

Prettig druk?!

De impact van bezetting op de beleving van de werkomgeving



CfPB | Rijkswaterstaat | 31 Augustus 2023



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Even voorstellen...



Gijs Brouwers

Junior onderzoeker

CfPB

g.g.brouwers@tudelft.nl



Marjolijn Kroon

Adviseur Werkomgeving

Rijkswaterstaat

Marjolein.kroon@rws.nl



Nicole van der laan

Adviseur Werkomgeving

Rijkswaterstaat

nicole.vander.laan@rws.nl

Agenda

1. Programma Hybricks
2. Resultaten onderzoek
3. Werksessie



Security centre in Delft, Derde Wereld Dreef



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Jaarcongres CFPB

Binden en boeien op kantoor

Samen op ontdekkingstocht
naar een
inspirerende RWS werkomgeving

Programma HYBRICKS
RWS/CD/Facilitair/FM
31 augustus 2023
Versie 1.0



Waarde pallet



Gebouw
Vastgoed-
waarde
Gezond
Veilig
Energietabel
Financieel

Inrichting
Gebruiks-
waarde
Belcellen
Multifunctionele
ruimten
Samenwerk-ruimten
WMS

Gebruiker
Belevings-
waarde
Vergroenen
Thematiek
Geuren
Kleuren
Gamification

Hospitality
Service-
waarde
Floorcoaches
Upgrading van de
bestaande
dienstverlening
Tailormade



Samen op ontdekkingsstocht!

Vereisten voor een geslaagde ontdekkingsstocht:

- Alle schakels meenemen:
 - behavior (HR en management)
 - bytes (IDV)
 - bricks
 - belonging
 - communicatie

Als katalysator starten met één schakel:
BRICKS voor Hybride Werken
(=HYBRICKS*)

*) Een HYBRICK is een samenvoeging van de term **Hybride Werken** en **Bricks**. Het is een bouwsteen voor de fysieke werkomgeving die past bij het Hybride Werken.



The Office in Den Bosch



Doel Programma HYBRICKS

- Kleinschalige aanpassingen in de RWS-kantoren in 2023
- Inzicht ophalen
- Grootschalige uitrol in 2024-2027



