

## BK-city gezamenlijke facilitaire verantwoordelijkheid

# Nieuwe producten en dienstverlening

*Na de realisatie van BK-city staat de organisatie voor een nieuwe uitdaging: hoe beheren we een stad die grotendeels als openbare ruimte moet worden beschouwd? Ook stellen studenten en medewerkers in een flexibel werkplekconcept extra eisen aan ICT, schoonmaak en beveiliging. De facilitaire uitdaging beperkt zich niet tot de interne organisatie. Ook contractanten hebben de gelegenheid benut om hun concepten (nog) beter af te stemmen op de universitaire doelen.*

TEKST: ALEXANDRA DEN HEIJER EN DENNIS CRUYEN | FOTO'S: WILLEM DE ROOIJ

Flexwerken stelt hoge eisen aan systemen voor agendabeheer, archivering, informatie-uitwisseling, bereikbaarheid en ruimtereservering. Het succes is sterk afhankelijk van enerzijds de kwaliteit van de ICT-producten en dienstverlening en anderzijds de mate waarin medewerkers optimaal gebruik kunnen of willen maken van de mogelijkheden van laptop, netwerk, internet en mobiele telefoon. De snelheid van het herhuisvestingsproces na de brand betekende: eerst de systemen op orde, daarna de organisatie ondersteunen bij de cultuurverandering. Op de

werkvloer is het van groot belang dat werknemers elkaar ondersteunen in dit veranderingsproces.

#### Catering – geen 9-tot-5-cultuur

Na ingebruikname van het gebouw werd wederom duidelijk dat de negen-tot-vijf-cultuur niet op Bouwkunde van toepassing is. Studenten gebruiken de ateliers zeer intensief en zien het gebouw weer als hun thuis – ook 's avonds. Veel docenten en onderzoekers hanteren flexibele werktijden. Openingstijden van de cateringconcepten mochten het gebruik niet beperken. Ook moesten

de ruimten – restaurant en espressobar – zo worden ingericht dat studenten, medewerkers en bezoekers er ook konden afspreken, bijpraten of (samen)werken. In samenwerking met Sodexo werden de concepten aangepast aan de Bouwkundecultuur.

#### Schoonmaak intensiever

De huiselijke sfeer in het gebouw werd eveneens tot uitdrukking gebracht in de keuze voor vloerbedekking, wat hoge eisen stelt aan schoonmaakfrequentie. Het wisselend gebruik van de werkplekken heeft het voordeel dat werknemers

Ruim drieduizend studenten en bijna duizend medewerkers van de faculteit Bouwkunde van de TU Delft moesten na de brand in mei 2008 worden geherhuisvest. Inmiddels werken studenten en medewerkers van de noodhuisvesting in het monumentale - in sneltrainvaart gerenoveerde - gebouw aan de Julianalaan alias 'BK-city'.

Alexandra den Heijer (universitair docent) en Dennis Cruyen (facilitair manager) zijn als leden van projectorganisatie direct betrokken bij de herhuisvesting van Bouwkunde.



Dennis Cruyen en Alexandra den Heijer bij de hoofdingang van BK-city.

spullen opruimen, maar het nadeel dat werknemers kritischer zijn op hoe schoon ze de werkplek aantreffen. CSU wilde de uitdaging graag met de TU Delft aangaan.

### Veiligheid

In BK-city is extra aandacht besteed aan de veiligheid in en rondom het gebouw. Beveiliging is extra belangrijk geworden, omdat medewerkers hun werkruimte in het open concept niet meer individueel kunnen afsluiten. Door de horizontale oriëntatie heeft dit gebouw veel in- en uitgangen. De openheid, de horizontale lay-out én de publieke functie vragen een andere benadering op het gebied van veiligheid. Er is duidelijk een keuze gemaakt om de ruimtes te voorzien van een goede compartimentering en deze zones enkel toegankelijk te maken via het multifunctionele campuskaartsysteem (Mayfair). Daarnaast hanteren we een streng toegangsprotocol. Buiten kantoor tijden is het gebouw alleen te betreden middels de campuskaart. Alle kasten zijn goed afsluitbaar en voor de persoonlijke eigendommen zijn lockers beschikbaar, die tevens via het campuskaartsysteem werken.

