

## De flex-factor

In traditionele kantooromgevingen met voor iedereen een eigen werkplek is ruimteplanning niet zo ingewikkeld. Het aantal werkplekken is globaal gelijk aan het aantal f.t.e., met een toeslag voor part time werk. Veel organisaties werken met standaarden voor het aantal vierkante meters per medewerker, netto en bruto. Minder gemakkelijk is het inschatten van groei of krimp en "toekomstvast" bouwen. Met de komst van activiteitgerelateerde werkplekken is ruimteplanning nog lastiger geworden. In de praktijk zijn we zo'n 20 verschillende typen werkplekken tegen gekomen: open werkplekken en concentratieplekken, coupéwerkplekken, loungewerkplekken en aanlandwerkplekken voor 1 of meer personen, teamruimten, salons, vergaderruimten, koffiecorners, rookruimten, serviceruimten, telefoonplekken etc.

!

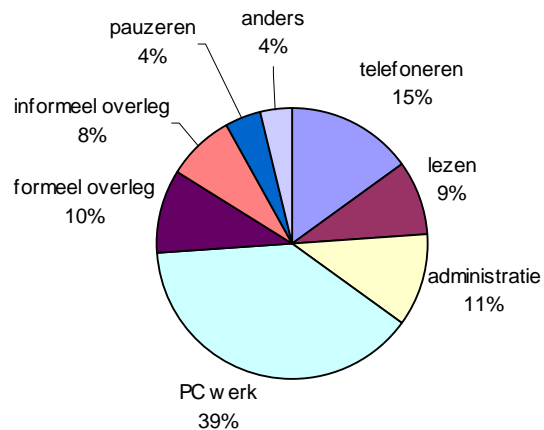
### Werkplekplanning

Een belangrijke vraag is nu, hoeveel werkplekken per type nodig zijn. Teveel plekken betekent onderbezetting en inefficiënt gebruik van schaarse middelen. Een tekort aan werkplekken leidt tot onvrede en kan ten koste gaan van welzijn en arbeidsproductiviteit. Waar ligt het optimum? Nederlandse organisaties kiezen vaak voor de veilige weg en een relatief hoge flex-factor, hier gedefinieerd als het aantal werkplekken gedeeld door het aantal medewerkers. Bij de Belastingdienst in Utrecht zijn 113 instelbare 'Arbo-proof' werkplekken beschikbaar voor 185 medewerkers. Dit betekent een flex-factor van 0,6. Echter, inclusief teamruimten, huiskamertafels en telefoonplekken zijn 217 werkplekken beschikbaar. Dat is bijna 1,2 plek per medewerker, vergaderruimten niet meegerekend! In andere cases is het beeld niet veel anders. Bij de Kamer van Koophandel in Rotterdam zijn 165 instelbare werkplekken beschikbaar voor 215 medewerkers (196 f.t.e.). De flex-factor is hier 0,75, exclusief 11 frontoffice plekken, 4 maatwerkruimten, teamruimten, vergaderruimten en het clubgebied. In het buitenland wordt vaak veel zuiniger gepland. Bij Arthur Anderson in San Francisco zijn voor meer dan 350 medewerkers slechts 150 werkplekken beschikbaar, een flex-factor van iets meer dan 0,4. Bij Ernst & Young in Chicago beschikken de 500 medewerkers over 100 werkplekken, een flex-factor van 0,2.

Er zijn verschillende factoren te noemen die van invloed zijn op de flex-factor en de onderverdeling van werkplekken in verschillende typen:

- Omvang van de organisatie. Enkele plekken extra tikt bij een kleine organisatie zwaarder door.
- Percentage parttimers / en de spreiding in het aantal uren aanstelling per week.
- Daadwerkelijke aanwezigheid op kantoor. Bij genoemde Amerikaanse bedrijven werken consultants overwegend bij de klant, thuis of onderweg, en zijn veel medewerkers niet meer dan een paar uur per week op kantoor. Bij de door ons onderzochte organisaties vindt tweederde tot driekwart van het werk op kantoor plaats.
- Soort werk dat mensen doen en de variatie hierin, met name ten aanzien van de verhouding communicatie/concentratie.
- Het risico dat een bedrijf wil nemen op onder- of overbezetting, mede in relatie tot de economische context (grondprijzen, vastgoedprijzen, financiële draagkracht).
- Individuele voorkeuren en werkstijlen van managers en medewerkers.

Het is vrijwel onmogelijk om al deze factoren te kwantificeren en in een rekenmodel op te nemen. Er zal dus naar een eenvoudiger methode moeten worden gezocht. Voor bestaande organisaties valt te denken aan de volgende stappen: 1) Stel het aantal medewerkers vast plus het aandeel parttimers; 2) Meet in de huidige situatie op verschillende momenten de bezettingsgraad per type werkplek, door observatie of via zelfrapportage door medewerkers; 3) Meet de tijdsbesteding aan verschillende activiteiten, via een enquête onder de medewerkers of als onderdeel van bezettingsgraadmetingen; 4) Bepaal op basis van het aantal medewerkers, het aantal f.t.e. en de bezettingsgraden (gemiddeld, piekbelastingen, frequentie van piekbelastingen) het benodigde aantal "Arbo-proof" werkplekken; 5) Maak op basis van dezelfde gegevens een inschatting van het benodigde aantal plekken voor andere typen (werk)plekken.