Menukaart



Belbox



Samenwerkruimte



Loungeruimte



Creatieve ruimte



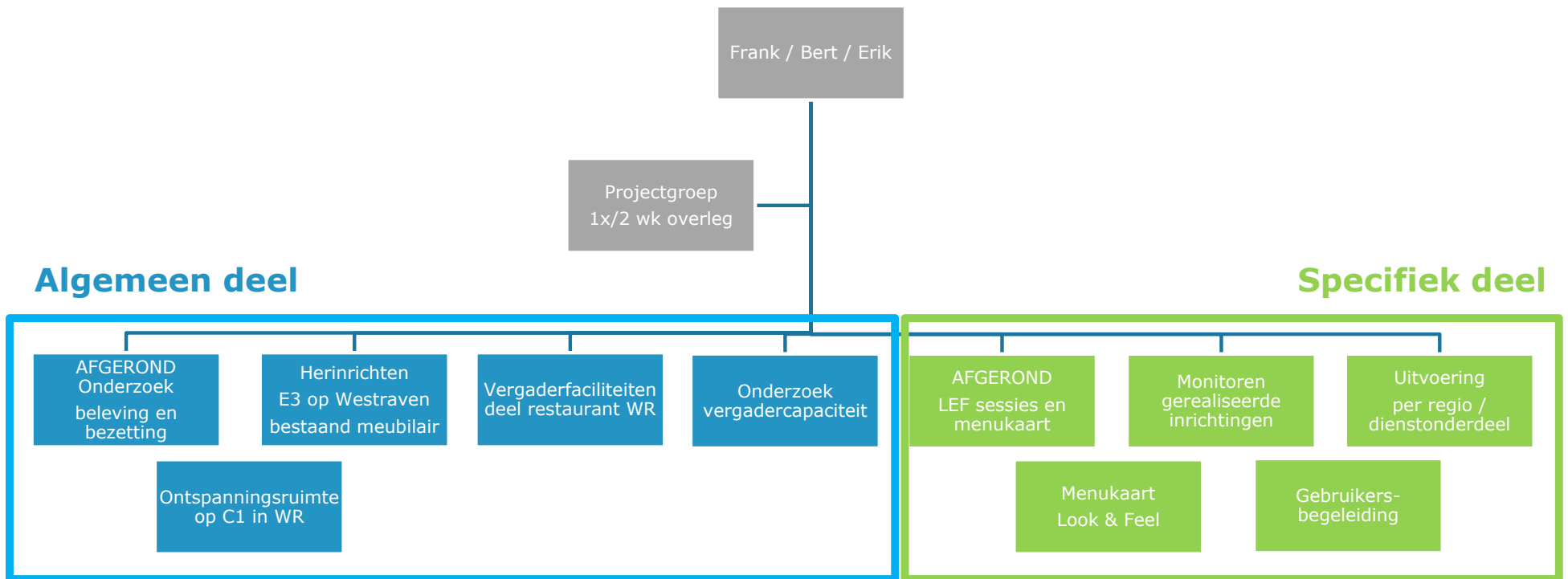
Flexibele vergaderinrichting



Ontspanningsruimte



Modulaire opbouw



Onderzoek Bezetting en Beleving

Ervaringen met kantoor bij hybride werken



Januari 2023 – Juli 2023



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat



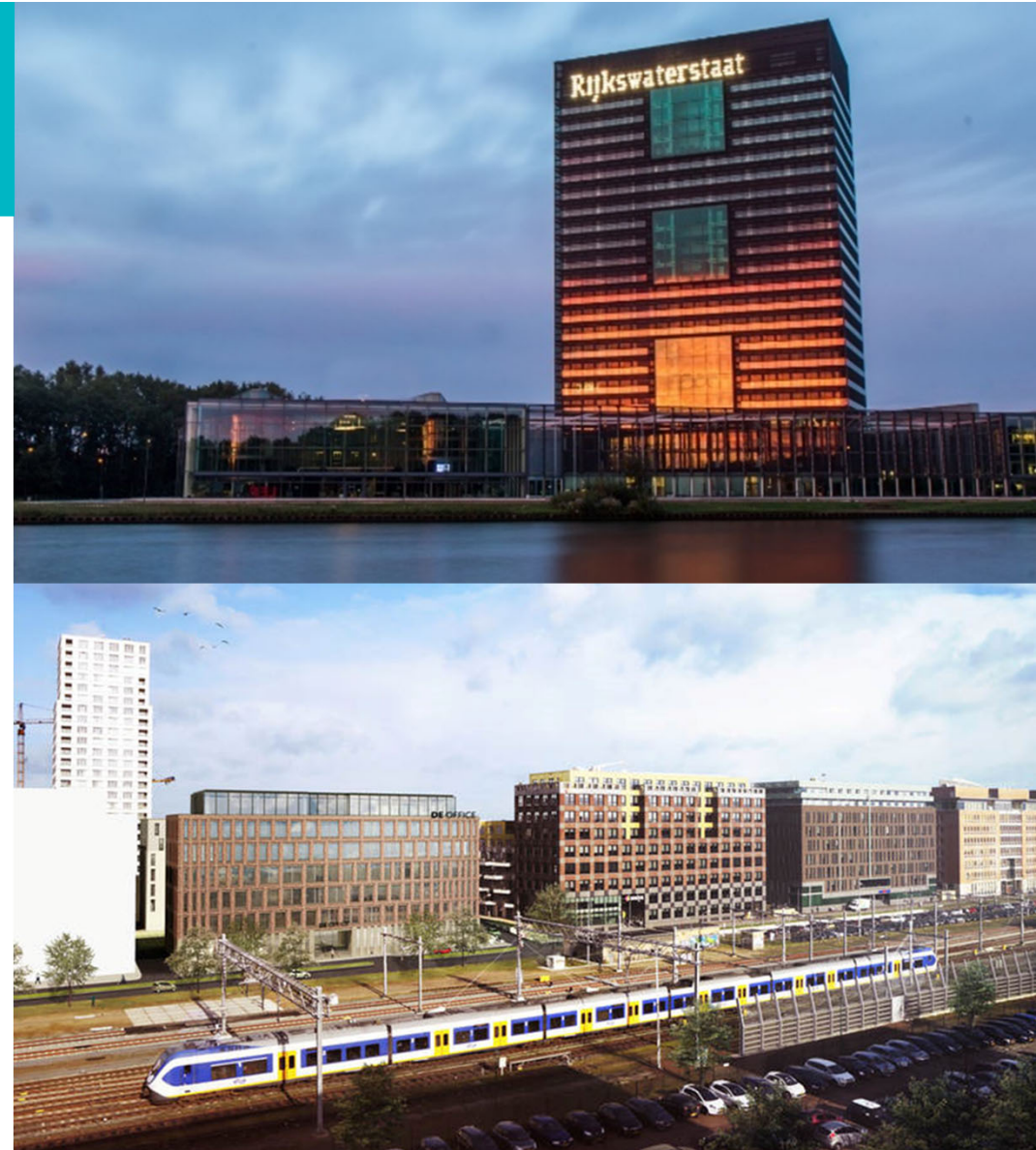
(On)werkbare norm?

