



# Facilitymanagement



De schoonmaker als allround facilitair medewerker



Pagina 4

**270.000** facilitaire medewerkers zorgen dagelijks voor optimale werkomgeving

Pagina 6

Licht heeft meer invloed op het bioritme dan voorheen werd gedacht

Pagina 10

'Gebouwen hebben een enorme impact op ons welzijn'



Pagina 12

Gezonde gebouwen hebben de toekomst

Pagina 14

## COLUMN

**Auteur: Brenda Groen**

Associate lector Experience & Service Design –  
Saxion University

### Geen gastvrijheid zonder facilitymanagement

Waarom zou een facilitymanager zich druk moeten maken over gastvrijheid? 'Het is hier toch geen hotel?' Wie dat zegt, vindt onterecht dat gastvrijheid 'eigendom' is van de gastvrijheidsindustrie. Natuurlijk kun je facilitymanagement heel functioneel benaderen, als een set verantwoordelijkheden, voor bijvoorbeeld gebouwonderhoud, schoonmaak, catering en beveiliging. Maar dan ga je voorbij aan het feit dat de gebruiker, degene die het resultaat van je werkzaamheden ondervindt, geen checklist afwerkt, maar een totaalindruk krijgt. Een mens is geen productiemiddel, geen objectief meetinstrument, geen object; een mens is een organisme dat de hele dag indrukken opdoet vanuit zijn of haar omgeving, van alles hoort, ziet, voelt, ruikt en proeft, en die informatie verwerkt en daar betekenis aan geeft. Dat bepaalt hoe je je ergens voelt. Voel ik me prettig? Veilig? Welkom? Comfortabel? Voel ik dat er voor me gezorgd wordt? Niet de objectieve kwaliteit van het facilitaire pakket, maar de subjectieve beleving maakt of je een organisatie als gastvrij ervaart of niet. En dan tellen gebouw, diensten, gedrag van medewerkers en medegebruikers allemaal mee. Facilitymanagement zorgt immers zowel voor de eerste indruk – denk aan toegangscontrole en receptie – als voor een prettige werk- en leefomgeving (bijvoorbeeld reinheid, inrichting en catering). Niet alleen het gebouw maar ook het servicepakket en gedrag van de gebouwgebruikers tellen mee. Dat geldt voor kantoorgebouwen en scholen, en ook zeker voor instellingen als ziekenhuizen, verpleeghuizen en gevangenissen, waar mensen 24 uur per dag verblijven. Natuurlijk geldt het ook voor ondernemingen in de traditionele gastvrijheidsindustrie zoals restaurants, hotels en recreatieparken, maar daar is gastvrijheid vanzelfsprekend.

Goed facilitymanagement creëert een omgeving waar mensen zich prettig voelen. Goed facilitymanagement creëert een gevoel van gastvrijheid.



## INHOUDSOPGAVE

### Schone (werk)omgeving

- 4 De schoonmaker als allround facilitair medewerker
- 5 Beleving: van schoonmaakkraacht tot eindgebruiker



### Faciliteren van gastvrijheid

- 6 Facilitymanagement spil in een succesvol bedrijf
- 6 Werkomgeving die inspireert, faciliteert en verbindt
- 7 Servicedesk onmisbaar voor positieve klantbeleving
- 8 Facilitymanagement wordt steeds geavanceerder



### Gezondheid en beleving

- 9 Gezonde werkomgeving vereist goed binnenklimaat
- 9 Belang van goede luchtkwaliteit nog onderschat
- 10 Licht en donker houden het bioritme op orde
- 10 'Licht doet veel met de mens'
- 11 Het beleven van licht
- 12 'De impact van gebouwen op ons welzijn is enorm'
- 12 Hoe techniek kan helpen bewuster en beter te zitten
- 13 Integrale aanpak voor gezondheid in bebouwde omgeving
- 13 Gezonde productieve werkomgeving voor breinwerkers



## KENNISPARTNERS



## Colofon

Deze onafhankelijke publicatie van Pulse Media Group verschijnt op 25 november bij Elsevier Weekblad.

Sales: Sanne Bontenbal, David van Haasteren en Maarten le Fevre (commercieel directeur).

Redactie: Marianne Rijke (hoofdredacteur), Yara Hooglugt, Ruby Sanders, Nina Visser, Cees van Dijk, Henk Dilling, Hans Niewenhuis, Peter van den Boom en Jaime Donata.

Vormgeving: Nick van den Berg, foto's: Bigstockphoto.com en Unsplash.com.

Directeur-uitgever: Paul van Vuuren, drukker: Janssen/Pers Rotatiedruk, Gennep.

De inhoud van de commerciële bijdragen zoals profielen, expertinterviews, expertbijdragen en advertorials beschrijven de meningen en standpunten van de geïnterviewden. De redactie van PMG tracht alle fouten te voorkomen, maar de redactie kan niet instaan voor eventuele fouten of onvolkomenheden in deze bijdragen. PMG aanvaardt hierdoor geen aansprakelijkheid. Pulse Media Group B.V. [www.pulsemedia-group.com](http://www.pulsemedia-group.com) [info@pulsemedia-group.com](mailto:info@pulsemedia-group.com).



## Alerte gastvrijheid: scherp en toch gastvrij?

Proactief en gastvrij beveiligen ligt ten grondslag aan alerte gastvrijheid, een belangrijke voorwaarde om de *hospitality* en veiligheid in organisaties te vergroten. Ursula Buiteman, business developer bij Welkom!, onderdeel van Securitas, vertelt hoe organisaties een security-mindset ontwikkelen en tegelijkertijd gastvrij te werk gaan.

Veel mensen voelen zich onveilig in een zwaar beveiligde omgeving. Nog meer beveiliging en camera's leiden vooral tot schijnveiligheid. Daarnaast heeft beveiligingsdrift negatieve gevolgen voor de gastvrijheid. Een goede manier om de veiligheid in organisaties te vergroten is daarom de samenwerking tussen *hospitality*- en securityorganisaties te verbeteren, stelt Buiteman.

**“Je hoeft geen spectaculaire acties te verrichten om criminaliteit te voorkomen. Iemand aanspreken is vaak al voldoende”**

### Afwijkend gedrag

Het signaleren van (afwijkend) gedrag speelt zowel in nieuwe proactieve beveiligingsstrategieën als in de gastvrijheidssector een belangrijkere rol. “Veiligheid en *hospitality* gaan altijd over gedrag. Gedrag kan voorspellen wat iemand gaat doen of wat iemand gaat nalaten”, zegt Buiteman. “De kunst is om afwijkend gedrag op tijd te signaleren en te beïnvloeden.”

“Je hoeft geen spectaculaire acties te verrichten om criminaliteit te voorkomen. Iemand aanspreken is vaak al voldoende”, zegt collega Mark van den Wijngaard, veiligheidsspecialist bij Securitas. “Kwaadwillenden hebben er een hekel aan om uit hun anonimiteit te worden gehaald.”



### Kruisbestuiving

Om de veiligheid binnen organisaties te vergroten, zou een kruisbestuiving tussen *hospitality*- en securityorganisaties moeten plaatsvinden, vinden Buiteman en Van den Wijngaard. “Het is goed als beveiligers de meerwaarde van een gastvrije ontvangstbeleving gaan inzien en gastvrouwen en receptionisten zich beter bewust worden van veiligheidsrisico's en dreiging”, zegt Buiteman.

Van den Wijngaard: “*Hospitality*medewerkers moeten beseffen dat kwaadwillenden geregeld gebruik maken van de gastvrijheid van bedrijven. Ik kan een organisatie opbellen en me uitgeven voor wie ik maar wil. Ik stel een paar onbenullige vragen om vervolgens de informatie te vergaren waar ik écht naar op zoek ben (social engineering), bijvoorbeeld over de beveiliging. Medewerkers zijn zich vaak niet bewust van deze werkwijzen.”

### Eerste klantcontact

“Receptionisten zijn ongelofelijk belangrijk”, vervolgt hij. “Zij hebben het eerste klantcontact, dan wel telefonisch,

dan wel aan de balie. Ze maken veel mee. Als organisaties *hospitality* als informatiebron toevoegen aan het beveiligingssysteem dan wordt de beveiliging vele malen effectiever. Zeker als dat gepaard gaat met een goede incidentenregistratie. Het is belangrijk dat medewerkers alles wat ze als raar of afwijkend ervaren, kunnen melden aan de securityorganisatie. Dat sluit goed aan bij het idee achter proactief beveiligen, namelijk ‘aan de voorkant’ zo veel mogelijk informatie vergaren.”

**“Kwaadwillenden nemen ongezien de tijd en ruimte om hun acties voor te bereiden, informatie te vergaren en te observeren”**

### Security-mindset

Om de veiligheid te vergroten is het van belang dat *hospitality*medewerkers zich bewust worden van dreiging en een security-mindset ontwikkelen. Ze kunnen veel leren van de werkwijze van

proactieve beveiligers. Deze putten onder andere uit eigenschappen als intuïtie, oog voor detail, een goed observatievermogen en het vermogen om analytisch en logisch te reageren op uiteenlopende situaties en gedrag. Proactief beveiligen is een strategie waarbij signalen van gevaar vroegtijdig worden opgepikt. Deze wordt preventief ingezet om te voorkomen dat er iets gebeurt.

Een security-mindset trainen is geen overbodige luxe, stelt Van den Wijngaard. “Kwaadwillenden nemen ongezien de tijd en ruimte om hun acties voor te bereiden, informatie te vergaren en te observeren. Juist daarom is een praatje maken zo belangrijk. Als organisatie kun je proberen kwaadwillenden een stap voor te zijn door zelf informatie te vergaren. Het interessante is dat je dat doet vanuit *hospitality*, de relatie en door middel van het geven van bewuste aandacht.”

*Welkom!*

### Meer informatie

Heeft u vragen over dit onderwerp of over wat Welkom! voor u kan betekenen? Neem dan contact met ons op via 088 322 1200 of [info@welkombijwelkom.nl](mailto:info@welkombijwelkom.nl)

Welkom! uw bezoekbeleving door Securitas. Welkom! heeft jarenlange ervaring in het vinden en creëren van een passende bezoekbeleving. Welkom! kijkt samen met u naar de ontvangst, het verblijf én vertrek van uw bezoek. Met een modulair aanbod realiseren we dat deze beleving past bij uw doelstellingen, bedrijfscultuur en identiteit. Zo versterken we uw imago. Het juiste gevoel benadrukken en de juiste indruk achterlaten bij uw bezoek, dat is de kern van Welkom! [www.welkombijwelkom.nl](http://www.welkombijwelkom.nl)

## WE CANTEEN verandert Nederlandse cateringmarkt



Maaïke de Reuver

Cateringconcept WE CANTEEN is sinds 2011 op missie om bedrijfsrestaurants om te vormen tot food courts waarbinnen lokale ondernemers samen een gevarieerd en écht lekker cateringaanbod verzorgen.

### Specialiseren

“Echt lekker en eerlijk eten, bereid door

lokale ondernemers die gespecialiseerd zijn in een bepaald product of een bepaalde keuken en op die manier 250 tot 300 dagen per jaar de mooiste paella, een 100 procent biologische hotdog, een geweldig Balinees gerecht of zelfgerookte zalm bereiden. Vanuit een passie om mensen mooi en verrassend eten te serveren. Dat is waar wij gelukkig van worden”, zegt Maaïke de Reuver, *founder* van de vooruitstrevende cateringformule.

### Food 100

WE CANTEEN heeft de afgelopen jaren meerdere innovatieprijzen gewonnen en De Reuver is recent toegevoegd aan de lijst van de honderd voedselverbeters in Nederland: de Food100. Niet voor niets, zo blijkt. Mensen zijn de laatste jaren op een andere manier naar eten gaan kijken. De consument wil weten wat hij eet. Zeker in de steden neigen mensen weer naar

het doen van boodschappen bij een lokale scharrelslager of groenteboer. “Men hecht een steeds groter belang aan de kwaliteit van eten. Onbespoten, seizoensgebonden, lokaal of fairtrade en bereid met aandacht”, aldus De Reuver. “Een groeiende groep consumenten heeft een steeds grotere hang naar authenticiteit, tastbaarheid, beleving en variatie. De traditionele cateringmarkt probeert op die trends in te springen, maar slaagt daar slechts ten dele in.”

### Bedrijfsrestaurants

WE CANTEEN zet lokale ondernemers in om het aanbod in het bedrijfsrestaurant te verzorgen. En dat blijkt te werken. Inmiddels verzorgt WE CANTEEN het eten en drinken in meerdere bedrijfsrestaurants in Nederland en zijn ze de opstartfase voorbij. “Overal waar WE CANTEEN begonnen is, zien we dat er meer mensen naar het bedrijfsrestaurant komen”, licht De Reuver toe. “Opeens staan

de lokale ondernemers – die men normaal gesproken tegenkomt in de winkel of het restaurant van de ondernemer, op de buurtmarkt of tijdens een evenement – naast elkaar in het bedrijfsrestaurant van het kantoor. Dat geeft een hele nieuwe beleving en is dagelijks weer een feest voor de gast.”

“WE CANTEEN en haar lokale ondernemers geven eten weer een verhaal en een gezicht”, aldus De Reuver. “En dat proef je.”

### Meer informatie

We Canteen B.V.  
Amsterdamseweg 204  
1182 HL Amstelveen  
020 4200691  
[info@wecanteen.nl](mailto:info@wecanteen.nl)  
[www.wecanteen.nl](http://www.wecanteen.nl)

## De schoonmaker als allround facilitair medewerker

**Van onze redactie**  
Auteur: Yara Hooglugt



**H**et beeld van de traditionele schoonmaker is flink aan verandering onderhevig. Steeds meer organisaties zijn de mogelijkheden aan het verkennen om schoonmakers een breder takenpakket te geven, zodat het werk gevarieerder wordt en medewerkers meer mogelijkheden hebben zich te ontwikkelen.

Door in de toekomst een kruisbestuiving te realiseren tussen onder meer beveiligings-, catering- en schoonmaakmedewerkers wordt steeds meer bewogen richting geïntegreerde facilityservices binnen één pand. Dit stelt Piet Adema, voorzitter van OSB, de brancheorganisatie voor schoonmaak- en glazenwassersbedrijven. Het uitgangspunt dat de schoonmaker louter schoonmaakt begint te vervagen, vertelt hij. Veel bedrijven verruimen hun blik en kijken naar de mogelijkheden van facilitymanagement in de volle breedte. "Want waarom zou een schoonmaker niet een keer een lamp kunnen vervangen of broodjes kunnen ophalen bij de plaatselijke cateraar?" Dit vergroot het werkplezier voor velen en maakt dat de schoonmaker een afwisselender baan heeft.

