

Op zoek naar een tevredenheidsnorm

Auteurs: D.J.M. van der Voordt, M. Maarleveld

Center for people and Buildings

Samenvatting

Dit rapport beschrijft een zoektocht naar tevredenheidsnormering. Wat is het doel en de betekenis van een tevredenheidsnorm? Welke meetproblemen doen zich voor? Is het mogelijk en gewenst om één standaardnorm vast te stellen, of is een zekere differentiatie in normering per item gewenst? Op welke gronden kan een selectie gemaakt worden uit de vele items om tevredenheidsnormering voor het management hanteerbaar te houden? Hoe kan de besluitvorming over normering in relatie tot huisvestingsbeleid het beste plaatsvinden? Om deze vragen te beantwoorden is gebruik gemaakt van literatuurstudie, eigen reflectie en discussies met medewerkers van LNV. Voorts is een statistische analyse uitgevoerd op data uit acht eerder door het Center for People and Buildings geëvalueerde projecten, zowel traditioneel (vaste werkplekken in een kamerkantoor) als innovatief (wisselwerken in een open omgeving met een gevarieerd aanbod aan activiteitgerelateerde werkplekken). Over deze crosscase analyses is parallel aan dit rapport een afzonderlijke rapportage uitgebracht: *Gebruikers over hun kantooromgeving. Crosscase analyse van acht projecten* (Van der Voordt, Maarleveld en Attema, 2006).

In gezamenlijk overleg is er voor gekozen om alleen die items te normeren, waarvan uit onderzoek is gebleken dat deze een substantiële invloed hebben op de overall tevredenheid van de medewerkers over de huisvesting en de faciliteiten. Via de crosscase analyse is gezocht naar bandbreedtes in tevredenheid en ontevredenheid over deze items. Deze data zijn verzameld met behulp van het door het Center for People and Buildings ontwikkelde werkomgevingsdiagnose-instrument WODI. Er is geprobeerd om de verschillen in tevredenheid over de huisvesting en faciliteiten te verklaren op basis van verschillen in feitelijke gebouwprestaties. De derde stap was het opsporen van verbanden tussen tevredenheid over afzonderlijke items en de overall tevredenheid over de huisvesting en faciliteiten.

Op grond van de theoretische noties en de analyses van het beschikbare empirisch materiaal wordt in het onderhavige rapport een gedifferentieerde norm voorgesteld voor 26 items, die in belangrijke mate bijdragen aan de medewerkerstevredenheid over de fysieke werkomgeving. De normen zijn afgeleid van de (on)tevredenheidspercentages in twee goed presterende gebouwen, een innovatief kantoor (Belastingdienst Utrecht) en een meer traditioneel kantoor (Hoofdzetel VROM Den Haag). De tabel op de volgende bladzijde geeft de voorgestelde normering per item.

In een parallelle studie *Renovatie en innovatie?* (Maarleveld en Van der Voordt, 2006) is een werkomgevingsdiagnose uitgevoerd in twee Haagse locaties van het ministerie van LNV: het Hoofdgebouw en CenterCourt. De uitkomsten zijn getoetst aan de hier voorgestelde tevredenheidsnormering. Inzicht in discrepanties tussen feitelijke en genormeerde tevredenheid over de huisvesting en faciliteiten biedt het management de mogelijkheid om prioriteiten te stellen en de huisvestingsplannen voor het Hoofdgebouw en elders waar nodig bij te stellen.

Punten van aandacht voor een follow-up zijn nader onderzoek naar de relaties tussen (verschillen in) tevredenheid en feitelijke prestaties van de huisvesting en faciliteiten en de kosten en baten van verbetermaatregelen. Voorts is verdere studie gewenst naar de implementatie van tevredenheidsnormering in het huisvestingsbeleid van LNV, onder meer naar de aansluiting van tevredenheidsnormering op eerder door LNV ontwikkelde normen voor bouwtechnische gebouwprestaties en koppeling van tevredenheidsnormen aan de in ontwikkeling zijnde menukaarten.