

ZWERK

Je brein op het werk

Doe altijd een hoog openingsbod

Neuropsycholoog Chantal van der Leest bekijkt onze gedragingen op de werkvloer: wie of wat bepaalt onze dagelijkse beslissingen?



Vandaag kon ik me maar slecht concentreren en het feit dat het trapveldje tegenover mijn huis tegenwoordig een buitensportschool is, hielp niet. Muziek en geschreeuw dreunden door de muren en ik besloot er iets van te zeggen. Of het wat zachter kon, zo vroeg ik de enthousiast springende sportinstructeur. Ze keek me aan of ik gek was, maar zette de muziek wel zachter. Een heel klein tikje.

Dom van me, dacht ik terwijl ik afdroop. Ik had haar moeten vragen of ze de muziek uit kon zetten. Wanneer we op een aanbod reageren, dan zoeken we naar informatie voor een houvast. En een openingsbod geeft die informatie. Denk aan een vraagprijs op een huis of op Marktplaats. Je kunt over die prijs nadenken en dan beslissen of je meer of minder wilt bieden. Maar we zullen er onbewust nooit erg ver vanaf wijken. De informatie dient als een anker.

Zo was er eens een experiment met een supermarktaanbieding van blikken soep, 'nu met 10 procent korting'.

De klanten zagen zo'n aanbieding wel zitten, altijd handig, en kochten er drie of vier. Zoveel passen er wel in de voorraadkast. Stond er echter een bordje bij met 'maximaal twaalf blikken per persoon', dan besloten mensen om er zeven te kopen. Twee keer zoveel! Alleen maar omdat ze nadachten over die twaalf blikken en daar hun beslissing op baseerden.

Vraagt iemand of je de muziek uit kan zetten of dat je 1.000 euro overhebt voor een oude computer, en wil je voorkomen dat je beïnvloed wordt door dit ankereffect? Je hebt drie opties. Vind je het openingsbod echt belachelijk? Veeg het van tafel en zeg dat je een serieuzer, bod wilt. Is het een prima voorstel, maar wil je voorkomen dat je eraan blijft kleven, bedenk twee redenen waarom het bod niet goed is. Of probeer te beredeneren wat het allerlaagste bod is wat je tegenstander aan zou nemen.

Wil je zelf loonsverhoging? Zet dan juist lekker hoog in. Grote kans dat de ander niet heel ver eronder gaat zitten. Of boos wegloopt, dus niet overdrijven.

WAT DOET EEN...

Hygiëne manager



MARIJN DE WAARDT (32) is hygiene and wellbeing leader bij hotelketen Hyatt.

Hoe leg je aan vrienden uit wat je doet? „Tot voor kort was ik facility manager: ik hield me bezig met de schoonmaak én technische dienst. Door corona is dat veranderd. De schoonmaak is nog belangrijker geworden.”

Wanneer past deze baan bij je? „Je moet een passie hebben voor schoonmaken en trots zijn op je team.”
In samenwerking met Nationale Vacaturebank

Lijkt dit je wat? Kijk voor vacatures op de site van deze krant bij /werkt

De toekomst van de werkvloer

Het kantoor wordt een clubhuis

Er was een coronacrisis voor nodig om ons werkende leven drastisch te doen veranderen. Heb je voor je werk enkel een computer nodig, dan blijkt dat werken net zo goed vanuit huis te kunnen. Maar, zeggen experts, de werkplek heeft wel degelijk een functie, namelijk die van ontmoetingsplaats. Van kantoor naar clubhuis.

MARJOLEIN KOOYMAN

Werknemers van Achmea werken al jaren gemiddeld een tot twee dagen per week vanuit huis. Sinds half maart komen vrijwel alle 14.000 medewerkers helemaal niet meer naar kantoor. En hoewel het bedrijf dus al volop ervaring had met thuiswerken, hebben de afgelopen drie maanden tot nieuwe inzichten geleid. „We kunnen veel meer digitaal doen dan we dachten”, zegt hr-directeur Elly Ploumen. „Kennismakingsdagen, digitaal solliciteren, vergaderen en een training volgen kan allemaal vanuit huis.”