- › Norm is gemiddeld 75% bezetting
- › Klachten over:
 - › Geluidsoverlast
 - › Afleiding
 - › Tekort aan plekken
- › Hybride werken brengt nieuwe eisen



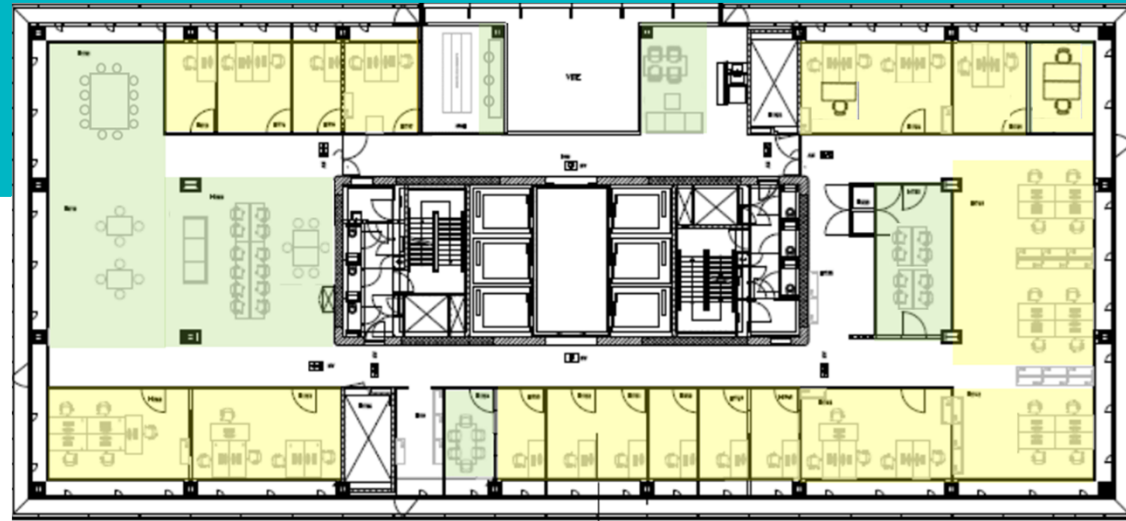
Het experiment

- › Metingen in twee kantoren van Rijkswaterstaat:
 - › kantoor in Westraven
 - › recent ingericht kantoor in Den Bosch
- › Bij drie bezettingsgraden:
 - › laag (25%)
 - › gemiddeld (50%)
 - › hoog (75%)



Wat zijn de verschillen?

- › Type werkplekken
- › Layout
- › 'Look and feel'
- › Meubilair
- › Afspraken



Westraven

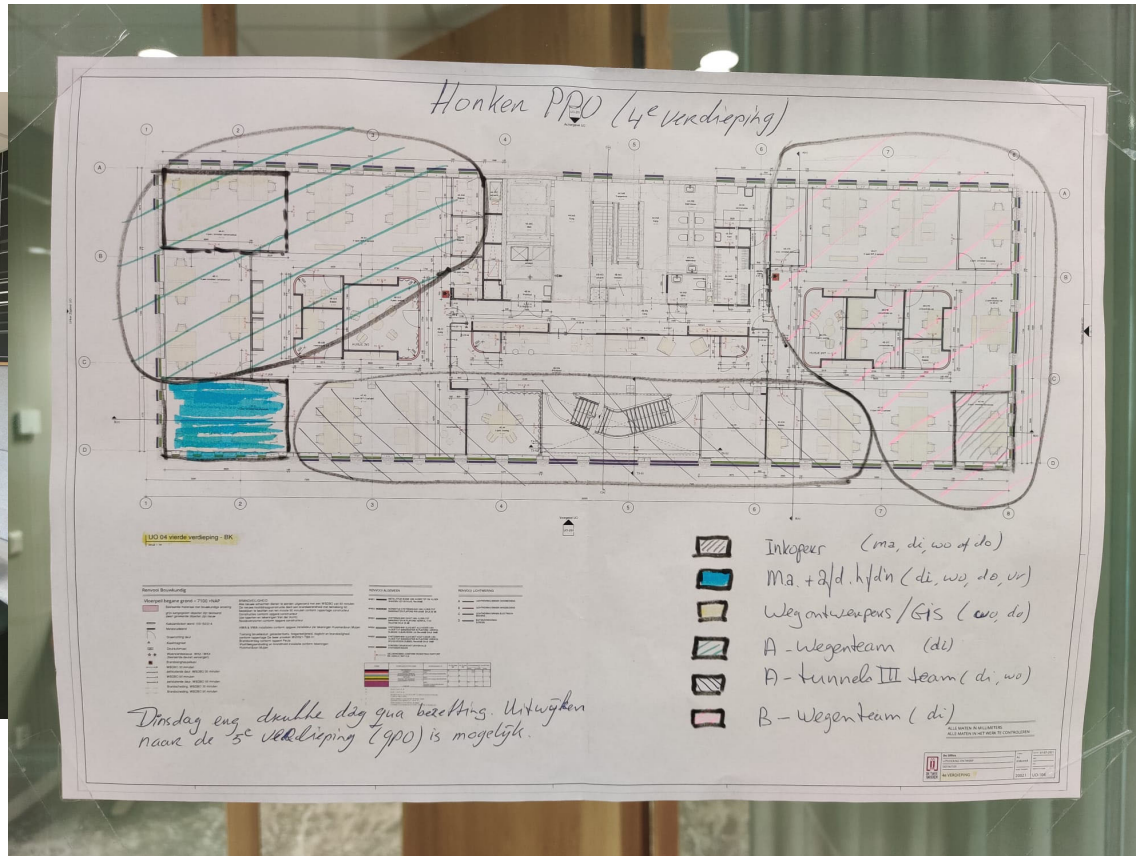


Den Bosch

Westraven



Den Bosch



1. De werkomgeving doet ertoe

- › De nieuw ingerichte werkomgeving in Den Bosch wordt positiever beleefd dan Westraven

“De kantoorruimte is behoorlijk afgeschermd en nodigt niet uit voor een informeel praatje.”

