

**ENTER  
HERE ←**

**INCLUSIVITEIT EN DE  
ROL VAN DE **GEBOUWDE**  
OMGEVING**

**WHITEPAPER**

# VOORWOORD

**Dit whitepaper gaat over de rol van inclusiviteit in de gebouwde omgeving en over onze aanpak om gebouwen, ruimtes en faciliteiten beter geschikt te maken voor alle mensen die ze gebruiken.**

We zien na twee jaar onderzoek dat de gebouwde omgeving en specifiek de werkomgeving een grote impact heeft op hoe mensen zich voelen. Uit onderzoek blijkt dat een omgeving die meerdere behoeftes faciliteert én medewerkers de keuze geeft op een plek te werken die het beste bij ze past op dat moment, het werkgeluk en de arbeidsproductiviteit verhoogt. Een goede werkomgeving sluit dus aan bij persoonlijke behoeftes op het gebied van concentratie, creativiteit, sociaal samenzijn en interactie. Een steeds grotere groep medewerkers heeft in de praktijk echter veel minder keuzevrijheid dan je zou denken of willen. Daar valt veel in te verbeteren.

Met dit whitepaper willen we je laten kennismaken met het begrip inclusie, nieuwe inzichten bieden en handvatten geven voor dialoog op de werkvloer. We weten dat het thema inclusiviteit soms gevoelig ligt. Onze missie is om organisaties mee te nemen in hun zoektocht naar gedragen oplossingen. Enter Here kiest geen positie, maar zorgt voor een goed en inclusief proces dat concrete handvatten geeft om tot actie over te gaan.

Veel leesplezier,

Daan Schipper en Marco Sotthewes  
Enter Here

**ENTER  
HERE ←**

# INHOUD

- 01 **INCLUSIE UITGELEGD** 4  
Wat is inclusie en wat hoort er allemaal bij?
- 02 **VAN INCLUSIE NAAR BETERE  
BEDRIJFSRESULTATEN** 6  
Keuzevrijheid draagt bij aan werkgeluk en dus  
beter bedrijfsresultaten.  
Wie wil dat niet voor iedereen?
- 03 **DE ROL VAN FACILITY MANAGEMENT  
EN VASTGOED** 9  
Welke rol speelt FM en hoe werk je samen met  
andere diensten?
- 04 **AAN DE SLAG MET INCLUSIVITEIT** 11  
Hoe is inclusie verankerd in WELL,  
BREAAAM, inclusiviteitsagenda's et cetera?

# 01 INCLUSIE UITGELEGD

Onze samenleving wordt steeds diverser in leeftijd, gender, etniciteit, levensovertuiging, fysieke en geestelijke gesteldheid en gezinssamenstelling, maar ook in kansen en toekomstdromen. In het laatste deel van deze zin zit de kern van inclusie: zoveel mogelijk gelijke kansen voor iedereen.

## WAT IS INCLUSIE?

Een veel gehanteerde definitie van inclusie is: “De praktijk of het beleid om gelijke toegang tot kansen en middelen te bieden aan mensen die anders uitgesloten of gemarginaliseerd zouden zijn, zoals mensen met een lichamelijke of geestelijke handicap of die tot andere minderheidsgroepen behoren.”

Daarnaast hoor je inclusie vaak samen met andere termen, die we kort opsommen:

