

Eenheid door diversiteit

'Stel je eigen televisieavond samen.' Met deze slogan presenteert Ziggo zich als frisse wind in televisieland: gericht op de klant. Dezelfde ambitie is terug te vinden in het interieur voor Ziggo's centrale vestiging in Utrecht: een dynamische werkomgeving waar de medewerkers grotendeels zelf bepalen hoe ze willen werken, wanneer en waar. Want tevreden medewerkers betekent tevreden klanten. Het ontwerp is van Heyligers design + projects.

Tineke Groot • Fotografie: Maarten Noordijk



Touch down area & vergadercentrum in Central Office in Utrecht.

In mei 2008 fuseerden de regionale kabelaanbieders @Home, Casema en Multikabel tot Ziggo. Deze nieuwe speler op de landelijke markt moest een geheel nieuw bedrijf worden, met een andere naam, eigen ambities en een nieuwe positionering in de markt, los van de fusiepartners. Ontwerpbureau Aestron, dat ook de naam Ziggo bedacht, verzorgde de branding. Heyligers design + projects kreeg de opdracht het interieur voor zowel de regiokantoren als voor het centrale kantoor te ontwerpen.

IDENTITEIT

Vier van de vijf regiokantoren werden getransformeerd tot plaatselijke Customer Contact Centers, zodat de service dichtbij de klant blijft. Daarnaast kwam er een centraal gelegen hoofdvestiging voor de overkoepelende activiteiten en de directie, het Central Office in Utrecht. Een deel van de medewerkers van de Customer Contact Centers werkt regelmatig in het centrale kantoor voor besprekingen en om contact te houden met directie en staf.

Heyligers is begonnen met de restyling van de Customer Contact Centers, de slagaders van een dienstverlenend bedrijf als Ziggo. Er was een aantal belangrijke voorwaarden: Ziggo moest een sterke eigen identiteit krijgen en de nieuwe huisstijl mocht niet lijken op die van een van de drie fusiepartners. Toch moesten zowel de klanten als de medewerkers van de oude kabelbedrijven zich direct herkennen in hun nieuwe provider c.q. werkgever. De Customer Contact Centers en het Central Office moesten een duidelijke eenheid vormen, wat werd bemoeilijkt door de totaal verschillende gebouwen waarin de regiokantoren gehuisvest waren. Ook voor de hoofdvestiging is een bestaand pand gekozen. Willem Heyligers: "Gelukkig werden wij er in een vroeg stadium bij betrokken, ruim voor de officiële fusiedatum. Daardoor konden we het ontwerp direct afstemmen met Aestron, dat bezig was de huisstijl te ontwikkelen. We bleken op één lijn te zitten, zodat de samenwerking zeer soepel verliep. De servicecenters en het Central Office hebben dezelfde styling gekregen, gebaseerd op de kleuren van het logo. Over het algemeen neemt Heyligers de kleuren van het logo nooit als uitgangspunt voor het interieur, omdat je daarmee de levensduur van het interieur verkort tot die van het logo. Maar Aestron zocht de eenheid in diversiteit en ontwierp een logo in tien basiskleuren. Het vermijden van die kleuren zou een groter statement zijn geweest."

Het grafische werk van Aestron komt herkenbaar terug in het interieur van de kantoren. Naast de basiskleuren zorgen ook het logo met de ronde hoeken - een vriendelijk ogend beeldscherm - en de fotografie uit de brochures voor een onbezorgde sfeer op de werkvloer. Heyligers' belangrijkste bijdrage is de introductie van 'dynamisch werken', wat verregaande consequenties heeft voor de inrichting van vooral het Central Office.

CENTRAL OFFICE

Het kantoorgebouw waar Ziggo zijn hoofdvestiging heeft, stamt uit de jaren zeventig. Een ondiep en daardoor licht, langgerekt gebouw



Garderobe en folder-/tijdschriftkasten in het Central Office in Utrecht.



Break-out room (pauzeruimte) in het Customer Contact Center in Den Haag.



Balie in het Customer Contact Center in Heerhugowaard. De grote ronde lampen zijn van Undercover.



Werkplekken in het Customer Contact Center In Den Haag.



dat was ingericht als traditioneel cellenkantoor. Nadat het volledig was gestript en opgetopt met één verdieping, werd er een nieuwe entree aan toegevoegd. Met een laag plafond en veel trappen, oorspronkelijk bedoeld voor deelverhuur, was het niet het meest geschikte gebouw voor dynamisch werken.

Op de begane grond, vlakbij de nieuwe, lichte entree, liggen de ruimten die ook door bezoekers worden gebruikt: het restaurant - met flexibele werkplekken - de mediaruimte en de huiskamer.

Deze kamer is speciaal ingericht om de bezoekers de verschillende mogelijkheden van televisiekijken te laten ervaren. Verder zijn er nog - achter glazen wanden - vergaderruimten en grote touch-down werkplekken. De directie zit op de eerste verdieping, in het hart van het gebouw. Op de verdiepingen daarboven bevinden zich de verschillende diensten. Elke verdieping heeft lockers en kasten, evenals een service unit met televisie. De verdiepingen zijn open en transparant van gevel tot gevel. Omdat de gebouwdelen

verspringen, hebben de kantoovloeren een prettig, niet te groot formaat. De kleurstelling is licht met kleuraccenten. Voor de oriëntatie binnen het gebouw heeft Heyligers zes varianten op een tapijt ontwikkeld, in groen, blauw en oranje. Net als in de Customers Contact Centers zijn de kleuren en de vorm van het logo speels verwerkt in het interieur en verlevendigen fotowanden de ruimte.

