



klantcase | 2025

De vernieuwde werkomgeving van Mercedes-Benz CAC



PUUR EN PARTNERS

Inhoud van case

01 Behoeftes vanuit organisatie

03 Scope van project

05 Van behoefte naar concept

08 Van concept naar uitvoering

10 Resultaat in beeld

16 Betrokken bouwpartners

17 Leveranciers aan het woord

18 De mensen aan het woord

19 Contact

Wat was de aanleiding van het project?

Het Mercedes-Benz Customer Assistance Center (CAC) in Maastricht is het internationale servicecentrum van Mercedes-Benz. Meer dan duizend medewerkers ondersteunen hier klanten en Mercedes-Benz partners uit heel Europa – in ruim twintig talen. Ze werkten verspreid over vijf bouwdelen (A t/m E) op één locatie.

De organisatie staat bekend om haar professionaliteit, innovatie en sterke merksfeer. Maar de werkomgeving liep daar op achter.

Het moest efficiënter en toekomstbestendiger

De bouwdelen A t/m D waren verouderd, minder populair om in te werken en daardoor minder goed benut. Daarnaast liep het huurcontract van bouwdeel E af. Dat bracht de logische vraag op tafel: kan het ook met minder vierkante meters?



Hoe moest de nieuwe werkplek eruitzien?

Oude situatie: versnipperd en niet passend

De bestaande werkomgeving was verouderd, teams zaten verspreid en het hybride werken werd niet tot nauwelijks ondersteund. Het ME@Work-concept van Mercedes-Benz - dat uitgaat van verschillende werkvormen - was moeilijk terug te vinden. Kortom, het was een gebouw waar de enorme potentie niet benut werd.

Ruud van Oijen, Manager Facilities Mercedes-Benz CAC:

"Het voelde als een optelsom van losse delen. Het was grijs en op veel plekken donker. Als je vanuit het vernieuwde bouwdeel E doorliep naar de rest, klopte het plaatje niet meer. Het straalde niet uit dat je bij Mercedes-Benz werkte."

Nieuwe omgeving: minder vierkante meters, meer visie

De nieuwe werkomgeving is ontworpen op basis van het ME@Work-concept. Niet meer ruimte, maar beter gebruik van de beschikbare vierkante meters. Met zones die passen bij hoe mensen écht werken: samenwerken, overleggen, focussen en hybride overleggen. Puur en Partners gaf eerst een advies over het afstoten van bouwdeel E. Daarna volgde het ontwerp en de uitvoering van het complete werkplekconcept – inclusief de realisatie.

Tom, Facility Specialist 3 Mercedes-Benz CAC:

"We hebben nu een frisse en toekomstbestendige omgeving. Als je binnenkomt, weet je: dit is Mercedes-Benz. Het is open, overzichtelijk en je merkt dat het samenwerken eenvoudiger gaat. Alles klopt, van het design tot de indeling."

Een werkplekproject van A tot Z

Van vijf naar vier toekomstbestendige bouwdelen

Puur en Partners onderzocht de haalbaarheid in het huisvesten van medewerkers in de resterende bouwdelen, adviseerde over de herverdeling en ontwierp een nieuw werkplekconcept. Daarna volgde de volledige begeleiding van de uitvoering – van ontwerp tot en met realisatie.

Rob stuurde als projectmanager op het hele proces, planning en financiële projectbewaking, met korte lijnen naar interne en externe partijen. Maike richtte zich op werkplekstrategie en ontwerp, met aandacht voor werkvormen, teamsamenstelling, identiteit en sfeer.