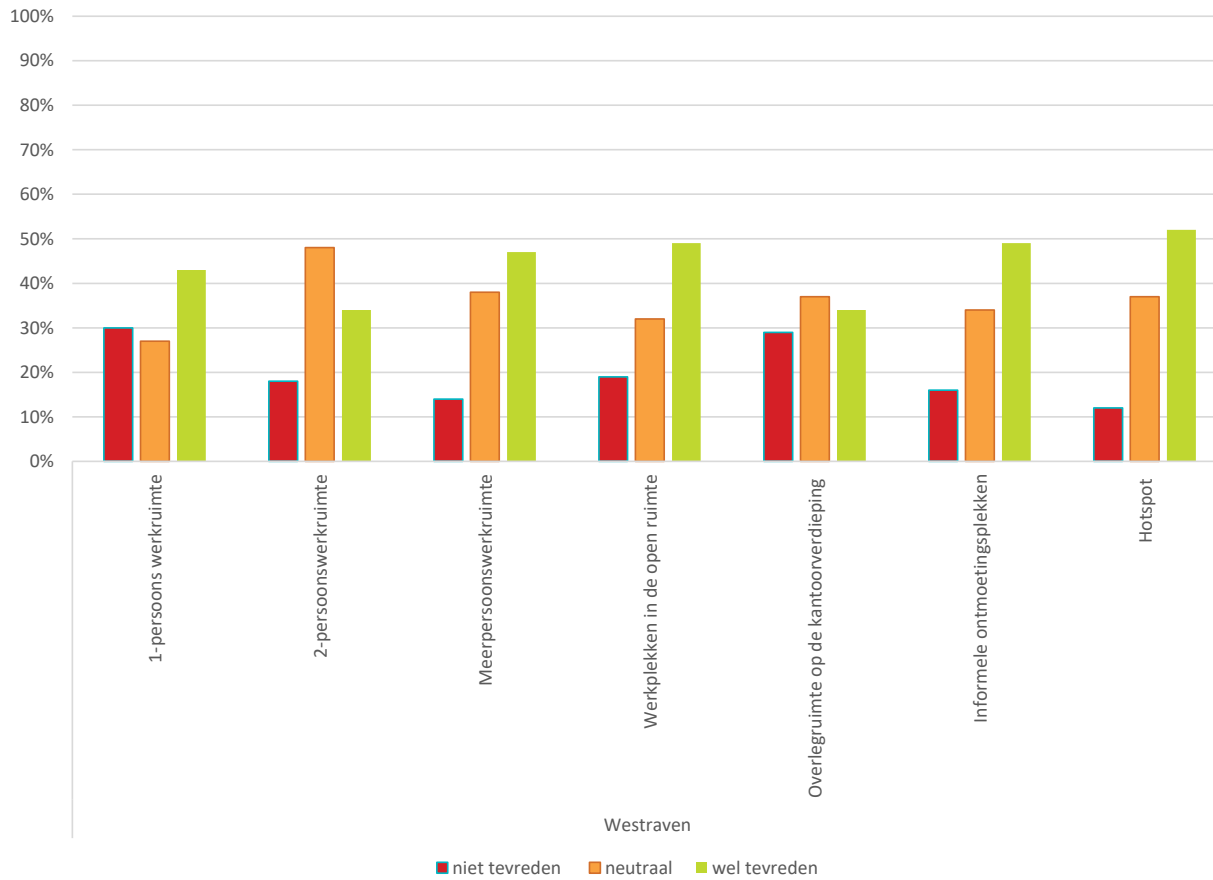
- medewerker in Westraven bij de laagste bezetting

“Fijn kantoor, veel licht, goede faciliteiten, veel ruimte om rustig ergens te kunnen bellen en werken.”

