

# WERKEN, ONTMOETEN, ONTSPANNEN EN VOORAL: THUIS VOELEN

In december vorig jaar betrok TOPdesk een nieuw hoofdkantoor in Delft. Het voormalige kantoor van de UWV en gemeente Delft werd verbouwd, gestript, opnieuw ingedeeld en vervolgens ingericht. Een intensieve klus die, dankzij een strakke planning en keihard werken, in een paar maanden werd geklaard. Facto in gesprek met facility managers Jasmijn Moerman en Rosanna Meeder over de verhuizing, het werkplekconcept, de gemaakte keuzes en de lessons learned.

DOOR GERARD DESSING FOTO'S: REFITTERS

**E**en rondleiding door het nieuwe hoofdkantoor van TOPdesk in Delft is een waar genoegen. Neem de vijf meter brede eikenhouten trap die, gesitueerd in het midden van het pand, als een levensader de vier verdiepingen met elkaar verbindt. Maar ook andere elementen springen in het oog. Op de lichte en transparante etages staan de verstelbare bureaus opgesteld in groepjes van vier of zes, met daartussen meer dan veertig (!) formele en informele ontmoetings- en overlegplekken, zoals zaaltjes, treincoupés, zitjes, brainstormruimtes en ga zo maar door. En dan al die wanden, beplakt met tientallen gekleurde post-its. Het is duidelijk: hier wordt gewerkt volgens de agile-methodiek. En op sommige plaatsen zijn grote visuals aan de wand te bewonderen. Deze kunstwerken, bedoeld om de historie en identiteit van TOPdesk als organisatie in beeld te brengen, zijn gemaakt door een kunstzinnige TOPdesk-medewerker.

## HARD WERKEN

Op een middag in april blikken Jasmijn Moerman en Rosanna Meeder, beide werkzaam als facility manager bij TOPdesk, terug op het verhuistraject dat eind december vorig jaar werd afgerond. Het was het sluitstuk van enkele maanden keihard

werken, in de laatste twee, drie weken zelfs zeven dagen per week, soms wel zestien uur per dag. Moerman en Meeder offerden net als enkele collega's zelfs hun kerstdagen op, zodat bij de opening van het kantoor op 27 december iedere collega weer aan het werk kon gaan.

## VAN 30 NAAR RUIM 5.000 M<sup>2</sup>

Het verhaal begint een jaar of twee geleden. In twintig jaar tijd is TOPdesk gegroeid van een klein softwarebedrijf, met vier man en een kantoor tje van dertig vierkante meter, tot een van de leidende softwarebedrijven in ons land, gespecialiseerd in het leveren van servicemanagement-oplossingen. Het pand waar de organisatie al die jaren is gehuisvest (Torenhove in Delft) voldoet om meerdere redenen niet meer aan de eisen en wensen van de organisatie: het is aan de krappe kant, het is verouderd, de inrichting is een aardige mengelmoes van stijlen en soorten meubilair, maar nog belangrijker: de werkomgeving stemt niet meer overeen met wat de organisatie wil zijn en wil uitstralen.

Na diverse besprekingen wordt besloten een vastgoedadviesbureau in te schakelen om naar andere huisvesting uit te kijken. Na een uitgebreide zoektocht valt het besluit om voor tien jaar vier verdiepingen in "De Rode Haan" te huren, een pand

dat als voormalig kantoor van het UWV en de Gemeente Delft diende. Vooral de locatie is voor TOPdesk een belangrijke factor: het pand ligt aan de rand van het historische stadscentrum, op loopafstand van het NS-station.

## FORSE VERBOUWING

Vanaf het eerste moment is duidelijk dat er aan de nieuwe huisvesting veel veranderd moet worden. Het kantoor is namelijk behoorlijk standaard ingedeeld, met veel kamertjes en gangen. Ook ontbreekt een open verbinding tussen de verdiepingen, iets dat de transparantie en de samenwerking tussen teams niet ten goede zal komen. Anders gezegd: voordat daadwerkelijk verhuisd kan worden, is een forse verbouwing noodzakelijk, inclusief het volledig strippen en opnieuw indelen en inrichten van de vier verdiepingen. Na vaststelling van het investeringsbudget en het formuleren van het interne project- en verhuisteam, wordt besloten om voor de begeleiding een extern bureau in te huren. Het bedrijf Refitters uit Almere, een full service projectbureau gespecialiseerd in advisering en uitvoering van kantoorinrichting, projectinrichting, ontwerp van kantoorinterieur, projectmanagement van inrichtingsprojecten, wordt gevraagd om alles rondom de verbouwing in goede banen te leiden.