### → DIVERSITEIT

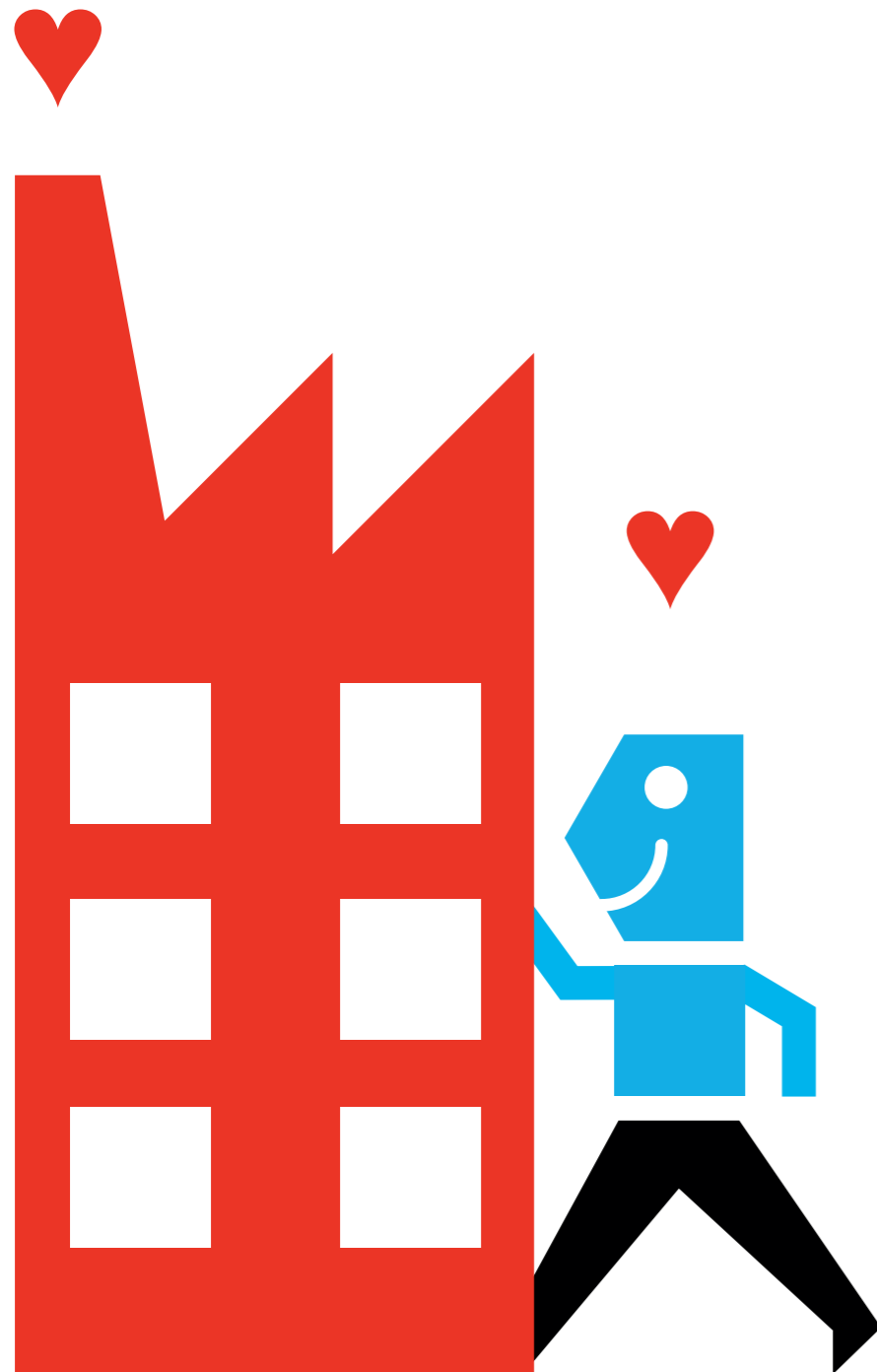
Diversiteit betekent dat er veel van elkaar verschillende individuen zijn. Deze verschillen kunnen zich voordoen op uiteenlopende thema's. Je kunt dus op sommige thema's ook gelijk zijn, maar je tegelijkertijd helemaal anders voelen. Werk je voor hetzelfde bedrijf, dan is dat een gemene deler, maar kun je verder op tal van fronten verschillend zijn.