- medewerker uit Den Bosch tijdens de laagste bezetting

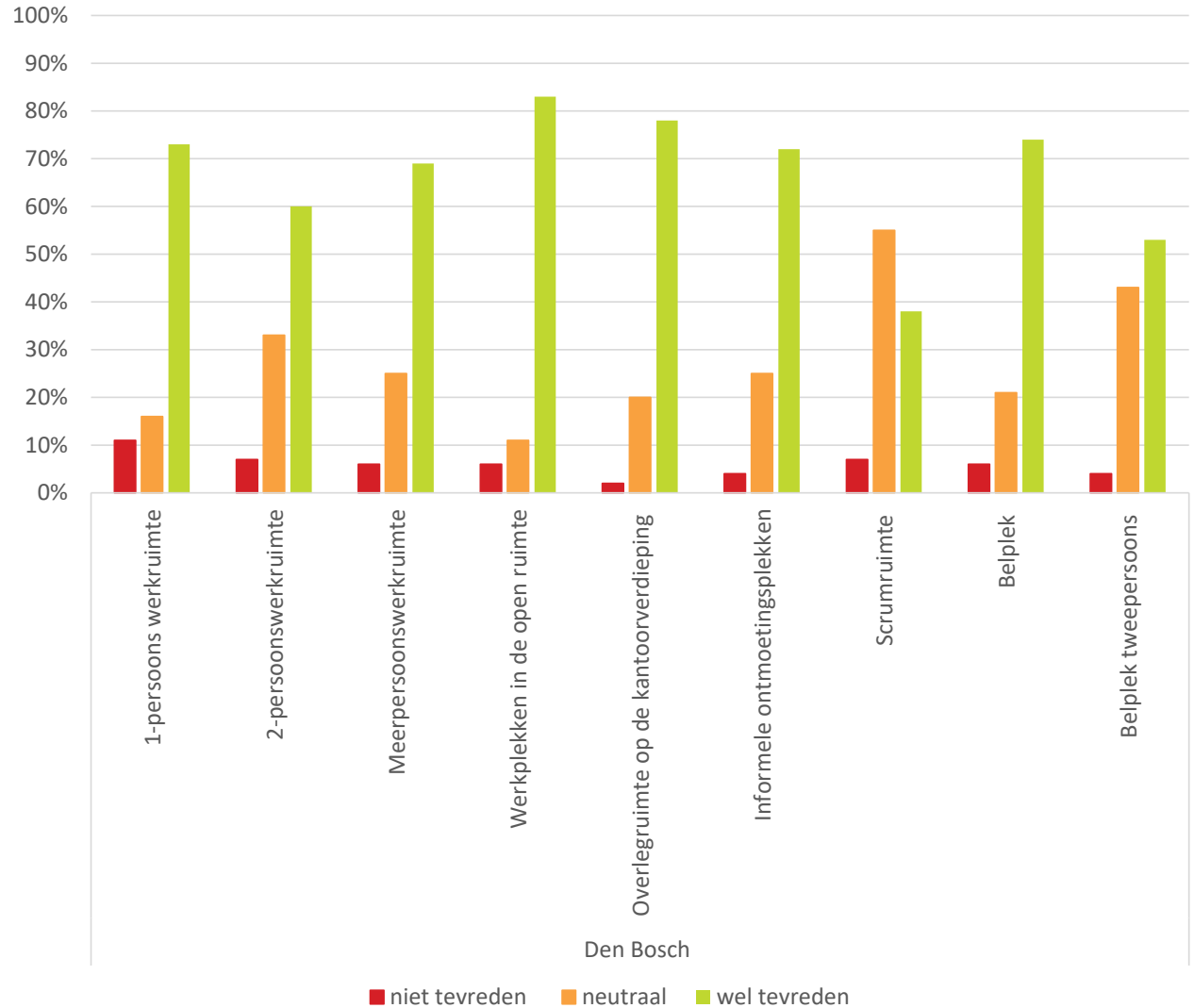


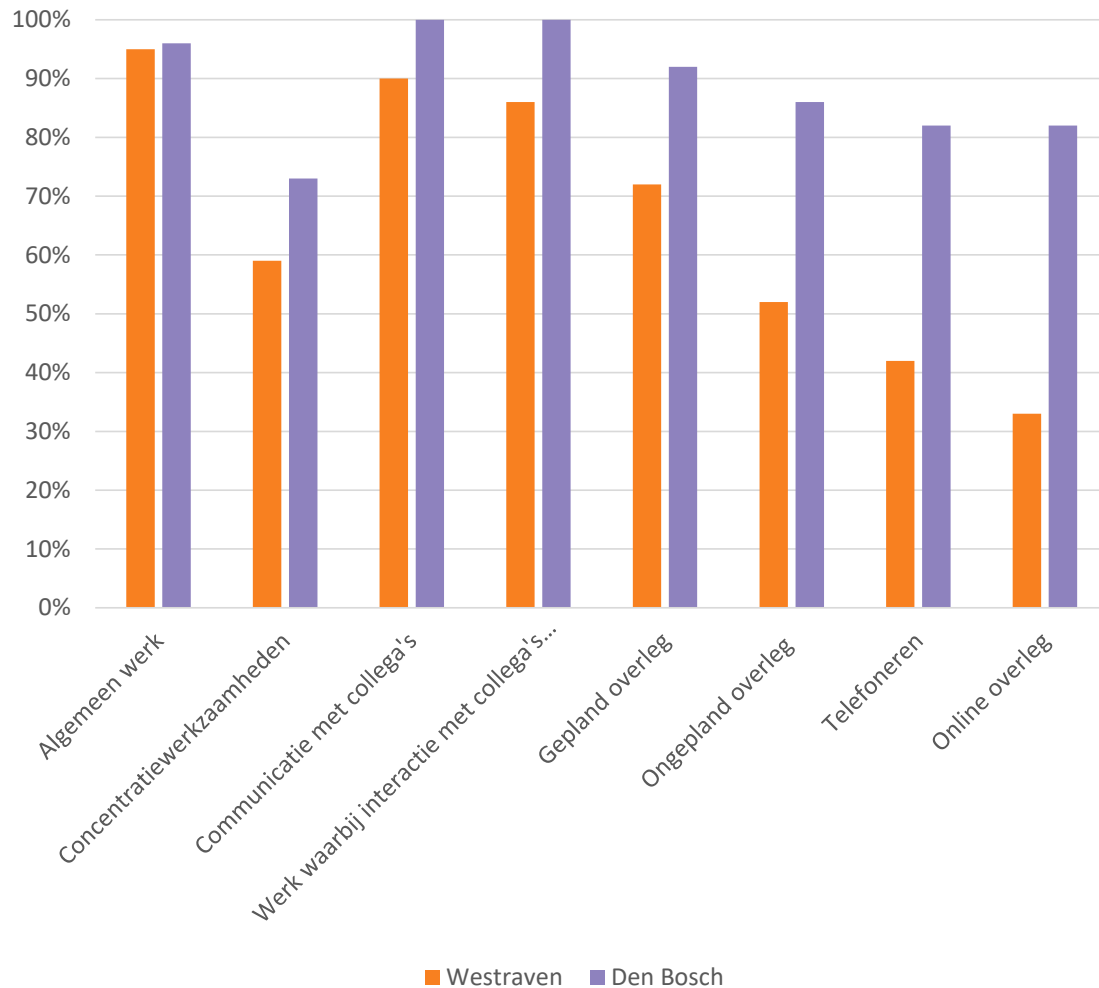
Westraven



1a. Gemengde gevoelens over de beschikbaarheid van plekken in Westraven

1a. Overwegend positief over de beschikbaarheid van plekken in Den Bosch





1b. Facilitering van werkzaamheden

