soms wat meer het voortouw in zouden kunnen nemen. Maar het moet natuurlijk wel leven onder de mensen. We gaan niet 20 van die dingen aanschaffen en dat er dan na een kleine periode 15 van die dingen staan te verstoffen.

Ik merk ook dat ik dit soort dingen wel aanschaf maar er zelf niet zo'n heel groot fan van ben. Er zijn zoveel quick wins mogelijk dat ik me liever daar mee bezig hou. Ik zou dan liever tijd, energie en aandacht willen stoppen in voorlichting of in naar buiten gaan en dat soort dingen. Dus dat ligt eigenlijk meer in het communicatieve gedeelte ofzo. Dat mensen er ook thuis nog iets mee kunnen doen.

Eigenlijk dus mensen de informatie geven op basis waarvan ze dan zelf kunnen kiezen wat ze er mee willen doen?

Ja. Oh en voldoende fietsen! Dan heb ik dus liever voldoende fietsenstalling dat mensen ook met de fiets naar werk komen. Ik denk ook, net als van die dingen wat jij aan geeft met de fles water; dan denk ik super fijn dat je genoeg drinkt nu maar je zit ook 4 uur achter elkaar op je werkplek omdat je niet meer op hoeft te staan voor je glas drinken. En met van die fietsen op je werkplek is dat een beetje hetzelfde. Ik heb veel liever dat je dan even van je werkplek af komt. Een verandering in de omgeving en even sociaal contact is ook heel erg goed. Bovendien is dat fietsen voor je collega's misschien wel mega irritant. Ik zou dus niet dingen willen faciliteren om iets beter te maken wat van nature misschien niet eens heel goed voor je is. Dat is hetzelfde als een pijnstillertje nemen; die pijn komt ergens vandaan dus je moet bedenken waar het dan vandaan komt in plaats van het te onderdrukken. En dat vind ik ook een beetje met zo'n fiets. Je moet het probleem of de oorzaak aanpakken en niet de symptomen onderdrukken.

En bijvoorbeeld een ruimte faciliteren, weg van hun werkplek, waar mensen even echt even iets anders kunnen doen?

Ja vooral dat echt even iets anders doen is belangrijk. Dat is ook goed voor je mentale vitaliteit. Dan ben je ook gewoon echt even uit je werk.

En hoe ziet de ideale gezonde medewerker er voor jullie uit?

Die zit tegen over mij!

Ja dat zijn wij zelf!

Jullie drinken nooit bier en eten nooit ongezond.

Nee dat doen wij nooit...

Nou toch wel. Dat is denk ik een beetje een vaag begrip. Maar in ieder geval mensen die voldoende energie hebben, in algemene zin, om hun werk te doen en daarnaast thuis ook nog allerlei leuke dingen te ondernemen. Mensen die gewoon lekker in een flow zitten. En of je dat doet met een kilo'tje meer of dat je juist 5 keer in de week gaat sporten dat maakt mij dan eigenlijk helemaal niet uit. Als je maar gewoon lol hebt en je lekker voelt en je daardoor op je werk en in je privé leven lekker kan ontwikkelen.

En ik wil daar nog wel aan toevoegen dat je bewust keuzes maakt. Als jij zegt "ik ben gewoon lui, ik heb daar gewoon geen zin in", dat dat een bewuste keuze is. En dat je ook weet dat als je het wel doet, wat het je dan kan opleveren. Want je als je lekker een zak chips leeg wilt eten, ga je gang. Maar het is belangrijk dat je wel weet wat het effect ervan is of wat eventueel een alternatief kan zijn. Ik denk dat ik het belangrijk vind dat je er lol in gaat krijgen, lol hebben in het goed voor jezelf zorgen.

Dus vooral bewustzijn creëren?

Ja en vooral niet gewoon maar doen.

Ja ik ben het daar vanuit het project volledig mee eens. Maar aan de andere kant maakt het mij ook niet zo veel uit. Als iemand zich gewoon lekker voelt maar dan onbewust dan vind ik dat ook gewoon goed.

Ja... ja.

Het is beter wat jij zegt hoor. Maar als iemand totaal onbewust allerlei dingen doet maar wel happy in z'n vel zit dan ben ik daar ook al heel erg blij mee.

Ja als je het zo zegt.

Maar het is lastig, al vind ik dat iemand het zelf moet weten.

Ja jouw benadering is ook wel de positieve benadering. Als iemand onbewust heel gezond is dan is dat natuurlijk fijn. Maar door mensen bewust te maken weet je zeker dat ze in ieder geval niet onbewust ongezond doen.

Ja daar heb je ook een punt.

Wat je eigenlijk bedoelt te zeggen is dat wanneer iemand van het positieve aan het afwijken is, of dat nou bewust of onbewust positief was, dat hij of zij zich op dat moment bewust moet zijn van de “negatieve” afwijking?

Ja en als iemand dan alsnog bewust kiest voor het ongezonde dan mag dat ook, dan is het z'n eigen leven zeg maar.

Maar inderdaad zorgen dat mensen op het moment mensen moeten kiezen, dat ze die keuze verantwoord en bewust kunnen maken.

Ja, dat bedoel ik wel eigenlijk.

Oke, duidelijk. Dan heb ik nu nog de laatste vragen met betrekking tot HR in het algemeen. In al mijn interviews en enquêtes wordt heel sterk aangegeven dat TOPdesk draait om de mensen. En toen dacht ik al meteen, dat moet echt een druk zijn voor HR, want die moeten al die echte TOPdesk-ers vinden en aannemen. En toen vroeg ik mij vervolgens af, wat is nou echt een TOPdesk mens? Zou je dat kunnen definiëren?

Nou, ik vind jou wel een TOPdesk mens!

Nou dankjewel!

Ja dat ten eerste! Een aantal dingen waar we zeker op letten en dingen die we totaal niet leuk vinden; ik denk een bepaalde positief kritische houding dat vinden we heel prettig. Dus zowel dat je zelf energie mee brengt als zowel dat je het ook niet erg vindt om over dingen te zeggen dat ze niet zo goed gaan en dat ze beter kunnen. We zijn wel een beetje een, als ik het negatief uitleg, een softie bedrijf ofzo. Mensen zeggen dan, weet niet of ik dat hier zo mag uiten maar het is een feminien bedrijf, dat vind ik zelf altijd een beetje een verkeerde woordkeuze. Niet omdat ik me tegen jullie wil verantwoorden of verzetten maar wat is nou mannelijk en vrouwelijk dat maakt eigenlijk helemaal niet uit. Uiteindelijk, gelukkig, ik vind dat zelf ook als kerel zelf ook heel fijn om te werken dat het niet gaat om arrogantie of ellenbogen werk maar dat het gaat om hoe gaat we er met elkaar iets van maken en samen leuke dingen doen en elkaar dingen gunnen: als je daar een complimentje voor krijgt dan is dat prima. Het goed presteren is bij TOPdesk belangrijk maar dat mag nooit ten nadele van iemand anders gaan. Als het iemand anders moment is om de shinen dan gun je iemand dat. En op zo'n moment kun je natuurlijk wel zelf nadenken hoe je zelf kunt excelleren. Mensen moeten elkaars motivatie zijn. En verder in algemene zin, klantgerichtheid vinden we prettig. En dat collega gericht zijn of externe klant gericht zijn, dat maakt niet zo heel veel uit. Je ziet ook vaak dat als we gesprekken hebben met mensen dat we het toch wel fijn vinden als ze iets met horeca-ervaring hebben of iets dergelijks. Of bijvoorbeeld een supermarkt. Als ze maar weten hoe het is om voor een ander de benen uit hun lijf te rennen soms. Ik moet wel eerlijk zeggen dat ik het zelf niet gedaan heb. Het is ook geen vereiste maar het is wel iets wat we vaak terug zien en wat we heel prettig vinden. Wij selecteren sneller op persoonlijkheden dan op ervaring. Dat is ten eerste natuurlijk subjectief en veel werk. We kijken niet diploma's of naar cijfers. Als we de keuze hebben tussen iemand die qua persoonlijkheid bij ons past, die is dan leuk en enthousiast en samenwerkingsgericht en klantgericht, maar misschien iets minder intelligent met betrekking tot cijfers of we hebben iemand die dubbel com laude afstudeert aan de TU maar behoorlijk arrogant is en solistisch werkt dan zullen wij altijd bij de eerste kiezen. En dat terwijl andere bedrijven misschien voor de tweede persoon zouden gaan. Ik vind dat ook echt wel belangrijk.

Als je de drie meest kenmerkende eigenschappen van een TOPdesk-er moet noemen, waar kom je dan op?

Open en eerlijkheid. Dat iemand echt zichzelf kan zijn en zichzelf durft te laten zien zoals hij echt is. En dat moet ook naar voren komen in een gesprek want als ik na een gesprek met iemand niet het gevoel heb dat ik die persoon echt heb leren kennen dan zal ik die ook niet zo snel aannemen.

Dan wijzen we m af inderdaad.

En samenwerken. Dingen samen willen doen.