### Cao-afspraken

De grootste uitdaging is volgens Adema het maken van goede cao-afspraken om te voorkomen dat de verschillende branches in elkaars vaarwater komen. Iedere vakgroep heeft nu een eigen cao, wat het inzetten van schoonmakers op een ander gebied soms nog lastig maakt. De verschillende bonden en brancheorganisaties zijn daarom nu aan het bestuderen hoe binnen de huidige kaders vorm gegeven kan worden aan de huidige ontwikkelingen en wensen. "Misschien is er zelfs wel een mogelijkheid om één universele facilitaire cao op te zetten. Dit alles is natuurlijk nog toekomstmuziek, maar de sector is in elk geval in beweging gezet."

“

*In de praktijk is steeds vaker aangetoond dat een zichtbare schoonmaker, die contact kan maken met kantoormedewerkers, positieve effecten heeft op de beeldvorming van een schoonmaker*

”

### Onzichtbare collega's

Dat ziet ook John Griep, directeur van Vereniging Schoonmaak Research (VSR). Hij constateert daarbij ook dat door veel organisaties stappen worden gezet om de zichtbaarheid van de schoonmaker te vergroten. De onzichtbare positie van de schoonmaker, als medewerkers die in de randen van de dag ten tonele komen als kantoormedewerkers nog niet aanwezig of al naar huis zijn, verandert. Dit kan volgens Griep

helpen bij het vergroten van de schoonmaak kwaliteit. "In de praktijk is steeds vaker aangetoond dat een zichtbare schoonmaker, die contact kan maken met kantoormedewerkers, positieve effecten heeft op de beeldvorming van een schoonmaker." Hij of zij wordt meer als collega gezien in plaats van die handige hulp die ervoor zorgt dat de bureaus weer schoon zijn bij aankomst 's ochtends op kantoor. Dit zorgt er weer voor dat kantoormedewerkers meer hun best zullen doen om hun bureau netjes achter te laten aan het eind van de dag. Een schoner bureau is het resultaat. Immers: wat op een bureau wordt achtergelaten, wordt niet verplaatst. Een schoonmaker reinigt om voorwerpen heen. Onderzoek heeft bovendien aangetoond dat een schone werkomgeving van grote invloed kan zijn op de werkbeleving en productiviteit van een medewerker, vervolgt Griep. Een aspect van niet te onderschatten belang dus; de band tussen kantoorgebruiker en schoonmaker.

### Doorontwikkelen

In lijn met deze ontwikkeling ziet Adema dat er steeds meer aandacht komt voor de vervolgstappen en carrièrekansen van schoonmaakmedewerkers. "De schoonmaakbranche wordt ook wel de poort tot de arbeidsmarkt genoemd. In dit vak kom je uiteenlopende mensen tegen: van studenten tot mensen die net geen goede opleiding hebben tot mensen uit het buitenland." Daarom vindt hij het belangrijk dat de gehele sector nu aandacht besteedt aan de doorontwikkeling van medewerkers en aan het benutten van misschien nog wel onontdekte talenten. Zo wordt bijvoorbeeld steeds vaker gesignaleerd dat schoonmakers die binnen afzienbare tijd zo'n dertig collega's kunnen aansturen, kunnen doorgroeien met hun managementkwaliteiten. "Waarom zouden dergelijke vaardigheden niet elders kunnen worden ingezet? Eigenlijk leidt de schoonmaakbranche steeds vaker mensen op voor de brede markt." Op deze manier ziet Adema kansen voor schoonmakers die, gezien hun opleiding of het ontbreken daarvan, normaal gesproken niet gauw voor andere functies in beeld zouden zijn gekomen. Laagdrempelig aan de slag gaan biedt zo dus perspectief voor de toekomst. Voor de werkgever is hierin wel een signalerende en faciliterende rol weggelegd, om medewerkers ook de kans te geven vaardigheden te ontwikkelen. "Gelukkig loopt de Nederlandse schoonmaaksector hierin dan ook voorop."

### Technologische ontwikkelingen

Ook op het gebied van digitalisering en robotisering is de schoonmaakbranche behoorlijk in beweging. Deze trend heeft twee gezichten: enerzijds wordt het schoonmaakwerk makkelijker en prettiger uitvoerbaar, maar anderzijds ontstaat ook de vrees dat moderne ontwikkelingen hun terugslag zullen hebben op de werkgelegenheid. Wat dat betreft is het volgens Adema inderdaad oppassen, maar hij ziet robots en digitale middelen de schoonmaker nog lang niet volledig vervangen. Op dit moment wordt al wel veel gewerkt met kleine machines die autonoom vloeroppervlakten kunnen schoonmaken. De techniek staat dus zeker niet stil: "Dat is ook wel een gevaar in de schoonmaakbranche. Natuurlijk zijn we allemaal

voorstander van vernieuwing, maar moet je willen dat het werk wordt overgenomen van een groep mensen die verder weinig kansen heeft op werk in andere sectoren?" In dat licht ziet hij het als een goede zaak dat robots op dit moment nog niet zodanig specifiek kunnen worden ingezet dat ze, bijvoorbeeld, bureaus kunnen schoonmaken. Verder gebeurt er vooral veel op het gebied van 'slimme' technologieën die naast de schoonmaker bestaan. Zo is sensorgestuurde schoonmaak erg in opkomst. Dit maakt het onder meer mogelijk dat een schoonmaker, gewapend met een tablet, door gangen en ruimten kan lopen, en een melding krijgt van ruimten die toe zijn aan schoonmaak. Toiletten kunnen ook worden uitgerust met sensoren die vervuiling meten en er zijn inmiddels prullenbakken die een seintje geven wanneer ze voor 80 procent vol zitten. "Dit zijn allemaal interessante ontwikkelingen, omdat ze de doelmatigheid en efficiëntie van schoonmaak kunnen vergroten."

Griep benadrukt tot slot nog wel dat schoonmakers niet moeten denken dat de ontwikkelingen in de branche hen niet zullen treffen. Ook al is volledige robotisering niet in zicht, een schoonmaker zou continu moeten blijven nadenken wat hij of zij kan toevoegen aan het team en de branche in zijn geheel. "Breng voor jezelf je positie binnen het bedrijf in kaart. Doe je je werk goed? Wat kun je nog meer doen? Zijn er misschien talenten die je voor het voetlicht wil brengen en is er, in het verlengde daarvan, misschien een vervolg van je carrièrepad te schetsen?" De verschuiving van schoonmaker naar allround facilitair medewerker zou volgens Griep daarom ook aangegrepen moeten worden door schoonmakers om zich op andere vlakken te bekwamen.

### BEDRIJVEN IN DE SCHOONMAAKSECTOR

Kwartaal 1 2017, afgerond op 50-tallen

Bedrijven	Aantallen	%
<b>Schoonmaakbedrijven</b>	<b>13.800</b>	<b>96%</b>
Interieurreiniging gebouwen (bijv. kantoren, scholen, ziekenhuizen)	8.800	61%
Gespecialiseerde reiniging gebouwen (w.o. glazenwassers en schoonsteenvegers)	3.650	25%
Gespecialiseerde reiniging overig, m.n. industriële reiniging	1.350	9%
<b>Facilitymanagement</b>	<b>600</b>	<b>4%</b>
<b>Totaal schoonmaaksector</b>	<b>14.400</b>	<b>100%</b>

Bron: CBS Statline



## Beleving: van schoonmaakkracht tot eindgebruiker

**B**eleving van een gebouw begint bij de beleving van de schoonmaakkracht. Is de schoonmaakkracht trots op zijn of haar vak en op de werkgever? Wanneer mensen weten dat ze belangrijk werk doen en dat uitstralen, ziet de klant dat ook, stelt Remko Stolk, commercieel directeur van Asito.

### Welke invloed kan een schone werkplek hebben op de arbeidsproductiviteit?

“Een schone werkplek – dat geldt eigenlijk voor elke plek – is een prettige werkplek. Het geeft aan dat de werknemer door de organisatie gewaardeerd wordt. Medewerkers die zich prettig voelen op hun plek zullen loyaler aan de organisatie worden. En een loyale medewerker gaat uiteindelijk beter presteren richting klanten, relaties en collega's. Een schone, prettige werkplek motiveert mensen dus om het beste uit zichzelf te halen. Het werkt ook door: loyale medewerkers leiden tot loyale klanten.”

**“Op een niet-schone werkplek voelen medewerkers zich minder prettig en minder gewaardeerd door de organisatie, waardoor ze minder gaan presteren”**

### En omgekeerd? Wat betekent een niet-schone werkplek voor medewerkers?

“Op een niet-schone werkplek voelen medewerkers zich minder prettig en minder gewaardeerd door de organisatie, waardoor ze minder gaan presteren. Daar kan uiteindelijk het product of de dienst onder lijden. Ook zijn er mogelijke risico's voor de gezondheid van medewerkers. Dit is zichtbaar bij flexwerken: mensen hebben geen vaste plek meer, voelen minder verantwoordelijkheid voor de werkplek en vaak blijkt dat toetsenborden en dergelijke veel meer ziektekiemen bevatten dan bij vaste werkplekken. Zo kan bijvoorbeeld griep zich makkelijker verspreiden. Hier is behalve de productiviteit ook de gezondheid van de werknemer in het geding. Bij flexwerken moeten werkgevers zich realiseren dat er geïnvesteerd moet worden in meer of frequenter reinigen.”

### Welke ontwikkelingen hebben het vak gekenmerkt de afgelopen tijd?

“Er zijn verschillende grote ontwikkelingen geweest. Allereerst is de schoonmaker zichtbaarder geworden. Vroeger was de schoonmaakkracht een onzichtbaar figuur, dat wordt gelukkig steeds minder. Er zijn meer 'dagschoonmakers', die tijdens kantoor- of openingstijden van de organisatie werken. Door hun zichtbaarheid zorgen ze dat medewerkers bewuster omgaan met de werkplek. Schoonmakers communiceren vaker direct met de eindgebruikers, waardoor Nederlandse taalbeheersing ook belangrijker is geworden. Daarnaast zijn schoonmakers in plaats van inspanningsgericht - met behulp van afvinklijsten, waardoor ook ruimten die nauwelijks vervuild waren, schoongemaakt moesten worden - resultaatgericht gaan werken. Hierbij anticipeert de schoonmaker zelf op het gebruik van de vertrekken. De

schoonmaker weegt per dag af welke ruimten meer aandacht verdienen. Een laatste ontwikkeling is dat gebouwen steeds 'slimmer' worden en schoonmakers meer worden uitgerust met devices om daarmee om te gaan. Hierdoor komen ze op het juiste moment op de juiste plek.”

### Kunt u daar een voorbeeld van geven?

“Met bepaalde data kan de vervuilingsgraad gemeten en voorspeld worden. Zo kun je sensoren in sanitaire apparatuur plaatsen. Ook bestaan er 'slimme' prullenbakken, die een signaal aan de schoonmaker geven als ze voor 85 procentvol zijn, enerzijds een 'intellibot', een robot-schrob-zuigmachine, die vloeren kan reinigen. Zo spelen grote technologische ontwikkelingen in de schoonmaakbranche. Dat heeft ook te maken met een verschuiving van focus: van louter de technische kwaliteit wordt steeds meer gekeken naar de beleving van de eindgebruiker.”

### Hoe kan technologie bijdragen aan het beter invullen van het vak en de beleving van de eindgebruiker?

“Middels technologie kan beter worden vastgesteld wat voor de eindgebruiker het meest van belang is. Er werd bijvoorbeeld altijd vanuit gegaan dat een ruimte waar meer of door meer mensen gebruik van wordt gemaakt automatisch sterker vervuild zou zijn. Nu is dit onderzocht, in een samenwerkingsverband met een startup en de Wageningen Universiteit, en blijkt dat er geen causaal verband is tussen het gebruik en de vervuiling. Het gaat erom hoe mensen een ruimte gebruiken, en niet hoe veel of hoe vaak deze wordt gebruikt. Wordt er alleen gewerkt of ook gegeten? Nu wordt er gezocht naar andere factoren die de vervuilingsgraad bepalen. Bovendien is de eindgebruikersbeleving steeds meer de maat en die eindgebruiker wil ook het gevoel hebben dat het schoon is. Behalve voor kantoorruimten geldt dat ook voor openbare plekken als stations en ziekenhuizen. Daar zie je dat een schone omgeving ook veiligheid stimuleert. Een schoon perron voelt veiliger dan een perron vol zwerfvuil. In een ziekenhuis is patiëntveiligheid cruciaal. De schoonmaak levert daar een belangrijker bijdrage aan. De beleving van de eindgebruiker bepaalt uiteindelijk het succes van de organisatie of instelling.”

### Waarom is het van belang dat de schoonmaakkracht trots is op het vak?

“Het is leuker om te zien dat iemand met plezier zijn of haar werk doet. Klanten vinden het steeds belangrijker hoe je als werkgever omgaat met je schoonmaakkrachten. Werkgevers merken dat schoonmaakkrachten die zich prettig voelen, ook beter presteren. En dat straalt weer af op de medewerkers van de onderneming waar wordt schoongemaakt, die ook weer prettiger werken door de schone werkplek. Dit werkt als een cirkel.”

### Wat doen jullie om jullie medewerkers trots op hun vak te maken?

“Wij organiseren veel trainingen, zoals veiligheidstrainingen en hospitality-trainingen en besteden veel aandacht aan coaching en begeleiding van de schoonmaakkrachten. Ook besteden



Remko Stolk

we veel aandacht aan het welkom zijn bij de organisatie. De foto's die wij gebruiken voor onze offertes of flyers zijn echt van onze werknemers. We gaan bovendien jaarlijks met de individuele schoonmakers in gesprek om hun behoeften te leren kennen. Schoonmakers in zorginstellingen moeten bijvoorbeeld veel richtlijnen beheersen en leren met patiënten om te gaan. Als iedereen het vak van schoonmaker serieus neemt, zullen de schoonmaakkrachten dat gevoel ook krijgen. Daarom loop ik zelf jaarlijks mee op de werkvloer. Tot slot hebben we een schoonmaker van het jaar-verkiezing, waar we niet alleen de schoonmaakkrachten en hun leidinggevend, maar ook de klant bij betrekken.”

