

## Ergernissen in de kantoorruimte

Veel FD-lezers staan niet te trappelen om terug te gaan naar de werkvloer, blijkt uit onze lezersenquête. Toch zijn er maar weinig professionals die er straks volledig aan ontkomen. Wat zijn de grootste irritaties? En zijn ze te verhelpen?

Door Susan Sjouwerman

**B**ijna 600 lezers vulden eind juli onze vragenlijst in over thuiswerken versus het kantoor. Het betrof geen wetenschappelijk opgezette enquête, maar de antwoorden geven wel een goed beeld van hun voorkeuren na anderhalf jaar thuiswerken. Het thuiskantoor blijkt populair: ruim 44% van de respondenten werkt het liefst thuis. Een hybride vorm, waarin zowel thuis als op kantoor gewerkt wordt, is voor bijna 40% van de respondenten de ideale situatie. Een schamele 16% zegt de voorkeur te geven aan werken op kantoor.

Daarmee lijkt het thuiswerken onder FD-lezers een stuk geliefder te zijn dan onder alle Nederlandse werkenden. Zo blijkt uit recent onderzoek van TNO dat een kwart van de huidige thuiswerkers in de

toekomst grotendeels of volledig thuis wil blijven werken. De helft ziet het meest in hybride werken en een kwart wil volledig naar kantoor terugkeren.

Het is aannemelijk dat de voorkeursverhoudingen voor de coronacrisis anders lagen. Voor veel FD-lezers is de werkvloer ogenschijnlijk uit de gratie geraakt. Hoe komt dat? Bevalt het thuiswerken zo goed of bevalt het kantoor zo slecht?

Volgens hoogleraar sociale psychologie Roos Vonk, van de Radboud Universiteit, heeft het positieve oordeel over thuiswerken waarschijnlijk te maken met gewinning. 'Toen de maatregel niet van kracht was,ervaarden velen het thuiswerken als onhandig – ze zaten ineens met de kinderen en misten het praatje bij de koffieautomaat. Maar als mensen het eenmaal doen, vinden ze oplossin-



gen voor praktische problemen en leren ze ook de voordelen kennen.' Het zit bovendien in ons systeem om het beste te maken van de situatie waar we in terecht komen, zegt Vonk. 'In ons brein zit een onbewuste spindoctor, die ons na een tijdje laat denken: het is eigenlijk maar beter zo.'

Het sociale karakter van de werkvloer blijkt een eindeloze bron van ergernis te zijn. Op de vraag wat de grootste irritaties zijn op kantoor, antwoordt het merendeel in de lezersenquête lawaai en afleiding, veroorzaakt door collega's. Respondenten noemden onder meer 'luidruchtige bellers', 'nodeloze aandachtvragers', 'hyperactieve leuteraars' en 'collega's die je voor een kutpraatje in je werkstoren en vervolgens beleedigd zijn als jij geen tijd voor hen vrijmaakt'. De overlast lijkt vooral ervaren te worden in kantoorruimten. Menig respondent vulde als grootste irritatie simpelweg het woord 'kantoorruimte' in.

### Heavy metal

'Het gedrag van collega's is altijd al een bron van ergernis geweest', zegt Karel Bijsterbosch, professioneel organisator voor het bedrijfsleven en ondernemerscoach met zijn bedrijf Welgeorganiseerd. 'Je hebt er geen last van als je thuiswerkt. Mensen zien er nu tegen op om dat gedrag weer te moeten ervaren op kantoor.' Vonk denkt ook dat het probleem voor de meeste werkenden altijd al aanwezig was. 'Ik vroeg zes jaar geleden naar ergernissen op de werkvloer in een enquête voor mijn boek *Collega's en andere ongemakken*. Daar kwamen soortgelijke zaken uit naar

voren: eetgeluiden, tikkende hakken, alsmatig luid telefonerende collega's.'

### Rumoer en actie

Dat de een daar meer last van heeft dan de ander heeft te maken met de hoeveelheid geluid die mensen kunnen verdragen als ze geconcentreerd moeten zijn. 'Dat hangt samen met het arousalniveau; dat is je natuurlijke staat van activatie. Als je goed moet presteren moet dat niveau niet te laag zijn, want dan ben je sloom, maar ook niet te hoog, want dan ben je té opgewonden. Het optimale niveau is voor de een hoger dan voor de ander.' Dat verklaart waarom sommige medewerkers een noisecanceling-koptelefoon opzetten om zich te kunnen concentreren op een taak (zodat ze zo min mogelijk prikkels krijgen), en anderen die koptelefoon gebruiken om heavy metal af te spelen tijdens het schrijven van een pitch (om hun arousalniveau op te voeren). 'De 16% die zegt het liefst op kantoor te werken, hoort misschien bij de groep die van rumoer en actie houdt en onder zulke omstandigheden goed kan presteren', aldus Vonk.