Ja het zijn hele algemene dingen die andere bedrijven ook zullen roepen: open, eerlijk, samenwerkingsgericht, enige vorm van initiatiefrijk. Dat laatste heeft niet iedereen maar daar zoeken we wel naar. Ik denk dat dat wel de belangrijkste dingen zijn. Ik maak soms weleens de vergelijking, we zijn een beetje als Epke Zonderland. Het mooie aan Epke vind ik; hij doet veel voor z'n sport maar hij is gewoon

heel vriendelijk. Als je naar hem toe zou stappen dan zou hij je vriendelijk te woord staan en tijd voor je maken. Maar hij wil wel de beste zijn ergens in maar helemaal niet ten koste van mensen om hem heen ofzo. En dat vind ik fijn aan hem. Je hebt ook mensen die het beste zijn in wat ze doen, qua sport want dat is voor mij een makkelijke vergelijking, die dat doen ten koste van een hele hoop mensen om hen heen en daarmee ook een bepaalde arrogantie ontwikkelen. En dat heeft hij helemaal niet. Dus in die zin hoop ik dat wij daar een beetje op lijken. Ik snap wel dat de Randstad hem als uithangbord kiest. Het is gewoon een fijne, vriendelijke, slimme jongeman die hard werkt voor waar hij goed in is en daar ook heel leuk over kan praten. En als bedrijf zou ik zeggen; ik zou een beetje die kant op willen. Je kunt ook Patrick Kluivert kiezen ofzo maar dat past niet bij ons. Of Max Verstappen, ik snap dat Exact dat doet maar het is geen TOPdesker. Het is een hele leuke sportman om naar te kijken maar die doet echt alles ten koste van andere zeg maar en dat interesseert hem ook niets. En dat is niet wie we zijn.

Vind ik een mooie vergelijking!

Ja ik ook, daar heb ik niet heel veel aan toe te voegen eigenlijk.

De Epke Zonderland onder bedrijven.

Ja dat zou leuk zijn! Ik zal hem toch eens bellen!

Jullie noemde net al heel even “jong talent aantrekken en nieuwe medewerkers aanspreken”, wat is jullie visie daarop?

Ja dat is wel een lastige vraag hoor, wat wil je precies weten?

Hoe gaan jullie om met recruitment van nieuwe mensen?

Dat is nog steeds een lastige vraag want ik ben eigenlijk helemaal niet bezig met het werven van jong talent maar juist met senior developers.

Ja zij is bezig met een specifiek project voor oude mensen!!

Ja ik focus mij gewoon op ervaren mensen. En ik neem regelmatig mensen van 40 aan.

Bedoel je waar we ze zoeken of waarom we dat doen of hoe we dat doen? Dat zijn nu allemaal vragen die nu in mij opkomen. Zou je een klein beetje richting kunnen geven voor ik ga praten?

Ik zal mijn best doen. Dat is een ding dat ik in mijn literatuuronderzoek tegen kwam maar ook wat ik hoor bij bedrijven waar ik langs ben geweest dat het een ding wordt dat je jong talent binnen moet blijven halen. Ook als je kijkt naar trends en ontwikkelingen in dit jaar dan noemen ze het al de “war on talent”.

Die is al 10 jaar gaande kan ik je zeggen!

Het is nu weer heel actueel omdat dit jaar generation X de markt op komt, dat is mijn generatie. Ik zit er net bij; alles na 1995. Daar ontstaat weer een nieuwe war on talent omdat het een generatie die heel erg gericht is op technologie en dat soort dingen. Hoe ga je daar mee om? Het is nog steeds een vrij algemene vraag.

Nee hier kan ik wel wat mee. Dat is wel een heel leuk complex vraagstuk. Allereerst geloof ik zelf niet zo in de generaties. Daar heb ik toevallig vorige week nog een blogje over geschreven. Wetenschappelijk is dat ook wel ontkracht een aantal keer. Maar het blijft toch een belangrijk marketingconcept dus je kunt er niet omheen. Dus je moet er als bedrijf ook wel iets mee. Je kunt wel zeggen het is niet waar dus je moet er wat mee.

Het is een ding.

Ja precies. Verder denk ik dat het belangrijk is dat we onszelf blijven. Ieder jaar is er wel een nieuw thema waar je als bedrijf in moet stappen en ik denk niet dat je overal in mee moet gaan. Als het echt heel erg bij ons past dan moeten we het zeker doen, daar geloof ik heel erg in. Je moet je realiseren dat we het niet kunnen winnen van een hele hoop andere grote bedrijven qua budget. Zij kunnen ongelooflijk veel geld tegen hun marketing aangooien en daarmee veel marketing uitvoeren waar jonge mensen zich aangetrokken tot voelen. Je kunt ook wel echt zo veel leuke dingen bedenken die gewoon werken, maar dat kost echt allemaal geld natuurlijk. Dus daar vol op inzetten gaat voor ons gewoon niet gebeuren. Waar we denk ik wel deels kunnen winnen is op inhoud en dus op een vroeg moment, dus als mensen nog studeren of misschien zelfs daarvoor, al de samenwerking opzoeken en laten zien waarom we inhoudelijk gezien laten zien waarom we een leuk bedrijf zijn. En dat is dan even mij brug met jou; het “oudere” talent vind je niet door allemaal vacatures te spammen maar die vind je door te adverteren en door op inhoudelijke vlakken gesprekken met ze aan te gaan. En mensen te laten zien wat voor gave technische uitdagingen we hier hebben liggen en wat voor een leuke werkgever we zijn. En dan willen ze voor je werken en niet omdat je heel veel marketing hebt gedaan. En voor dat laatste hebben we de mogelijkheid gewoon niet. Ik zou het

liefste 100 miljoen uitgeven aan allerlei marketingcampagnes en dan zouden de aanmeldingen hier binnenstromen. Maar geloof mij, dat geld hebben we nu niet en dat gaat in de toekomst ook niet gebeuren. Dus dat jong talent gaan we binnen halen door samen te werken met universiteiten en hogescholen en verenigingen. En ook te laten zien wat ons uniek of leuk maakt en dat wij mensen kunnen interesseren om bij ons te komen werken voor dat ze überhaupt “geheadhunt” worden of binnen komen bij een groot bedrijf. Maar het gaat heel moeilijk worden. Ook het geheugen van jonge mensen, dat kun je ze ook niet kwalijk nemen, maar dat is kort. Want een paar jaar geleden waren wij hartstikke leuk omdat mensen hier nooit ontslagen werden, dat doen we eigenlijk niet. We hebben nooit economische problemen omdat we gewoon normaal doen en dus geen absurde salarissen aanbieden of dure leaseauto’s uitgeven. Dat is een nadeel maar ook een voordeel want als het even wat minder gaat hoeven we niet enorm te gaan besparen en bijvoorbeeld 40% van de mensen te ontslaan. En op een moment dat een bedrijf dat wel moet doen dan is dat tijdelijk een heel stom bedrijf en wil niemand ervoor werken. Maar als het goed gaat met de economie dan gaat zo’n bedrijf weer stunts en wil opeens iedereen voor ze werken. En dat gaat zo gedurende de historie eigenlijk altijd. En wij kabbelen gewoon heel rustig voort. En een tijd terug waren we heel hip omdat je bij ons nog gewoon een vast contract kreeg. En nu zijn mensen dat eigenlijk al wel weer een beetje vergeten denk ik. En dat is wel jammer. En dat is wel iets waar we wat mee moeten. Het gaat heel moeilijk worden de komende jaren denk ik. Dat hebben we ook weleens vaker meegemaakt. Ik zit hier inmiddels 10 jaar en voor de huizenmarkt crisis was het ook heel moeilijk om mensen te vinden, dat zal rond 2007 geweest zijn. Dus het wordt een flinke uitdaging.

Hoe denk je dat een nieuw pand daaraan kan bijdragen?

Een pand kan daar veel aan bijdragen! Dat is een van de belangrijkste redenen waarom ik zo enthousiast ben over de verhuizing. Als er studenten langskomen maar ook als er sollicitanten binnenkomen, en ze komen binnen in een prettige en mooie organisatie en goed ontvangen wordt; dat zijn zoveel plusjes al om voor een organisatie te willen werken. Wanneer iemand bij binnenkomst denkt “hmm ik sta toch wel een beetje in een vieze lift” of “dit is toch wel een beetje een raar pand” of iets dergelijks dan is dat van invloed op hun beslissing. Tuurlijk nemen mensen dat mee, dat zou ik zelf ook doen. Toen ik hier voor het eerst binnen kwam dacht ik ook “oh, zit hier het kantoor ofzo”. En toen zag ik gelukkig wel allemaal mensen die aan het werk waren heel enthousiast zijn, dat maakte een hoop goed. Maar dat moet in het nieuwe pand echt beter, zonder dat het heel veel geld hoeft te kosten. Het mag natuurlijk wel wat kosten maar het geheel moet wat frisser en moderner en leuker dan dat het hier is. En dan gaat dat heel veel effect hebben op de binnenkomst. Maar ook op we daar mee kunnen marketen, daar weet jij vast ook wel meer van. Maar je kunt ook dit hele traject, dan wel het resultaat, via social media verspreiden en dat gaat dan ook weer instroom genereren los van de binnenkomst. Dus als dat project echt goed gaat dan heeft dat wel veel invloed, misschien wel een van de grotere dingen voor de komende jaren voor ons. Ook op gebied van marketing en communicatie.

Dus jullie zien daar zeker kansen in.

Ja, ruim voldoende kansen!

Je noemde net al “ik geloof niet in generaties” en je geeft ook aan dat het wetenschappelijk bewezen is dat het verschil tussen generaties niet uit zou moeten maken. Ik had gister toevallig een leuke discussie met iemand. Wij hadden het idee dat generatie verschillen meer invloed hebben op lager opgeleide mensen omdat die minder goed kunnen inleven in een ander, minder groot empathisch vermogen zeg maar. En dat hoogopgeleide mensen beter kunnen zich inleven en dat daar door een generatie kloof minder van toepassing is. Nou is bij TOPdesk iedereen gemiddeld wel heel erg hoogopgeleid. Hoe kijken jullie hier tegenaan?

We moeten denk ik niks wat mij betreft. Maar ik zie ook intern hier ook nog niet echt generatieverschillen, die ervaar ik zelf in ieder geval niet. Maar misschien moeten we daar waakzaam van zijn. Ik merk hier sowieso niet dat mensen hier denken “jij bent 10 jaar ouder jij denkt heel anders”.