Dat levert voordelen op zoals minder reistijd, een goede concentratie en meer tijd voor het gezin. Een kantoor aan de keukentafel of op de zolderkamer kent ook nadelen. „Collega's missen het sociale contact”, zegt Ploumen. Daarnaast is werken op afstand minder geschikt bij creatieve processen, zoals brainstormen, en is het lastiger om nieuwe medewerkers kennis te laten maken met het bedrijf en hun collega's.

Een groot deel van het werk kan dus prima gedaan worden vanuit huis, maar niet alles. „Dat betekent dat we in de toekomst de kantoren meer willen inrichten om die dingen te doen die thuis niet goed kunnen”, zegt Ploumen. „Het accent komt te liggen op ontmoeten en creatieve processen.” Dat houdt concreet in dat er minder bureaus komen te staan. En juist meer ruimtes waar teams kunnen brainstormen of samen een kop koffie kunnen drinken.

Ploumen omschrijft de kantoren van de toekomst niet direct als een café, eerder als een soort clubhuis of 'gemeenschapshuis van het bedrijf'. „Dat gaan we ook zien in ons nieuwe kantoor in Amsterdam.



‘Wij krijgen steeds meer aanvragen om werkvloeren opnieuw in te richten’

– JAYTEE VAN VEEN

De eerste teams zullen de ruimtes daar in september uitproberen.”

Uit onderzoek van Crunchr samen met Nationale Nederlanden onder 2000 werknemers tussen 3 april en 15 mei blijkt dat 85 procent van de ondervraagden tevreden is met thuiswerken. „We zien daarnaast dat het ziekteverzuim is teruggelopen, net als het verloop bij bedrijven”, zegt directeur Dirk Jonker. „Werknemers zijn blij dat ze niet meer iedere dag in de file hoeven te staan. Dat ze hun eigen tijd kunnen indelen en bijvoorbeeld tijdens de lunch een flinke wandeling kunnen maken.”

Productiever

Ook de productiviteit lijkt nauwelijks te lijden onder het thuiswerken. Slechts 16 procent van de werknemers zegt minder effectief te zijn vanuit huis. Uit een eerder onderzoek van Stanford University bleek dat de productiviteit van thuiswerkers toenam met 13 procent. Maar er zijn ook werknemers die ermee worstelen, zoals millennials, blijkt uit het onderzoek. „Zij wonen bijvoorbeeld in een kleine studio, ze missen collega's en dat doet iets met de productiviteit en de mentale gezondheid.”

Ook 55-plussers worstelen vaker dan gemiddeld bij het uitvoeren van hun werk vanuit huis. Dat komt dan vooral door technische problemen. „Ze worden gek van Zoom of Hangout.” En Jonker ziet nog een nadeel: thuiswerken is gewoon niet leuk. „Motivatie wordt bepaald door *play, purpose en potential*”, zegt hij. „Vooraf *play*, of je werk leuk en gezellig is, is weggevallen.” De motivatie is vervolgens weer bepalend voor de productiviteit. „Op langere termijn zal de productie vanuit huis ook weer dalen, verwacht Jonker.

Even naar kantoor voor een gezellige kop koffie met collega's zou dat probleem kunnen verhelpen. NRC-columnist en auteur Japke-d. Bouma



▲ Rever, dat bedrijfsinterieurs realiseert, telt 35 mensen en 20 bureaus. Het kantoor heeft er meer de functie van clubhuis, met onder meer een kroeg om te vergaderen en successen te vieren. FOTO'S MARCO OKHUIZEN

is voorstander. Ze schreef eerder het boek *Werken doe je maar thuis*, met daarin tips om te overleven op kantoor. „Mensen noemen mij een kantoorhater, maar dat ben ik niet. Ik vind het kantoor gezellig, en ideaal om bij te kletsen, e-mails te controleren of de laatste stand van zaken te bespreken. Het is alleen totaal ongeschikt om er écht te werken.”