### Welke rol spelen maatschappelijk thema's als integratie en diversiteit voor jullie organisatie?

“We willen niet alleen mensen trots op hun vak maken, maar ons ook inzetten voor maatschappelijke thema's als inclusiviteit, diversiteit en integratie. Wij zijn een organisatie met 104 nationaliteiten. We omarmen dat. In dit kader organiseren wij elk jaar in oktober het Nationaal Integratiediner, waarbij de schoonmaakkrachten gerechten uit het land van herkomst koken en meer dan

20.000 mensen, onze opdrachtgevers en onze schoonmakers, samen eten. Dit is inmiddels een nationaal evenement dat wij nu zeven keer georganiseerd hebben, mede om de schoonmaker een gezicht te geven en onderdeel van de organisatie te maken. Wij besteden daarnaast veel aandacht aan taalonderwijs, omdat dat steeds belangrijker is. De markt is tot slot aan het veranderen, daarom kijken wij steeds breder: naar onbenut potentieel zoals mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Of statushouders, die we via schoonmaakwerk een instap proberen te bieden waarmee ze een verder bestaan kunnen opbouwen. We werken daarvoor samen met onder meer sociale werkbedrijven en vluchtelingenorganisaties. Door toegang tot de arbeidsmarkt kunnen deze mensen weer zelf een bestaan opbouwen.”

### Meer informatie

Asito is een groot, landelijk schoonmaakbedrijf met 10.000 werknemers die binnen vijftig vestigingen in het hele land werkzaam zijn. [www.asito.nl](http://www.asito.nl)



# Facilitymanagement spil in een succesvol bedrijf

**F**acilitair management of facilitymanagement (FM) gaat verder dan het schoonhouden van een werkplek of het bewaken van een parkeerplaats. Het bevordert alle activiteiten die binnen een organisatie worden verricht en is gericht op het besturen en beheersen van de ondersteunende activiteiten voor het primaire proces. Daarbij gaat het om activiteiten die zowel op het strategische als het operationele niveau nodig zijn om de bedrijfsdoelstellingen te realiseren. Basisgedachte achter FM is dat in een organisatie altijd mensen nodig zijn die zich dienstbaar opstellen ten opzichte van andere medewerkers.

Managers van bedrijven en instellingen zien facilitaire diensten niet langer als een noodzakelijke kostenpost, maar als een onmisbaar onderdeel dat een wezenlijke bijdrage kan leveren aan het succes van een instelling of onderneming, stellen Natalie Hofman, voorzitter van beroepsvereniging FMN en Herman Kok, universitair docent van Wageningen University.

## Slimme toepassingen

Als het gaat om dienstverlening en huisvesting creëert FM waarde en voegt deze toe aan een bedrijf of instelling. Simpel gezegd, facilitaire professionals zorgen dat 'alles functioneert', zodat anderen kunnen werken, wonen of recreëren in een passende ('fit for use') omgeving. Denk daarbij aan huisvesting, inrichting van de werkplek, catering, servicedesks, schoonmaak, wagenparkbeheer, mobiliteit en bereikbaarheid. Daarnaast richt FM zich in toenemende mate op het gebruik van slimme toepassingen zoals schoonmaakrobots, handige apps of flexibel in te delen werkplekken. Hoewel FM zich traditioneel richt op verblijfssituaties rondom werken, speelt het ook bij andere verblijfssituaties van individuen en groepen, zoals wonen en vrije tijd, een belangrijke rol.

Eind jaren zeventig waaide het begrip facilitymanagement uit de Verenigde Staten over naar Europa. In Nederland speelden daarna economische factoren een prominente rol bij de verdere ontwikkeling van het facilitair management. Zo zette bijvoorbeeld de tweede oliecrisis in 1979 aan tot een bewuster energiegebruik binnen organisaties. Ook vereisten aan het einde van de twintigste eeuw veranderingen in de markt een flexibeler ondernemerscultuur die niet gehinderd mocht worden door gebrekkige interne dienstverlening of problemen bij de huisvesting. Parallel daaraan zorgden technologische ontwikkelingen voor grotere complexiteit bij het beheer van bedrijfspanden en -terreinen.

“*Natuurlijk moet het sanitair fris zijn en is het belangrijk dat operationele verstoringen snel worden verholpen, maar de leiding van een bedrijf heeft vooral behoefte aan een duidelijke visie op facilitair*”

## Tij lijkt te keren

Aanvankelijk weet FM een stevige positie te verwerven, maar tijdens de recente economische crises krijgt de sector het zwaar. Hoewel het Centraal Bureau voor de

Statistiek (CBS) geen overzichten bijhoudt van marktontwikkelingen in de wereld van het facilitymanagement lijkt nu, na jaren van krimp, het tij te keren. Voor het eerst sinds 2009 is er weer sprake van groei, blijkt uit onderzoek dat de FNM, de beroepsvereniging voor het facilitaire domein, periodiek uitvoert samen met organisatieadviesbureau Twijnstra Gudde. Uit de cijfers valt op te maken dat in de totale markt, jaarlijks inclusief vastgoed circa tachtig miljard euro omgaat.

“Doordat er nauwelijks toegankelijke statistische gegevens beschikbaar zijn, moesten we begin dit jaar voor de vijfde keer zelf onderzoek laten doen”, antwoordt FMN-voorzitter Hofman op de vraag waarom het lastig is betrouwbare cijfers over de ontwikkelingen in de bedrijfstak te achterhalen. Volgens haar is het merkwaardig dat het CBS geen gegevens verzamelt van een beroepsgroep waar alleen al in Nederland ongeveer 300 duizend mannen en vrouwen werkzaam zijn. Wel is bij het statistiekbureau bekend dat 8800 bedrijven zich bezighouden met de reiniging van het interieur van gebouwen en 3650 organisaties zich richten op het schoonhouden van de buitenzijde ervan, maar specifieke totaaloverzichten ontbreken.

Hofman noemt dat tekenend voor de huidige positie van het facilitymanagement. Volgens haar zien veel bedrijven en instellingen, net als de statistici van het CBS, de toegevoegde waarde van de sector nog onvoldoende. Daarnaast wordt facilitaire

INTERVIEW met Rick Steinmann

## Werkomgeving die inspireert, faciliteert en verbindt

**E**en inspirerende en gastvrije omgeving draagt bij aan het welzijn van medewerkers. Dat is een belangrijke waarde, want studies tonen aan dat welzijn op de werkplek de kans op succes van organisaties substantieel vergroot, vertelt Rick Steinmann, partner Hospitality Group.

### Hoe belangrijk is gastvrijheid voor een organisatie?

“Heel belangrijk. Anders dan tijdens de economische crisis kiezen medewerkers tegenwoordig eerder een werkgever dan andersom. Als je gewild bent als organisatie is het makkelijker om goede werknemers binnen te halen en aan je te binden. Daarom denken organisaties nadrukkelijk na over hun aantrekkelijkheid. Dat begint met gastvrijheid: simpelweg het hebben van oprechte aandacht voor de wensen en beleving van medewerkers en gasten. Een gastvrije omgeving heeft een positief effect op de energie, samenwerking, kennisdeling en innovatie binnen organisaties en versterkt ook de identiteit van organisaties. Aantrekkelijk betekent overigens ook dat je blij geeft van maatschappelijk verantwoord ondernemerschap, bijvoorbeeld door slim gebruik te maken van beschikbare middelen of kantoorpanden in plaats van nieuwbouw. Een mooi gebaar is ook het openstellen van je werkomgeving voor eigen of tijdelijke medewerkers, voor

gasten en voor partners met wie je veel samenwerkt.”



### Hoe geven organisaties vorm aan gastvrijheid?

“Het begint op strategisch niveau. Waar wil je als organisatie over tien jaar staan en met wie wil je die stip op de horizon bereiken? Naast (toekomstige) medewerkers is dat bijvoorbeeld met netwerkpartners. Waar worden ze blij van? De verschillende belevingen van gastvrijheid worden vervolgens vertaald in een werkomgeving waarin de gebruiker zich prettig voelt. Dat zit soms in kleine dingen. In de fysieke

omgeving kan dat een fijne plek zijn om elkaar te ontmoeten, simpel werkende ICT-hulpmiddelen, het kopje koffie of de glimlach van de receptioniste in de ontvangsthal.”

### Hoe zorgt het management voor draagvlak voor een verandering van de werkomgeving?

“De beste garantie voor draagvlak is het actief betrekken van medewerkers bij het ontwikkelen van de werkplek, werkomgeving en werkafspraken. Met deze benadering komt ook de diversiteit van medewerkers en werkprocessen voldoende tot zijn recht in het concept. Medewerkers die betrokken worden en zien hoe de nieuwe manier van werken ze gaat helpen, staan meer open voor de verandering.”

### De manager als faciliterende coach?

“Ja. Een coach die zich afvraagt wat medewerkers nodig hebben om het beste uit zichzelf en hun team te halen en hun werk met plezier te kunnen doen. Het antwoord moet uit de mensen zelf komen. Het management moet het platform bieden om dat antwoord helder te krijgen.”

### Zijn er trends in werkplekbeleving?

“De verbinding tussen natuur en kantooromgeving wordt steeds belangrijker. Dat resulteert in designconcepten met veel groen, natuurlijke materialen maar ook vogelgeluiden en watervallen en meer

variatie in lichtkleur. Het geeft mensen een gevoel van ruimte en vrijheid. Verder laten verschillende onderzoeken zien dat muziek binnen de werkomgeving van toegevoegde waarde kan zijn. Muziek kan niet alleen een positief effect hebben op de productiviteit, maar ook bijdragen aan het welzijn van medewerkers en de saamhorigheid tussen medewerkers. Muziek geeft een gevoel van herkenning en persoonlijke aandacht en zorgt voor interactie.”

### Wat is jullie rol?

“Creating Better Places. Hospitality Group realiseert samen met opdrachtgevers duurzame werkplekconcepten die het werken makkelijker en vooral ook leuker en gezonder maken. Van conceptontwikkeling, ontwerp- en interieurvoorstellen tot en met projectmanagement en het begeleiden van medewerkers. De essentie is het creëren van een fysieke en virtuele werkomgeving waarbinnen medewerkers en andere gebruikers zich welkom voelen en die inspireert, faciliteert en verbindt.”

### Meer informatie

Hospitality Group  
Smallepad 13 - 15  
3811 MG, Amersfoort  
033 - 462 55 55  
E-mail: [info@hospitality-group.nl](mailto:info@hospitality-group.nl)  
Website: [www.hospitality-group.nl](http://www.hospitality-group.nl)



dienstverlening nog te veel beschouwd als een onvermijdelijke kostenpost. Daarom pleit ze voor betere officiële statistieken. "Facilitymanagement verdient een eenduidige en bij de realiteit aansluitende plek bij het CBS", stelt ze.

#### Simpele vraag

Dat negatieve beeld van de dienstverlenende organisaties is volkomen onterecht, vindt universitair docent Kok. Er is immers steeds meer wetenschappelijk bewijs dat een schone, behaaglijke werkomgeving, met voldoende mogelijkheden om de werkplek te kiezen, een gunstig effect heeft op de productiviteit en de kwaliteit van de activiteiten van medewerkers. "Zelfs de *war on talent* zal zich richten op de uitnodigende werkomgeving."

Daarbij ziet hij een nadrukkelijke rol weggelegd voor de facility manager, want die moet in staat zijn om op directieniveau de toegevoegde waarde van de inzet van faciliteiten aan te tonen. "Natuurlijk moet het sanitair fris zijn en is het belangrijk dat operationele verstoringen snel worden verholpen, maar de leiding van een bedrijf heeft vooral behoefte aan een duidelijke

visie op facilitair." In feite draait het om het antwoord op de simpele vraag wat het effect is van de inzet van faciliteiten en diensten op de uitkomst van primaire processen, en dat in vergelijking met de kosten en de risico's. Dat moet de hedendaagse facility manager duidelijk kunnen maken, legt Kok uit. Daarnaast wijst hij op het toepassen van *evidence based FM*. Dat wil zeggen facilitymanagement gebaseerd op de best beschikbare informatie uit geloofwaardig onderzoek waarbij in toenemende mate de winnaars van de verliezers worden onderscheiden. "Deze inzichten stellen ons in staat om zogenaamde *healing environments* in de zorg te creëren, net als gastvrije kantoren die aantoonbaar bijdragen aan het welzijn en de productiviteit van medewerkers."

"We mogen minder bescheiden zijn", vult Hofman aan. Ruim 80 procent van de werkende beroepsbevolking in een kantooromgeving, een zorg- of onderwijsinstelling of in een industriële locatie, heeft immers dagelijks met

de mensen uit deze sector te maken zonder dat ze zich er bewust van zijn. Dagelijks dragen meer dan 270.000 facilitaire medewerkers die in dienst zijn bij een professionele facilitaire organisatie, bij aan een optimale omgeving om te werken, te leren, te ontmoeten, beter te worden of te recreëren. In Nederland is de facilitaire sector goed voor circa 10 procent van het bruto nationaal product. "Daarmee is het aandeel van deze branche groter dan die van de transportsector en de land- en tuinbouw samen, die wel kunnen rekenen op ruime aandacht van het kabinet", voegt Kok toe.

➤ Lees verder op pagina 8

#### EXPERTBIJDRAGE

## Servicedesk onmisbaar voor positieve klantbeleving



Tiko Smetsers

De laatste tijd zien we de economische activiteit sterk toenemen. Er ontstaat weer ruimte in de budgetten. De focus en concurrentie verschuift van *efficiency* naar beleving. Ook binnen de facilitaire branche. Maar hoe werkt dat in een omgeving waarin geen concurrentie is? Hoe onderscheid je je dan? Tiko Smetsers, Business Manager bij Arrange Interim, onderdeel van ArrangeGroup, zet de antwoorden op deze vragen uiteen.

#### Een strategische bijdrage

Als een interne dienstverlener is het

facilitair bedrijf automatisch monopolist. Echter kan deze monopolist niet op zijn lauweren rusten. De dienstverlening van het facilitair bedrijf draagt ten slotte ook bij aan de strategische doelen van de moederorganisatie om talent te binden, duurzame oplossingen te realiseren en de arbeidsproductiviteit te verhogen. Een bijdrage leveren aan die doelen is een haalbaar streven.