### → EXCLUSIE

Het bestaan van een homogene groep op basis van een bepaald thema of eigenschap, waar een andere groep of individu buiten valt. Inclusiviteit is daarvan het omgekeerde en geeft iedereen altijd evenveel ruimte om vrij een heterogene groep te vormen.

### → TOEGANKELIJKHEID

De mate waarin een ruimte, plek of voorziening door ieder op zijn eigen manier gebruikt kan worden.



## VOOR **WIE** IS INCLUSIE BELANGRIJK?

De groep minderheden is groot, diffuus en fluïde. In het VN-verdrag Handicap dat Nederland 2016 heeft geratificeerd, wordt gesteld dat niet een kleine groep mensen in onze samenleving zijn hele leven tot een minderheid behoort, maar dat een meerderheid van de Nederlanders een deel van zijn leven tot een minderheid behoort.<sup>1</sup> Daarom zijn inclusiviteit en toegankelijkheid voor bijna iedereen in meer of mindere mate relevant.

Het VN-verdrag richt zich primair op mensen met een lichamelijke beperking. Toch is bij invoering sterk aangedrongen op een zo divers mogelijke toepassing van dit uitgangspunt. Dit houdt in dat onder andere ook geestelijke beperkingen en chronische ziektes moeten worden meegenomen en dat we ook oog hebben andere groepen in de samenleving die een gedwongen achterstand op de arbeidsmarkt hebben, zoals mensen met een andere culturele achtergrond.

## WAT IS EEN **INCLUSIEVE** GEBOUWDE OMGEVING?

Een omgeving die inclusief is, is een omgeving die aansluit bij de persoonlijke behoeftes van zoveel mogelijk mensen. Inclusiviteit wordt bepaald door toegankelijkheid en keuzevrijheid.

We kennen allemaal plekken of ruimtes die voor sommigen wel en voor anderen minder toegankelijk of bruikbaar zijn. Hoe gemakkelijk is het voor iemand met beperkt zicht om een druk plein over te steken? Hoe komt iemand in een rolstoel een gemeentehuis binnen? Toegankelijkheid houdt niet op bij een hellingbaan en een mindervalidentoilet. Als je op de elfde verdieping werkt en steeds met de rolstoel in de lift naar de begane grond moet voor het mindervaliden is dat een grote barrière.

Niet elke omgeving biedt de mogelijkheden voor mensen om de keuzes te maken die bij hen passen. Biedt het bedrijfsrestaurant opties voor iemand die vegetarisch of halal eet? Is het kantoor ook open na 17:00 uur en op christelijke feestdagen? Momenten waarop mensen productief zijn lopen steeds verder uiteen. De fysieke omgeving vraagt in toenemende mate om diversiteit om de keuzevrijheid voor mensen te vergroten. Is die keuzevrijheid er niet of beperkt, dan werkt dat snel contraproductief.

<sup>1</sup> [https://wetten.overheid.nl/BWBV0004045/2016-07-14#Verdrag\\_2](https://wetten.overheid.nl/BWBV0004045/2016-07-14#Verdrag_2)

# 02 VAN INCLUSIE NAAR BETERE BEDRIJFSRESULTATEN

We zien dat veel organisaties het belang van inclusiviteit onderkennen, maar dit nog niet doorzetten. Ze vinden het complex, zien het als een modegril en, *last but not least*, het kost geld. Vaak is onderbelicht dat het organisaties ook erg veel oplevert. Een inclusieve werkomgeving zorgt voor meer werkgeluk – en daarmee een hogere productiviteit, meer innovatie en een lager verloop.



## INCLUSIE LEIDT TOT MEER **WERKGELUK**

Werkgeluk is meer dan een voetbaltafel en een vrijdagmiddagborrel. Werkgeluk, zo stelt professor Guy van Liemt, gaat over een diepe en duurzame levensvoldoening die mensen uit hun werk halen. Er zijn drie universele aangeboren psychologische basisbehoeftes die voor een belangrijk deel bepalen hoe goed we ons voelen en hoe goed we functioneren.<sup>2</sup> Het vervullen van deze basisbehoeftes is belangrijk voor alle mensen, ongeacht of we ons bewust zijn van hun belang of in welke werksituatie we ons begeven. Ze vormen de basis voor onze voortdurende psychologische groei.