Het centrale doel:

- Slimmer gebruik van minder vierkante meters
- Toekomstbestendige werkomgeving
- Verbinding tussen teams en functies
- Heldere routing, betere benutting, herkenbare Mercedes-Benz-uitstraling

Facts & figures op een rij

Opdrachtgever: Mercedes-Benz Customer Assistance Center Maastricht

Gebruikers: ±1200 medewerkers

Locatie: Maastricht

Oppervlakte: van 18000 m² naar 13500 m²

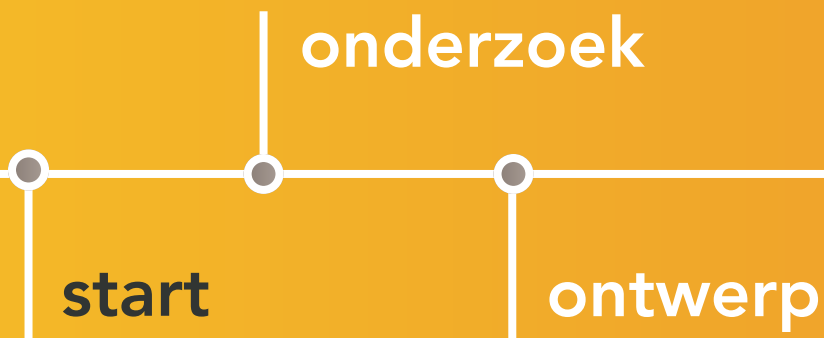
Gebouwen: Herverdeling binnen 4 bestaande bouwdelen

Projectscope: Werkplekadvies, ontwerp, bouwprojectmanagement, uitvoering

Betrokken Puur Partners: Rob (projectmanager), Maike (werkplekexpert)

Doorlooptijd: December 2023 – maart 2025

Van behoefte naar concept



Haalbaarheid onderzoeken en adviseren over vierkante meters

Het project begon met de vraag: kunnen we bouwdeel E afstoten en de resterende ruimte zo inrichten dat alle medewerkers goed kunnen werken?

We voerden een grondige haalbaarheidsstudie uit en brachten opties in kaart. Op basis daarvan kreeg Mercedes-Benz CAC drie scenario's voorgelegd, elk met een eigen begroting en impactniveau. Het gekozen scenario vormde de basis voor het uiteindelijke concept.

- Analyse van ruimtebehoefte en bezettingsgraad
- Doorrekening van vierkante meters en herverdeling
- Drie uitvoeringsscenario's inclusief budgetvoorstel
- Besluit: bouwdeel E wordt afgestoten, resterende bouwdelen worden heringericht.

Van behoefte naar concept



45 ambassadeurs als klankbord

Om tot een gedragen ontwerp te komen, werd breed onderzoek gedaan binnen de organisatie. Puur en Partners werkte met 45 ambassadeurs uit verschillende teams, functies en afdelingen. Zij vormden de schakel tussen project en praktijk. In interactieve sessies werd input opgehaald over:

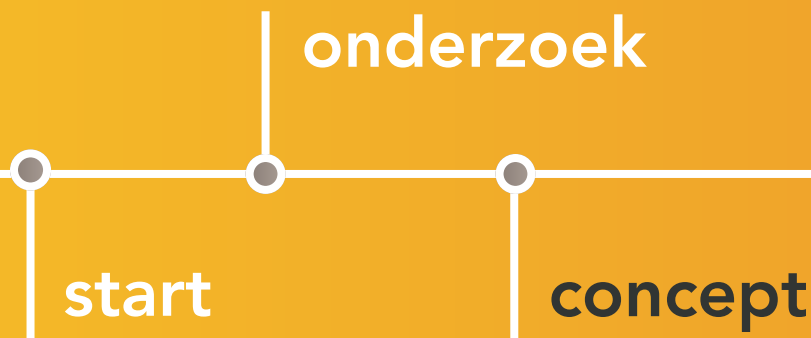
- Samenwerking binnen en tussen teams
- Thuis/kantoor-werkverhouding (hybride werken)
- Gewenste type werkplekken en voorzieningen
- Wat ontbreekt, wat werkt goed, wat kan beter

De ambassadeurs dachten niet alleen mee, maar zorgden ook voor betrokkenheid en communicatie met de rest van de organisatie.

Francoise Lubin, Senior Customer Service Agent Mercedes-Benz CAC:

"Als ambassadeur voelde ik me echt betrokken. We konden onze mening geven, ideeën aandragen en feedback uitspreken. En er werd ook echt iets mee gedaan. Dat voelt goed."

Van behoefte naar concept



Slim, herkenbaar en gericht op werkvormen

Op basis van het onderzoek en de ME@Work-visie werd een slim en gevarieerd werkplekconcept ontwikkeld. Daarbij stond niet méér ruimte centraal, maar beter gebruik van ruimte.