#### De vanzelfsprekendheid van FM

Daarbij is het goed om te onthouden dat iedereen verstand heeft van facilitymanagement: iedereen kan tenslotte thuis ook het licht aandoen, schoonmaken en voor eten zorgen. Een groot deel van de FM-taken zijn dermate vanzelfsprekend dat het moeilijk is om daar een echt positieve ervaring ('wow-effect') mee te creëren. Je hoort ten slotte bijna nooit iemand zeggen hoe fijn het klimaat is of hoe fijn het is dat het licht het doet. Dat is vanzelfsprekend. De enige keer dat dergelijke zaken opvallen is als ze het niet meer doen. Je kunt natuurlijk proberen om dit zo snel mogelijk op te lossen, maar dan is de ontevredenheid bij de eindgebruiker al een feit. Om toch een beleving te creëren die de verwachting overstijgt en dus een positieve klantbeleving realiseert, moet ingezet worden op de contactmomenten tussen de eindgebruiker en de facilitaire dienst.

#### Moments of truth

In de horeca kennen ze dit concept al jaren, inzetten op de moments of truth,

de momenten waarop er interactie bestaat tussen klant en dienstverlener die de mogelijkheid biedt een positieve óf negatieve indruk achter te laten. In het geval van FM betekent dat een oplossingsgerichte medewerker die elke individuele eindgebruiker optimaal kan faciliteren, ondersteund door de servicedesk die de onuitgesproken verwachtingen van de eindgebruiker weet te achterhalen. *Hostmanship* speelt daarbij een belangrijke rol. *Hostmanship* gaat verder dan alleen een proces van *hospitality* doorlopen waarin iedereen op dezelfde manier wordt behandeld, maar biedt juist ruimte aan individuele processen.

**"Je hoort ten slotte bijna nooit iemand zeggen hoe fijn het klimaat is of hoe fijn het is dat het licht het doet. Dat is vanzelfsprekend. De enige keer dat dergelijke zaken opvallen is als ze het niet meer doen"**

#### De sleutelrol van de servicedesk

Als het klantcontactpunt voor de facilitaire organisatie is de servicedesk bij uitstek de partij om aan de moments of truth invulling te geven. Realiseer daarom een servicedesk die handelt in het belang van de individuele

eindgebruiker, door de eindgebruiker als mens te respecteren en zijn of haar (on) uitgesproken behoefte in te schatten. Dat betekent niet altijd doorverwijzen naar een formulier op intranet of een andere *self-service* methode, maar ook niet iedereen aan de hand meenemen om het voor hen te regelen. Daarvoor moet een servicedeskmedewerker de tijd en ruimte hebben om de dialoog met de eindgebruiker aan te gaan. Van schoonmaker tot cateringmedewerker, van *handyman* tot beveiliging, allemaal kunnen ze bijdragen aan oprechte aandacht en de eindgebruiker het gevoel geven écht welkom te zijn. Het is aan de servicedesk om hier als spin in het web een voorbeeldrol in te vervullen en het individuele klantbelang voorop te zetten. Zo kunnen we zorgen dat de ervaring van de dienstverlening de verwachting van de klant keer op keer overstijgt. En dat zorgt voor tevreden eindgebruikers, die gezonder en productiever zijn en daardoor in staat gesteld worden de externe klant datzelfde gevoel van blijheid en aandacht te geven. Met als resultaat een betere klantbeoordeling, hogere productiviteit, duurzamere relaties en een beter imago.

#### Meer informatie

ArrangeGroup  
033 433 3198  
www.arrangegroup.nl



Vervolg van pagina 7



in toenemende mate *data engineers*, maar het is volgens hem een misvatting dat in de toekomst geen vakkundige mensenhanden meer nodig zijn.

#### Duurzame economie

Voor facilitaire dienstverleners is volgens de experts een voortrekkersrol weggelegd bij de ontwikkeling naar de duurzame en circulaire economie die de overheid in 2050 gerealiseerd wil hebben. Daarbij kan het gaan om het energiebeheer, het gebruik van materiaal en het scheiden van afval. Maar de facility manager volstaat dan niet met de mededeling dat papier en plastic in aparte tonnen gegooid moeten worden, zegt Kok. "De facility manager zou juist de verantwoordelijkheid op dit beleidsterrein naar zich toe moeten trekken."

In vergelijking met de beginjaren van het facilitymanagement zijn de hedendaagse facilitaire managers hoger opgeleid, blijkt uit gegevens van de hogescholen in Nederland. Jaarlijks leveren die ongeveer 900 afgestudeerde FM-opgeleiden af. Daarnaast zijn er nogal wat zij-instromers die bewust voor deze functie kiezen en al beschikken over de nodige werkervaring. Kok: "Daardoor zie je dat vooral deze groep fris aankijkt tegen facilitymanagement en een ander soort gesprek voert met een directie."

#### Technologie domineert

Daarnaast ziet Hofman de rol van facilitaire medewerkers veranderen. "Niet langer gaat het uitsluitend om het fysiek schoonhouden van het pand, het bemensen van de telefooncentrale of het verzorgen van de catering." Komende jaren zal technologie in het beheer van een bedrijfscomplex of kantoorgebouw domineren, verwacht zij. Big data *analytics*, werkpleksensoren, *internet of things*, robotisering, 3D-printing en artificial intelligence gaan volgens haar een prominentere plaats innemen in het facilitaire werkveld. Organisaties die niet op deze veranderingen inspelen, lopen het risico de boot te missen, waarschuwt Hofman.

Kok sluit zich aan bij die woorden, hoewel hij die wel nuanceren. De door Hofman geschetste ontwikkelingen zullen ook gevolgen hebben voor de facilitaire aanbieders, benadrukt hij. Die zullen volgens hem niet langer uitsluitend kunnen concurreren op prijs, maar op innovatief vermogen en wat hij omschrijft als 'integrale belevingskwaliteit'. Om te voorkomen dat ze het onderspit delven moeten ze investeren in relevante samenwerkingen en in opleidingen en trainingen voor het personeel. "Komende jaren zal een fors aantal medewerkers uitstromen en in tegenstelling tot wat in het verleden gebeurde kiest een belangrijk deel van de nieuwe aanwas nadrukkelijk voor het vak. Die mensen verwachten een volwassen behandeling", zegt Kok.

Net als Hofman ziet hij ook het belang van de technologie in de sector toenemen. Dat zal ingrijpende veranderingen met zich mee brengen, verwacht hij, vooral doordat in de nabije toekomst andersoortige menskracht nodig is. Huidige informatiesystemen zullen doorontwikkeld moeten worden om relevant te blijven. "Met de komst van onder andere het internet of things gaan mogelijke storingsmeldingen rechtstreeks van het apparaat naar de leverancier waarbij het gebouw fungeert als dataplatform." Technici worden

“ Niet langer gaat het uitsluitend om het fysiek schoonhouden van het pand, het bemensen van de telefooncentrale of het verzorgen van de catering ”

Zowel Hofman als Kok zien niet alleen uitdagingen, maar ook voordelen in de ontwikkelingen die zij schetsen. Voor facilitaire organisaties wordt het volgens hun belangrijker om adequaat te kunnen inspelen op de wensen van de klant. Kantoren evolueren naar een plek waar medewerkers graag willen vertoeven en de werkomgeving ontwikkelt zich tot een passende plek voor de uitvoering van allerlei activiteiten van medewerkers. "Afgelopen jaren hebben we ervoor gepleit om facilitaire bestedingen niet alleen te beschouwen als een kostenpost, maar ook als investering in werknemers- en klanttevredenheid en klantbeleving", stelt Hofman. Daarbij zal de facilitymanager zich volgens haar moeten inspannen om een balans te vinden tussen sociale, milieutechnische- en economische aspecten.

INTERVIEW met Marcel Groenenboom en Erik Jaspers

## Facilitymanagement wordt steeds geavanceerder



Marcel Groenenboom

W elzijn en productiviteit van werknemers zijn gebaat bij een optimaal beheer van het gebouw waarin zij werken. Facilitymanagement informatiesystemen (FMIS) bieden hierin onmisbare ondersteuning. Een FMIS koppelt zoveel mogelijk informatie over een gebouw aan de behoeften van de gebruikers. Door de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, waarin projectmatig ruimtegebruik en thuiswerken een steeds grotere rol spelen, kunnen FMIS-systemen zorgen dat gebouwen optimaal worden benut, zeggen Marcel Groenenboom, General Manager UK en Benelux, en Erik Jaspers, Global Product Strategy & Innovation Officer van internationale softwareleverancier Planon.

#### Hoe werkt automatisering van gebouwbeheer?

Jaspers: "Sensoren registreren zoveel mogelijk gegevens over een gebouw. Deze gegevens worden samengebracht en



Erik Jaspers

gecombineerd in een geautomatiseerd informatiesysteem voor facilitaire diensten en vastgoedbeheer, het FMIS. Naarmate gebouwen 'slimmer' zijn, leveren ze meer data. Het FMIS kan dan behalve informatie over zaken als luchtconditie (omgevingstemperatuur en frisse lucht), ook inzicht geven in bezettingsgraad, aantal beschikbare vergaderruimtes, parkeerplaatsen, et cetera. Deze informatie wordt gebruikt bij het beheer van de gebouwen en de interne facilitaire dienstverlening. Zo kan de catering worden afgestemd op de verwachte bezetting van het gebouw en kunnen onderhouds- en schoonmaakdiensten hun werkzaamheden plannen."

#### Hoe ontwikkelt deze automatisering zich?

Groenenboom: "Gebouwen worden steeds slimmer. Er hoeft daardoor steeds minder informatie handmatig ingevoerd te worden. Als er vroeger een printer kapot was moest

dat worden geregistreerd en werd een helpdesk ingeschakeld, nu registreert de printer dat zelf en zorgt het FMIS voor een reparateur. Gebouwen krijgen steeds meer sensoren en intelligentie om zichzelf te managen. Geavanceerde metingen geven informatie over waar mensen zich bevinden en hoe ze zich door het gebouw bewegen. Dat is belangrijke informatie nu niet iedere werknemer meer een vaste werkplek heeft. Een innovatieve FMIS kan deze informatie analyseren, over oplossingen adviseren en deze waar wenselijk automatisch doorvoeren. Daarbij kun je denken aan een bewegwijzeringsfunctie: werknemers die het gebouw binnenkomen krijgen advies over beschikbare ruimtes op basis van de actuele situatie in het gebouw. Dit voorkomt chaos. Voor het management is het relevant om te zien in welke ruimtes mensen zich het vaakst bevinden. Vanuit efficiëntie-oogpunt is het interessant om te zien waarom bepaalde ruimtes leeg blijven en wat daar aan te doen is."

#### Kunnen FMIS-systemen bijdragen aan maatschappelijke eisen zoals duurzaamheid?

Jaspers: "Geavanceerde FMIS-systemen kunnen de informatie van een groot aantal gebouwen combineren en vergelijken, ook op het gebied van duurzaamheid. Dat kan helpen bij de keuze voor gebouwen met de meest milieuvriendelijke kwaliteiten. Ook kan een FMIS bijdragen aan efficiënt gebruik van verwarming, airco, water en schoonmaakmiddelen."

#### Hoe ziet de toekomst eruit?

Groenenboom: "Een FMIS is het centrale coördinatiepunt waar data van alle sensoren in een gebouw worden verwerkt. Dat worden er steeds meer. Er zijn al slimme tapijten die voetstappen registreren. Een FMIS zal de informatie die het gebouw levert gebruiken om zelf noodzakelijke interventies te genereren. Denk hierbij aan het automatisch plannen van inspecties van klimaatinstallaties wanneer parameters op mogelijke storingen wijzen. Planon investeert 20 procent van zijn omzet in dit type innovatie. Ook de leveranciers van facilitaire diensten zullen in deze geautomatiseerde processen worden betrokken. Er ontstaat een soort digitale marktplaats: via het FMIS zullen contracten en activiteiten automatisch worden gegend aan de meest geschikte en efficiënte leverancier. De I in FMIS ontwikkelt zich dus van 'informatie' naar 'inzicht' en 'interactie'."

#### Meer informatie

Geïnteresseerden in toekomstige mogelijkheden van FMIS kunnen zich inschrijven voor het gratis webinar 'Hoe technologie Real Time Personalisation (RTP) op de werkplek mogelijk maakt', op 12 december. Aanmelden kan via: [www.planonsoftware.com/nl/RealTimePersonalisation](http://www.planonsoftware.com/nl/RealTimePersonalisation).



## Gezonde werkomgeving vereist goed binnenklimaat

**Van onze redactie**  
Auteur: Peter van den Boom

“Binnenklimaat is een ruim begrip. Maar hoe positief je die ruimte ook beleeft qua stijl, indeling of kleurgebruik, als de lucht die je inademt niet goed genoeg is, kun je niet optimaal functioneren”

Het binnenklimaat van gebouwen bestaat uit componenten als lucht, licht, geluid en temperatuur. Een goede klimaatbeheersing is cruciaal omdat het binnenklimaat een belangrijke invloed heeft op de fysieke en psychische gezondheid, het welbevinden en de productiviteit van de gebruikers.

Xander van Bree, bestuurslid van de Vereniging Leveranciers van Luchttechnische Apparaten (VLA): “Binnenklimaat is een ruim begrip. Maar hoe positief je die ruimte ook beleeft qua stijl, indeling of kleurgebruik, als de lucht die je inademt niet goed genoeg is, kun je niet optimaal functioneren.” Van Bree stelt dat een pandeigenaar zijn gebouw meerwaarde kan geven door een gezond werkklimaat te creëren, waardoor gebruikers beter presteren en een lager ziekteverzuim hebben. Goede ventilatie is daarbij van levensbelang. “Iedereen die een plastic zak over zijn hoofd doet en daarna het koordje aantrekt, zal dat kunnen beamen.” Maar goede ventilatie helpt ook om vochtophoping en betonrot in gebouwen te voorkomen, panden worden immers steeds ‘dichter’ door muurisolatie en

driedubbelglas. Goede luchtbehandelingsinstallaties kunnen daarnaast storende geluiden minimaliseren en stof elimineren.

### Samenwerking

Voor een optimaal binnenklimaat is begrip en bereidwilligheid nodig, stelt Van Bree. De vraag van de opdrachtgever wordt, doordat er zoveel schijven tussen zitten, niet altijd goed verstaan door de leverancier. Beter is het als de gehele bouwkolom (installateurs, architecten, adviseurs, opdrachtgever en leveranciers) gezamenlijk aan tafel gaat zitten. Door eerder te kiezen voor een bepaald luchtbehandelingssysteem bespaart men veel tijd en geld. Iedereen kan dan beter focussen op wat de eindgebruiker wil.