Ik zie het ook niet bij de mensen die op development zitten

Nee daar is het ook niet. En op andere afdelingen ook niet echt. Maar je moet er wel wat mee in de manier waarop je communiceert naar buiten. Deels in ieder geval. Mensen op een bepaalde manier aanspreken en daar moet je wel van leren. Waar we niet in geloven, daar heb ik intern ook weleens discussies en binnen HR is daar ook niet allemaal over, maar ik denk op persoonlijke noot dat we over 10 jaar geen vacature teksten meer schrijven en vacaturebanken meer hebben. In mijn ogen is dat een achterhaald principe. Dat gaat dan steeds meer op een social media achtige manier en via via. Mensen komen dan gewoon via andere

kanalen aan hun werk. En het hele vacature bladeren en teksten doornemen dat wil niemand. Ook de teksten die we nu gebruiken zijn eigenlijk te lang voor deze generatie.

Ja je moet eigenlijk kort en bondig vertellen wat je zoekt. En het liefst opeen leuke manier als een filmpje. Ja dat kan een filmpje zijn. Of een plaatje met een tekst die aanspreekt. En dat is wel een verschil, en dat vind ik niet zo zeer een generatie kloof, maar je moet wel met je tijd meegaan. En de huidige generatie gebruikt andere media en communiceren sneller en op een andere manier. En daar moet je wel degelijk rekening mee houden.

Maar ik weet ook niet echt of dat een generatie ding of dat het gewoon met je tijd mee gaan is.

Ja, dat.

Ik bedoel, het staat nu ook niet meer in de krant.

Ja en vroeger zocht je vacatures in de krant. En dat zijn zeker dingen waar je rekening mee moet houden.

Kan ik me niets bij voorstellen! Dan heb ik eigenlijk nog maar 1 vraag en dat is willen jullie de gemiddelde leeftijd omhoog of omlaag?

Weet je dat die de afgelopen jaren gegroeid is?

Ja hij is van 27 naar 31 gegaan toch?

Ja klopt.

Daarom ook deze vraag, hij gaat de laatste jaren omhoog. En TOPdesk identificeert zich met een “jong bedrijf” maar jullie worden wel ouder. En jullie zijn ten opzichte van andere bedrijven nog steeds jong maar toch. Dus hoe kijken jullie daartegenaan?

Ik denk dat hij nog best wel wat hoger zou mogen. Ik zou het niet als doel hebben maar ik denk dat we gewoon moeten letten op een goede balans. Misschien dat we, ik weet niet of het heel belangrijk is om het in verhoudingen te doen, maar wij bij wijze van spreken als twee derde jonge frisse starters zijn en één derde ervaren mensen die allemaal nuttige kennis mee kunnen nemen dan is dat prima. Maar dat betekent misschien dat het gemiddelde iets omhoog gaat. En hij gaat ook omhoog als mensen hier langer blijven, wat natuurlijk goed is. Dus hij mag wat mij betreft nog wel ietsjes omhoog. Iets van 35 of 40, nou laat ik zeggen 35, even veilig.

Het is gek genoeg geen doel. Ik denk dat het goed is dat we erover nadenken. Maar dan vooral met de nadruk op dat mensen hier langer kansen zien en plezier hebben; dat is wel een doel. En dat heeft als effect dat we langzaam iets ouder worden. En dat vind ik een fijne ontwikkeling zolang we maar voldoende jonge starters een kans blijven bieden. Want los van het feit dat het heel nuttig is voor een organisatie vind ik het ook gewoon een ethisch belang eigenlijk; dat je gewoon alle mensen een eerlijke kans geeft. En volgens mij doen we dat.

Nou dat is een mooie afsluiter!

(Haaring & Afoichini, 2017)

30. Bijlage Interview Sander Jerphanion – Directeur *Contractuele mogelijkheden/beperkingen en project risico's*

Ik wilde graag beginnen met het budget. Er werd net in het projectoverleg al iets genoemd over een bedrag dat we van de Gemeente krijgen, hoe zit dat in elkaar?

We krijgen gewoon geld van de gemeente. En meer is het denk ik niet.

Oke.

In de onderhandeling is een budget opgenomen dat wij kunnen besteden aan het pand. Dat mogen wij besteden aan de verbouwing van het pand. En dat moeten wij verantwoorden met een factuur en op dat factuur moet een kostenraming staan van het budget.

En wat is het maximale budget?

Het budget dat wij krijgen is twee miljoen.

En is TOPdesk bereid om daar geld bij te leggen als dat nodig is.

Ja dat hangt ervan af. We moeten nu eerst even duidelijk krijgen waar we het aan willen besteden. Kijk als we hier waren gebleven hadden we ook moeten investeren in nieuwe spullen. Dus als het nodig is dan is het nodig maar natuurlijk liever niet. Maar het is in deze fase nog wel lastig om in te schatten waar het geld naartoe zal gaan. En om je vraag te beantwoorden over of we meer of minder nodig gaan hebben; dat weet ik nog niet.

Maar het is in ieder geval geen keiharde no-go dat de 2 miljoen de max is? Als het nodig is om bij te leggen dan zou het wel kunnen.

Nee.. ja... Nee. Het is geen harde grens.

Nou dat is goed om te weten.

Maar goed, als ik zeg "nee" en mensen denken dat ze er sowieso boven mogen gaan zitten dan is dat ook weer niet zo. Als het binnen het budget kan laten we dat dan ook zeker doen. En dat budget dat we krijgen van de gemeente komt ook niet zomaar uit de lucht vallen, daar is van tevoren wel over nagedacht. En met dat budget kunnen we volgens mij de verbouwing en verhuizing doen zoals we willen. En ja, mocht het nou 2,1 miljoen worden en we dan een perfect pand hebben dan boeit dat ook niet zo. Daarin speelt ook mee dat sommige uitgaves niet gedaan mogen worden binnen het gekregen budget. Bijvoorbeeld inventaris; bureaustoelen en dergelijke kunnen niet eens binnen dat budget. Maar dan is het natuurlijk altijd kijken of het echt niet kan.

Want hoezo kan dat niet?

De twee miljoen is geoormerkt als investering in het pand en een stoel is geen investering.

Nee dat is gewoon TOPdesk eigen.

Nou is het budget wel vrij ruim opgezet. Zo zou je kunnen discussiëren over de vloerbedekking of scheidingswanden en dergelijke. Maar die mogen wel binnen het budget. Echt alles wat we gebruiken om direct in het pand te stoppen mag. Dus ik denk ook wel iets van een logo ofzo.

En dingen als akoestische scheidingswanden?

Ja die vallen er wel onder.

Dus het is echt het klein inventaris zoals stoelen, bureaus en kasten die niet mogelijk.

En dat is ook wel weer niet zo zwart wit. Ik zeg nu wel dat het zo is omdat ik dat gevoel is. Het rare is dat we op een globale kostenraming die twee miljoen krijgen en daarin moeten we vertellen waaraan we het gaan uitgeven maar de Gemeente snapt niet precies wat daar dan in valt. En ze gaan het later ook niet meer controleren dus daardoor ontstaat er een soort rare ruimte van vrijheid. Zo heb ik ook over die akoestische wanden niet gesproken. Inventaris heb ik ze wel letterlijk horen zeggen dat het niet de bedoeling was. Dat is het enige.

Dat is de enige echte regel.

Ja en dat staat eigenlijk niet eens op papier maar dat snappen we wel.

Dat is in ieder geval, kijkend naar de inrichting van het pand, is inventaris wel vrij essentieel en dat je weet dat er een deel van die inventaris niet van het budget van de Gemeente mag kopen is wel belangrijke informatie.

Ja maar daarbij is ook wel weer de kant tekening, als wij in 10 jaar tijd 2 miljoen uit zouden geven aan het pand dan zou het doel zijn om de verhuizing wat goedkoper uit te laten vallen. Daardoor heb je een soort reserve die je dan na de verhuizing nog kan investeren. De Gemeente geeft dat budget dan maar komen

niet meer controleren waaraan het wordt uitgegeven in de toekomst. Dus daar moeten we slim over nadenken. Maar dat is natuurlijk het lastige, het zijn allemaal bedragen die ongeveer over hetzelfde onderwerp gaan. Maar als het over die twee miljoen gaat dan wil je daar slim mee om gaan ook kijkende naar later. Dus je wilt in de budget raming van die twee miljoen misschien ook wel ruimte houden voor kosten in de toekomst.

En is er binnen die twee miljoen ook een apart stukje om het pand “eigen te maken”?

We zijn nu vooral over de ideeën aan het nadenken. Er is wel een globale kostenraming gemaakt over hoeveel we per vierkante meter we willen uitgeven voor vormgeving en dat soort dingen.

Wat is dat bedrag?

Dat weet ik niet uit mijn hoofd.

Zou je dat voor mij op kunnen zoeken?

Nou nee, want de kostenraming die we nu hebben is niet zo veel waard. Deze moet echt nog concreter worden. Maar Jasmijn kan je wel aan dat document helpen, het staat namelijk gewoon in de projectmap.

Dan ga ik daar even kijken.

Ja en dat zijn dus alle kosten ramingen die in het begin gebruikt zijn er niet per se heel veel waarde meer hebben omdat er dingen veranderen. Daarom is het nu ook heel belangrijk om de nieuwe raming in beeld te krijgen.

Dan mijn volgende vraag: het contract voor de torenhoven, per wanneer is dat opgezegd?

1 januari 2018 moeten we uit het pand zijn.

Dus dat betekent dat je voor 1 januari 2018 moet verhuizen naar het nieuwe pand. Denk je dat het haalbaar is?

Ja dat denk ik wel, het zal wel moeten nu.

En het contract voor de rode haan, wanneer gaat dat in?