THIRD PLACE

Het Central Office in Utrecht is de thuisbasis voor de directie en landelijke staf. Medewerkers uit het hele land komen hier minstens twee dagen per week naar toe, voor vergaderingen, informele besprekingen en om (samen) te werken en elkaar te ontmoeten in een losse, inspirerende omgeving. Dit bevordert de identificatie met het bedrijf en de creativiteit van de medewerkers. Heyligers, dat ook café-restaurant Dauphine in de voormalige Renaultgarage in Am-



Central Office, werkplekken in een boemerang.

sterdam ontwierp, zag hier een uitgelezen kans om dynamisch werken te introduceren in een kantooromgeving.

Heyligers: "Starbucks is er groot mee geworden. De 'third place' als informele werkplek tussen de 'first place' (thuis) en de 'second place' (kantoor). De Amerikaanse socioloog Ray Oldenburg noemde deze 'third places' ankerplaatsen voor het stedelijk leven. Ze zijn comfortabel en uitnodigend, je kunt er de hele dag doorbrengen, eten en drinken zijn binnen handbereik. Je komt er bekenden tegen, maar ook nieuwe gezichten. Wij hebben restaurant Dauphine op die manier ingericht en dat werkt. De grens tussen café-restaurant en kantoor vervaagt. Bij Ziggo zijn we nog een stap verder gegaan en hebben we voor het eerst 'third place' en 'second place' in elkaar geschoven."

Toen Heyligers met het voorstel kwam, was Ziggo niet direct overtuigd. Er veranderde al zoveel voor de medewerkers. Door te laten zien wat ervoor in de plaats zou komen - en geholpen door logi-

>> Zitje in het Customer Contact Center in Heerhugowaard.



stieke problemen met vaste werkplekken voor ambulante medewerkers - kreeg Heyligers uiteindelijk groen licht.

DYNAMISCH WERKEN

Het dynamisch kantoorconcept voor Ziggo neemt de activiteiten van de medewerkers als uitgangspunt. Op basis van die activiteiten is een open, transparante werkomgeving ontworpen die bestaat uit een grote diversiteit aan werkplekken. Van gesloten stilte-ruimtes tot open, touchdown werkplekken is er een gelaagd aanbod voor concentratiewerk, telefoneren, even je email doornemen, samenwerken in kleine of grotere groepen, informeel overleg of formele vergaderingen. Hierdoor is er flexibiliteit om projectmatig samen te

zitten met collega's van andere afdelingen. Alleen de directie heeft vaste werkplekken omdat ze vooral bereikbaar moeten zijn. De medewerkers komen binnen met hun pasje en zoeken een werkplek die past bij hun werkzaamheden. Alle plekken zijn voorzien van bekabeling; je sluit je laptop aan en begint te werken.

Voor wie een goede ergonomische werkplek nodig heeft zijn er arboplekken op elke verdieping. Wie met zijn tweeën wil werken in een rustige, informele setting, kiest voor de boemerang, een iets meer besloten schuimrubberen zithoek. Voor kleine informele besprekingen, zijn er leestafels. De stilte-ruimtes, gedeeltelijk achter glas, zijn bedoeld voor geconcentreerd werken en worden ook veel gebruikt om rustig te telefoneren of korte één op één gesprekken. De opvallende oorstoelen van Jurgen Bey kunnen worden gebruikt om te telefoneren of om alleen of samen met iemand anders te werken. Verder zijn er nog open zitjes, workbenches voor even samenwerken, touchdownwerkplekken en internetwerkplekken. De keuze van het meubilair komt overeen met die van de Customer Contact Centers, waardoor de medewerkers zich in elk kantoor thuis voelen. Dit maakt het mogelijk om op den duur ook in de regiokantoren zonder al te veel extra maatregelen over te stappen op dynamisch werken.

DIVERSITEIT

Hoewel er aanvankelijk enige scepsis was bij Ziggo, is uiteindelijk 95% van de medewerkers tevreden, zo bleek uit een intern onderzoek. De mensen voelen zich prettig in de ongedwongen omgeving. Natuurlijk moet de automatisering een hoog niveau hebben, er moet voldoende ambulant werk zijn en het bedrijf moet bereid zijn mensen op basis van output te meten en niet op basis van aanwezigheid. Ook moet er genoeg ruimte zijn zodat mensen er van op aan kunnen dat er voor hun activiteiten altijd een geschikte werkplek vrij is.

En dat is nu net een van de aantrekkelijkste kanten van dit dynamische werkconcept: de enorme diversiteit aan werkplekken. Niet alleen je activiteit bepaalt waar je gaat zitten, maar ook je persoonlijke voorkeur. In deze omgeving voelen de medewerkers zich prettig en dus leveren ze een beter product, is de filosofie van Ziggo. π

Legenda

Opdrachtgever: Ziggo

Architect renovatie: HM architecten

Interieurontwerp en onsite coordinatie: Heyligers design + projects - Willem Heyligers, Sheryl Leysner (projectarchitect), Herman van der Horst, Marieke Hoogstad, Eva van Veldhoven, Froukje Romkes, Dorien Toebast, Nicolet Bekker

Meubilair: SV interieurgroep, COM Nederland BV, Herman Miller, Lensvelt B.V.

Speciaalmeubilair: Gielissen Neos, Linthorst interieurbouw

Systeemwanden: Interwand B.V.

Verlichting: o.a. Modular Lighting Systems, Foscarini, Deltalight, Rovedesign

Foto- en glaswanden: Aestron, De Resolutie, Baumann's graveerinstelling

Tapijtegels: InterfaceFLOR Marmoleum: Forbo, Armstrong

Natuursteen vloeren: Jura Grau gezoet Epoxy vloercoating



Service unit in het Central Office in Utrecht.