Temperatuurregeling is een ander belangrijk aspect van een goed binnenklimaat. Frank Agterberg is vicevoorzitter van de Dutch Heat Pump Association (DHPA), de brancheorganisatie voor fabrikanten en importeurs van warmtepompen in de woningbouw en utiliteit. Het doel van de warmtepomp is het

regelen van de temperatuur en het verhogen van het binnenklimaatcomfort. “Het gebeurt ook nog eens duurzaam, want een groot gedeelte van de warmte wordt hergebruikt, zodat je deze niet meer met gas of elektriciteit hoeft op te wekken.” Een ventilatiewarmtepomp is een variant die warmte haalt uit de ventilatielucht die normaal naar buiten zou gaan, veel meer nog dan klassieke warmteterugwinning, waardoor er veel meer warmte uitgehaald wordt dan er in is gestopt. Deze warmte wordt afgegeven aan een boiler of aan een cv. Deze pomp combineert de voordelen van de twee verschillende soorten ventilatiesystemen; de schone lucht van mechanische afzuiging en de warmteterugwinning van balansventilatie. Dat leidt uiteindelijk tot schonere binnenlucht en een lagere gasrekening, aldus Agterberg.

Het is mogelijk om voor elk type gebouw een passend warmtepompsysteem te installeren, er zijn hybride concepten waarbij een kleinere warmtepomp voor de basislast gecombineerd wordt met een gasketel voor de écht koude dagen. “Kortom, er zijn allerlei formules denkbaar om voor elk gebouw een transitie naar zeer energiezuinig gebruik te bewerkstelligen.”

### Prijs warmtepomp

Agterberg vertelt dat er momenteel een subsidieregeling is voor duurzame warmte-opwekkers, waardoor de prijs van warmtepompen zo’n 20 tot 30 procent lager is. Hoewel de warmtepomp voor een woning gemiddeld nog twee keer zo duur is als een cv-ketel, zijn de variabele kosten veel lager. “Uiteindelijk zou je de kosten over de volledige levensduur van het apparaat moeten beoordelen en dan kan het heel goed uitpakken.” Professionele gebouw-eigenaren kunnen daarin een goede afweging maken en dan biedt de warmtepomp een uitstekende business case ten opzichte van conventionele verwarming, besluit Agterberg.

INTERVIEW met Willem Derkman en Godard van Beekhoff

## Belang van goede luchtkwaliteit nog onderschat

Goede luchtkwaliteit is letterlijk van levensbelang, uit diverse wetenschappelijke studies blijkt steeds duidelijker dat de kwaliteit van het binnenklimaat een directe invloed heeft op de gezondheid en het prestatievermogen. Binnen veel kantoorruimten wordt het CO<sub>2</sub>-gehalte van de lucht gedurende een werkdag te hoog en dat kan leiden tot ernstige gezondheidsklachten. Werkgevers zijn verantwoordelijk voor een goed werkklimaat en moeten daarop acteren, stellen Willem Derkman, managing director van het bedrijf PaperFoam en Godard van Beekhoff, salesmanager bij Fresh-r.

### Waarom zijn werkgevers gebaat bij een goed binnenklimaat?

Van Beekhoff: “Fris je werk kunnen blijven doen, is van uitermost belang. Je voelt je vaak beter in frisse boslucht dan in een vergaderzaal. Ieder bedrijf heeft een grote verantwoordelijkheid om elke asset goed te verzorgen; dat geldt voor de producten, maar zeker ook voor de werknemers. Werknemers vormen de kern van een bedrijf, zij verdienen het geld en maken het verschil. Als zij zich goed voelen en beter presteren, dan is dat ook goed voor de onderneming. Een gemiddelde onderneming is per werknemer ongeveer 3000 euro per jaar kwijt aan ziektekosten en verzekeringen. Als je op kantoor een klimaat creëert waarbinnen werknemers goed kunnen functioneren en niet of veel minder te maken krijgen met allerlei

lichamelijke klachten, kunnen die kosten fors omlaag.”

### Wat is de invloed van slechte luchtkwaliteit op de gezondheid?

Van Beekhoff: “De Amerikaanse Harvard University verricht al meer dan twaalf jaar onderzoek naar indoor climate. Langzamerhand wordt steeds beter zichtbaar dat de kwaliteit van de binnenlucht veel invloed heeft op de gezondheid, het afweersysteem en het cognitieve vermogen. We kunnen bijvoorbeeld het voortdurend hebben van hoofdpijn op het werk, waarvan men eerder vermoedde dat iemand te lang achter zijn bureau had gezeten, beter toeschrijven aan een slechte luchtkwaliteit. Harvard heeft een aantal testen uitgevoerd op groepen proefpersonen die in ruimten met wisselende luchtkwaliteit werden geplaatst. Mensen in een ruimte met een CO<sub>2</sub>-gehalte onder de 800 ppm (parts per million) functioneerden normaal, maar bij mensen in de ruimte met de slechtste luchtkwaliteit, die met een CO<sub>2</sub>-gehalte boven de 2000 ppm, verminderde het vermogen om goede beslissingen nemen met maar liefst 94 procent.”

### Wat doen jullie om de binnenlucht schoon te houden?

Van Beekhoff: “Ons systeem is makkelijk op een muur of in een raamkozijn te installeren. Het houdt precies bij wat de luchtkwaliteit is, die kun je altijd aflezen



Uit onderzoek van Harvard University blijkt dat in lucht met een CO<sub>2</sub>-gehalte van boven de 2000 ppm, het vermogen om goede beslissingen te nemen met 94 procent vermindert.

op ieder gewenst digitaal apparaat. De CO<sub>2</sub>-gestuurde ventilatie zorgt er ook nog voor dat de lucht die naar binnen komt bijna net zo warm is als de binnenlucht. Als je dit systeem ophangt, kunnen wij garanderen dat je voldoende frisse lucht krijgt. Je kunt op kantoor natuurlijk de ramen openzetten, maar dan zitten werknemers op de tocht en het zorgt voor een hogere energierekening. Ons systeem functioneert als een raam dat altijd open staat, maar het grote voordeel is dat je geen tocht ervaart én dat het beter is voor het milieu.”

Derkman: “Wij hebben drie Fresh-r luchtverfrissers geïnstalleerd in vergader ruimten en op de designafdeling. Waar

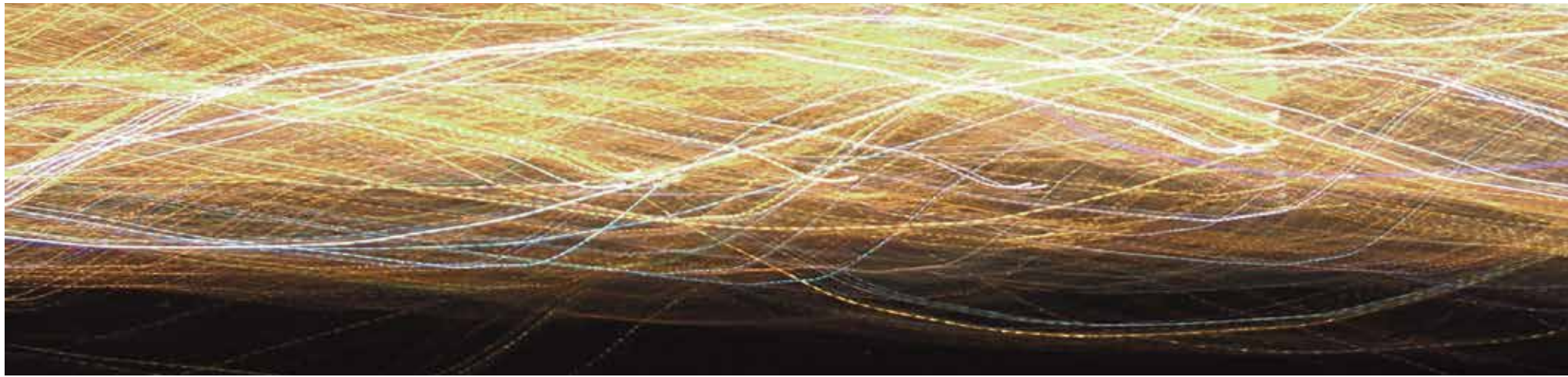
werknemers eerder regelmatig klaagden over hoofdpijn, waren die klachten na installatie direct verdwenen. Daarnaast kunnen we langer vergaderen met een fris hoofd.”

### Meer informatie

Fresh-r levert producten die de kwaliteit van het binnenklimaat op peil houden. Voor meer informatie en gratis CO<sub>2</sub> meting bij u op kantoor, bel Godard van Beekhoff op 06 12 08 94 49.



# Licht en donker houden het bioritme op orde



**M**et de opmars van ledverlichting blijkt dat de invloed van kunstlicht op de biologische klok van mensen groter is dan gedacht. Tegelijk biedt de nieuwe technologie tal van innovatieve mogelijkheden.

Ledlampen hebben verschillende voordelen. Zo zijn ze 85 procent zuiniger dan gloeilampen, kunnen ze beter tegen schokken en zijn ze bestand tegen lage temperaturen. Bovendien bevatten ze weinig schadelijke stoffen, kunnen ze vaak aan- en uitgeschakeld worden zonder kapot te gaan en branden ze direct op maximale lichtsterkte. Nog een pluspunt: het licht zelf bevat geen infrarode en UV-straling.

## Snelle verschuiving

Vergeleken met een spaarlamp heeft een ledlamp een lange levensduur. Fabrikanten benadrukken dat door op de verpakking van hun producten te vermelden dat de ledlamp zeker 30 tot 50 duizend uur meegaat. "Voorwaarde is wel dat de warmte goed wordt afgevoerd", zegt Maarten Loerakker. Als

voorzitter van de commissie verlichting van Uneto-VNI, de brancheorganisatie van installateurs, houdt hij zich bezig met de ontwikkelingen rond licht. Hij ziet dat de verschuiving van traditionele verlichting naar ledlampen sneller verloopt dan verwacht.

In de afgelopen jaren is meer bekend geworden over de invloed van licht op het lichaam, vervolgt Loerakker. "In 2001 ontdekten onderzoekers bij de mens een nieuwe lichtreceptor, een gezichtsorgaan op het netvlies. Ook stelden zij vast dat licht meer invloed heeft op het op orde houden van het bioritme dan voorheen werd gedacht." Daarna onderzochten wetenschappers de biologische klok bij mensen met een ernstige visuele beperking. Die bleek gewoon door te tikken terwijl dat niet het geval was bij mensen die hun ogen volledig kwijt waren.

## Blauw en rood licht

Loerakker legt uit dat wit licht is samengesteld uit verschillende kleuren. Normaal gesproken overheerst 's morgens het blauwe licht en begint het lichaam met

de productie van cortisol, een hormoon dat zorgt dat we in actie komen. Aan het eind van de dag domineert het rode licht. Dat pikt de sensor in het lichaam op en de aanmaak van melatonine begint. Tegelijk wordt de productie van cortisol onderdrukt waardoor het lichaam tot rust komt. Dit proces vormt de basis van de biologische klok, onze dagelijkse cyclus. Verandert de samenstelling van het licht op ongepaste momenten, dan wijzigt de hormoonhuishouding en raakt de klok van slag. Doordat de hoeveelheid blauw licht in een ledlamp nog altijd minder is dan in daglicht, vormt dat geen probleem. Pas als er te veel licht is op het verkeerde tijdstip, ontstaat er een knelpunt.

Werkgevers zijn zich volgens Loerakker steeds meer bewust van de invloed van licht op het welzijn van hun medewerkers. Bij aanpassingen gaan ze daarom vaak verder dan simpelweg vervangen van tl-buizen door ledverlichting. Dat moet ook, stelt Loerakker, want ook de manier van verlichten heeft invloed. In tegenstelling tot conventionele lichtbronnen geeft led namelijk maar aan één kant licht. Deze directere

INTERVIEW met Martijn den Besten

## 'Licht doet veel met de mens'

**W**e beseffen het niet altijd, maar licht speelt een grote rol in ons leven. Te weinig of onjuist verdeeld licht kan leiden tot gezondheidsklachten, slaap- en concentratiestoornissen, stress, vormen van onbehagen en zelfs depressie. Door licht kan flexibiliteit en comfort worden bevorderd. Dat zegt verkoopleider Martijn den Besten van Helvar Nederland.

### Wat is de waarde van licht?

"Licht heeft invloed op alle aspecten in ons leven. Het wordt nog te vaak gezien als een technisch product, terwijl het juist veel doet met de mens. Zo is het een groot verschil of je gaat dineren bij sfeervol kaarslicht of bij tl-verlichting. Licht heeft ook effect op de productiviteit. In een donker kantoor worden mensen sneller moe. Zorg je voor het juiste licht, dan kan dat de concentratie en daarmee de productiviteit verhogen. Naast de lichtsterkte is ook het lichtspectrum belangrijk. In de ochtend is het licht buiten vooral groenblauw; 's avonds is het roodachtig. Onze hersenen zijn afgestemd op die natuurlijke cyclus."

### Hoe kan verlichting het welzijn, humeur en de gezondheid van de mens ondersteunen?

"De biologische klok en het benodigde lichtprofiel is bij ieder mens anders. De activiteit, locatie en leeftijd zijn bijvoorbeeld van invloed op welke verlichting er nodig is in de omgeving van een persoon. Dat is ook de gedachte

achter het concept human centric lighting, dat de verlichtingsindustrie heeft ontwikkeld. Het accent ligt hierbij op het menselijk welzijn, de gezondheid en het biologische ritme. De verlichting wordt aangepast aan de behoefte van de gebruiker. In een cyclus van bijvoorbeeld een dag veranderen de kleur en de intensiteit van het licht. Warm wit licht zorgt voor ontspanning, koel wit licht voor meer energie. *Human centric lighting* wordt steeds vaker toegepast in bijvoorbeeld onderwijsinstellingen, de gezondheidszorg en kantooromgevingen, maar je kunt het natuurlijk ook gewoon thuis toepassen."

### Waar moet aan gedacht worden bij een verlichtingsplan?

"Essentieel is dat goede verlichting is afgestemd op de ruimtelijke omstandigheden en de persoonlijke wensen van de gebruikers van de ruimte. Belangrijk is dat een verlichtingsinstallatie kan communiceren met alle regel- en stuursystemen. Kies daarom voor een wereldwijde standaard die wordt gedragen door alle grote fabrikanten van led-drivers en elektronische voorschakelapparatuur voor led-componenten en fluorescentieverlichting. Door die standaardisatie ben je niet afhankelijk van een verlichtingsfabrikant."

### Waarom is er steeds meer ledverlichting te zien?

"Met led is licht gedigitaliseerd, waardoor

je het heel flexibel kunt inzetten. Niet alleen qua kleur en intensiteit, maar ook omdat je een koppeling kunt maken met sensoren en netwerken. Verder zorgt de steeds kleinere lichtbron dat designers steeds meer mogelijkheden hebben. Interessant is ook dat kwalitatief goede ledlampen ongeveer vijftien jaar meegaan. Dat is vier keer langer dan spaarlampen en ruim tien keer langer dan gloeilampen."