Dat kan in gaan wanneer wij willen en op z'n laatst 1 januari. En vanaf 1 april kunnen we de sleutel krijgen om te kunnen verbouwen. En die sleutel krijgen we op het moment dat wij aangeven dat we die willen hebben. Vanaf het moment dat we de sleutel hebben betalen we alleen maar servicekosten. Per 1 januari gaan we sowieso huur betalen met uitzondering van de eerste huurvrije periode.

Oke. En hoe lang is die eerste huurvrije periode?

8 maanden, uit mijn hoofd.

Zijn er nog andere contractuele beperkingen vanuit de torenhoven of vanuit de rode haan waar je rekening mee moet houden?

Nee volgens mij niet.

Zijn er andere contracten die lopen binnen TOPdesk, denk aan schoonmaak etc., die van invloed zijn op de verhuizing?

Nee niet echt. Dat is allemaal ondergeschikt belang denk ik. De partijen die we hier gebruiken gaan we gewoon meenemen waarschijnlijk. Dus dat zal niet zo'n punt zijn.

Je noemt net servicekosten, wat zit daarin?

Ja, lift onderhoud, onderhoud aan het pand zelf.

Niet dingen als schoonmaak en beveiliging?

Nee voor zover ik weet niet. Ik denk dat Jasmijn daar meer over weet dan ik.

Dan ga ik het aan haar vragen. Wat zijn de financiële risico's met betrekking tot dit project?

Ja eigenlijk niet zo heel veel. Risico's zullen vooral cultureel zijn; dat mensen niet blij zijn.

En financieel... TOPdesk is een bedrijf waar we iets van 80-90% aan salaris uitgeven. En we gaan in het nieuwe pand wel iets meer betalen dan nu. Maar we zullen nooit meer betalen dan dat we hier ooit gedaan hebben. Dat hebben we een tijdje geleden uit onderhandeld, dat we hier minder zijn gaan betalen. Maar als we in dat nieuwe pand zoveel meer moeten betalen dat we tekortkomen dan zit dat eigenlijk direct vast aan het feit dat we failliet aan het gaan zijn. En dan kunnen we ook salaris niet meer betalen en dat is eigenlijk veel erger. Kijk risico's zitten eventueel ook nog in de verbouwing zelf. Dat je tegen dingen aan loopt waar ik eigenlijk allemaal verstand van heb. Maar op zo'n moment moet je misschien wel keuzes gaan maken in het budget of iets. Maar dat kun je van tevoren allemaal niet voorspellen.

Oke. Je noemde net al heel even de cultuur, mijn laatste punt is eigenlijk; zijn er andere risico's aan de verhuizing. Je noemt cultuur dat mensen het daar misschien niet leuk gaan vinden. Zijn er andere dingen waarvan je zegt dat voorzie ik misschien dat het lastig zou kunnen worden?

Nou ja, nee eigenlijk niet. Dat zijn enkel details. Het belangrijkste, het ding dat het moeilijk maakt, is dat mensen er nu geen aandacht aan besteden; dus nu gewoon werken en denken “nou daar denken wel andere mensen over na” en dan achteraf bedenken dat ze er eigenlijk toch iets van dingen. Dan kun je het eigenlijk niet meer aanpakken achter af. En als je daarin blijft hangen dan kun je best snel negatief worden. En dat is best lastig. En of dat nou echt een risico is, ik denk dat je dat bij elke verhuizing wel een beetje hebt.

Zie je risico's voor het tijdspad?

Ja... kijk, als je echt praat over een tijdspad. Als het echt moet dan kunnen we het sowieso af hebben. Het risico is dan dat het minder zorgvuldig gaat of iets. Maar ik denk dat het wel goed gaat. Die verbouwingen hebben vergunningen nodig en dat kan soms lang duren. Dus dat is misschien een risico. Dan hebben we geen mooie trap, dat is dan het risico eraan. Dat is natuurlijk wel willen. Maar als het niet lukt is het geen grote ramp. Ik zou heel teleurgesteld zijn dat wel, maar het is niet dat we op straat komen te staan. Dus mocht het nodig zijn dan is daar ook wel een mouw aan te passen.

Denk je dat het ontwerp dat gepresenteerd is valt of staat met de trap?

Hmmm, we kunnen er wel veel enthousiaster over worden, iedereen bij TOPdesk, als het mogelijk is mét trap.

Denk je dat als de trap er niet in komt dat het te compenseren is met andere elementen in het pand?

Nee dat geloof ik niet. Maar misschien kun je het dan later nog oppakken of iets dergelijk. Maar als het goed is krijgen we daar snel helderheid in.

Ja. Het zou in ieder geval een groot verlies zijn als hij er niet in komt.

Ja ja.

Zijn er nog andere zakelijker punten in dit gehele ontwerpproces die je graag aan wilt stippen binnen dit gehele ontwerpproces. Dat is natuurlijk voornamelijk ideeën bedenken en creatief zijn. Maar daar zit ook gewoon een zakelijke kant aan verbonden. Dingen waar jij aan denkt tijdens dit project. Dingen die andere mensen niet op hun scope hebben maar mogen we zeker niet vergeten.

Er schiet me zo snel niets te binnen. Het is alleen een beetje het punt wat ik net al zei dat er gewoon heel veel onderwerpen zijn die heel snel bedacht moeten worden dat er niet de tijd is om iedereen er op een goede manier erbij te betrekken. Sterker nog; als je die tijd wel hebt dan gaat het alsnog niet helemaal lukken denk ik. Mensen kunnen gewoon niet voorstellen met welke ingewikkeldheden je te maken krijgt in zo'n project. Wat er gaat gebeuren is dat we daar heen gaan verhuizen en dan zie je pas hoe het is. En dan gaan mensen kritiek hebben inclusief de mensen die het ontworpen hebben omdat je dan pas ziet hoe het er in real life uit gaat zien. En de vraag is dan natuurlijk hoe gaan mensen daar mee om.

Wat is jouw persoonlijke visie op het nieuwe pand?

Ik zou het wat zakelijker en professioneler willen hebben.

En wat versta je onder zakelijk en professioneel?

Ja dat is een goede vraag. Nou mag wat meer eenheid tussen de afdelingen komen. Een mooiere entree; dat je niet tegen een of ander klein balietje aanloopt maar gewoon wat meer “grandeur” of hoe zeg je dat je dat in het Nederlands?

Iets groter.

Ja iets groter inderdaad. En dat nieuwe pand leent zich daar gewoon veel meer voor. Met het formaat, de trap en die vide. En het past volgens mij ook gewoon bij de fase waar we nu in zitten als bedrijf. En wat dat betreft is het denk ik voor mij vooral psychologisch een belangrijke stap. Als bedrijf moeten we ook nieuwe dingen gaan proberen en qua timing en de fase waar we in zitten past dit nieuwe pand daar heel goed bij. Ik denk dat we het niet beter hadden kunnen timen. Nou misschien was beter nog een jaar geleden maar eigenlijk is het nu perfect.

En je noemt zakelijk en professioneel, en dan is het dat er allemaal wat meer 1 lijn in het pand zit en er is een grote entree. Maar hoe kijk je bijvoorbeeld aan tegen juist wel die speelsheid van TOPdesk en dat toch het jonge bedrijf naar voren komt. Hoe bewaak je dat dan, in zo'n visie? Dat het niet in een keer allemaal heel strak en zakelijk wordt wat volgens mij ook niet de bedoeling moet zijn.

Tja... ik denk dat het vanzelf goed komt. Dat zei ik ook al bij die brainstormsessie en ik denk niet dat we dat gemaakt kunnen afdwingen. Het is er omdat het er is. Vooral omdat de mensen zo zijn. En ik denk ook in dat pand dat dat vanzelf goed gaat komen. En dat kun je een beetje ondersteunen dat bijvoorbeeld bij de ontvangst te zorgen dat als mensen zitten te wachten ze “in het bedrijf” zitten waar ze dan ook de mensen zien. En dat is denk ik waar we veel op moeten letten. Dat in alle uitingen zo veel mogelijk onze mensen te

zien zijn. En dan kun je er eigenlijk niet echt een fout in maken. Dat zijn van die dingen, die ook als men er niet bewust op let, het vanzelf wel ontstaat.

En qua sfeer, want dat is natuurlijk nog iets anders dan identiteit of imago? Als je zegt ik moet sfeer geven voor het nieuwe pand, is het dan strak en zakelijk of is het dan gezellig? Welke worden denk je aan?

Ik zou zeggen zakelijk met een knipoog. Dat is voor mij wel goed. Een beetje dat strakke; ik zou zeker niet alleen maar marmer of iets gaan gebruiken. Het mag gewoon wat strakker maar dan met een grappig iets erin. Iets met een kwinkslag. Dat soort woorden denk ik dan snel aan. Dat maakt het ook wel moeilijk, hoe groter het wordt; het zakelijke is altijd veilig. Ik vind dat we wel ietsjes meer ons zelf mogen zijn. Intern zijn we super grappig en dierenpak dinsdag en dat soort dingen en dat vind iedereen geweldig. En de zakelijke uitingen mogen dan op een professionele manier wat meer naar voren komen. Als de balans maar goed is. Ik ben eerder bang dat we de balans te veel naar het zakelijke toe zetten, want dat is de afgelopen jaren zo geweest. Dat zijn vooral de uitingen naar buiten toe, als je heir intern kijkt dan is het niet heel zakelijk. Sterker nog, het is hier soms te rommelig. Dat is echt iets dat ik minder zou willen, de rommel.

Maar is dan niet het betere woord “netjes”? Want zakelijk heeft snel de neiging dat alles strak moet zijn. Zakelijk wordt vaak geassocieerd met identiteit loos.

Nou netjes is ook niet helemaal het goede woord denk ik. Ik denk eerder professioneel. Een schoenmaker kan heel professioneel zijn maar toch een beetje rommelig. Dus ik denk dat het meer over professioneel zijn gaat dan zakelijk zijn. Maar om eerlijk te zijn weet ik t niet zo goed.