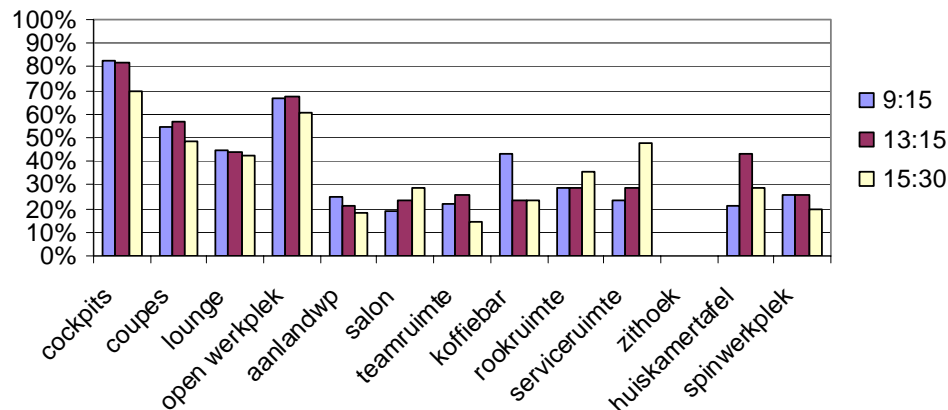


*Gemiddelde van door de medewerkers aangegeven tijdsbesteding in een van de cases*

Houd er rekening mee dat wat mensen zeggen en ervaren vaak afwijkt van de werkelijkheid. Vergelijking van uitkomsten uit enquêtes en eigen observaties liet zien, dat men in werkelijkheid slechts half zo veel tijd aan formeel overleg besteedt dan men denkt. Voor informeel overleg geldt het omgekeerde..

### **Bezettingsgraadmetingen**

Bezettingsgraadmetingen zeggen iets over het gebruik van werkplekken. Als referentiekader geven we enkele uitkomsten uit bezettingsgraadmetingen . Gemiddeld over alle medewerkers vindt 63% van het werk hier op kantoor plaats. De gemiddelde bezetting over alle werkplekken gemeten is slechts 20%, maar dit geeft een vertekend beeld. Uitsplitsing naar teamruimten (gemiddeld 15% bezet, pieken tot 70%) en individuele werkplekken (gemiddeld 50% bezet, piekbezettingen tot ruim 80%) laat zien dat de ruimte redelijk goed bezet is. Maandag is de drukste dag, met een piekbezetting oplopend tot bijna 100%. Vrijdag is het rustig, met bezettingsgraden van soms minder dan 10%. Maandag en woensdag zijn hier de overlegdagen. De teamruimten hebben dan een hogere maximale bezetting dan de individuele ruimten (oplopend tot 98% versus maximaal 78%). Individuele werkplekken zijn op dinsdag met 85% het drukst bezet. De grafiek van de gemiddelde bezetting per dag per werkplek laat zien dat de cockpits het meest frequent bezet zijn, gevolgd door de open werkplek en de coupé. Loungeplekken bieden plaats aan twee personen, maar als er al iemand gebruik van maakt, beleven anderen dit als 'bezet', zodat de tweede plek vaak leeg blijft. In een ander project stond van de open wisselwerkplekken, de 4-persoonswerkplekken, de concentratiewerkplekken en de interne bespreekplekken steeds minstens 30% leeg, van de tweepersoonswerkplekken zelfs 50%!



*Gemiddelde bezetting in een van de cases, per type werkplek, gemeten over twee weken*

Mede door de ruime beschikbaarheid van werkplekken wordt in de onderzochte projecten weinig gewisseld: gemiddeld minder dan één keer per dag. In een van de cases wisselde maar liefst tweederde van de medewerkers geen enkele keer per dag en een kwart 1 á 2 keer per dag. Veel medewerkers kiezen bij binnenkomst een werkplek, die zij de hele dag blijven gebruiken. Leidinggevenden en beleidsmedewerkers wisselen het meest. Secretarieel en administratieve medewerkers wisselen zelden van werkplek. Zij hebben het liefst alles onder handbereik.

### **Conclusie**

Het lijkt er op dat organisaties met minder werkplekken kunnen volstaan. Ruimte en werkplekken zijn kostbaar. Hoe meer plekken, des te minder noodzaak tot wisselwerken. Van de andere kant heeft enige overdimensionering ook voordelen. Het kantoor oogt minder vol, er zijn minder prikkels, men wordt minder snel afgeleid en de ruimte wordt minder snel als te druk ervaren. Het geeft ook meer vrijheid in het kiezen van een plek die persoonlijk de voorkeur heeft. Een ruime beschikbaarheid van werkplekken biedt speelruimte voor eventuele groei in de toekomst. Bovendien is wisselwerken geen doel op zich maar een middel. Het is aan de onderzoekers om data te blijven verzamelen, als referentie bij het nemen van beslissingen. Ontwerpers en managers hebben de lastige taak om hieruit een optimale ruimteplanning te destilleren.

*Theo van der Voordt*