Vooraf met de kantoorruimte heeft Bouma grote moeite. „Het is lastig om je te concentreren als achter je gesproken wordt over de diarree van je kat of de vakantie naar Ibiza”, zegt Bouma. Ze noemt de kantoorruimte in veel bedrijven ‘een wreed experiment’ waarbij iedereen veel te dicht op elkaars lip zit. „Behalve de managers, die hebben vaak een eigen kamer.” Maar ook Bouma heeft de afgelopen weken haar collega’s gemist. Daarom opperde ze eerder het idee ‘Japke-d. Werkcafé’: een kantoor waar je collega’s voor de gezelligheid en overleg ontmoet. „De rest van het werk doe je thuis of elders. Dan bespaar je als bedrijf meteen een hoop geld op kantoorruimte.”

Thuis werken en naar kantoor voor koffie en overleg. Zo’n strikte scheiding is niet realistisch vindt directeur Wim Pullen van Center for People and Buildings, dat onderzoek doet naar kantoorgebruik. Werken bestaat grofweg uit twee delen, zegt Pullen. Ten eerste is er het productieproces. Het maken van onderdelen. Dat kunnen overigens evengoed gedachten, nota’s of diensten zijn. „We zien dat dit deel vanuit de thuissituatie goed

gaat.” De tweede functie is het ontwikkelen van de organisatie. Het sociale aspect waarbij collega’s relaties opbouwen en onderhouden.

En juist deze tweede functie is lastig uit te voeren vanuit huis. Natuurlijk kan er wel gecommuniceerd worden op afstand met Zoom of Teams, maar dat geeft toch een andere ervaring. „En er zijn geen toevallige ontmoetingen meer”, zegt Pullen. „Veel nieuwe ideeën binnen bedrijven worden ontwikkeld na zo’n toevallige ontmoeting.” Om die tweede functie uit te voeren, moet je dus gewoon tijd doorbrengen met collega’s.

Loungehoek

Dan zou het toch mogelijk moeten zijn om thuis te produceren en af en toe naar kantoor te rijden om elkaar te zien. Nee, zegt Pullen. Zo eenvoudig is het niet. De twee functies zijn te veel met elkaar verweven. Toch is Pullen het met Bouma eens dat kantoren onrustig zijn en een lastige plek om je te concentreren. „Er zijn altijd prikkels, visueel of auditief.” Hoe moet het dan wel? Pullen heeft het over een ‘verstandige werkplekmix’. Een kantoor waar concentratieplekken zijn, belcellen, maar ook een uitgebreide loungehoek of zelfs sportruimte.

Kantoren worden geen koffiehuis, voorspelt ook interieurarchitect en manager Jaytee van Veen van Rever, dat bedrijfsinterieurs ontwerpt en realiseert. Van Veen heeft het, net als hr-directeur Ploumen van

Achmea, over een ‘clubhuis’. Een plek die de cultuur van het bedrijf uitdraagt, waar je trots op bent, geïnspireerd wordt om ideeën te bedenken en waar je kunt sparren met collega’s, zegt hij. „Ik vind het onbegrijpelijk dat mensen’s ochtends in de file staan. Op kantoor hun mail bekijken, alleen achter de computer werken en vervolgens weer in de file aansluiten. Dan kan je net zo goed thuis blijven.”