Helder. Nog 1 laatste vraag; Je noemt dat speelse, dus eigenlijk het zakelijke met een knipoog. Wat mij heel erg is opgevallen, ik heb veel voorbeelden gezien; er zijn organisaties die zijn heel zakelijk en er zijn organisaties die zijn, een beetje zoals CoolBlue heel erg over de top. En dan heb je organisaties die zweven daar een beetje tussen. En het risico van een organisatie die daar een beetje tussen in zweven en dat het t net niet is. Dat als je daarbinnen komt dat je denk “hmmm, ze hebben t geprobeerd”. Wat is jouw visie daarop?

Ja ik denk dat het belangrijkste authenticiteit is. Als je echt bent dan maakt het verder niet zo veel uit wat het is. Als het over de top is, dan is het niet echt vind ik. Ook bij CoolBlue heb ik zelf het vermoeden dat het niet helemaal echt is. Het is marketing, het is bedacht. En voor hen werkt dat heel goed. Maar voor ons werkt dat wat minder denk ik, wie we zijn is goed genoeg. En wie wij zijn is een stuk professioneler dan we nu hier zitten. En ik denk dat dat een beetje is wat ik wil zeggen als ik dat soort worden gebruik. Dat ik het meer bedoel ten opzichte van hoe we nu zitten. Niet dat je binnen het hele scala van oplossingen de meest zakelijke oplossing moet kiezen. Maar in dit pand zijn we niet heel professioneel en zakelijk. En dat terwijl we dat wel zijn als TOPdesk. En ik denk dat we daar veel gebruik van moeten maken juist, van de cultuur die we hier hebben. Van onze eigen persoonlijkheid. Zo lang we maar uitstralen wie we écht zijn, en als dat dan een beetje in het midden is, dan is dat goed.

Dat het oprecht is.

Ja. Daar ben ik ook niet zo bang voor. Waar ik misschien banger voor ben is dat je niet jezelf bent omdat je alles heel gemaakt gaat ontwerpen. Als de architect aangeeft om onze cultuur daar terug te laten komen dan geloof ik daar dus niet zo in.

Ja dus eigenlijk ook wel weer een beetje dat zakelijk met een knipoog ook in het ontwerp van de architect. Dat je zegt “er is wel over nagedacht maar het is niet helemaal in van te voren bepaald. Mensen kunnen er nog steeds hun eigen twist aan geven”.

Ja je kunt het mee gegeven. Je kunt het misschien ondersteunen. Maar als het enige is waar je op leunt dan gaat het niet goedkomen denk ik. En daarom denk ik ook dat voor nu sommige onderwerpen minder belangrijk zijn omdat als je daar zit dat het dan makkelijker is om te bedenken. Maar dat is natuurlijk lastig omdat je het eigenlijk van tevoren wil maken. Maar ik denk dat er wel goede ideeën zijn nu waar ik blij van word.

Oke. Helder!

(Jerphanion, 2017)

31. Bijlage 31: deskresearch en document analyse

In deze bijlage zal per kernbegrip gevonden informatie op basis van bestaande literatuur besproken worden. Hierbij is enkel gebruik gemaakt van interne documenten zoals beleidsstukken en eerder uitgevoerde onderzoeken door (externe) partijen.

Kantoorconcept

Met betrekking tot het kantoorconcept is het onderzoek uitgevoerd door Gallo in 2014 van belang (Gallo, 2014). Deze externe partij heeft onderzoek gedaan naar de ruimtebehoefte van TOPdesk. Ondanks dat dit onderzoek inmiddels drie jaar oud is, is het de meest recente bepaling.

Naast het onderzoek van Gallo in 2014 is de inventarisatie van beschikbaar meubilair door Jasmijn Moerman belangrijk (Moerman, 2017). Middels deze inventarisatie is precies in kaart gebracht welk meubilair TOPdesk op dit moment in bezit heeft. Deze inventarisatie is uitgevoerd in februari 2017 en is dus zeer actueel.

Organisatiecultuur

Met betrekking tot de organisatiecultuur is er geen relevante literatuur gevonden.

Imago

Het imago van TOPdesk wordt steeds belangrijker naarmate ze groter worden. Meer mensen moeten tegelijkertijd hetzelfde uitstralen. Daarnaast is het belangrijk dat ze in de manier van communiceren up-to-date blijven en niet wegvallen tegen de communicatie van concurrenten. Om het imago te waarborgen is de afdeling communications gestart met het schrijven van een Brand Book. Hierbij staat het merk van TOPdesk centraal. Het brand book is nog in concept maar de algemene strekking van het verhaal klopt wel. De belangrijkste highlights zijn (Communications Department TOPdesk, 2017):

- We are more than software, we are people. That make things happen. Together.
- Down to earth
- Uncomplicated and practical
- Honest and trustworthy
- Warm and welcoming
- Eager

Naast deze omschrijvende woorden bevat het brandbook een tone of voice en een set van kleuren en lettertype voor de huisstijl.

Vitaliteit

Met betrekking tot vitaliteit zijn er twee belangrijke documenten. Het eerste document is het vitaliteitsplan van HR. Dit is opgesteld in 2017 en bevat een plan voor het verbeteren van de vitaliteit binnen TOPdesk. Als tweede is er een onderzoek, uitgevoerd in 2016, gedaan naar de gezondheid van de TOPdesk medewerkers. De belangrijkste bevindingen uit dat onderzoek zijn (Nederland, 2016):

- 58% beweegt onvoldoende
- 46,3% vertoont sedentair gedrag (veel zittend werk met weinig beweging)
- 38,3% drinkt dagelijks frisdrank
- 36% drinkt te veel alcohol
- 40% heeft regelmatig moeite zich te ontspannen

Deze resultaten zijn gebaseerd op 147 enquête respondenten onder de toen 283 medewerkers en 6 interviews.

32. Bijlage Relatiematrix kernbegrippen met subgrappen op basis van interviews

Tabel 32.1 - Relatiematrix kernbegrippen met sub-begrippen

	A : Imago	B : Kantoorconcept	C : Faciliteiten	D : Indeling kantoor	E : Kleur
1 : Imago	50	33	8	3	3
2 : Kantoorconcept	33	340	85	109	34
3 : Faciliteiten	8	85	85	10	0
4 : Indeling kantoor	3	109	10	109	1
5 : Kleur	3	34	0	1	34
6 : Vergaderen	2	46	2	8	3
7 : Vormgeving en sfeer	13	67	3	2	12
8 : Werkplek elementen	7	87	4	12	6
9 : Organisatiecultuur	37	93	24	19	8
10 : Helden	0	0	0	0	0
11 : Kernwaarden	5	5	0	2	0
12 : Rituelen	1	22	16	3	0
13 : Signs, Symbols and Artifacts	18	65	21	9	10
14 : Technologie	1	10	3	2	0
15 : Vitaliteit	1	16	14	1	0

	F : Vergaderen	G : Vormgeving en sfeer	H : Werkplek elementen	I : Organisatiecultuur	J : Helden	K : Kernwaarden
1 : Imago	2	13	7	37	0	5
2 : Kantoorconcept	46	67	87	93	0	5
3 : Faciliteiten	2	3	4	24	0	0
4 : Indeling kantoor	8	2	12	19	0	2
5 : Kleur	3	12	6	8	0	0
6 : Vergaderen	46	4	3	6	0	0
7 : Vormgeving en sfeer	4	71	8	34	0	3
8 : Werkplek elementen	3	8	87	10	0	1
9 : Organisatiecultuur	6	34	10	247	26	53
10 : Helden	0	0	0	26	26	0
11 : Kernwaarden	0	3	1	53	0	53
12 : Rituelen	2	0	1	65	1	7
13 : Signs, Symbols and Artifacts	4	32	11	62	0	2
14 : Technologie	3	0	5	1	0	0
15 : Vitaliteit	0	0	2	12	0	4

	L : Rituelen	M : Signs, Symbols and Artifacts	N : Technologie	O : Vitaliteit
1 : Imago	1	18	1	1
2 : Kantoorconcept	22	65	10	16
3 : Faciliteiten	16	21	3	14
4 : Indeling kantoor	3	9	2	1
5 : Kleur	0	10	0	0
6 : Vergaderen	2	4	3	0
7 : Vormgeving en sfeer	0	32	0	0
8 : Werkplek elementen	1	11	5	2
9 : Organisatiecultuur	65	62	1	12
10 : Helden	1	0	0	0
11 : Kernwaarden	7	2	0	4
12 : Rituelen	66	13	0	2
13 : Signs, Symbols and Artifacts	13	66	1	0
14 : Technologie	0	1	15	0
15 : Vitaliteit	2	0	0	40

33. Bijlage Uitwerking interviewresultaten sub-begrippen kleur, vergaderen en faciliteiten

Kleur

Met betrekking tot kleur zijn er een aantal medewerkers die aangeven hier geen mening over te hebben. Andere benomen kleur als een leuke extra maar niet noodzakelijk om je werk goed te kunnen doen. Een groot deel van de geïnterviewde personen geven aan graag veel wit te zien met kleur in de accenten. Als er dan kleur gebruikt wordt moeten het frisse (Ravensbergen, 2017), rustige (Stratan, 2017), zachte (Middelkoop, 2017), vrolijke (Moerman, Interview Facility Specialist, 2017) en speelse (van Velthoven, 2017) kleuren zijn. Allemaal begrippen die subjectief zijn en dus voor iedereen iets anders betekenen. Waar men het wel over eens is, is het feit dat Rood en Blauw zoals in het logo niet de juiste kleuren zijn;

“Kleuren of iets, het zou leuk zijn maar ik heb er niet echt een voorkeur voor. Kleur is niet noodzakelijk maar zou misschien wel leuk zijn.” (van Assen, 2017)