Martijn den Besten

### Wat is jullie betrokkenheid bij licht?

"Wij zijn specialist in lichtregelsystemen en leverancier van led-drivers, led-modules en led-systemen. Een van onze innovaties is een aantal lichtregelsystemen voor het biologische effect en het emotionele effect van verlichting. Bij het eerste wordt het biologische ritme van de mens gestimuleerd met behulp van routers, die zijn voorzien van een astronomische tijdsklok met kalenderfunctie. De emotionele aansturing houdt in dat de verlichting op ieder moment aangepast kan worden aan de gemoedstoestand van de gebruiker. Het zijn *standalone* systemen die je handmatig via een bedieningspaneel of een app kunt aanpassen."

### Meer informatie

Helvar (Lighting Controls BV)  
Ambachtstraat 3  
4143 HB Leerdam  
(0)345 633 679  
E-mail: info@helvar.nl  
www.helvar.nl





manier van verlichten zorgt bij een-op-een vervanging van bestaande lichtbronnen voor hogere contrasten. “Juist op plekken waar mensen langdurig verblijven en concentratie vereist is, zoals kantoren, veroorzaken die prikkelingen een toename van vermoeidheid.” Hoofdpijn en tranende ogen kunnen het gevolg zijn. Dat leidt weer tot minder comfort en lagere productiviteit. Loerakker vergelijkt dat met autorijden in het donker. “Onze ogen moeten zich voortdurend aanpassen aan de hoeveelheid licht waardoor we sneller vermoeid raken.”



*Voor het slapen gaan gamen of een serie of film te kijken zorgt voor een verschuiving van je bioritme. Ga je dan ook nog in het donker naar je werk en verblijf je in een slecht verlicht kantoor, dan heb je na een paar dagen een soort jetlag*



#### Beeldschermen en jetlag

Blootstelling van mensen aan kunstlicht zal in de toekomst toenemen, verwachten deskundigen. Niet alleen worden er steeds meer lampen en beeldschermen op basis van ledtechnologie verkocht, ook stijgt de lichtsterkte van deze apparaten. Bovendien brengen mensen thuis, op het werk en onderweg langer door voor een beeldscherm. Door flexibele werktijden en intensief gebruik van pc's, televisies, laptops en smartphones in hun vrije tijd doen zij dit bovendien vaker dan in het verleden tijdens de avond- en nachturen. Volgens Laarakker bieden led's hier een oplossing. “Voor het

slapen gaan gamen of een serie of film te kijken zorgt voor een verschuiving van je bioritme. Ga je dan ook nog in het donker naar je werk en verblijf je in een slecht verlicht kantoor, dan heb je na een paar dagen een soort jetlag. Dit kan zelfs leiden tot een winterdepressie.” Zorgt het kunstlicht op kantoor in de ochtenduren voor veel licht met een blauwe tint dan wordt het bioritme weer hersteld.

Ook de Gezondheidsraad, het adviesorgaan van de regering, onderzocht de maatschappelijke en technologische ontwikkelingen die de biologische klok van mensen beïnvloeden. Als het gaat om blootstelling aan kunstlicht hanteren deskundigen grofweg twee patronen. Bij de zogeheten achtergrondblootstelling is het licht afkomstig van binnen- en buitenverlichting. Daarnaast is er de rechtstreekse inval van licht in het oog, bijvoorbeeld vanaf beeldschermen van tv's, computers, tablets en smartphones. Recent onderzoek bij vrijwilligers die ledbeeldschermen gebruiken om te werken of te lezen op een voor de biologische klok ongunstig tijdstip van de dag, tonen de versturende werking op de biologische klok aan, schrijft de Gezondheidsraad in een advies aan de regering.

#### Meer dan licht

Naast de technische voordelen van ledtechnologie zijn er dus ook gezondheidsaspecten die aandacht verdienen. Daarom raadt Loerakker aan bij het vervangen of aanpassen van verlichting een adviseur in te schakelen, vooral als het gaat om ruimten waar mensen langdurig verblijven. Tegelijk wijst hij erop dat ledlampen meer kunnen dan licht geven. Met de unieke frequentie van de diode in de lamp kan bijvoorbeeld digitale informatie worden verspreid.

Dit biedt volgens hem interessante mogelijkheden. Zo kan het worden toegepast bij *indoor navigation*,

zoals bij de bewegwijzering in een ziekenhuis. Met een smartphone die met de ledlampen communiceert kunnen bezoekers dan gemakkelijk de weg vinden in het gebouw. Ook kan er digitaal extra informatie worden verstrekt op een speciale plek. Winkeliers kunnen bijvoorbeeld attenderen op een aanbieding en in een museum krijgen de bezoekers een beschrijving van een object.

Gaat het om verlichting, dan ziet Loerakker, net als de Gezondheidsraad, de komende jaren een uitdaging voor zowel de producenten, de werkgevers als de overheid bij het vinden van de balans tussen toepassing van de moderne technieken en het welbevinden van de mensen tijdens hun werk en in hun vrije tijd.

#### PLUSSEN EN MINNEN VAN LEDVERLICHTING

Op mondiaal niveau blijkt dat circa 19 procent van de energierekening betrekking heeft op verlichting. Wordt de traditionele lamp vervangen door ledverlichting leidt dat soms tot 40 procent besparing; Zodra een museum tl-lampen vervangt door led worden de details van de kunstwerken beter zichtbaar en blijven schilderijen in betere conditie; Kunstlicht kan een versturende werking hebben op het bioritme van de mens; Door de diode van de ledlamp is het mogelijk digitale informatie te verspreiden.

Bron: Uneto-VNI

INTERVIEW met Nick van de Klundert

## Het beleven van licht

Er is steeds meer bekend over de manier waarop licht niet alleen onze zintuigen beïnvloedt, maar ook onze gemoedstoestand en ons bioritme. Nick van de Klundert, marketingmanager van Klemko Techniek, weet hier alles van.

#### Wat zou men moeten weten over de manier waarop licht het menselijk gedrag beïnvloedt?

“Zowel voor consumenten als voor werkgevers kan meer kennis over de werking van licht interessant zijn. Zo is het bijvoorbeeld bekend dat de hersenen voor de gek worden gehouden door het blauwe licht van telefoons omdat dit automatisch wordt geregistreerd als daglicht. Wanneer veel naar een beeldscherm wordt gekeken voor het slapengaan, dan blijft het lichaam in de waakstand. Niet verstandig dus voor wie al slecht slaapt. Maar op kantoor wil je juist wel dat werknemers scherp zijn,

dus daar helpt het als ledverlichting de werknemers ‘wakker’ houdt.”

#### Wat kunt u werkgevers aanraden als het aankomt op kantoorverlichting?

“Als het gaat om een optimale lichthuishouding op kantoor, blijkt met name een gelijkmatige lichtspreiding van belang. Zonder dat je het weet reageren je ogen op donkere vlekken in je omgeving. Als er donkere plekken in de ruimte zijn, dan registreren je ogen dit automatisch. Je hebt niks door – maar wordt wel sneller moe. Ook een continue lichtsterkte is van belang voor een prettige werkomgeving. Het gebruik van speciale sensoren draagt bij aan een duurzame, continue lichtsterkte omdat zij ook het binnenvallend daglicht meten. Hoe meer natuurlijk licht binnenvalt, hoe meer de kunstmatige ledverlichting wordt gedimd. Zo blijft de totale lichtsterkte hetzelfde, maar werken de lampen veel

duurzamer. Omdat ledverlichting toch al een van de duurzaamste manieren is om een ruimte te verlichten, besparen de slimme sensoren nog eens extra energie.”



Nick van de Klundert

#### Wat doen jullie zelf met de nieuwe inzichten rondom licht?

“In het Klemko Led Applicatie Centrum wordt ook geëxperimenteerd met gang- of halverlichting. Je ziet bijvoorbeeld dat plafondsotjes die in een stip op de grond schijnen, zorgen dat mensen zich stiller en rustiger bewegen in een smalle gang. Dat is erg handig voor hotels. In het Klemko Led Applicatie Centrum kunnen bezoekers zelf ervaren wat verschillende soorten licht doen met het gedrag.”

#### Meer informatie

Klemko Techniek is gespecialiseerd in aansluittechniek, lichtbesturing, ledverlichting en installatietechniek.  
 Tel: 088-0023300  
 E-mail: info@klemko.nl



## 'De impact van gebouwen op ons welzijn is enorm'

**M**aar liefst 90 procent van de tijd brengen mensen in Nederland binnen door. Wonen, werken, leren, maar ook boodschappen doen – het gebeurt allemaal in gebouwen. “De impact van gebouwen op ons welzijn, geluk en onze productiviteit is enorm”, stelt Lara Muller, directeur van het Blue Building Institute. Het is dan ook belangrijk dat de vastgoedmarkt op een andere manier over de binnenomgeving na gaat denken.

“

*In de meeste kantoorpanden wordt ervoor gezorgd dat er voldoende licht is voor werknemers om hun werk goed te kunnen uitvoeren, maar wordt geen rekening gehouden met het effect op de hormoon- en melatonineproductie*

”

Aandacht besteden aan de inrichting van gebouwen heeft voordelen op diverse fronten. Sommige mensen werken bijvoorbeeld in kantoorgebouwen waar ze aan het einde van de dag vertrekken met lichte keel- of hoofdpijn, weet Annemarie van Doorn, directeur van Dutch Green Building Council (DGBC). “Veel mensen werken in dit soort situaties, maar weten niet goed hoe het komt dat ze zich niet lekker voelen en wat ze eraan kunnen doen.” Een gezond gebouw zorgt ervoor dat mensen zich beter voelen, wat een positieve uitwerking heeft op de arbeidsproductiviteit en de zorgkosten van de samenleving. Verder kan een gezonde omgeving een meerwaarde zijn voor bedrijven in de strijd om nieuw talent aan zich te binden. Vooral jongere werknemers

letten bij de zoektocht naar een baan steeds meer op het comfort van een potentiële nieuwe werkplek.

Een derde voordeel is financieel-economisch van aard: gebouwen die gezond zijn worden meer waard. Door ervoor te zorgen dat een pand aantoonbaar productiviteitswinst en een gezonder medewerkersbestand oplevert voor de eindgebruiker, zijn huurders bereid meer te betalen. Deze huurgroei heeft impact op de waardering van een gebouw, aangezien huurgroei de belangrijkste factor is in het berekenen van de waarde van een pand, legt Muller uit. “Door gezondheidsmaatregelen op gebouwniveau te implementeren wordt dus waarde gecreëerd voor zowel de eindgebruiker als de organisatie, de vastgoedeigenaar en de belegger.”

### Fysieke en mentale gezondheid

Welke invloed heeft een gebouw concreet op mensen en welke maatregelen maken een omgeving gezond? Onderzoek heeft aangetoond dat een pand zowel invloed heeft op de fysieke als mentale gesteldheid van mensen. Binnen gebouwen zijn zeven dimensies te onderscheiden die effect hebben op de beleving, op hoe iemand zich voelt en hoe gezond hij of zij is. De eerste dimensie is luchtkwaliteit. Gemiddeld genomen is de luchtkwaliteit binnenin een gebouw vijf keer slechter dan de luchtkwaliteit buiten, wat leidt tot een minder goede zuurstofopname. Naast lucht speelt ook licht een grote rol. Licht brengt de menselijke hormoonproductie op gang en zorgt voor de aanmaak melatonine, waardoor mensen een gezond slaapritme ontwikkelen. “In de meeste kantoorpanden wordt ervoor gezorgd dat er voldoende licht is voor werknemers om hun werk goed te kunnen uitvoeren, maar wordt geen rekening gehouden met het effect op de hormoon- en melatonineproductie”, geeft Muller aan. Goede verlichting zou eigenlijk het bioritme van de mens moeten volgen. Een derde dimensie is



comfort. Hierbij draait het zowel om akoestisch als thermisch comfort: is het niet te koud of te warm, is er niet te veel omgevingsgeluid waardoor mensen afgeleid of overbelast worden?

Bij bovengenoemde drie dimensies draait het om gebouwgebonden elementen, die betrekking hebben op het ontwerp van en de installaties binnen een pand. Daarnaast spelen de dimensies voeding, beweging en de beschikbaarheid van drinkwater een grote rol. “Hier komen de soft services van facilitymanagement naar voren als factoren waarmee een gezondere omgeving kan worden gecreëerd”, licht Muller toe. De beschikbaarheid van gezonde voeding in een kantoorpand, maar ook thuis, zorgt ervoor dat mensen zich goed voelen en productief kunnen zijn. Hetzelfde geldt voor drinkwater. Het komt vaak voor dat mensen gedurende de dag licht gedehydrateerd raken, wat ertoe leidt dat hun cognitieve vermogens achteruitgaan en ze informatie minder goed opnemen en opslaan. Verder wordt ook het belang van voldoende beweging steeds evidentier. Zo blijkt dat beweging cruciaal is om de hersenfuncties goed te laten functioneren. Cijfers

INTERVIEW met Frank van den Bergh

## Hoe techniek kan helpen bewuster en beter te zitten

**D**e laatste jaren wordt steeds meer gezegd en geschreven dat zitten het nieuwe roken is. Langer dan een half uur aaneengesloten zitten belemmert eigenlijk al een goede doorbloeding van lichaam en organen. Frank van den Bergh van BMA Ergonomics ziet veel arbeidsuitval door verkeerd zitten en te weinig bewegen – en dat verbaast hem niet.



### Wat winnen wij door meer na te denken over zitten?

“Doorlopend bewegen is iets dat ons lichaam nodig heeft om goed te blijven functioneren. Het voorkomt hart- en vaatziekten, maar ook aandoeningen aan de rugwervels. Helaas is het een feit dat de meeste mensen het liefst met een bolle rug en op hun stuitje zitten. Dat is een houding die niet goed is voor de wervelkolom, maar de gevolgen daarvan uiten zich vaak pas op latere leeftijd. Omdat steeds meer mensen een zittend beroep hebben en we straks allemaal langer moeten doorwerken, zullen de lichamelijke klachten gaan toenemen.”