Rever telt 35 mensen en 20 bureaus. Er is een ballenbak voor kinderen van ouders die op hun vrije dag even iets moeten regelen op kantoor, een kroeg om te vergaderen en successen te vieren, een podium voor presentaties en ruimtes om geconcentreerd te werken. Door de coronamaatregelen realiseren bedrijven zich dat thuiswerken voordelen heeft, zegt Van Veen. „Het scheelt reistijd en -kosten. En er is minder kantoorruimte nodig.” Tegelijkertijd maakt deze periode duidelijk wat mensen thuis missen en waar ze wél voor naar kantoor willen rijden. „Wij krijgen steeds meer aanvragen om bedrijven te helpen hun kantoor daarop in te richten.”

En de kantoorruimte? „Tsja, die kunnen heel esthetisch zijn”, zegt Van Veen. „Maar door de slechte akoestiek, het klimaat en licht, wordt niet voldaan aan de basisbehoeftes van werknemers om te kunnen werken.” De coronacrisis is natuurlijk vreselijk zegt Bouma. „Maar ik hoop wel dat dit het einde betekent van de drukke, open kantoorruimte.”

Hoeveel verdien je?

‘Voorbij de 40 jaar zit er niet veel rek meer in’

Vandaag: Rob (43) werkt 40 uur per week als sales & business development manager in de logistiek.



Wat verdien je?

„Ik verdien 5000 euro bruto per maand. Daar hou ik ongeveer 2900 euro netto aan over. Ik heb een auto van de zaak. De bijtelling wordt van m’n salaris ingehouden, de kosten zijn voor de zaak.”

Blij mee?

„Ja, zeer tevreden. Ik werk hier vier jaar. Daarvoor heb ik bijna tien jaar bij een ander bedrijf gezeten. Ik ben van de generatie ‘eerst laten zien wat je kan en dan salaris opkrikken’. Op die manier ben ik altijd doorgegroeid. Overuren krijg ik niet uitbetaald. Nog nooit in heel m’n leven, en ik heb wat uren gemaakt, kan ik je vertellen. Dat hoort bij het soort salaris wat ik krijg. Als ik morgen om vijf uur op weg ga naar Hamburg, dan reken ik dat niet door.”

Wat zijn je secundaire arbeidsvoorwaarden?

„De auto van de zaak mag ik ook privé rijden – mits ik er geen koeriersbedrijf mee begin – en ik heb een telefoon en 25 vakantiedagen. Ik zou iets meer vrije dagen willen. Mijn vrouw heeft tien dagen meer, zij werkt in een andere sector.”

Heb je ooit over je salaris onderhandeld?

„Nee. Ik heb een eerdere salarisstrook neergelegd en ben volledig transparant geweest over wat ik wilde. Ik ben redelijk terughoudend. Als je voorbij de 40 bent, dan zit er in principe niet veel rek meer in als je niet ook van functie verandert. Ik ambieer het niet om directeur te worden of 500 mensen onder me te hebben. Groei moet je doormaken tussen je 25ste en 35ste. In die jaren kun je jezelf profileren en ontwikkelen. Als je niet meer verantwoordelijkheid krijgt, kun je niet verwachten dat een bedrijf meer gaat betalen.”

Weet je wat je collega’s verdienen?

„Nee, dat weet ik niet.”

Zou je het willen weten?

„Je moet naar jezelf kijken, niet naar een ander. Eind van het jaar krijgen we altijd een bonus, maar de wereld staat in brand op het moment. Die bonus zal dit jaar niet komen, dat geeft niet.”

BABETTE RIJKHOFF

Verdient Rob genoeg?

Leeftijd: 43

Aantal jaar werkervaring: 23

Aantal werkzame uren per week: 40

Opleiding: mbo

Functie: sales manager

Branche: logistiek

Aantal werknemers: meer dan 1000

Volgens de Salariswijzer is het gemiddelde salaris voor de functie bruto 3045 euro. „Dat vind ik laag. M’n salaris zit niet hopeloos boven de markt.”

Hoe zit het met jouw salaris?
nationaalevacaturebank.nl/salariswijzer
Meedoen met deze rubriek?
 Stuur een mailtje!
werk@dpgmedia.nl