## WAT IS JE IDENTITEIT?

Een van de grootste uitdagingen in het traject was het laten aansluiten van de indeling en inrichting bij de identiteit van TOPdesk als organisatie, vertelt Jasmijn Moerman. "Het oude pand sloot niet meer aan bij wie we willen zijn en wat we willen uitstralen. Toen we met de architect rond de tafel gingen zitten, bleek al snel dat zij wel kaders wilde hebben. We hebben toen allerlei zaken benoemd zoals: we voelen ons prettig in open en lichte ruimtes met veel ontmoetingsplekken, zonder lage plafonds, met ramen die open kunnen, en niet te gestileerd allemaal, dat soort dingen. Maar dat zijn fysieke zaken, dat lukt allemaal wel. Het lastige zat juist in het overbrengen van het gevoel en de sfeer die we graag terug zouden willen zien in de nieuwe werkomgeving." Ondanks de pogingen om dat gevoel zo goed mogelijk over te brengen, blijkt het eerste



Facility managers Rosanna Meeder (links) en Jasmijn Moerman in de het nieuwe TOPdesk-kantoor in Delft.

'Het lastige zat in het overbrengen van het gevoel en de sfeer die we terug willen zien'

inrichtingsontwerp niet bepaald aan de verwachtingen te voldoen. Blijkbaar was de projectgroep niet in staat geweest om die wensen goed te omschrijven, blikt Moerman terug. Een communicatiestoornis hielp ook niet echt mee. "We hadden aangegeven dat we meer groen wilden. De architect had dat – achteraf gezien heel begrijpelijk – iets te letterlijk opgevat en een aantal wanden donkergroen ingekleurd. Maar met groen bedoelden we geen kleur, maar planten."

## PINTEREST EN BRANDBOOK

Het projectteam realiseerde zich dat ze nog meer hun best moesten doen om aan de architect over te brengen wie TOPdesk als organisatie wil zijn en wat voor gevoel daar bij hoort. De oplossing werd onder meer gevonden in Pinterest: Meeder en Moerman verzamelden tal van afbeeldingen die veel meer richting gaven aan de gewenste inrichting en beoogde sfeer. Bij toeval werd op dat moment de laatste hand gelegd aan het nieuwe "brandbook" van TOPdesk, met daarin informatie

>>



over zaken als tone of voice bij klantcommunicatie, huisstijlkleuren en de organisatiecultuur, informatie die ook met de architect werd gedeeld.

#### SPOT-ON

Na een nieuwe briefing presenteerde de architect korte tijd later haar tweede ontwerp. Op dat moment viel alles op zijn plaats, vertelt Meeder. “Dat nieuwe ontwerp was spot-on. We waren zo ontzettend blij, alles klopte. We zagen op de tekeningen een warm thuis, met leuke meubels maar niet te schreeuwerig. Ik zelf zou het omschrijven als: professioneel genoeg om klanten te ontvangen, maar voor medewerkers thuis genoeg zodat ze bij wijze van spreken ook op sokken kunnen lopen.”

#### STRAKKE PLANNING

Na afronding van de vergunningenfase startte op 24 september vorig jaar de verbouwing. Omdat het huurcontract van het oude kantoor op 31 december afliep had het projectteam wel rekening te houden met een harde deadline: de ver- en inhuizing moest uiterlijk eind december zijn afgerond. Een opgelopen vertraging van enkele weken werd vanaf de start van de verbouwing stap voor stap ingelopen, een uitzonderlijke prestatie in een wereld waar overschrijdingen van bouw- en opleveringstermijnen toch vrij gebruikelijk zijn.

In de dagen vlak voor Kerst vond de verhuizing plaats, die gezien de krappe tijdsplanning in het weekend en zelfs 's nachts doorliep. Om niet on-

‘We dwingen niemand tot een clean desk policy’

nodig veel spullen te verhuizen werden de medewerkers aangespoord om oud papier en spullen die niet meer gebruikt werden vooral weg te doen. De oproep bleek niet aan dovenmansoren gericht: in totaal werd in die periode zo'n 13.000 kilo aan oud papier en afval afgevoerd.