**“Bewustwording is het eerste. Om het half uur een rondje lopen helpt al om het lichaam in vorm te houden”**

### Wat kunnen mensen zelf doen om hun lichaam gezond te houden tijdens het werk?

“Bewustwording is het eerste. Om het half uur een rondje lopen helpt al om het lichaam in vorm te houden. Om jezelf daaraan te herinneren zijn er trucs en hulpmiddelen. Zo worden er al jaren speciale stoelen gemaakt die gezond en actief werken stimuleren door middel van elektronica. Heel simpel eigenlijk: ieder half uur maakt de stoel je er middels

een trilsignaal in de zitting op attent dat het tijd is om te gaan bewegen. Het is uiteindelijk aan de gebruiker van de stoel om daar wat mee te doen. Daarom is het ook zo van belang om de juiste instructie te krijgen bij ergonomische stoelen. Slecht zitten op een goede stoel is immers nog steeds slecht zitten! Daarom is het zo belangrijk om te leren hoe de stoelen ingesteld moeten worden en waarom goed gebruik noodzakelijk is.”

### Hoe kan een gebruiker van een slimme bureaustoel geprikkeld worden tot actie?

“Dat kan op verschillende manieren. Er zijn bijvoorbeeld stoelen waarbij de gebruiker directe feedback over de optimale zithouding krijgt. Via ledlampjes op een display aan de stoel krijgt die te zien hoe hij zit – en hoe het beter kan. Dit is een zeer innovatief systeem waarin de meest actuele kennis op het gebied van ergonomie, technologie en duurzaamheid samenkomt. Je maakt er als het ware een spelletje van. De Axia® Smart Active bureaustoel werkt zelfs met een sterrensysteem waarin niet alleen je houding wordt bijgehouden, maar ook de regelmaat waarmee de gebruiker opstaat. Wie ‘5-sterrenzitter’ is, maakt kans op een nieuwe stoel die wij één keer per maand verloten.”

### Dus de techniek gaat ons redden?

“Uiteindelijk moeten mensen het zelf doen, dus naast het feit dat wij stoelen

verkopen zijn wij ook adviseur op het gebied van goed zitten. Toch kan techniek helpen om mensen bij de les te houden. Daarom hebben wij ook de Axia® Smart Active app ontwikkeld. Via deze app krijgen onze klanten ook andere praktische adviezen voor een actievere werkstijl. Het gaat dan om dingen die gemakkelijk vergeten worden in de drukte van het werk: traplopen, fruit eten en genoeg drinken. Het belangrijkste is de gezondheid van de eindgebruiker en als we daar iets in kunnen betekenen, doen we dat graag.”

### Meer informatie

BMA Ergonomics  
Tel: 038 422 9322  
E-mail: info@bma-ergonomics.com





laten tevens zien dat een gebrek aan beweging de vierde oorzaak voor een vervroegde dood is in de westerse samenleving. In een kantoorpand kan daarop worden ingespeeld door mensen te stimuleren de trap te nemen in plaats van de lift en bepaalde faciliteiten verder uit elkaar te plaatsen.

Bij de zevende en laatste dimensie staat het mentale gedeelte centraal. In gebouwen kunnen bepaalde elementen worden geïntegreerd die een gunstig effect hebben op het mentaal welzijn en concentratievermogen van mensen. Een voorbeeld daarvan is het opnemen van de kleur groen, bijvoorbeeld door uitzicht te bieden op een groen dak of door het plaatsen van planten. Dit heeft niet alleen een positieve uitwerking op de luchtkwaliteit, maar het zien van deze kleur heeft ook een concentratie-verhogend effect van ongeveer 5 procent. Omdat de mentale dimensie op het snijvlak ligt van facilitymanagement en human resources (HR), is het van belang dat deze twee afdelingen de samenwerking met elkaar aangaan, benadrukt Muller. "Momenteel opereert facilitymanagement binnen veel bedrijven nog los van HR. Juist op het moment dat je die twee elementen aan elkaar gaat verbinden, ontstaat bewustzijn over de gezondheids- en productiviteitswinst die aanpassingen binnen gebouwen kunnen opleveren."

## ZEVEN INDICATOREN

Er zijn zeven indicatoren die richting geven aan het meten van gezondheid, welzijn en productiviteit in kantoren. Het gaan om de volgende indicatoren:

- Ziekteverzuim
- Arbeidsmobiliteit
- Winstgevendheid
- Medische kosten
- Medische klachten
- Lichamelijke klachten
- Perceptie

(Bron: De publicatie 'Gezondheid, Welzijn & Productiviteit in Kantoren' van Dutch Green Building Council)

▶ Lees verder op pagina 15

## PROFIEL

# Integrale aanpak voor gezondheid in bebouwde omgeving

Volgens een recent rapport van het RIVM is in 2030 40 procent van de beroepsbevolking ziek. De genoemde oorzaken zijn stress, kanker, obesitas, diabetes, longziekten en psychische klachten. De totale kosten van onze gezondheidszorg bedraagt meer dan 90 miljard per jaar en hiervan wordt maar 3 procent uitgegeven aan preventie.

Gezondheid is als geen ander een thema binnen bebouwde omgevingen. Bebouwde omgevingen alsmede de buitenruimte met de focus op gezondheid en welzijn krijgen nu en in de toekomst steeds meer aandacht. Het zijn gezonde omgevingen die qua inrichting, beleving, techniek en comfort vooroplopen in bewezen oplossingen uit de medische wetenschap.

In de afgelopen tien jaar hebben groene normen als LEED en BREEAM een

aanzienlijke vooruitgang geboekt in een snelle uitbreiding van groene en energiezuinige gebouwen. In deze zelfde periode zijn strategieën ter verbetering van de menselijke gezondheid en het welzijn geformuleerd. Deze hebben tot nu een relatief kleine rol in de evolutie van de bouwnormen gespeeld. Nu wordt gedacht dat de tijd is aangebroken om de menselijke gezondheid en het comfort voorop te stellen. Daarom wordt tegenwoordig gesproken van 'blauwe gebouwen'.

De WELL Building Standard (WELL) is de nieuwe gezondheids- en welzijnsstandaard voor gebouwen en omgevingen. WELL is een certificatie met als doel de impact van een gebouw en de buitenruimte op gezondheid, comfort en welzijn van de gebruiker te verbeteren. Door middel van thema's lucht, water, voeding, licht, fitness, comfort en geest worden meetbare

prestaties gedefinieerd waarmee sturing kan worden gegeven aan het ontwerp, beheer en gebruik van gebouwen.



Dick Vink

## Waarom WELL?

De WELL Building Standard bestaat uit meer dan 102 features verdeeld in preconditions en optimizations. Via een weloverwogen keuze van de 102 features in het ontwerp wordt een certificatie behaald in de categorieën Platinum, Gold of Silver.

## Meer informatie

www.wellcertified.com en www.progam.nl  
 Project- en procesmanagementbureau  
 Progam Bouwmanagement heeft ruime ervaring in het begeleiden en het certificeren van de WELL Building Standard. Wanneer u geïnteresseerd bent in de WELL Building Standard en behoefte heeft aan een vrijblijvend gesprek dan kunt u terecht bij:  
 D. Vink - 06-11366975  
 Progam Bouwmanagement B.V

## EXPERTBIJDRAGE

# Gezonde productieve werkomgeving voor breinwerkers

En op de zeven medewerkers valt uit door psychisch verzuim. Dit kan niet langer gezien worden als een individueel of een HR-probleem. Ook facilitymanagers krijgen hier steeds meer mee te maken. De werkomgeving levert namelijk een significante bijdrage aan de productiviteit en gezondheid van medewerkers.

## Open werkomgeving

Het werk van breinwerkers bestaat gemiddeld uit 21 verschillende soorten activiteiten. Deze activiteiten vinden veelal plaats in open werkomgevingen met een slechte akoestiek. Dit terwijl individueel geconcentreerd werken nog steeds de meest voorkomende en belangrijkste activiteit is. Het is onmogelijk om te reflecteren, zich te concentreren, eigenlijk alles behalve routinewerkzaamheden, wanneer iemand continu wordt verstoord door telefoonconversaties, gesprekken van



Project: DSB Werkbedrijf Office, Nijmegen (Fotografie: ZENBER Interieur)

collega's en overgaande telefoons. Het is dan ook geen toeval dat lawaai de grootste klacht binnen kantoren is. De gevolgen zijn evident: hogere geluidsniveaus en verstoringen in de werkomgeving leiden tot 50 procent verlies aan snelheid en accuraatheid, zorgen voor de aanmaak van stress-gerelateerde hormonen en leiden tot een hoger ziekteverzuim.

## Maatwerk

Waarom gaat het zo vaak mis? De akoestische omgeving is complex. Geluid is onzichtbaar en hoe men geluid ervaart en of dit storend is, is onder andere afhankelijk van de activiteit, persoonlijkheid en voorspelbaarheid van het geluid. Maar het is ook afhankelijk van de ontwerpkenmerken van de ruimte. Het moet duidelijk zijn wat voor type mensen komen werken, welke

activiteiten ze uitvoeren, waar ze het meest productief zijn en hoe de fysieke omgeving eruit ziet. In de fysieke omgeving is voldoende absorptie in de ruimte nodig om verspreiding en reflecties van geluid tegen te gaan en zo de akoestische privacy te realiseren. Dit dient vroeg in de ontwerpfase meegenomen te worden. Het is belangrijk te weten dat de basis om hoge geluidsniveaus tegen te gaan bijna altijd een goed absorberend systeemplafond is (AC  $\geq 180$ ). Daarnaast moet rekening gehouden worden met lay-out en zonering en 'akoestische' gedragsregels.

## Meer informatie

Meer weten over de fysieke omgeving, lay-out en gedragsregels omtrent akoestiek in kantoren? Neem contact op met yvette.tietema@ecophon.nl of kijk op [www.ecophon.com/nl/kantoren](http://www.ecophon.com/nl/kantoren)



## Gezonde gebouwen hebben de toekomst



Tom Coenen en Steven Traast (Foto: Marcel Krijger)

Sinds de start in 1994 heeft SGS Search een belangrijke bijdrage geleverd aan de verduurzaming van de gebouwde omgeving. Met Tom Coenen als een van de eerste *WELL Accredited Professionals* in Nederland, is er nu een nieuwe focus: gezonde gebouwen. Dat is geen reden om duurzaamheid te vergeten, een gezond gebouw is per definitie ook een duurzaam gebouw.

Behalve met dienstverlening op het gebied van asbest is Search in Nederland groot geworden met onder andere duurzaamheidsadvies en -certificering en *due diligence* bij aan- en verkoop van vastgoed. Het ingenieurs-enadviesbureau werd in 2014 overgenomen door SGS en sindsdien is er letterlijk en figuurlijk een wereld opengedaan, verzekert Steven Traast, Director built environment. “De vastgoedwereld waarin wij actief zijn wordt sowieso steeds internationaler, dus we opereerden al steeds meer in binnen- én buitenland. Als onderdeel van SGS, dat met 93.000 medewerkers over de hele wereld actief is, beschikken we sinds de overname over een enorm internationaal netwerk. Dat stelt ons in staat onze groeiambities ook in het buitenland waar te maken.”

### Wat is de link tussen duurzaamheid en gezondheid in de gebouwde omgeving?

Traast: “Terwijl in Nederland de focus in de gebouwde omgeving nog vooral op duurzaamheid ligt, ontstaat er wereldwijd steeds meer aandacht voor gezondheid. Begrijpelijk, als je kijkt naar het belang en de waarde van het menselijk kapitaal binnen een bedrijf. We letten massaal op onze voeding en beweging, maar gek genoeg accepteren we ook dat we soms 90 procent van de dag doorbrengen in gebouwen met een slecht binnenklimaat. Natuurlijk blijft duurzaamheid belangrijk. Maar een gezond gebouw is per definitie ook duurzaam. Mensen die er werken presteren beter en zijn minder vaak ziek.”

### Wacht even, niet zo snel: bestaat er een verband tussen de gezondheid van een gebouw en de gezondheid en de productiviteit van de werknemers?

“Ja, Harvard University heeft daar onderzoek naar gedaan”, legt Tom Coenen uit. Hij is projectmanager bij SGS Search en mag zich na een intensieve training *WELL Accredited Professional* noemen. “Mensen die in een gezond gebouw werken, scoren veel beter op cognitieve vaardigheden en hebben veel

minder last van *sick building syndrome*-symptomen dan mensen in een minder gezond gebouw.”

Traast: “Wereldwijd gaan jaarlijks zeven miljoen mensen vroegtijdig dood door luchtvervuiling. Dat geeft aan hoe belangrijk gezonde lucht is, zowel buiten als binnen. Licht, nog zo iets: onvoldoende of verkeerde verlichting overdag kan een verschuiving binnen het dag- en nachtritme veroorzaken, met slapeloosheid tot gevolg.”

Coenen: “Dat Harvard University onderzoek heeft gedaan naar gezonde gebouwen is geen toeval. In de Verenigde Staten zijn al diverse gebouwen *WELL*-gecertificeerd, in Nederland nog geen één. Dat hier nog maar tien *WELL Accredited Professionals* actief zijn, geeft ook aan dat de ontwikkeling hier nog in de kinderschoenen staat.”

### Vreemd. Hebben we ons met z'n allen blindgestaard op duurzaamheid?

Traast: “Nee, duurzaamheid is een belangrijk thema bij het verbeteren van vastgoed. Voor eigenaren is het een manier om geld te blijven verdienen, want gebruikers vragen om duurzame kantoren. Er is in Nederland nog een flinke verduurzamingslag te maken. Tegelijkertijd zien we dat bij kopers het optimum op een gegeven moment is bereikt, met circulaire gebouwen die zelf energie produceren. Gezondheid is een thema om je als gebouweigenaar nu echt mee te onderscheiden.”

Coenen: “Bovendien zijn de personeelskosten binnen iedere bedrijfsvoering veel hoger dan de energiekosten. Door een gezond gebouw te huren, kun je dus serieus kosten besparen. Probleem was voorheen dat de effecten moeilijk te meten waren. Met behulp van de *WELL*-methodiek kunnen wij de gezondheid van het binnenklimaat kwantificeren, doelstellingen meetbaar maken en komen tot een aantoonbaar gezonder gebouw met een verhoogde productiviteit en lager ziekteverzuim als gevolg.”

### Wat is WELL?

*WELL* is een internationaal keurmerk voor het meten, certificeren en monitoren van de gebouwde omgeving en het effect ervan op de gezondheid van mensen. *WELL* is uitgegeven door het International *WELL* Building Institute (IWBI) en ligt in het verlengde van BREEAM.

