

Vodafone's hoofdkantoor in Maastricht onderging een metamorfose gericht op 'mobile working'. Het concept "The Changing Workplace" werd ontwikkeld door Tjeu Verheijen en in samenwerking met kantoorinrichters OCS Workplaces en Steelcase ingericht.

Vodafone – omarmt 'The Changing Workplace'



"The Changing Workplace is een concept geheel gericht op 'mobile working' en brengt in praktijk waar Vodafone voor staat : mobiel werken en speed, simplicity en trust. Het concept is vertaald naar een inrichting die medewerkers efficiënter en effectieve laat samenwerken."

Tjeu Verheijen, Vodafone

'Power to you' is het credo van Vodafone en wat het bedrijf betreft geldt dat zeker voor zijn medewerkers. Vodafone wil dat werknemers het beste uit zichzelf halen en biedt hiervoor de juiste omstandigheden door werk te beschouwen als een integraal onderdeel van het leven. Werken doe je niet van negen tot vijf, maar op flexibele werktijden, thuis of op de zaak, met je laptop in de trein of op een variabele werkplek op kantoor.



De essentie van The Changing Workplace is dat een bedrijf rekening houdt met de behoeftes en het welzijn van de werknemers en het de efficiëntie en effectiviteit van werken verhoogt door het slim inrichten van de ruimte.

Het concept van Tjeu Verheijen heeft Vodafone in samenwerking met OCS Workplaces en Steelcase volledig doorgevoerd in het gebruik van kantoorruimte en communicatietools. The Changing Workplace gaat dan ook verder dan alleen de inrichting en het design. De ligging van de panden is bewust gekozen dat men deze eenvoudig kan bereiken met het openbaar vervoer, in lijn met de MVO strategie van Vodafone.

The Changing Workplace

De essentie van The Changing Workplace is dat een bedrijf **rekening houdt met de behoeftes en het welzijn van de medewerkers** en het de efficiëntie en effectiviteit van werken verhoogt door het slim inrichten van de ruimte. Om zo optimaal mogelijk van de beschikbare kantoorruimte gebruik te maken, worden alle vertrekken **multifunctioneel ingericht** en wordt ieder hoekje van het pand effectief benut. Dit levert niet alleen kostenbesparingen op, het **vergroot ook het plezier in het werk** waardoor het welzijn van de medewerkers toeneemt en daarmee hun productiviteit. In Q-Port, het nieuwe Vodafonegebouw dat in september 2009 zijn deuren opende in Amsterdam, heeft The Changing Workplace zijn vruchten al afgeworpen.

Nu wordt het concept ook toegepast in het hoofdkantoor in Maastricht dat bestaat uit twee gebouwen die verbonden zijn door een Plaza (de plek waar je een kop koffie of een gezonde maaltijd kunt combineren met je werkzaamheden). Iedere dag zijn er in het gebouw in Maastricht in totaal ongeveer 1.600 medewerkers gelijktijdig aanwezig, die kunnen **werken waar en wanneer ze willen**. Het ontwerp van de nieuwe inrichting is toegesneden op het optimaal in praktijk brengen van de bedrijfswaarden van Vodafone: Speed, Simplicity en Trust.



Dit is niet
alleen een
kantoor...

Snelheid en eenvoud

Het hoofdkantoor ligt vlakbij het station van Maastricht. Het is dus snel en gemakkelijk, te voet, met de fiets of het openbaar vervoer te bereiken voor medewerkers en bezoekers. Het gebouw is **ingedeeld in fast, medium en slow zones**. Individuele taken vinden plaats in de fast zone, ruimtes waar men zich goed kan concentreren. Medium zones zijn plekken waar contacten worden gelegd, zoals de 'Digital Forest', een informele lounge ruimte. Harro Hoencamp, directeur van OCS Workplaces: "De Digital Forest ruimten zijn ontworpen door studenten van de Kunst Academie van Maastricht. Ze hebben de opdracht meegekregen om de bedrijfswaarden, zoals dynamiek, eenvoud en vertrouwen, te verbeelden. Ook willen we hiermee **de vier verschillende generaties op het werk aanspreken**, zij zijn degenen die het bedrijf dragen."