In BK-city is ervoor gekozen om op strategische plaatsen camera's te plaatsen en dit duidelijk aan te kondigen bij entreegebieden en in het gebouw. Voor de inzet van beveiligingsbeambten is gekozen voor een proactieve benadering. Gedurende de dag surveilleren de beamtenden door en rondom het gebouw. In hun takenpakket is duidelijk opgenomen dat ze een gastheerschap vervullen en in geval van een (dreigende) calamiteit

### Andere schoonmaakbenadering voor flexwerkplek

**Joest Kessen, Districtsmanager CSU**

Het schoonmaken van een flexplek (dagelijks) wordt door CSU op een andere manier benaderd dan het schoonmaken van een reguliere werkplek (2x per week) op de TU Delft. Veel van onze opdrachtgevers werken met flexwerkplekken. De CSU-medewerkers die de flexwerkplekken schoonmaken, krijgen extra instructies. Is een werkplek niet gebruikt, dan hoeft er ook niet te worden schoongemaakt. Deze tijd wordt geïnvesteerd om extra aandacht aan de overige werkplekken te geven. Ook het schoonmaken van bijvoorbeeld losse toetsenborden – toch een verzamelplaats voor bacteriën – verdient extra aandacht. En dat medewerkers dagelijks hun werkplek netjes (moeten) achterlaten, wordt als een voordeel gezien. Dit geeft de gelegenheid om dit beter schoon te maken. Hogere schoonmaakwaliteit betekent betere beleving.

Het afbranden van het Bouwkundegebouw is vooral voor de vaste kern die al jarenlang bij Bouwkunde werkt, best emotioneel en moeilijk geweest. Er is veel waardering voor hoe de schoonmaakmedewerkers zich tijdens de verbouwwerkzaamheden een weg hebben gebaad door het stof en de bouwpuin.

BK-city heeft met de ingeslagen weg een vooruitstrevende keuze gemaakt. CSU is er trots op hier dagelijks te mogen schoonmaken.

### ICT-uitdagingen van flexwerken

**Rob Oosterling, facultaire ICT manager, Bouwkunde TU Delft**

De brand markeerde voor Bouwkunde ook een grootschalige overgang van desktop computers naar laptops, van vaste naar mobiele telefoons en van 'wired' naar 'wireless'. En een flexibele organisatie met een nieuwe manier van werken heeft ook behoefte aan flexibele ondersteuning.

Telefonische bereikbaarheid van medewerkers zonder vaste werkplek is een voortdurend punt van aandacht. Het gebruik van mobiele 'smartphones' leidt tot integratie van ICT en telefoniediensten. Medewerkers kunnen mailbox en agenda nu beheeren via hun mobiele telefoon, wat extra aandacht vraagt voor de kosten van mobiel datagebruik.

En er zijn nog meer aandachtspunten. Laptops worden gemakkelijker gestolen dan desktops, zeker in een openbaar gebouw. Vanzelfsprekend zijn er veel maatregelen getroffen om diefstal te bemoeilijken. Iedere medewerker heeft de beschikking over een kabelslot, waarmee de laptop kan worden vastgelegd aan de werkplek. Uniek voor Bouwkunde is het gebruik van 'Virtualock', een slim stukje software dat een luid alarm produceert en nabije gebruikers via hun laptops waarschuwt, wanneer een 'gelockte' laptop wordt weggenomen. Een Delftse uitvinding! Dit draagt bij tot het besef dat medewerkers samen zorgen voor een veiligere werkomgeving.

### Cateringconcept voor Bouwkunde

**Patrick Weijers, Account manager Sodexo Education**

Sodexo Education is gevraagd mee te denken om een cateringconcept te realiseren dat past binnen de omgeving en cultuur van de faculteit Bouwkunde. De faculteit heeft een uitgesproken visie over het gebruik en de manier van leven binnen het gebouw. Speciaal voor dit doel is een cateringconcept bedacht, dat gericht is op een langdurig en optimaal (ruimte)gebruik, van 8:00 tot 20:00 uur. Het bestaat uit drie elementen: espressobar 'Sterk', bedrijfsrestaurant 'Ketelhuis' en de snelle uitgiftebalie 'Eat & Go'. Dat het cateringconcept ruim vier maanden na opening al een succes is, blijkt uit de drukte en uit de omzetgegevens. Onze medewerkers kunnen de stroom gasten amper verwerken, er moeten extra kassa's geplaatst worden en het aantal zitplaatsen wordt uitgebreid. Alles verloopt geheel volgens de doelstellingen van zowel Sodexo als de Faculteit Bouwkunde.

teit ingrijpen. Gebruikers worden aangesproken op ongewenst gedrag. Op deze manier is de beveiliging zichtbaar aanwezig.

### Brandveilig

Veiligheid bestaat natuurlijk ook uit preventieve maatregelen ten aanzien van brand. Vanzelfsprekend was hiervoor – na onze brand – vanaf dag één expliciete aandacht. Volgende keer meer hierover, ook naar aanleiding van de onderzoeksrapporten

(waaronder COT) die recentelijk over de brand zijn verschenen.

BK-city als (brand)veilige, productieve, gezellige, innovatieve en creatieve kennisstad is nadrukkelijk de verantwoordelijkheid van vele partijen. Een mooie facilitaire les voor de bouwkundig ingenieur die er wordt opgeleid.