Meer variatie in werkplekken:

- Open werkplekken
- Stilteplekken en solo-booths
- Creative rooms (afschakelen, brainstormen)
- Shop Floors (voor dagstarts en overlegmomenten)
- Meer vergaderruimtes in diverse formaten

Logische teamindeling:

- Supporting staff (HR, IT, facility, communicatie) centraal gegroepeerd
- Neighbourhoods afgestemd op samenwerking en looplijnen

Design en sfeer:

- Slim kleurgebruik voor ruimtelijkheid en oriëntatie
- Zachte kleuren rondom werkplekken
- Krachtige kleuren (zoals knalgeel) in creatieve zones
- Grafische elementen en schilderijen met Mercedes-Benz-tinten
- Frisse uitstraling zonder ingrijpende verbouwing

Maike, werkplekexpert Puur en Partners:

"We hebben gezocht naar balans: gebruiksgemak, sfeer, identiteit. Met slimme keuzes hebben we de ruimtes echt tot leven gebracht, zonder té rigoureuze ingrepen."

Van concept naar uitvoering. Hoe verliep dit?

De uitvoering moest binnen een strakke tijdlijn plaatsvinden. Voor maart 2025 moest alles rond zijn: bouwdelen A t/m D opgeleverd, bouwdeel E volledig klaar voor overdracht en de complete verhuizing gerealiseerd.

Wat is uitgevoerd:

- Realisatieplanning opgesteld met heldere fasering per bouwdeel
- Verhuizing en oplevering van bouwdeel E gepland in rustige kerstperiode
- Bouwdelen in gebruik gebleven tijdens werkzaamheden
- Helder communicatie met interne teams en externe partijen

Tom Heuts, Facility Specialist 3 Mercedes-Benz CAC:

"De afstemming rondom de afbouw van bouwdeel E verliep heel goed. Door dit in de kerstperiode te doen, hebben we de overlast beperkt. Communicatie was hierin cruciaal. Als team samen met Puu en Partners hebben we dit strak neergezet."

De juiste leveranciers op de juiste plek

Bij de uitvoering hebben we bewust gekozen voor leveranciers die passen bij de organisatie. Niet alleen vakinhoudelijk sterk, maar ook representatief, zorgvuldig en goed op elkaar ingespeeld.

Zo hebben we:

- Leveranciers geselecteerd op kwaliteit, samenwerking en uitstraling
- Nauw gecoördineerd met vaste momenten op locatie
- Begeleidt in elke fase van het proces
- Continu afgestemd tussen ontwerp, uitvoering en interne operatie

Van concept naar uitvoering. Hoe verliep dit?

Ruud van Oijen, Manager Facilities Mercedes-Benz CAC:

"De kracht van Puur en Partners zat in alles tegelijk: korte lijnen, altijd aanwezig op de vloer, snel schakelen en meedenken als er iets verandert. Ze hielden iedereen aangehaakt en zorgden dat alles doorliep. Ook de leveranciers waren top: professioneel, betrokken en bijna onzichtbaar aanwezig. Dat is knap."