Ook voor ontspanning is voldoende plek bij Vodafone, in de slow zones. In de Plaza bijvoorbeeld kan men elkaar ontmoeten en samen wat eten. Het gebouw is zo ontworpen dat men niet naar een andere etage hoeft te lopen om bijvoorbeeld te vergaderen of koffie te halen. Verheijen: "We hebben ons ook **gericht op het spontane**. Even snel met een collega iets bespreken kan in meerdere informele meeting rooms die op iedere etage aanwezig zijn. Je hoeft niet eerst een meeting room te boeken. Dit is **snel, simpel en plezierig**. Onze omgang met ruimte draagt bij aan zowel effectiviteit en mobiliteit als aan plezier in het werk. Rust, kleur en fun zorgen voor meer productiviteit van onze medewerkers."

... maar ook
een nieuwe
organisatie-
cultuur...



Vertrouwen

Vertrouwen wil zeggen dat Vodafone **streeft naar transparantie en openheid**. Het bedrijf vertrouwt zijn medewerkers, zij mogen thuis werken en hebben **flexibele werktijden waardoor werkplekken gedeeld kunnen worden**. Vertrouwen uit zich ook bij het afrekenen van de lunch of koffie, dit doe je als medewerker bij de zelfscankassa. Transparantie en openheid komen eveneens terug in het ontwerp van het kantoorgebouw, waar veel gebruik is gemaakt van glas.

“Je kunt elkaar zien, niets speelt zich af in achterkamertjes of achter dikke muren”, aldus Verheijen en Hoencamp.

Contactcenter

Het contactcenter van Vodafone is gevestigd in gebouw 1. Hier is plaats voor 1.100 medewerkers. Het concept ‘The Changing Workplace’ en de bedrijfswaarden van Vodafone zijn ook hiervan het begin tot het einde doorgevoerd. De ‘Pitstop’, ofwel het trainingcenter, op de eerste verdieping is een medium zone waar het gehele team samenkomt om kennis te delen. Verheijen: “Af en

“OCS Workplaces is Steelcase Official Partner in Zuid-Oost Nederland. Het bedrijf is specialist in interieurarchitectuur en projectinrichting en richt bedrijven en organisaties turn – key in door een optimale afstemming van interieurarchitectuur, vormgeving, kwaliteit en flexibiliteit met als doel een inspirerende werkomgeving te creëren. ”

... en een
multitasking
werk-
omgeving



toe alle koppen bij elkaar steken **verhoogt de kennisoverdracht onderling en de betrokkenheid** van ieder individu. Wil je een een-op-eengesprek dan kan dat in de coaching corners die op iedere verdieping aanwezig zijn.”

Vodafone maakt gebruik van VoIP. Alle contactcenter-gesprekken lopen via het internet, dit heeft als voordeel dat er slechts één infrastructuur nodig is. Veel van de klantencontacten verlopen ook via de e-mail. Alle contactcentermedewerkers kunnen stuk voor stuk door het raam naar buiten kijken. Verheijen: “Als je naar buiten kijkt, ga je vanzelf ontspannen en dat leidt tot betere gesprekken met degene aan de andere kant van de lijn. Ook is er door gebruik van materialen en indeling **veel rust op de werkvloer gecreëerd**. De productiviteit van een contactcentermedewerker gaat zo omhoog. Het welzijn van onze medewerkers is belangrijk en daar hebben wij in het ontwerp van tevoren over nagedacht, bijvoorbeeld door veel daglicht binnen te laten. Bijkomend voordeel is dat men Vodafone een top plek vindt om te werken. Zo kunnen we de beste mensen aantrekken.”