“Dus enerzijds meer kleur in de organisatie maar ook wel rust.” (Westerman, 2017)

“Ik denk dat wij door een licht pand, tapijt en misschien in de toekomst ook gebruik van bepaalde kleuren het gezellige en warme uit te stralen.” (van Tilborg, 2017)

“Even denken, wat kwam er nog meer naar voren, inderdaad meer kleur; maar dan niet het TOPdesk blauw en rood maar frisse kleuren.” (Ravensbergen, 2017)

Vergaderen

Vergaderen is een belangrijke bezigheid in een organisatie waar men veel samen werkt. Het huidige aantal plekken om te overleggen “knelt een beetje en zijn met golfbewegingen te weinig aanwezig” (Moerman, Interview Facility Specialist, 2017). De medewerkers van TOPdesk geven aan graag extra overlegruimten te willen hebben met de nadruk op informele hoekjes, banken en koffietafels. Echter mogen daarbij de vergaderzalen met deur en de kleinere hokjes niet ontbreken. Vooral dat laatste vinden de teamleiders heel belangrijk voor het voeren van privégesprekken. Over de aankleding van de vergaderruimtes zijn de meningen verdeeld. De een wil liever rustige witte ruimtes terwijl de ander het toepassen van gekke thema’s tof vindt. Men is het eens over het feit dat de afwerking van de ruimtes, en daarbij licht de focus op kabels wegwerken, beter moet dan in het huidige pand;

“Voor ieder wat wil. Maar ook weer moet de basis gewoon goed zijn. Je moet gewoon hokken hebben waar je je FG’s en BG’s in houdt. En je moet hokken hebben waar je met groepen met 10-15 man in kan zitten. Ook informele overlegplekken moeten voldoende aanwezig zijn voor de babbels” (Moerman, Interview Facility Specialist, 2017)

“Ja de vergaderruimtes is voor ons ook wel echt een ding. Zowel qua rommeligheid als dat er regelmatig iets wordt gesloopt. Die kabels moeten we in het nieuwe pand anders doen. Dat moet niet iets zijn waar je 10 minuten over na moet denken. Je wilt gewoon plug-and-play.” (Broekhuizen, 2017)

Faciliteiten

Faciliteiten naast de werkplek zijn dingen die niet nodig zijn om te kunnen werken maar die wel een bepaalde toegevoegde waarde hebben voor het bedrijf. Momenteel bestaat de huidige faciliteiten uit “Dingen als flipperkasten, tafel voetbaltafels, flipperkasten en dartborden en dat soort dingen. Andere faciliteiten, moet ik even nadenken hoor. Ja een restaurant, de lunch. Ik weet niet of je dat als extra faciliteit ziet. Een douche. Rookruimtes. Fietsenstalling en een parkeergarage. Een balkon.” (Moerman, Interview Facility Specialist, 2017). Alle huidige faciliteiten moeten blijven, sommige hebben enkel aanpassingen nodig om aan te blijven sluiten bij de organisatie. De medewerkers zouden in het nieuwe pand het concept van de lunch graag meenemen maar het terug zien in een grotere ruimte. Daarnaast wordt er nu in de

lunchruimte geborreld, dit zouden ze liever gescheiden zien waarbij het gedeelte voor de borrel bestaat uit een bar en een gezellige ruimte. Ook vindt men een mooie balie voor het ontvangen van klanten en sollicitanten belangrijk. Er worden zelfs kansen gezien om dit te combineren met een centraal aanspreekpunt voor de medewerkers van TOPdesk. Faciliteiten die nu te weinig of niet aanwezig zijn maar waar de medewerkers wel behoefte aan hebben zijn: meer casual connectie met het buitenland, beschrijfbare muren, een dakterras en meer opbergplek;

“Wat ik verder fijn zou vinden zijn wat nettere formelere plekken om klanten te ontvangen.”
(Otting, 2017)

“Ik zie de balie voor me als een centrale plek is voor het helpen van de medewerker, het ontvangen van klanten én sollicitanten” (van Leeden, 2017)

“Een mooiere entree; dat je niet tegen een of ander klein balietje aanloopt maar gewoon wat meer grandeur” (Jerphanion, 2017)

“Maak die roofof garden!! Of in ieder geval een plek waar je buiten kunt gaan zitten in de buurt van de lunchruimte.” (Eggebeen, 2017)

“Je hebt natuurlijk al die games, die flipperkasten en zo. Ons team, wij doen dat eigenlijk nooit, want wij vinden dat niet zo interessant en niet zo leuk. Met het gevolg dat wij nooit pauze nemen om een spelletje te spelen. Dus iets van ontspan mogelijkheden voor mensen die niet van die games houden. Massagestoelen of zo, dat je zeven minuten in zo’n stoel kan gaan zitten. Dat zou ik wel even doen als pauze.” (Middelkoop, 2017)

“Sowieso de lunchruimte. Ik zou dat zeker groter en slimmer aanpakken. En ook echt gezelliger. Nu is het wel echt....Een kantine.” (van Velthoven, 2017)

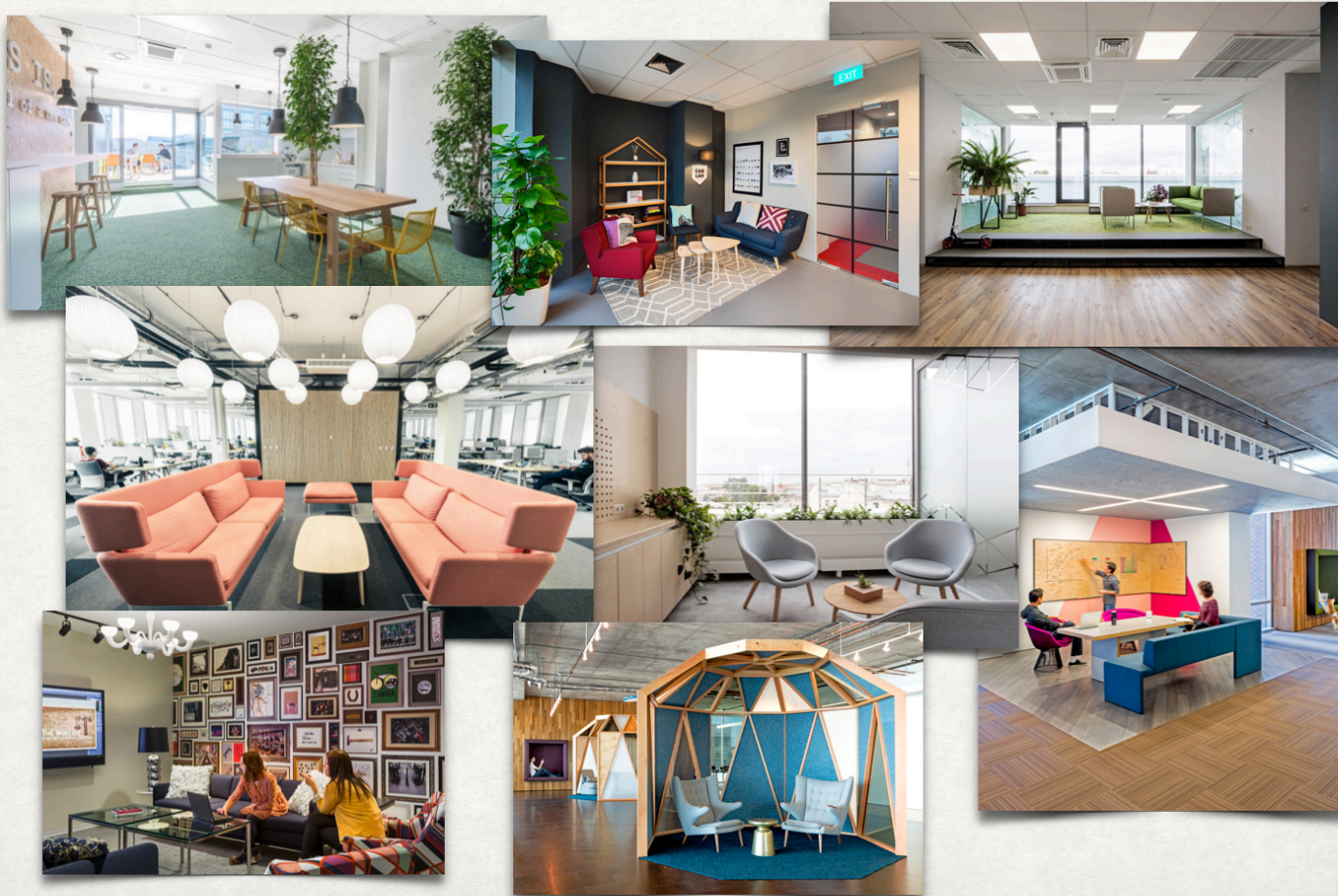
“Ik wil een goede borrel ruimte. Die vind ik nu super karig. Je gaat nu een beetje de lunchruimte in en daar dan staan borrelen. En wat ik echt gaaf zou vinden is ergens een bier tap en een bruin café sfeertje. Ik kom vaak bij OGD, die hebben dat, die vind ik heel leuk.” (Otting, 2017)