2. Uitvoering van werk lastiger bij hoge bezettingen

- › Meer geluidsoverlast
- › Meer afleiding van collega's
- › Te veel ongeplande ontmoetingen

“Ik heb minder geproduceerd dan ik thuis had kunnen doen.”

- medewerker in Westraven tijdens de hoogste bezetting



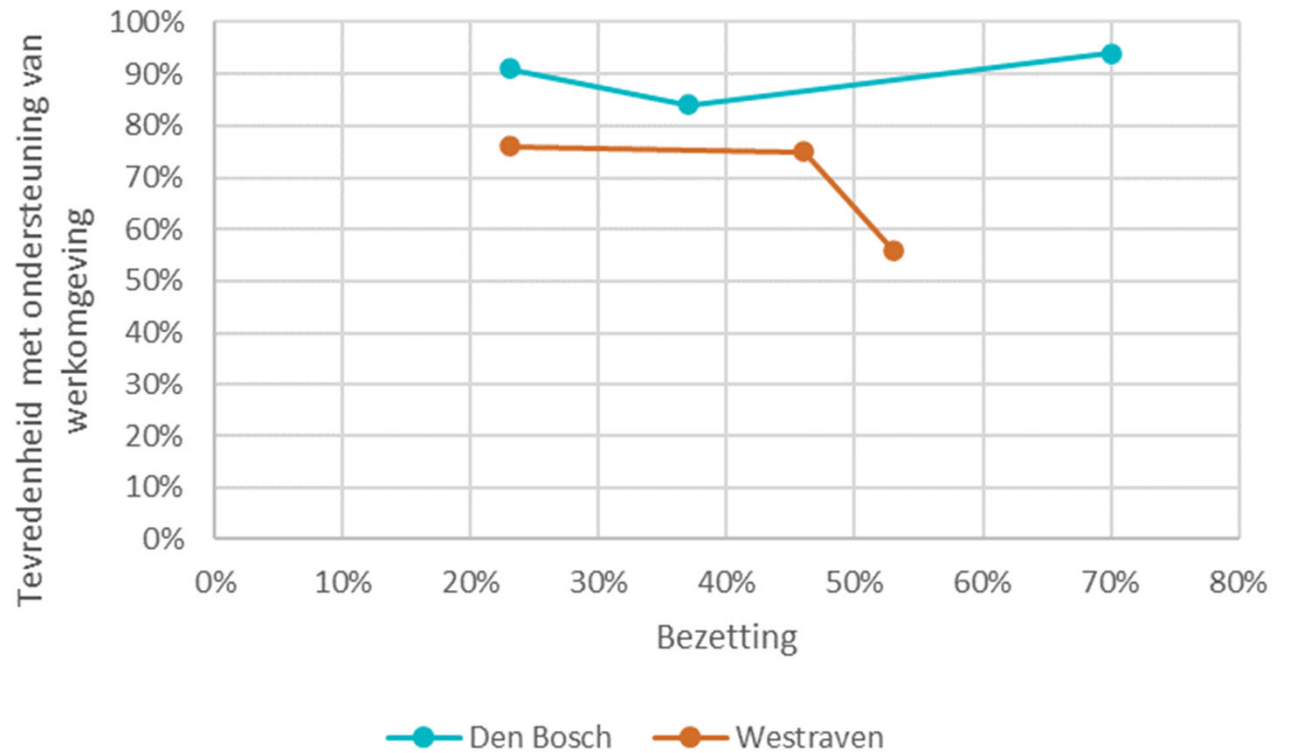
3. Westraven wordt sneller als druk ervaren