Rekening houden met het milieu is een andere belangrijke pijler bij Vodafone en de materiaalkeuze is dan ook **Cradle to Cradle (C2C)**. Hoencamp: “Bij het inrichten hebben we zoveel mogelijk C2C toegepast. En we hebben samengewerkt met Steelcase, koploper in duurzaam en C2C product ontwikkeling. Alle Steelcase producten **zijn ontwikkeld zonder gebruik te maken van schadelijke stoffen** en zijn dan ook ontworpen om de beste prestatie te leveren op het gebied van de luchtkwaliteit op kantoor. In de ‘Digital Forest’ van het contactcenter zijn bijvoorbeeld alleen **natuurlijke producten** gebruikt. We hebben samengewerkt met Womanpower, het eigen initiatief en de overkoepelende organisatie van een aantal kleine bedrijfjes van vrouwelijke ondernemers in Nepal. Vodafone ondersteunt hen door ze aan fair trade werk te helpen.”



Cijfers

Dankzij 'The Changing Workplace' en de clean desk policy **delen 100 medewerkers nu 60 werkplekken** en zijn de facility kosten met bijna 50 procent gedaald in het hoofdkantoor van Vodafone. Verheijen legt uit: "Mobiël werken heeft natuurlijk ook **veel financiële voordelen**. Interne verhuizingen doen we niet meer, als je een nieuwe functie hebt, ga je wellicht in een andere zone werken maar meer veranderd er niet. We hebben het aantal printers weten te reduceren met meer dan 60 procent. Ook het printgedrag verandert langzaam, waarbij kleurenprints bijna helemaal zijn verdwenen. De afgelopen 6 maanden heeft Vodafone 5.000 kilo minder papier ingekocht. Dit is een daling van 27% ten opzichte van vorige periode. Een besparing van 1 mln velletjes A4-papier of 85 bomen. Iedere werknemer heeft in plaats van zes strekkende meter opbergruimte nu nog één strekkende meter en een locker. Veel is opgeruimd, weggegooid en gedigitaliseerd. Door deze manier van werken is **onze totale kantooroppervlakte** in Nederland met **47 procent gedaald**. Ook hebben we de kans gehad om met financiële steun van de gebouweigenaren de panden te optimaliseren en ze op strategisch goede locaties te verwerven. 80 Procent van de inrichting is volgens het Cradle to Cradle-principe ingevuld, wat natuurlijk zeer hoog is."

De reacties van onze medewerkers zijn zeer positief. "Het is geweldig om hier te mogen werken, iedere dag is weer anders".

Datum:
2008/2009

Locatie:
Amsterdam (NL)
Maastricht (NL)

Steelcase producten:
FrameOne
Touchdown
Think
Actuno
Westside
Tenaro

Polyvision
Roomwizard
Walk and Talk whiteboards

Vodafone
Tel: +31 (0)43 - 355 55 55
www.vodafone.nl

OCS Workplaces
Tel: +31 (0)73 - 687 10 71
www.ocsworkplaces.nl

**Steelcase Nederland
WorkLife Amsterdam**
Tel: +31 (0)20 - 311 84 10
www.steelcase.nl

M²

Optimaliseer het gebruik van **ruimte**

- Van 45.000 m² naar 24.000 m² kantooroppervlakte
- Van 110 desks naar 60 shared desks per 100 medewerkers
- Daling van de facilitykosten met bijna 50%



Benut het potentieel van **mensen**

- Er is aandacht voor de **work life balance** waardoor medewerkers gemotiveerd zijn en het beste uit zichzelf halen
- Het gebouw **ingedeeld** is in fast, medium en slow **zones**. Dit draagt bij aan zowel **effectiviteit** en **mobilititeit** als aan **plezier in het werk**



Breng **emotie** in het kantoor

- **Werkplek vertaalt de organisatiecultuur:** mobiël werken en snelheid, eenvoud en vertrouwen
- Door een **inspirerende en innovatieve werkplek** aan te bieden kan je de **beste mensen aantrekken**