



CENTER FOR PEOPLE AND BUILDINGS

## **Blijven flexen in Forum Flex – Een lange termijn evaluatie van de beleving, het welzijn en de arbeidsproductiviteit in het innovatieve kantoorconcept van B/CFD**

Auteurs: M. Beijer, M. Maarleveld, S. Brunia

Delft, Center for People and Buildings, 2009

---

### Samenvatting

In april 2002 is het Centrum voor de Facilitaire Dienst van de Belastingdienst (B/CFD) verhuisd van Nieuwegein naar de Tiberdreef te Utrecht. Er waren verschillende redenen voor deze verhuizing: het gebouw in Nieuwegein was te klein geworden, de organisatie vond dat het traditionele cellen- en kamerconcept niet paste bij de nieuwe manier van werken in teams en dat de indeling van het gebouw, met veel gangen en trappen, niet bevorderlijk was voor de interne communicatie en de nieuwe huisvesting diende bij te dragen aan een positiever imago.

De nieuwe huisvesting van B/CFD kenmerkt zich door een innovatieve inrichting met gemeenschappelijk gebruik van een gevarieerd aanbod aan activiteitgerelateerde werkplekken en veel aandacht voor het interieur. Het gekozen werkplekconcept kreeg de naam Forum Flex.

In 2003 heeft het Center for People and Buildings (CfPB) een onderzoek uitgevoerd naar het gebruik en de beleving van de nieuwe huisvesting. Nu, zes jaar later, rijst de vraag wat de lange termijn effecten zijn van het kantoorconcept 'Forum Flex'. Zijn medewerkers na zes jaar nog steeds zo tevreden als bij de inhuizing? En op welke gebieden zijn er veranderingen opgetreden in de beleving van het concept en zijn deze verklaarbaar?

De hoofdvraag in het onderzoek luidt:

***Wat zijn de overeenkomsten en verschillen tussen de belevingen en het gebruik van de werkomgeving Forum Flex in 2003 en die van nu?***

In het onderzoek zijn de volgende meetmethoden gebruikt: documentenanalyse, bezettingsgraadmeting met behulp van de Space Utilization Monitor (SUM), meting van de gebruikersbeleving met het Werkomgevingsdiagnose instrument (WODI), en interviews.

#### *Uitkomsten*

Medewerkers zijn nog steeds erg tevreden met de werkomgeving. Vergeleken met andere onderzoeken die het CfPB heeft uitgevoerd, scoort B/CFD bovengemiddeld. De mate waarin men tevreden is, is voor sommige punten wel gedaald in de afgelopen zes jaar. Als het gaat om de werkomgeving zijn de medewerkers het meest tevreden over de sfeer en uitstraling van het gebouw (79%), de indeling van het gebouw (77%) en de communicatiemogelijkheden en sociale interactie (72%). Aandachtspunten vanuit de evaluatie 2009 zijn het binnenklimaat, archief en de opslagmogelijkheden en privacy.

In vergelijking met 2003 zijn de medewerkers in 2009 minder tevreden over de concentratiemogelijkheden.

Door de ervaren drukte vindt men het lastig om een geschikte plek te vinden voor concentratiewerk en de cockpits zijn vrijwel altijd bezet, terwijl 65% van de medewerkers aangeeft dat dit een van de favoriete werkplekken is. De hoge bezetting van de cockpits wordt grotendeels veroorzaakt doordat medewerkers deze werkplekken niet opruimen als ze voor een bepaalde tijd de plek verlaten (40% tijdelijk onbezet). Medewerkers spreken elkaar momenteel nauwelijks aan op dit oncollegiale gedrag. Een aantal mensen geeft aan dat zij het lastig vinden om als zij wisselen van plek steeds opnieuw de werkplek op te bouwen en de laptops op te starten. Wanneer het gemakkelijker wordt om zich te verplaatsen binnen het concept kan dit de tijdelijke onderbezetting terugdringen.

Een tweede verschil is een verschuiving in de activiteiten. In 2009 geven medewerkers aan meer gepland overleg te hebben in vergelijking met 2003. Uit de bezettingsgraadmetering blijkt dat meer dan de helft van de activiteiten in 2009 is gerelateerd aan overleg. In 2003 besteedde men 28% van de tijd aan overleg. Door de toename is er sprake van krapte van overlegruimten. Medewerkers geven aan dat vaak alle overlegruimten bezet zijn en het moeilijk is een plek te vinden om te overleggen. Dit uit zich in lagere tevredenheidscijfers over de vergaderruimten. De oplossing kan deels bestaan uit het invoeren van strengere regels voor het reserveren en annuleren van overlegruimten. Nu staan ruimten geregeld leeg omdat men verzuimt door te geven dat een overleg niet doorgaat.

In vergelijking met 2003 zijn medewerkers minder tevreden over verschillende faciliteiten, zoals het meubilair, computers en kopieermogelijkheden. Toch is men nog steeds bovengemiddeld tevreden. De mindere tevredenheid kan ermee te maken hebben dat alles nieuw was (en nu niet meer). En de ict-infrastructuur is niet geheel meegegroeid met de toegenomen verwachtingen. Zo wordt draadloos werken bijvoorbeeld nog niet gefaciliteerd, terwijl velen dit thuis wel kunnen.

De naleving van de gedragsregels is een aandachtspunt. Vooral het laten liggen van spullen als men een plek langer dan twee uur verlaat vormt een probleem. Veel van de werkplekken zijn tussen de 30 en 40% tijdelijk onbezet. Medewerkers spreken elkaar hier onderling weinig op aan. Een betere introductie van het huisvestingsconcept bij nieuwe medewerkers en het spelen van het Werkplekspel kunnen bijdragen aan een betere naleving van de gedragsregels.

Het kantoorconcept op de Tiberdreef is al met al een goed en houdbaar kantoorconcept gebleken. De werkomgeving heeft allerlei organisatieveranderingen (zowel krimp als groei) opgevangen zonder ingrijpende verbouwingen of verhuizingen. De medewerkers zijn over het algemeen tevreden over de werkomgeving, in vergelijking met veel onderzochte organisaties scoort de Tiberdreef bovengemiddeld. Dit met uitzondering van de aspecten 'ICT en ondersteunende diensten' en 'archief en opslagmogelijkheden'. De nieuwe glans is wel een beetje van de werkomgeving verdwenen. Gewenning en nieuwe mogelijkheden van technieken maken dat mensen over een aantal zaken minder tevreden zijn als zes jaar geleden. Als er aandacht wordt besteed aan ingeslopen gedrag rondom bezet houden van de werkomgeving en het gebruik van archief en gekeken wordt naar nieuwe mogelijkheden op het vlak van ICT, kan de organisatie nog jaren blijven flexen in Forum Flex.