- › Een hoge bezetting lijkt geen impact te hebben op het nieuw ingerichte Den Bosch.
- › Medewerkers zijn bij een hoge bezetting nog steeds tevreden over:
 - › de beschikbaarheid van plekken
 - › de facilitering van werkzaamheden

*“Het is gezellig druk: er is wat geroezemoes op de achtergrond maar concentreren gaat prima.”
- medewerker in Den Bosch tijdens de gemiddelde bezetting*



3. Facilitering van werkzaamheden



4. Gedrag belangrijk aspect bij haalbaarheid van 75% bezetting

- › In Den Bosch werken medewerkers meer activiteit gerelateerd
- › In Westraven voert men verschillende activiteiten op dezelfde plek uit

*“1-persoons werkruimtes zijn meestal bezet.”
- medewerker uit Westraven tijdens de gemiddelde bezetting*



5. Het kan ook te rustig zijn op kantoor

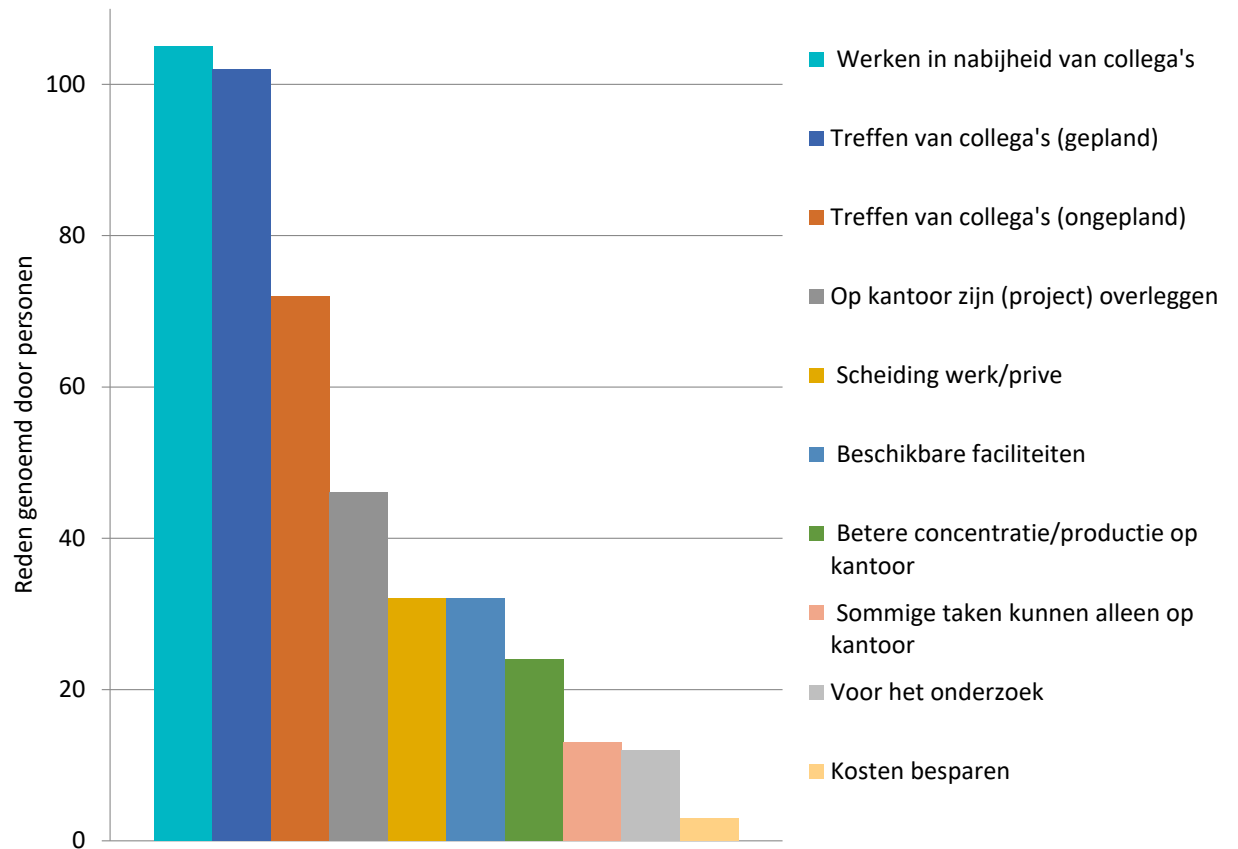
- › Een te lage bezetting stelt teleur
- › Een hoge bezetting is niet per se negatief
- › Medewerkers komen naar kantoor om collega's te treffen

“Te rustig, voor een donderdag verwacht ik echt meer mensen op kantoor.”