34. Bijlage moodboarden vergaderzalen



Figuur 34.1 - Moodboard klassieke vergaderzalen

INFORMELE OVERLEGRUIMTEN



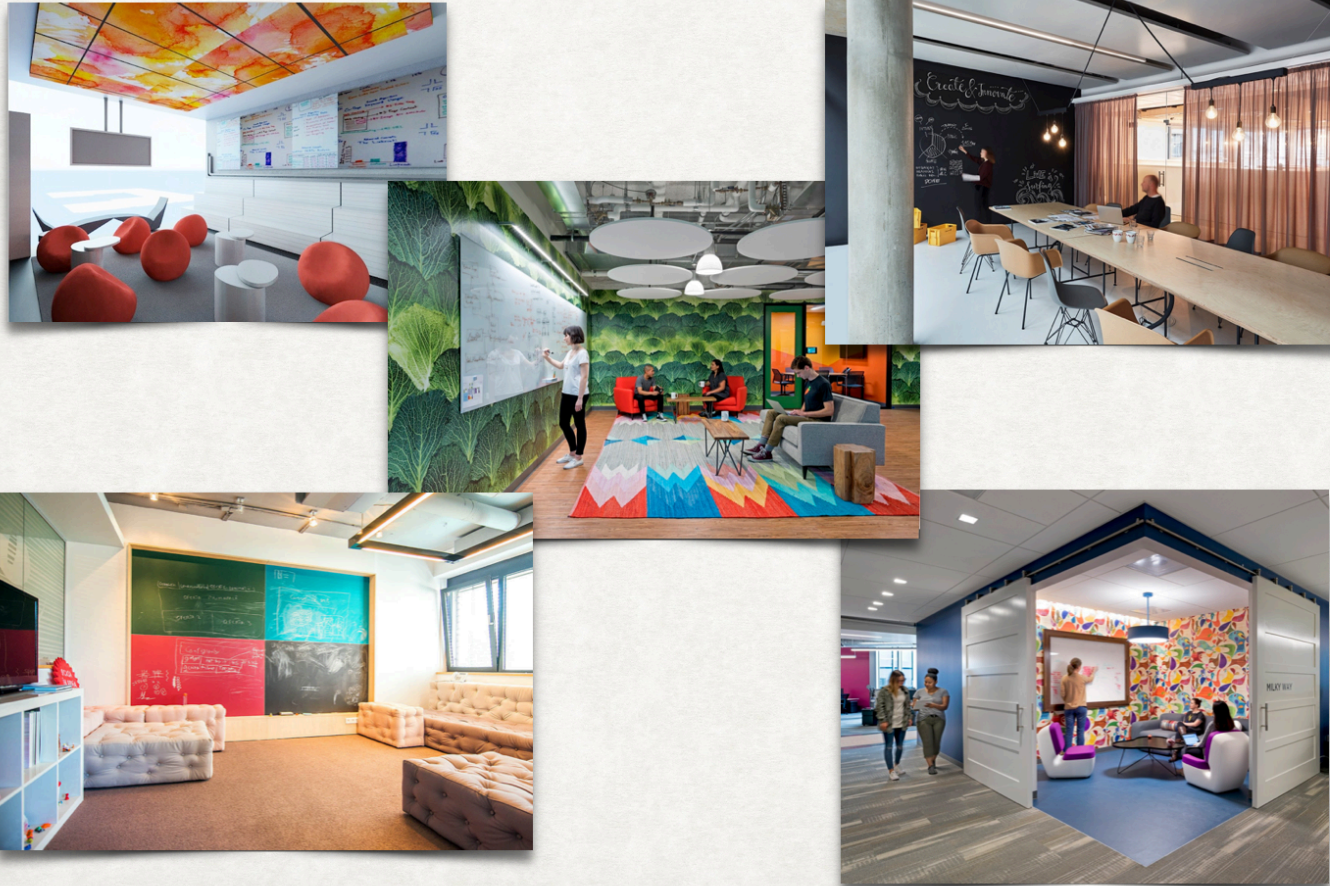
Figuur 34.2 - Moodboard informele overlegruimten

KLEINE OVERLEGRUIMTEN



Figuur 34.3 - Moodboard kleine overlegruimten

CREATIEVE RUIMTEN



Figuur 34.4 - Moodboard creatieve ruimten

HUDDLE SPACES



Figuur 34.5 Moodboard huddle spaces

35. Lijst met figuren en tabellen

Figuren

Figuur 1.1 - Toekomstige werkvormen (Ankerstjerne, 2017)	2
Figuur 1.2 - Belang van personalisatie van de werkplek (ISS, 2013).	3
Figuur 2.1 - Elementen in het kantoor in relatie met creativiteit (Vink, 2009).....	4
Figuur 2.2 - Resultaten onderzoek gewenste sfeer op kantoor (Vink, 2009)	5
Figuur 4.1 - Percentage van de ondervraagden dat aangeeft waar een bepaald type vergadering plaats moet vinden (Vink, 2009)	7
Figuur 4.2- Percentage van de ondervraagden dat aangeeft welke soort vergadering goed in de natuurlijke sfeer uitgevoerd kan worden (Vink, 2009).....	7
Figuur 4.3 - Percentage van de ondervraagden dat aangeeft welk soort vergadering goed in de huiselijke sfeer uitgevoerd kan worden (Vink, 2009)	7
Figuur 4.4 - Percentage van de ondervraagden dat aangeeft welk soort vergadering goed in de creatieve sfeer uitgevoerd kan worden (Vink, 2009)	8
Figuur 4.5 - Percentage van de ondervraagden dat aangeeft welk soort vergadering goed in de strakke sfeer uitgevoerd kan worden (Vink, 2009)	8
Figuur 5.1 - Percentage deelnemers dat denkt dat een bepaalde overlegopstelling effectief is voor efficiënt, een formeel of een besluitvormend overleg en voor een workshop (Vink, 2009)	9
Figuur 5.2 - Percentage deelnemers dat denkt dat een overlegopstelling effectief is voor het bereiken van overeenstemming en het versterken van samenhang (Vink, 2009)	9
Figuur 5.3 - Percentage deelnemers dat denkt dat een bepaalde vergaderopstelling effectief is voor een lang en kort durend overleg (Vink, 2009)	9
Figuur 5.4 - Percentage deelnemers dat denkt dat een bepaalde overlegopstelling effectief is voor bepaalde overlegdoelen (Vink, 2009)	10
Figuur 5.5 - Percentage deelnemers dat denkt dat een bepaalde overlegopstelling effectief is voor plezierig en informeel overleg (Vink, 2009)	10
Figuur 5.6 - Gemiddelde score voor tevredenheid met het overleg 7-punts-schaal. Hoe hoger de score hoe meer tevreden een ster betekent significant afwijkend van het gemiddelde (Vink, 2009)	10
Figuur 5.7 - Gemiddelde score voor overlegsfeer op een 7-puntsschaal. Een ster betekent significant afwijkend van het gemiddelde (Vink, 2009)	11
Figuur 5.8 - Gemiddelde score voor groepscohesie op een 7-puntsschaal. Een ster betekent significant afwijkend van het gemiddelde.....	11

Figuur 5.9 - Gemiddelde score voor betrokkenheid op een 7-puntsschaal. Een ster betekent significant afwijkend van het gemiddelde.....	11
Figuur 5.10 - Gemiddelde score voor ongemakkelijk voelen door inrichting op een 7-puntsschaal. Een ster betekent significant afwijkend van het gemiddelde (Vink, 2009).....	12
Figuur 5.11 - Gemiddelde score voor blikveld op een 7-puntsschaal. Een ster betekent significant afwijkend van het gemiddelde	12
Figuur 5.12 - - Gemiddelde score voor tevredenheid met de inrichting: geschikt, prettig, comfortabel en toekomstig gebruik op een 7-puntsschaal. Een ster betekent significant afwijkend van het gemiddelde (Vink, 2009)	12
Figuur 5.13 - Gemiddelde scores voor innovatief werkklimaat op een 7-punts-schaal. Een ster betekent een significant afwijkend van het gemiddelde (Vink, 2009)	13
Figuur 5.14 - Percentage deelnemers dat vindt dat een bepaalde overlegopstelling effectief is voor bepaalde overlegdoelen (Vink, 2009)	13
Figuur 7.1 - Antwoorden respondenten survey vraag 1: Welke afdeling werk je? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)	20
Figuur 7.2 - Antwoorden respondenten survey vraag 2: Welke van de onderstaande leeftijdsgroepen is op jou van toepassing? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017).....	20
Figuur 7.3 - Antwoorden respondenten survey vraag 4: Met welke afdeling zou je meer willen samenwerken? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)	22
Figuur 7.4 - Antwoorden respondenten survey vraag 6: Welke elementen vind je belangrijk op kantoor? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)	23
Figuur 7.5 - Antwoorden respondenten survey vraag 7: Zou je willen flexwerken? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)	24
Figuur 7.6 - Antwoorden respondenten survey vraag 8: Welke van de onderstaande werkpleksoorten zou je meer willen? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017).....	24
Figuur 7.7 - Antwoorden respondenten survey vraag 9: Welke faciliteiten zou je verder op kantoor willen? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)	26
Figuur 34.1 - Moodboard klassieke vergaderzalen	172
Figuur 34.2 - Moodboard informele overlegruimten	173
Figuur 34.3 - Moodboard kleine overlegruimten	174
Figuur 34.4 - Moodboard creatieve ruimten.....	175
Figuur 34.5 Moodboard huddle spaces.....	176