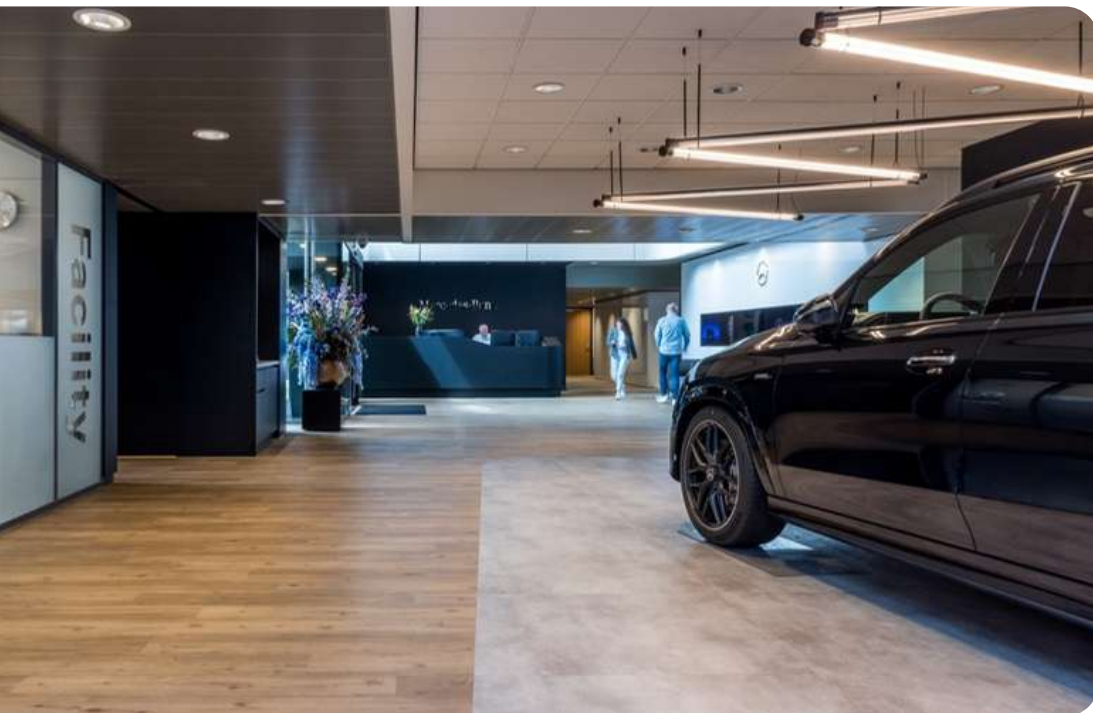
Verandering met oog voor mensen

Gebruik maken van een nieuwe werkomgeving vraagt om gewenning. Daarom was vanaf de start aandacht voor communicatie en begeleiding, met een belangrijke rol voor de 45 ambassadeurs.

Wat voor succes heeft gezorgd:

- Draagvlak creëren via ambassadeurs uit alle lagen van de organisatie
- Heldere communicatie over het nieuwe concept en de werkwijze
- Teams die 'neighbours' werden aan elkaar gekoppeld
- Ambassadeurs ingezet als schakels tussen organisatie en uitvoering

Het resultaat: De nieuwe omgeving in beeld



Welkom bij Mercedes-Benz

Bij binnenkomst ervaar je direct de openheid en merkbeleving van Mercedes-Benz. Licht, transparant en ontworpen met de medewerker centraal.

Ruimte die werkt

Van treinzitjes tot creatieve brainstormruimtes: iedere hoek is benut om samenwerken en focussen makkelijker te maken. Een werkomgeving die zowel functioneel als inspirerend is.



Het resultaat: De nieuwe omgeving in beeld



Het hart van de organisatie

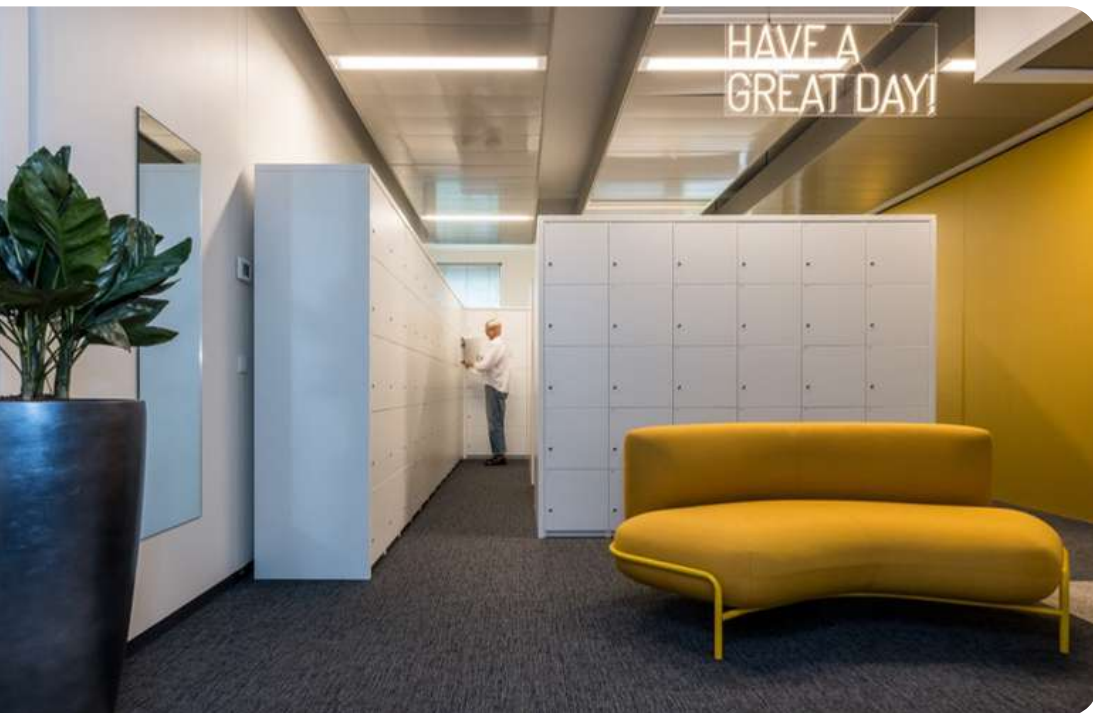
Ruimte voor ontmoeting en samenwerking, ontworpen vanuit de Mercedes-Benz-werkvisie.