#### WERKPLEKCONCEPT

Het werkplekconcept dat is gekozen kan worden omschreven als flexibel maar niet flex, zegt Meeder. “Medewerkers zijn vrij om te zitten waar ze willen zitten. Maar we dwingen niemand tot een clean desk policy, in principe mag iedereen zijn eigen werkplek claimen en die aankleden met spulletjes van thuis. En als iemand besluit dat het handiger is om volgende week bij een ander team te gaan zitten, dan is die flexibiliteit er ook.”

#### ONTMOETEN EN ONTSPANNEN

Opvallend in de inrichting zijn de vele ontmoetingsplekken, verspreid over de verdiepingen, bedoeld voor overleg en ontspanning. “We hebben niet alleen een game room met spelcomputers, maar ook een “unplugged” room voor mensen die juist offline willen relaxen met een boek of tijdschrift. En we beschikken over een health room, waar collega's kunnen mediteren en twee keer per week een masseuse een stoelmassage geeft.”

“Het was echt gaaf om te zien dat bijna iedereen hier op 27 december binnen een uur of twee weer zat te werken”, zegt Moerman. “Het ging eigenlijk

vanzelf. Mensen wisten waar ze ongeveer moesten zitten en werden als ze dat op prijs stelden door collega's begeleid naar hun verdieping of werkzone. Ze troffen daar dan hun verhuisdoos, konden hun boeltje uitpakken en vervolgens snel weer aan de slag.”

#### ‘WISTEN JULLIE DAT...’

Wat de meest gehoorde opmerking was de eerste dagen na de verhuizing? Meeder moet lachen: “Wisten jullie dat... en dan kwam er nog iets achteraan. Dat de kopjes daar en daar ontbraken. Dat het toilet op verdieping X nog niet helemaal in orde was. Hoe vaak we dat wel niet gehoord hebben die eerste weken. Maar het grappige was dat we eigenlijk op alles konden zeggen: ja, dat weten we, want we wisten dat er nog veel opleverpunten waren. We hebben toen besloten een grote Excel te maken en die op intranet te delen, zodat iedereen kon zien wat er al bekend was over de zaken die nog moesten gebeuren. We hebben toen intern ook duidelijk de boodschap gecommuniceerd: vertrouw ons en geef ons een paar weken de tijd om alles in orde te maken. En bij vragen konden we ook steeds zeggen: heb je al in de Excel-lijst gekeken?” Meeder en Moerman constateren dat het aantal meldingen sinds de verhuizing met zo'n 300 procent is gestegen, niet alleen vlak na de verhuizing maar structureel. Meeder: “Ik denk dat het onder meer te maken heeft met de toegenomen zichtbaarheid van facilitair, dat heb je met zo'n enorm project als een

‘Je moet tijdens het ontwerp-proces blijven toetsen of bepaalde uitgangspunten nog kloppen’

#### KERNGEGEVENS

Organisatie : TOPdesk  
 Kernactiviteit : leverancier service management-software  
 Hoofdkantoor : Delft  
 Aantal medewerkers : ca. 400  
 Aantal werkplekken : ca. 390  
 Project : verhuizing naar nieuwe huisvesting  
 Website : www.topdesk.nl

verhuizing. Daarnaast beschikken we met 5100 vierkante meter over meer ruimte en is er personele uitbreiding geweest. Ik durf wel te zeggen dat onze workload flink omhoog is gegaan.”

Of er nog lessons learned zijn? Zowel Moerman en Meeder noemen er een paar. Een daarvan heeft te maken met het voortdurend voeling blijven houden met de organisatie. Meeder legt uit wat ze bedoelt: “Aan het begin van het project inventariseer je de behoeften en daarmee ga je aan de slag. Maar die behoeften kunnen in de loop der tijd veranderen. Je moet dus tijdens het ontwerp-proces steeds bij de organisatie blijven toetsen of bepaalde wensen en uitgangspunten nog kloppen. Het projectbureau waarmee we werkten moest af en toe wel even schakelen, maar dat ging goed. Daar waren we blij mee, want we wilden hoe dan ook steeds de interne klant erbij betrekken, daar doe je het immers voor.”

#### UITDAGINGEN

Een van de uitdagingen voor de komende periode is het opnieuw opbouwen van de facilitaire basis en het nalopen en herinrichten van de facilitaire processen. Moerman, tot slot: “Als je bent verhuisd, ontcom je er niet aan om alles rondom FM weer tegen het licht te houden. Bovendien, we zijn een groot bedrijf geworden, en dat betekent dat je bepaalde zaken eigenlijk niet meer ad hoc kunt organiseren. Nee, we hoeven ons de komende periode zeker niet te vervelen.” <<