Tabellen

Tabel 6.1 - Evidence of effectiveness of occupational health and safety interventions (Burton, 2015)	14
Tabel 6.2 - Evidence for effectiveness of psychological interventions (Burton, 2015)	16
Tabel 6.3 - Evidence of effectiveness of personal health resource interventions in the workplace (most limited to health education) (Burton, 2015)	18
Tabel 7.1 - Antwoorden respondentent survey vraag 3: Met welke afdelingen werk je veel/nooit samen? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)	21
Tabel 7.2 - Antwoorden respondentent survey vraag 5: Welke activiteiten voer je gedurende je werkdag uit en met welke frequentie? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)	23
Tabel 7.3 - Antwoorden respondentent survey vraag 8: Welke van de onderstaande werkpleksoorten zou je meer willen? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)	25
Tabel 7.4 - Antwoorden respondentent survey vraag 9: Welke faciliteiten zou je verder op kantoor willen? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)	26
Tabel 8.1 - Antwoorden respondentent survey vraag 2: Welke leeftijdsgroep is op jou van toepassing (gesorteerd per afdeling) (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)	34
Tabel 8.2 - Antwoorden communications survey vraag 3: Met welke afdeling werk je veel/nooit samen? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)	35
Tabel 8.3 - Antwoorden Consultancy survey vraag 3: Met welke afdeling werk je veel/nooit samen? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)	36
Tabel 8.4 - Antwoorden Development survey vraag 3: Met welke afdeling werk je veel/nooit samen? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)	37
Tabel 8.5 - Antwoorden SaaS survey vraag 3: Met welke afdeling werk je veel/nooit samen? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)	38
Tabel 8.6 - Antwoorden Staff survey vraag 3: Met welke afdeling werk je veel/nooit samen? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)	39
Tabel 8.7 - Antwoorden Support survey vraag 3: Met welke afdeling werk je veel/nooit samen? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)	40
Tabel 8.8 - Antwoorden Sales survey vraag 3: Met welke afdeling werk je veel/nooit samen? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)	41
Tabel 8.9 - Antwoorden International Marketing survey vraag 3: Met welke afdeling werk je veel/nooit samen? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)	42
Tabel 8.10 - Antwoorden Customer Solutions survey vraag 3: Met welke afdeling werk je veel/nooit samen? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)	43

Tabel 8.11 - Antwoorden Product Management survey vraag 3: Met welke afdeling werk je veel/nooit samen? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)	44
Tabel 8.12 - Antwoorden Project Coördination survey vraag 3: Met welke afdeling werk je veel/nooit samen? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)	45
Tabel 8.13 - Antwoorden respondenten survey vraag 4: Met welke afdeling zou je graag meer willen samenwerken? (gesorteerd per afdeling) (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)	46
Tabel 8.14 - Antwoorden survey vraag 5: Welke activiteiten voer je uit gedurende je werk en met welke frequentie? – Bellen (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)	47
Tabel 8.15 - Antwoorden survey vraag 5: Welke activiteiten voer je uit gedurende je werk en met welke frequentie? – Computerwerk (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)	48
Tabel 8.16 - Antwoorden survey vraag 5: Welke activiteiten voer je uit gedurende je werk en met welke frequentie? - Administratief werk (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)	49
Tabel 8.17 - Antwoorden survey vraag 5: Welke activiteiten voer je uit gedurende je werk en met welke frequentie? - Creatief werk (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)	50
Tabel 8.18 - Antwoorden survey vraag 5: Welke activiteiten voer je uit gedurende je werk en met welke frequentie? – Concentratiewerk (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)	51
Tabel 8.19 - Antwoorden survey vraag 5: Welke activiteiten voer je uit gedurende je werk en met welke frequentie? – Vergaderen (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)	52
Tabel 8.20 - Antwoorden survey vraag 5: Welke activiteiten voer je uit gedurende je werk en met welke frequentie? - Informeel overleg (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)	53
Tabel 8.21 - Antwoorden survey vraag 5: Welke activiteiten voer je uit gedurende je werk en met welke frequentie? – Ontspanning (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)	54
Tabel 8.22 - Antwoorden respondenten survey vraag 7: zou je willen flexwerken? (gesorteerd per afdeling) (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)	55
Tabel 8.23 - Antwoorden respondenten survey vraag 8: Van welke soorten werkplekken zou je er meer willen? (Enquête Medewerkers TOPdesk, 2017)	56
Tabel 32.1 - Relatiematrix kernbegrippen met sub-begrippen	167

Bibliografie

- Ankerstjerne, P. (2017). *Webinar: Better workplaces*. Retrieved 02 2017, from Better workplaces: <http://betterworkplaces.issworld.com/how-to-create-the-best-in-class-workplace-experiences-in-2017>
- Baarne, R., Knotter, M., & Houtkamp, P. (2010). *Het nieuwe werken ontrafeld*. Gorcum: Koninklijke van Gorcum.
- Brand, J. L. (2016). *Office Environments to Support Future Organizations*. Retrieved 02 2017, from Haworth: <http://media.haworth.com/asset/28563/Office-Environments-to-Support-Future-Organizations.pdf>
- Broekhuizen, J. (2017, 03). Algemeen Interview. (R. Meeder, Interviewer) Delft.
- Burton, J. (2015). *Healthy wokplace framework*. Retrieved 02 2017, from World Health organization: http://www.who.int/occupational_health/healthy_workplace_framework.pdf
- Communications Department TOPdesk. (2017). *Brand Book TOPdesk*. Delft: TOPdesk.
- EGgebeen, R. (2017, 03). Algemeen Interview. (R. Meeder, Interviewer) Delft.
- Enquête Medewerkers TOPdesk. (2017). *Enquête afstudeeronderzoek Rosanna Meeder*. Delft: TOPdesk.
- Gallo. (2014). *Inventarisatie ruimtebehoefte TOPdesk 2014*. Delft: Gallo.
- Giang, V. (2015, 12 1). *What will work look like in 2030*. Retrieved 02 2017, from Fastcompany: <https://www.fastcompany.com/3040701/what-will-work-look-like-in-2030>
- Haaring, R., & Afoichini, A. (2017, 03). Interview vitaliteit en HR. (R. Meeder, Interviewer) Delft.
- Harrison, K. L. (2017, 01). *2017 top workplace design trends*. Retrieved 02 2017, from Inc.: <http://www.inc.com/kate-l-harrison/2017-top-workplace-design-trends.html>
- ISS. (2013, 10). *ISS 2020 vision: New ways of working*. Retrieved 03 2017, from Hubspot: http://cdn2.hubspot.net/hubfs/2561093/White_paper/ISS_2020_Vision_-_New_Ways_of_Working.pdf?hsCtaTracking=6bde0f5d-82df-445d-89ac-ad678036351d%7C307c6c63-b287-4031-8a84-f0845e3bcd0&utm_campaign=IFMA&utm_medium=email&_hsenc=p2ANqtz-94TsbZf9FO11-vumRY_5SZww7uZH_Jz6aazt6Z0urQYUUbFbcG8pkAqjvyb-tXUQlze3rSx0hl4DfdN6ofCrqXwuDVmA&_hsmi=35790646&utm_content=35790646&utm_source=hs_automation
- ISS. (2015). *How to improve employee comfort and productivity through workplace insights*. Retrieved 02 2017, from Better workplaces: <http://betterworkplaces.issworld.com/articles/how-to-improve-employee-comfort-and-productivity-through-workplace-insights>
- ISS. (2017). *8 strategic themes that will affect work towards 2020*. Retrieved 02 2017, from Servicefutures: <http://servicefutures.com/workplace-management/8-strategic-themes-affect-work-towards-2020/>

- Jerphanion, S. (2017, 03). Financiële en contractuele gevolgen. (R. Meeder, Interviewer) Delft.
- Kantorenwizard. (2017). *Toelichting huisvestingsvormen*. Retrieved 02 2017, from Kantoren wizard: <https://www.kantorenwizard.nl/vraagbaak/huisvestingsconcepten>
- Maas, & Pleunis. (2013). *Facility Management*. Alphen aan den Rijn: B + B Vakmedianet.
- Middelkoop, J. (2017, 03). Algemeen Interview. (R. Meeder, Interviewer) Delft.
- Moerman, J. (2017, 03). Interview Facility Specialist. (R. Meeder, Interviewer) Delft.
- Moerman, J. (2017). *Inventarisatie beschikbaar meubilair*. Delft: TOPdesk.
- Nederland, T. (2016). *Onderzoek naar Vitaliteit van de medewerkers*. Delft: TOPdesk.
- Otting, M. (2017, 03). Algemeen Interview. (R. Meeder, Interviewer) Delft.
- Ravensbergen, A. (2017, 03). Algemeen interview. (R. Meeder, Interviewer) Delft.
- Schawbel, D. (2016, 11 1). *10 Workplace Trends You'll See In 2017*. Retrieved 02 2017, from Forbes: <https://www.forbes.com/sites/danschawbel/2016/11/01/workplace-trends-2017/#73821c1e56bd>
- Schwabel, D. (2015, 11 1). *10 workplace trends you'll see in 2016*. Retrieved 02 2017, from Forbes: <https://www.forbes.com/sites/danschawbel/2015/11/01/10-workplace-trends-for-2016/#621c875b237f>
- Stratan, C. (2017, 03). Algemeen Interview. (R. Meeder, Interviewer) Delft.
- The agile organisation. (2016). *What is agile working?* Retrieved 02 2017, from The agile organisation: <http://www.agile.org.uk/what-is-agile-working/>
- van Assen, J. (2017, 03). Algemeen interview. (R. Meeder, Interviewer) Delft.
- van Baalen, V. (2017, 03). Algemeen Interview. (R. Meeder, Interviewer) Delft.
- van der Heide, R. (2017, 03). Algemeen Interview. (R. Meeder, Interviewer) Delft.
- van der Wal, D. (2017, 03). Algemeen Interview. (R. Meeder, Interviewer) Delft.
- van Leeden, K. (2017, 03). Algemeen Interview. (R. Meeder, Interviewer) Delft.
- van Tilborg, P. (2017, 03). Algemeen Interview. (R. Meeder, Interviewer) Delft.
- van Velthoven, L. (2017, 03). Algemeen Interview. (R. Meeder, Interviewer) Delft.
- Vink, P. (2009). *De aangetoonde effecten van het kantoor interieur*. Alphen aan den Rijn: Kluwer.
- Westerman, A. (2017, 03). Algemeen interview . (R. Meeder, Interviewer) Delft.
- Williams, J. (2016). *2016 trends in the workplace*. Retrieved 02 2017, from Arcadis: <https://www.arcadis.com/media/2/3/6/%7B236A8585-8DF7-4FD2-B6C1-8EBC5A2D6906%7DWorkplace%20Trends%20for%202016.pdf>