### Voor wie is *WELL*-certificering interessant: eigenaren of gebruikers van gebouwen?

Traast: “Voor allebei. Net als bij BREEAM verwachten we dat gebruikers ernaar zullen gaan vragen. Zij plukken de vruchten van een gezond gebouw, in de vorm van een lager ziekteverzuim en een hogere productiviteit. Bovendien wordt een gezond gebouw een *USP* voor een werkgever, waarmee hij zich richting werknemers kan onderscheiden

op een krappe arbeidsmarkt. In een kantorenmarkt met meer aanbod dan vraag, wordt een gezond gebouw voor de eigenaar op vergelijkbare wijze een thema om zich te onderscheiden. *WELL*-certificering voegt waarde toe aan een gebouw, zo simpel is het. Met de kanttekening dat het vooral interessant is voor beleggers en eigenaren die voor de lange termijn gaan.”

### Stel ik ben eigenaar van een leegstaand kantoor dat ik maar niet verhuurd krijg. Is *WELL*-certificering dan een oplossing?

Coenen: “Absoluut, maar de wil om te investeren moet er wel zijn. *WELL*-certificering is een zeer intensief traject. Er wordt getoetst op honderd wetenschappelijk onderbouwde eigenschappen, waarvan er 41 verplicht zijn. Alleen de minimale luchtkwaliteitseisen zijn al bijzonder streng. De insteek voor een kantoor in de *middle of nowhere* is bijvoorbeeld compleet anders dan voor een kantoor aan de A10. *WELL* gaat ver: er gelden strenge regels voor de uitstoot van vluchtige stoffen van meubels en interieurafwerkingen. Ook moet worden voorkomen dat het gebouw wordt vervuild tijdens verbouwingen, bij het schoonmaken of via ‘fouten’ in de klimaatsystemen. En dan heb ik het alleen nog maar over de basiscertificering *WELL Silver*; voor *WELL Gold* en *WELL Platinum* ligt de lat nog veel hoger.”

### Wordt *WELL* hét nieuwe onmisbare keurmerk?

Coenen: “Wij geloven in de kracht van gezonde gebouwen en zijn enthousiast over de *WELL*-methodiek, als instrument om het verschil te maken. Behalve harde elementen, bevat *WELL* ook zachte elementen op het gebied van voeding en beweging. Neem het bedrijfsrestaurant: als de producten zijn voorzien van informatie over voedingswaarden en allergieën levert dat punten op. Net als het terugdringen van suiker in producten en aanbieden van groente en fruit.”

Traast: “Beweging, nog zo iets. Dat bewegen gezond is snapt iedereen, maar het is ook wetenschappelijk onderbouwd: onvoldoende beweging kan de kansen op een beroerte met 20 tot 30 procent verhogen. In de *WELL*-systematiek levert het dan ook punten op als de trappen in een gebouw niet zijn weggewerkt achter de liften, maar prominent aanwezig zijn in de hal. Dat stimuleert werknemers en bezoekers om de trap te nemen.”

Coenen: “Als het aan ons ligt wordt *WELL Silver* in de toekomst gezien als een minimale standaard voor gezonde gebouwen. Dat er werk aan de winkel is, is duidelijk: er wordt nu in gebouwen gewerkt die zelfs dit minimum nooit gaan bereiken...”

### Meer informatie

SGS Search inspecteert, analyseert en adviseert de gebouwde omgeving. Met onderzoek naar de feiten, praktisch en haalbaar advies en projectmanagement in de uitvoering. Meer informatie over *WELL*? [www.sgssearch.nl/WELL](http://www.sgssearch.nl/WELL)  
[info@sgssearch.nl](mailto:info@sgssearch.nl)  
 088 - 214 66 00



Vervolg van pagina 13



### Gedrag van gebruikers

De zeven dimensies kunnen een positief effect hebben op mensen als ze op de juiste manier worden geïntegreerd binnen een gebouw. Dit kan bijvoorbeeld met technologieën die comfort, lucht- en lichtkwaliteit verhogen. In de installatiebranche zijn diverse vernieuwingen beschikbaar die duurzaam zijn en tevens bijdragen aan de gezondheid. Door op momenten dat een gebouw toch al gerenoveerd moet worden slim om te gaan met de verschillende dimensies, kan binnen het pand aanzienlijke gezondheidswinst worden behaald. Tussendoor kunnen organisaties echter ook maatregelen nemen om een gebouw comfortabeler en daarmee energiezuiniger te maken. Het zorgen voor een groene inrichting met planten kan al veel verschil maken.



*Ik zie in de toekomst gebeuren dat als medewerkers kiezen voor een werkgever, ze ook kijken naar gezondheid: is dit een omgeving waarin ik het beste uit mezelf kan halen en waarin het prettig verblijven is?*



Bij een groot aantal van deze maatregelen is het gedrag van de werknemers of bewoners binnen een pand essentieel. Zo waarschuwt Van Doorn dat bedrijven ervoor dienen te waken dat ze hun installaties goed instellen en gebruiken. Ook het zorgen dat deuren of ramen dicht zijn om tocht tegen te gaan kan veel verschil maken. "Anders kun je de mooiste spullen hebben, maar dan is een gebouw nog steeds niet energiezuinig of comfortabel." Een belangrijke stap bij het realiseren van een gezond gebouw is dan ook bewustzijn creëren bij gebruikers. Van Doorn is van mening dat daarmee een wereld valt te winnen. Als zij eenmaal beseffen dat een gezond gebouw beter is voor het milieu en de mens, zullen bedrijven en particulieren er uit zichzelf om gaan vragen.

Veel werknemers realiseren zich nog niet voldoende dat hoe zij zich voelen en hun persoonlijke gezondheid beïnvloed wordt door de omgeving waarin ze verblijven, denkt Muller. Er bestaat een kennisachterstand bij een aanzienlijk aantal mensen, waardoor ze niet met het onderwerp bezig zijn. Vanuit de Arbowetgeving hebben ze echter wel het recht op een gezonde werkomgeving. Volgens haar is de bewustwording op de werkvloer een kwestie van tijd. "Ik zie in de toekomst gebeuren dat als medewerkers kiezen voor een werkgever, ze ook kijken naar gezondheid: is dit een omgeving waarin ik het beste uit mezelf kan halen en waarin het prettig verblijven is?"

### De drie P's

Het bewustzijn over het belang van gezonde gebouwen en de winst die het kan opleveren begint langzamerhand wel bij steeds meer bedrijven te komen, ziet Muller. Dat organisaties vaker nadenken over gezondheid en welzijn in relatie tot de gebouwde omgeving hangt samen met de groeiende aandacht voor verduurzaming binnen de vastgoedsector. Toch kan verduurzaming ook een bedreiging zijn voor het creëren van een gezonde werkomgeving. "Als de factor 'mens' niet wordt meegenomen in deze verduurzamingsslag, kan een averechts effect ontstaan. Een van de grootste risico's die we op dit moment lopen, is dat we alleen maar nadenken over de milieuwinst en niet over de gezondheidswinst." Door een gebouw bijvoorbeeld compleet te isoleren, zonder na te denken over het effect daarvan op de luchtkwaliteit en de gezondheid van mensen gedurende de dag, werken verduurzaming en gezondheid elkaar tegen.

Bij duurzaamheid draait het volgens Muller om drie P's: *people, planet, profit*. "We moeten *people* en *planet* combineren in één aanpak, want nu is het nog te eenzijdig gericht op groen." Door alleen te focussen op *planet* ontstaat er geen toekomstbestendige gebouwde omgeving en toekomstbestendig werknemersbestand. Om die drie P's samen te voegen in één benadering wordt momenteel gewerkt aan de harmonisering van verschillende typen certificeringen. Diverse organisaties zijn bezig de certificering voor het realiseren van duurzame gebouwen te koppelen aan de certificering die gezondheid en welzijn in een gebouw een plek beoogt te geven.

Van Doorn staat positief tegenover certificeringen die duurzaamheid en gezondheid van gebouwen meten en monitoren. Wel vindt ze het belangrijk dat bedrijven altijd het uiteindelijke doel van dergelijke systemen in het oog blijven houden. Certificering

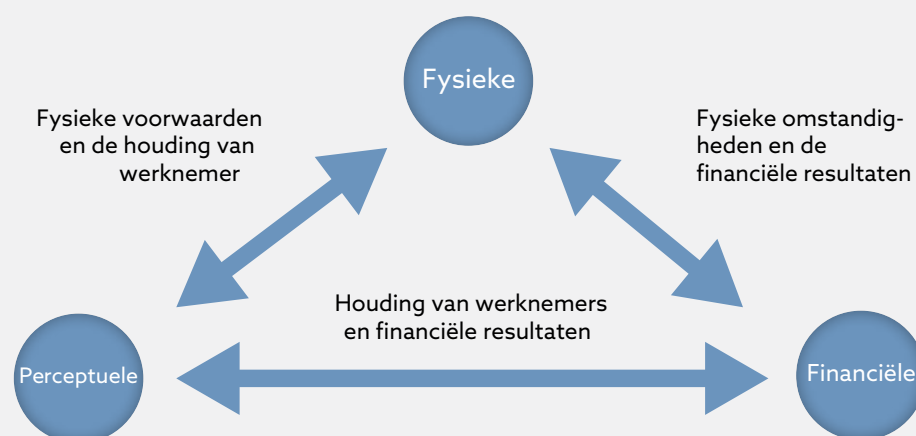
moet dus niet heilig worden verklaard, want het gaat er uiteindelijk om dat partijen met duurzaamheid aan de slag gaan en zorgen voor een zo gezond mogelijke werkomgeving. De certificeringen kunnen echter wel helpen om te kijken hoe zaken geregeld zijn en bij het opstellen van een actieplan. "Uiteindelijk wil je het de markt zo gemakkelijk mogelijk maken. Dan is het goed als er een certificaat is waar zowel de gezondheid van een gebouw als andere zaken in zitten."

### Van werk tot woning

Tot nu toe richten veel certificeringen zich op de duurzaamheid en gezondheid van kantoorpanden, terwijl gezondheid van gebouwen uiteraard ook in veel andere situaties relevant is. Er wordt dan ook gewerkt aan de introductie van een certificaat voor de thuissituatie, dat woningcorporaties kunnen integreren in hun panden en propositie richting huurders. Voor de retail is eveneens een variant beschikbaar en ook voor wijken wordt op korte termijn een certificaat geïntroduceerd. Op wijkniveau kan worden gekeken naar aspecten als de aanwezigheid van groen en wandelpaden, de luchtkwaliteit, maar ook naar de sociale cohesie en de beschikbaarheid van gezonde voeding.

Het draait dus in elk van deze situaties om vergelijkbare factoren, maar op een ander niveau, want telkens wordt uitgegaan van dezelfde zeven dimensies, legt Muller uit. Steeds staat de mens centraal in de verschillende omgevingen waarin hij zich voortbeweegt. Of iemand zich nu in een kantoorgebouw, woning, winkelpand of buiten in de wijk bevindt, hij of zij wordt door dezelfde elementen fysiologisch beïnvloed. Door bij elk van deze gebouwen kritisch na te denken over de inrichting, wordt de 90 procent van de tijd die Nederlanders binnen doorbrengen hopelijk steeds gezonder, zegt Muller. "Mijn droom voor de toekomst is: gezonde mensen in gezonde gebouwen in gezonde steden."

### DE RELATIE TUSSEN FINANCIËLE INDICATOREN, BINNENMILIEU EN PERCEPTIE



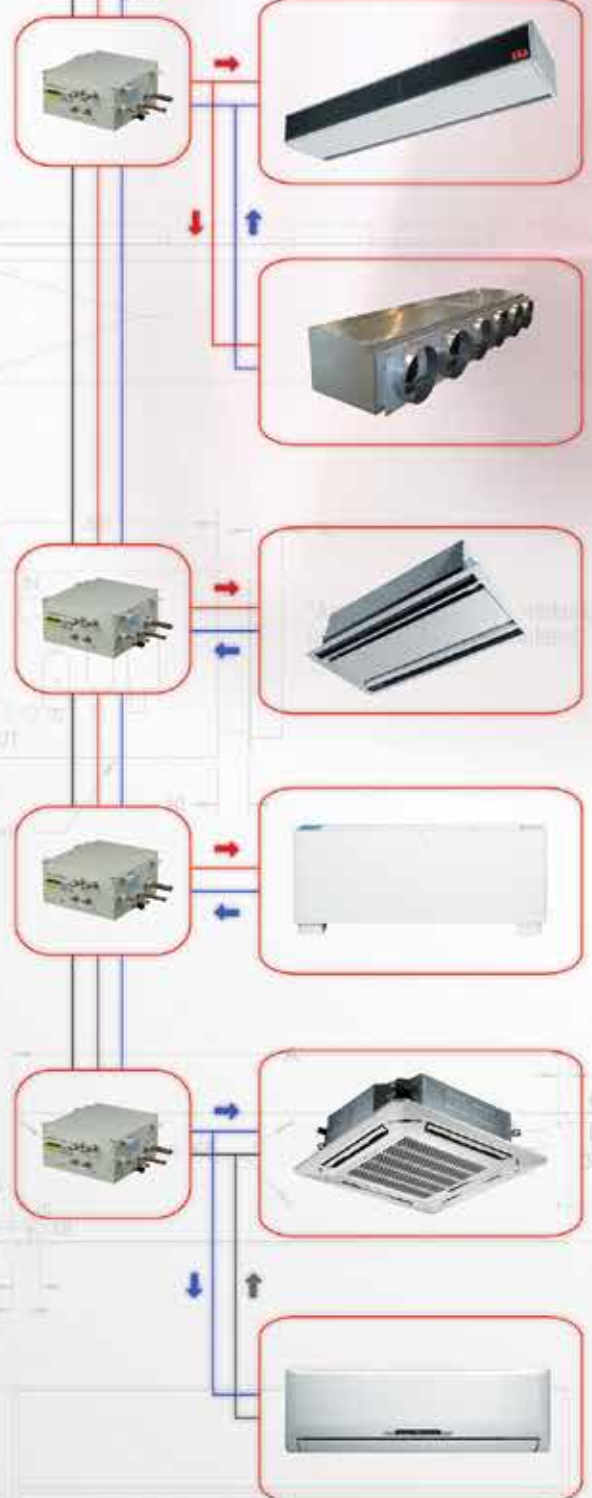
Bron: DGBC



# *The best climate for the best possible energy price*



## **FRICO**



*Frico presenteert de 4e dimensie in de klimaattechniek*

Van Leeuwenhoekstraat 2 3846 CB Harderwijk  
T +31 (0)341 - 439 100 F +31 (0)341 - 439 190  
E info@fricobv.nl | www.fricobv.nl