De meerderheid van de lezers vindt het een groot gemis om niet in de nabijheid van leuke collega's te zijn. Iets meer dan 29% noemt het minder makkelijk overleggen met collega's en leidinggevenden de grootste tekortkoming van

**←** het thuiskantoor. Mensen ergeren zich op de werkvloer blijktbaar aan juist dat wat ze thuis zeggen te missen. Dat lijkt tegenstrijdig.

Niet per se, zegt hoogleraar Vonk. 'Het gaat hier over twee kanten van dezelfde medaille. Net als alle mensen kunnen collega's gezellig en inspirerend zijn, maar ook irritant. En de collega aan wie je je ergert is doorgaans niet de collega die je had willen spreken omdat je met een vraag zit of omdat je iets over je weekend wilt vertellen.'

### Verplicht conformisme

Waar thuiswerkers meestal geen gebrek aan hebben is autonomie. Bijna 37% van de lezers zegt dat het werken in eigen tempo en zelf bepalen wanneer er pauzes genomen worden de grootste voordelen zijn aan thuiswerken. Het mee moeten in de vaart der volkeren op kantoor ervaren nogal wat respondenten als vervelend. 'Vroeg moeten zijn om een werkplek te bemachtigen' en schaarse bureaus in het algemeen zijn veelgehoorde klachten. Iemand vat het samen als 'het gevoel in een keurslijf te zitten' en een ander als 'verplicht conformisme'. 'Thuis kan ik tussendoor wat oefeningen doen of een ommeetje maken, op kantoor ben ik de hele tijd productief of moet ik dat in ieder geval tonen', aldus een respondent.

Andere ergernissen die een gevoel van machteloosheid en frustratie oproepen zijn vieze toiletten, collega's die gezamenlijke ruimtes rommelig achterlaten en een slecht binnenklimaat. 'Een zeer geïsoleerde ligging en

### Blijer op kantoor

Zo verhelp je de meest voorkomende kantoorergernissen, tipt professioneel organisator en ondernemerscoach Karel Bijsterbosch:

#### ● LAWAAHIGE COLLEGA'S

'Soms is er een cultuur ontstaan waarin bijvoorbeeld schreeuwen normaal is. Als er meer mensen zijn die last hebben van het geluid, bespreek het dan, bij voorkeur met een leidinggevende erbij. Zorg ook dat er een plek aangewezen wordt waar je rustig kunt werken.'

#### ● VRAGENDE COLLEGA'S

'Als je je steeds laat afleiden door collega's die met vragen bij jou komen, kun je je niet concentreren op je eigen werk. Je ontkomt er niet aan regelmatig nee te zeggen. Je kunt iemand

ook vragen terug te komen op een tijdstip dat jou schikt; soms heeft die persoon het dan zelf al opgelost.'

#### ● ANDERE AFLEIDING EN IRRITATIES

'Probeer je niet te laten leiden door de waan van de dag. Maak een takenlijst, werk met oordopjes in, check je e-mail alleen op vaste tijden. Het is aan leidinggevenden om ervoor te zorgen dat de omstandigheden op de werkvloer optimaal zijn – daar mag je ze afen toe best op wijzen.' Maar je kunt natuurlijk zelf ook veel doen.



Rommel op kantoor is ook een veelgenoemde ergernis.

**'Dat is de manager die zegt "Ik hoor je", maar vervolgens gebeurt er niets'**

er kan geen raam open', noteerde een deelnemer over zijn of haar kantoor. 'In de winter is het vaak zo koud dat ik mijn jas aan moet doen', schreef een ander. Volgens Vonk en Bijsterbosch moeten zulke irritaties niet te makkelijk worden afgedaan. Iets simpels als een permanent gesloten raam kan het mentale welzijn en de prestaties van medewerkers aantasten, omdat het ze van hun autonomie berooft.

### Roepende in de woestijn

Wat daarbij niet helpt, is dat veel respondenten een roepende in de woestijn zijn als het gaat om hun grootste kantoorergernissen. Een meerderheid van de lezers stelt dat irritaties op de werkvloer niet worden verholpen als ze die onder de aandacht brengen van leidinggevenden of directie. 'Dat is de manager die zegt "Ik hoor je", maar vervolgens gebeurt er niets. In zo'n geval is het goed na te gaan of je bij de juiste persoon met de juiste bevoegdheden bent', zegt Vonk. 'Zo ja: ga het gesprek aan en zorg ervoor dat er aan het eind een concrete afspraak op tafel ligt, al is het maar een vervolgspraak als er niet direct iets mogelijk is. Alleen maar zeggen dat je ergens mee zit is namelijk niet genoeg om het probleem op te lossen.'

Voor wie zijn dagen liever niet meer op kantoor slijt, zijn op dezelfde manier ook afspraken te maken met leidinggevenden over thuiswerken. Bepleit je zaak met bewijs, adviseert Bijsterbosch. 'Laat je baas zien dat je veel taken op een efficiënte manier thuis kunt doen en dat jouw productiviteit daar aantoonbaar hoger ligt dan op kantoor.' Af en toe op de werkvloer moeten verschijnen hoeft ook geen ramp te zijn, meent hij. 'Zaken die minder concentratie verlangen, kun je clusteren op zo'n kantoor dag.' □