<sup>2</sup> De theorie die zich richt op de psychologische basisbehoeftes heet *Basic Psychological Needs Theory (BPNT)*.



## AUTONOMIE

De behoefte om zelf te kunnen kiezen wat je doet, erachter te kunnen staan wat je doet, te kunnen doen wat je interessant of belangrijk vindt.



## COMPETENTIE

De behoefte om ons effectief en capabel te voelen en beter te worden in de activiteiten waar we ons in het leven mee bezig houden en die belangrijk voor ons zijn.



## VERBONDENHEID

De behoefte om ons verbonden te voelen met anderen, ergens bij te horen, het gevoel te hebben dat anderen om jou geven en iets te kunnen betekenen voor anderen.



“GELUKKIGE WERKNEMERS LEVEREN WINST OP. NIET ALLEEN OMDAT ZE MINDER VAAK ZIEK ZIJN OF MINDER KANS OP EEN BURN-OUT HEBBEN. MAAR OOK OMDAT ZE DOORGAANS PRODUCTIEVER, LOYALER, CREATIEVER EN MEER BETROKKEN ZIJN. **WERKGELUK** IS, KORTOM, DE HEILIGE GRAAL VOOR ORGANISATIES EN MANAGERS.”

Jannet Vaessen van Women Inc.

Sommige mensen ervaren minder werkgeluk, omdat de werkomgeving onvoldoende aansluit bij hun persoonlijke behoeftes. Daarmee laten bedrijven kansen liggen om het maximale uit hun menskracht te halen.

## INCLUSIE LEIDT TOT MEER **INNOVATIE**

Inclusie zorgt voor meer pluriformiteit. Deze verschillen zorgen ervoor dat medewerkers op nieuwe manieren naar problemen en mogelijkheden kunnen kijken en daarbij elkaar scherp houden. Zo kom je tot betere ideeën en uiteindelijk tot meer innovatie. Dat blijkt ook uit de cijfers. Organisaties die investeren in gendergelijkheid en etnische diversiteit realiseren tot 33% meer winst. En besturen met een grote diversiteit staan meer open voor innovatie.

9%

van de Nederlandse werknemers komt bevlogen naar zijn werk.<sup>3</sup>

78%

van de werkenden is van mening dat investeren in werkplezier cruciaal is om de productiviteit van medewerkers te verhogen.<sup>4</sup>

12%

meer productiviteit onder medewerkers die gelukkig zijn in hun werk.<sup>5</sup>

<sup>3</sup> <http://denieuwedraai.nl/guy-van-liemt-over-het-rendement-van-geluk/>

<sup>4</sup> <https://www.hrpraktijk.nl/topics/duurzame-inzetbaarheid/nieuws/werkgeluk-een-voorwaarde-gevolg-van-productiviteit>

<sup>5</sup> <https://www.centraalbeheer.nl/zakelijk/blog/5-tips-voor-duurzaam-gelukkige-medewerkers#:~:text=Uit%20onderzoek%20is%20gebleken%20dat,dit%20afdoet%20aan%20de%20kwaliteit.>



# 03 DE ROL VAN FACILITY MANAGEMENT EN VASTGOED

“We hebben te weinig personeel”, “de energiecrisis kost al geld”, “het halve kantoor staat leeg door thuiswerken”: er zijn volop redenen waarom inclusie nog geen weg vindt naar de boardroom. Er is, kortom, geen ruimte voor “nog een thema” wat aandacht tijd en geld vraagt. De kern van inclusie en diversiteit is niet dat het moet vechten om aandacht en prioriteit, maar juist dat het een rode draad is die je door alle andere urgente thema’s kunt weven. De werkomgeving wordt niet duurder door inclusie, hij levert in potentie heel veel op.