Verhalen in beeld

Samen werken en ideeën delen in een omgeving die openheid en verbinding uitstraalt.



Het resultaat: De nieuwe omgeving in beeld



Slim en subtiel

Postvakken en kluisjes zijn er nog steeds, maar onopvallend geïntegreerd in het ontwerp. Alles wat je nodig hebt, zonder dat het de uitstraling verstoort.

Licht en open

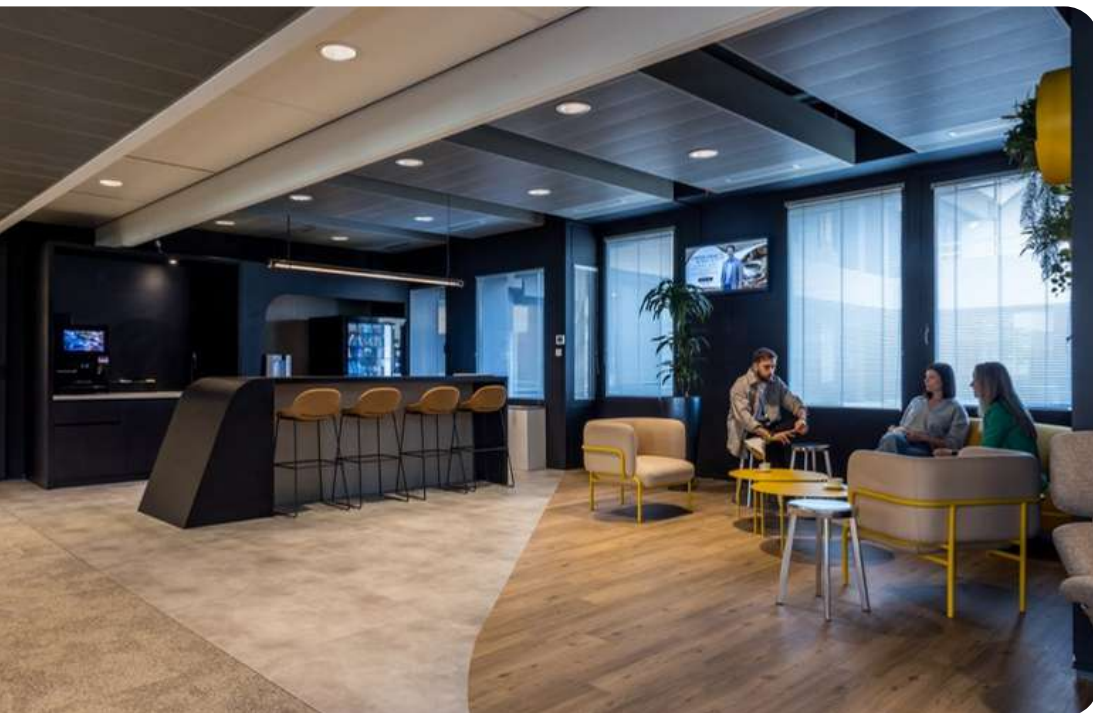
Met glazen puien en open zichtlijnen ontstaat er veel licht en transparantie. Dit zorgt voor een uitnodigende en eigentijdse werkomgeving.



