



## Op weg naar een prinselijke werkomgeving – Beleving van de huisvesting anno juni 2010 en een blik op de toekomst bij Belastingdienst Haaglanden

Auteurs: S. Brunia, I. de Been

Delft, CfPB, september 2010

---

### Samenvatting

Ruim 1200 medewerkers van Belastingdienst Haaglanden zijn vanuit drie locaties samengevoegd in gebouw De Prinsenhof in Den Haag. Zij zitten anno juni 2010 gehuisvest in een zogenaamde traditionele huisvesting: de werkomgeving bestaat voornamelijk uit kamers en enkele gesloten overlegruimten en medewerkers hebben allen een eigen vaste werkplek. Vanaf september 2010 zal begonnen worden aan een gefaseerde overgang naar een organisatiegerichte huisvesting (OGH).

In juni 2010 is een onderzoek gedaan naar de beleving en het gebruik van de huidige werkomgeving om input te geven voor de voorbereiding op de nieuwe werkomgeving. Medewerkers hebben door middel van een enquête (WODI Light) de kans gekregen hun mening te geven over de huidige werkomgeving en hun verwachtingen voor de toekomstige werkomgeving. Daarnaast zijn er enkele groepsinterviews gehouden om verklaringen te zoeken voor de enquêteresultaten.

Uit de medewerkerenquête en de groepsinterviews blijkt dat er een aantal aspecten is waar medewerkers nu tevreden over zijn en die zij graag willen behouden in de nieuwe werkomgeving. Het gaat dan vooral om de concentratiemogelijkheden, de communicatiemogelijkheden en sociale interactie (de korte lijnen), de archiefruimte, het vertrouwelijk met informatie om kunnen gaan en de ruimtelijkheid in het pand. Er is ook een aantal aspecten dat juist verbeterd kan worden. Dit betreft voornamelijk het binnenklimaat, de geluidsoverlast door slechte geluidsisolatie van de ruimten (akoestiek), de verlichting (deze is nu te fel), de positionering van de afdelingen ten opzichte van elkaar en de positionering van overlegruimten.

Communicatie is de komende tijd een aandachtspunt. Een groot deel van de respondenten vindt het belangrijk geïnformeerd te worden. De helft geeft aan voldoende geïnformeerd te zijn over de doelstellingen van de nieuwe werkomgeving. Medewerkers zijn er wel van op de hoogte dat er informatie op regioweb te vinden is, maar geven aan de tijd niet te hebben dat actief op te zoeken. Meer directe communicatie (via e-mail en werkoverleg) is dan ook gewenst. De informatiebehoefte bestaat voornamelijk uit praktische zaken zoals een tijdsplanning en ICT-gerelateerde onderwerpen als inlogtijd, overschakelen naar een andere werkplek, maar ook uit informatie over de voor- en nadelen van het concept. Extra communicatie kan ook bijdragen aan een betere beeldvorming van de nieuwe werkomgeving.

Nadat alle medewerkers van Belastingdienst Haaglanden over zijn gegaan naar de nieuwe organisatiegerichte werkomgeving en gewend zijn aan de nieuwe manier van werken, zal een evaluatieonderzoek gestart worden. Hierbij kunnen de resultaten van deze voormeting als referentiekader gebruikt worden.