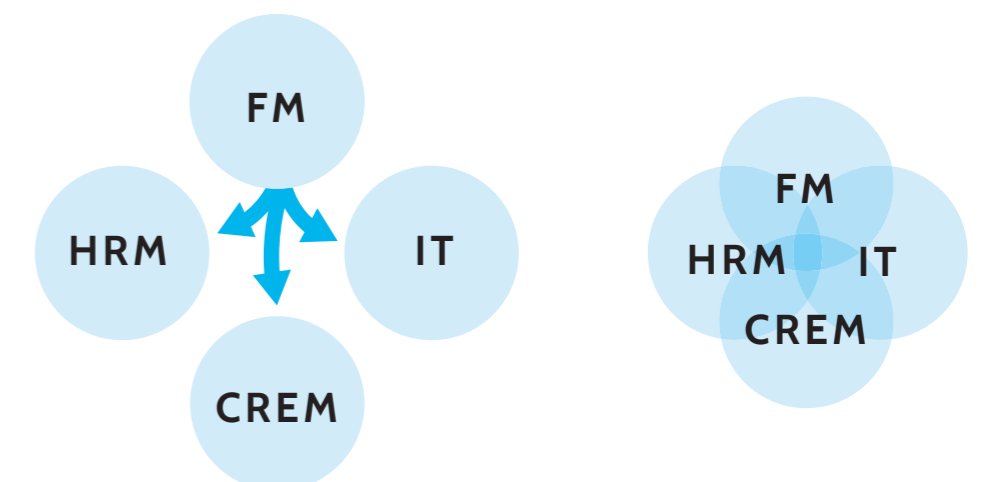
## HOE ONZE WERKOMGEVING VERANDERT

Hoe we werken en wat we van onze werkomgeving vragen is in de afgelopen decennia sterk veranderd. De coronapandemie bracht de vernieuwing in de werkomgeving in een stroomversnelling. Niet het team, de activiteiten of werkdomein is bepalend voor de omgeving en faciliteiten, maar de mens zelf en hun behoeftes. Dat gaat voorbij de exemplarische tafeltennistafel als vergaderplek. Die zijn nu eerder als gimmick te beschouwen. Evenals het idee dat iedereen een sterkere band voelt met zijn team nadat er een barbecue is geweest. De een zit graag in een dynamische omgeving omringd door collega’s, terwijl de ander graag inrust concentratie vindt.

Als het zien van andermans ideale wereld makkelijk was geweest, dan zouden er vele ideale omgevingen nu al naast elkaar bestaan. In plaats daarvan zien de meeste kantoren er hetzelfde uit. Het onderkennen van die eenzijdigheid is de eerste stap om de inclusieve werkomgeving vorm te geven. Het aanbieden van keuzes die anderen dan jijzelf waarderen wordt de grote opgave waar alle kantoorbeheerders voor staan. Inclusieve werkomgevingen ontstaan volgens ons door anderen te vragen wat er nodig is. Heb oog voor mensen die niet altijd in persona's en profielen te vatten zijn. Kijk verder dan "de klachten" over bureaustoelen, geluidsoverlast en het licht op de werkplek.

## DE ROL VAN **FACILITY MANAGEMENT BIJ HET VERBETEREN VAN INCLUSIE**

Binnen het bedrijfsleven is Facility Management meestal de spil waaromheen alle vormen van gastvrijheid zijn georganiseerd. We weten uit ervaring dat FM'ers veelal doeners en aanpakkers zijn. Bij verstek bepalen ze zelf vaak wat de toekomstige behoefte zal zijn van de mensen die ze bedienen. Daarbij zijn haalbaarheid en betaalbaarheid belangrijke zaken. Ook zien we dat hoe groter een bedrijf of instelling is, hoe groter de kans dat FM een zelfstandig bedrijfsonderdeel is met een lage graad aan integrale planvoering met de andere onderdelen. Voor inclusie is een hoge mate van integraal werken nodig. Het vraagt dus het nodige van de heilige huisjes.