Het resultaat: De nieuwe omgeving in beeld



Het resultaat: De nieuwe omgeving in beeld



Een team van specialisten aan je zijde

Een project van deze omvang realiseer je nooit alleen. Voor Mercedes-Benz CAC werd gewerkt met een vaste groep leveranciers. Samen vormden zij een hecht team dat het werkplekconcept tot in detail heeft waargemaakt.

Overzicht leveranciers en hun bijdrage:

- **Bernardt VAD** – Logistiek, ICT-verhuizing, meubelmontage en handymanservices
- **Dols** – Levering en herstoffering van meubilair
- **Gepla** – Afbouw van wanden en plafonds
- **Ruijters** – Schilderwerk
- **Soons** – Realisatie van maatwerkinterieur
- **Flora Limburg** – Beplanting voor het interieur
- **Print Warehouse** – Visuals en merkidentiteit in beeld
- **TTG** – Elektrotechnisch en werktuigbouwkundig installateur
- **X-ICT** – Databekabeling en IT-inrichting
- **AKMA** – Akoestische oplossingen
- **Thibor** – Vloerafwerking en raamdecoratie

Leveranciers aan het woord

Bernardt VAD

"We mochten een mooi en veelzijdig project uitvoeren bij Mercedes-Benz. Van verhuizingen tot montage en ICT. Alles liep soepel door de fijne samenwerking."

Thibor:

"In dit project kwamen esthetiek, comfort en functionaliteit perfect samen. We werkten nauw samen met Mercedes-Benz en Puur en Partners, met korte lijnen en wederzijds vertrouwen. Dat maakte het mogelijk om snel te schakelen en kwaliteit te leveren. Met zachte vloerovergangen en passende raambekleding hebben we een rustige en professionele sfeer neergezet, die echt bijdraagt aan het werkcomfort."

Dols:

"Voor iedere verdieping realiseerden we een inrichting met een eigen kleuraccent, subtiel verwerkt in het meubilair. Nieuw en bestaand meubilair hebben we slim gecombineerd – sommige designklassiekers kregen een tweede leven door herstoffering. De samenwerking met Puur en Partners verliep prettig en in goed vertrouwen. We vulden elkaar mooi aan en dankzij hun duidelijke overzicht konden alle keuzes en leveringen volgens plan verlopen – met een eindresultaat waar we samen trots op zijn."

De mensen aan het woord

Een nieuwe werkomgeving bouw je niet alleen. Die maak je samen. De kers op de taart? De lovende woorden van de mensen zelf.

Francoise Lubin – Senior Customer Service Agent

"De nieuwe omgeving voelt open, licht en veel uitnodigender. Je merkt dat er echt is gekeken naar wat wij als medewerkers nodig hebben om prettig te werken. Ik kom nu met nog meer plezier naar mijn werk!"

Jan-Willem Plug – Manager Organizational Excellence

"We zijn qua werkplek een goede stap vooruitgegaan. Niet alleen in uitstraling en design, maar ook qua technologie. We hebben nu een werkomgeving die meer toekomstbestendig is."

Ruud van Oijen – Manager Facilities

"De nieuwe inrichting zorgt voor verbinding. Teams vinden elkaar makkelijker, overleg gaat natuurlijker. En het is mooi om te zien hoe alles samenkomt in een omgeving die professioneel en comfortabel is. Het voelt echt als een nieuwe start. Niet alleen voor de omgeving, maar ook voor mezelf."

Tom Heuts – Facility Specialist 3

"Het verschil met de oude situatie is enorm. Alles voelt moderner, meer open, frisser en efficiënter. Dit is een plek waar je met trots binnenloopt om aan het werk te gaan. Het ademt meteen 'Mercedes-Benz'."



Complete transformatie van jouw werkomgeving?

Neem contact met ons op. Wij brengen jouw plannen en behoeften graag in beweging.