# 04 AAN DE SLAG MET INCLUSIVITEIT

In de vorige hoofdstukken hebben we uiteengezet dat inclusiviteit een belangrijk en actueel thema is voor alle organisaties. Werken aan inclusiviteit doe je niet alleen, maar met de hele organisatie. Maar waar en hoe begin je?

## DE ZEVEN RUIMTELIJKE BASISVOORWAARDEN VAN EEN INCLUSIEF KANTOOR

Enter Here definieert zeven ruimtelijke basisvoorwaarden die een kantoor of gebouw inclusief maken.

- 1 TOEGANKELIJK
- 2 VRIENDELIJK
- 3 HEDENDAAGS
- 4 PRETTIG VOOR DE ZINTUIGEN
- 5 PERSOONLIJK AANPASBAAR
- 6 VERBLIJF IS EEN KEUZE
- 7 HELDERE VERWACHTINGEN

## DE WETTELIJK BEPAALDE ONDERGRENS

**De Arbo.** De Arbowet verplicht bedrijven maatregelen te nemen om veiligheidsrisico's voor werknemers te beperken. De Arbowet schrijft doelen voor. Hoe die te bereiken zijn, wordt aan (markt)partijen overgelaten.

**Het Bouwbesluit.** Het Bouwbesluit is een AMvB (Algemene maatregel van Bestuur) waarin op grond van de Woningwet bouwtechnische voorschriften zijn opgenomen op het gebied van veiligheid, gezondheid, bruikbaarheid en energiezuinigheid.

**Het Handboek voor Toegankelijkheid** (voorheen Geboden Toegang) is hét standaardwerk voor toegankelijk bouwen en ontwerpen en bevat alles over de ergonomie van stedelijke inrichting, gebouwen en woningen. Je kunt hierbij denken aan onder meer bewegingsruimte, verlichting, luchtkwaliteit en het overbruggen van hoogteverschillen. Ook besteedt het handboek aandacht aan de belangrijkste keurmerken en certificaten.

**NEN 1814.** Deze norm geeft eisen voor algemeen toepasbare maatregelen die voorzien in de toegankelijkheidsbehoefte van mensen met persoonsgebonden hulpmiddelen, zoals een rolstoel of taststok, maar ook een kinderwagen of een koffer. De norm is bedoeld om te worden toegepast bij buitenruimten, woningen en gebouwen.

Enter Here ziet in WELL building en B-Corps de beste aanknopingspunten om inclusie handen en voeten te geven.

## EIGEN INZET OM WERKNEMERS TE ONDERSTEUNEN

**ITS.** Het internationaal toegankelijkheidssymbool. Een beschermd beeldmerk voor openbare gebouwen en andere voorzieningen die zonder hulp van derden bereikbaar, toegankelijk en bruikbaar zijn voor mensen met een beperking.

**WELL Building.** WELL is een op prestaties gebaseerd systeem voor het meten, certificeren en bewaken van kenmerken van de gebouwde omgeving die de gezondheid en het welzijn van de mens beïnvloeden: lucht, water, voeding, licht, beweging, thermisch comfort, geluid, materialen, geest en gemeenschap.

**BREEAM-NL** is de certificeringsmethode voor een duurzaam gebouwde omgeving. Met deze methode kunnen projecten worden beoordeeld op integrale duurzaamheid. De Building Research Establishment Environmental Assessment Method wordt gebruikt in meer dan tachtig landen wereldwijd.

**LEED** is het internationale duurzaamheidskeurmerk dat bouwwerken wereldwijd beoordeelt op vijf milieuthema's: duurzame locatie, efficiënt gebruik van water, energie en sfeer, materialen en middelen, en kwaliteit van het binnenmilieu.

**B-Corps.** Gecertificeerde B-bedrijven zijn bedrijven die voldoen aan de hoogste normen van geverifieerde sociale en milieuprestaties, openbare transparantie en wettelijke aansprakelijkheid om winst en doel in evenwicht te brengen. B Corps versnellen een wereldwijde cultuurverschuiving om succes in het bedrijfsleven opnieuw te definiëren en een meer inclusieve en duurzame economie op te bouwen.

## WAT KUN JE NU DOEN?

Een belangrijke les die wij leerden in de afgelopen jaren was dat probleemblindheid altijd zorgt voor onderschatting van meldingen. Zelfs bij de aangewezen instanties en vertrouwenspersonen ligt deze vorm van beroepsdeformatie op de loer. Het vermogen om andermans probleem te kwalificeren hangt in hoge mate af van het empathisch vermogen van de professional. We moeten bij dit onderwerp uitgaan van goede bedoelingen, maar ook van onbedoeld onvermogen. Ons eerste advies luidt dan ook: ga het ze vragen. Mannen kunnen niet vertellen hoe vrouwen zich prettig zouden voelen. Witte mensen kunnen niet doorvoelen wat mensen van kleur meemaken en hetero's zijn beperkt in allerlei soorten inschattingen over de LGBTQQIP2SAA-gemeenschap (om over geloofszaken maar te zwijgen). Dit gaat dus veel verder dan alleen groepen mensen met een lichamelijke of geestelijke ziekte of beperking. Ons tweede advies volgt daarop: een adviescommissie heeft niet slechts tot doel te adviseren, maar om te interviewen en intern een advies te laten ontstaan. Daarmee is elke uitdaging een dialoog geworden en kunnen we denken aan werkelijke innovatie.

## WIE SPREKEN WE AAN?

Om inclusiviteit een fysieke kwaliteit te maken ga je op zoek naar de beslissers, maar ook de uitvoerders. Je wilt vernieuwen met ontwerpers en ambassadeurs van de verschillende groepen medewerkers. In de eerste plaats wil je dat inclusiviteitsbeleid in het hart van de onderneming is geborgd en doorvoeld. Dat betekent dat de directie het heeft opgenomen in de centrale missie. Wellicht is de organisatie er inmiddels mee aan de slag gegaan en heeft ervaring opgedaan met de acceptatie van deze manier van samenwerken.



### → DIRECTIE/RVB

Verantwoordelijk voor langetermijnvisie op innovatie. Directies dienen daarbij tijd en ruimte te creëren om te luisteren naar opvattingen en kwetsbaarheden.

### → HRM

Verantwoordelijk voor het verleiden van mensen om te komen en blijven werken met uitstekende arbeidsomstandigheden. De Fysieke omgeving is daar onderdeel van. HRM heeft hierin een agenderende rol.

### → FM

Verantwoordelijk voor een hoog serviceniveau en allesomvattende gastvrijheid. Dit vraagt een verschuiving van denken in profielen en activiteiten naar mensen en hun werkelijke behoeftes.

### → ONTWIKKELAAR

Verantwoordelijk voor het aanbieden van marktconforme gebouwen afgestemd op trends in de markt en samenleving. Moderne klanten willen hedendaagse en toekomstbestendige gebouwen afnemen. Inclusiviteit is daar onderdeel van.

### → ARCHITECT

Verantwoordelijk voor het ontwerpen van gebouwen die zowel aan de minimale als deels aan de maximale eisen van de klant voldoen.

# CONTACT

Laat ons je verder brengen.



**Daan Schipper**

initiator

+31 (0)6 29 03 32 62

daan@enterhere.nl



**Marco Sotthewes**

initiator

+31 (0)6 29 60 88 53

marco@enterhere.nl



Kijk voor meer informatie op  
[enterhere.nl](http://enterhere.nl)