- medewerker in Westraven bij de laagste bezetting



Medewerkers komen naar kantoor voor hun collega's



Een passende werkomgeving kan 75% bezetting aan

1. De werkomgeving doet ertoe.
 2. Uitvoering van werk in principe lastiger bij hoge bezettingen.
 3. Het nieuw ingerichte Den Bosch wordt niet als druk ervaren bij hoge bezettingen, in tegenstelling tot Westraven.
 4. Gedrag bepaald haalbaarheid 75% bezetting.
 5. Een te lage bezetting in kantoor kan ook tot negatieve ervaringen leiden.
-

Vragen?

Uitdaging

Een kantoor van 'onprettig druk' naar
'prettig druk maken' bij volle bezetting
75%.

slido



Wanneer ervaar jij drukte in de werkomgeving?

ⓘ Start presenting to display the poll results on this slide.

Waarom ervaren mensen drukte?

- › Drukke is niet gelijk aan bezetting
- › **Drukke is een persoonlijke ervaring:**
 - › De hoeveelheid mensen in een bepaald gebied
 - › Omgevingsfactoren
 - › Sociale factoren
 - › Persoonlijke factoren
- › Drukke leidt tot de motivatie er wat aan te doen



Bron: Stockels, D. (1972; 1976)

Waarom ervaren medewerkers drukte in een kantoor?

- › Hoeveelheid mensen
 - › Bezetting
 - › Voorkeursplekken
- › Werkomgeving
 - › Lay-out
 - › Soorten werkplekken
 - › Look and feel
 - › Plek voor terugtrekking (Privacy)
 - › Bewegwijzering
 - › Geluid
- › Sociale factoren
 - › Afspraken
 - › Communicatie
 - › Of je de mensen kent (familiariteit)
 - › Sfeer en Cultuur
- › Persoonlijke factoren
 - › Karakteristieken
 - › Verwachtingen



“Een kantoor is eigenlijk nooit echt druk als je puur kijkt naar de hoeveelheid mensen.”

Bron: o.a. CfpB (2023); Colenberg (2020); Rasheed et al. (2019); Rolo et al. (2010).

Plan voor een prettig drukke werkomgeving

Bedenk als groep een plan om Westraven 'prettig druk' te maken.

Doe dit vanuit het perspectief van jouw groep:

Bricks – Bytes – Belonging – Behaviour – Afspraken

Let op: Het budget is gelimiteerd en grootschalige verbouwingen kunnen niet.

1. Bepaal met de groep wat jullie willen aanpassen (WHAT?).
2. Beschrijf concreet hoe jullie Westraven prettig druk willen maken (HOW?).
3. Geef aan welk effect jullie willen bereiken (WHY?).

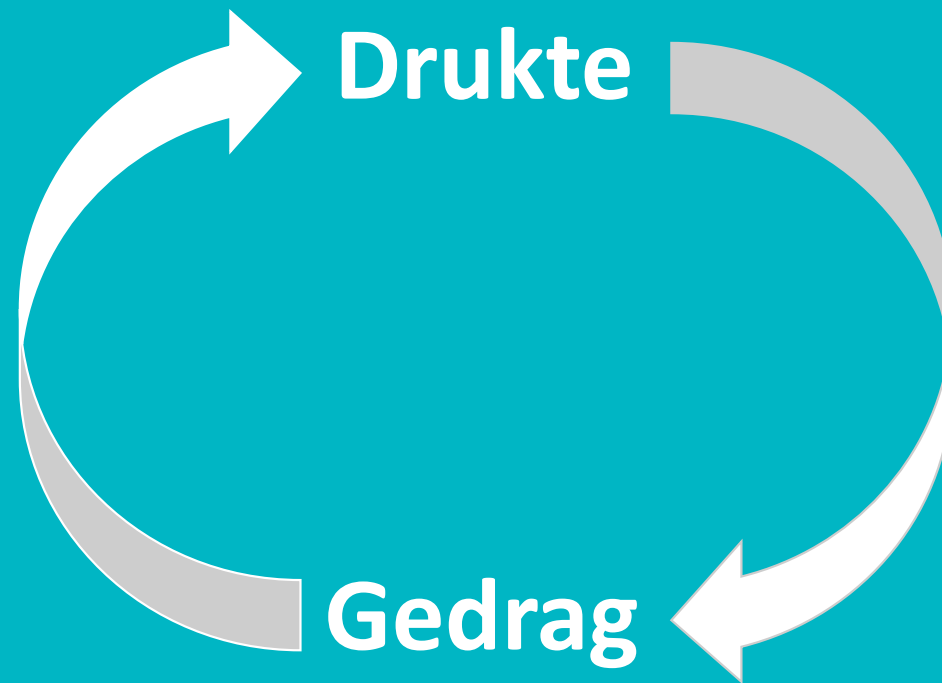


Graag tot ziens!

Volg ons op LinkedIn en blijf op de hoogte van ons kennis- en onderzoekswerk.



Een sleutelfactor: gedrag!



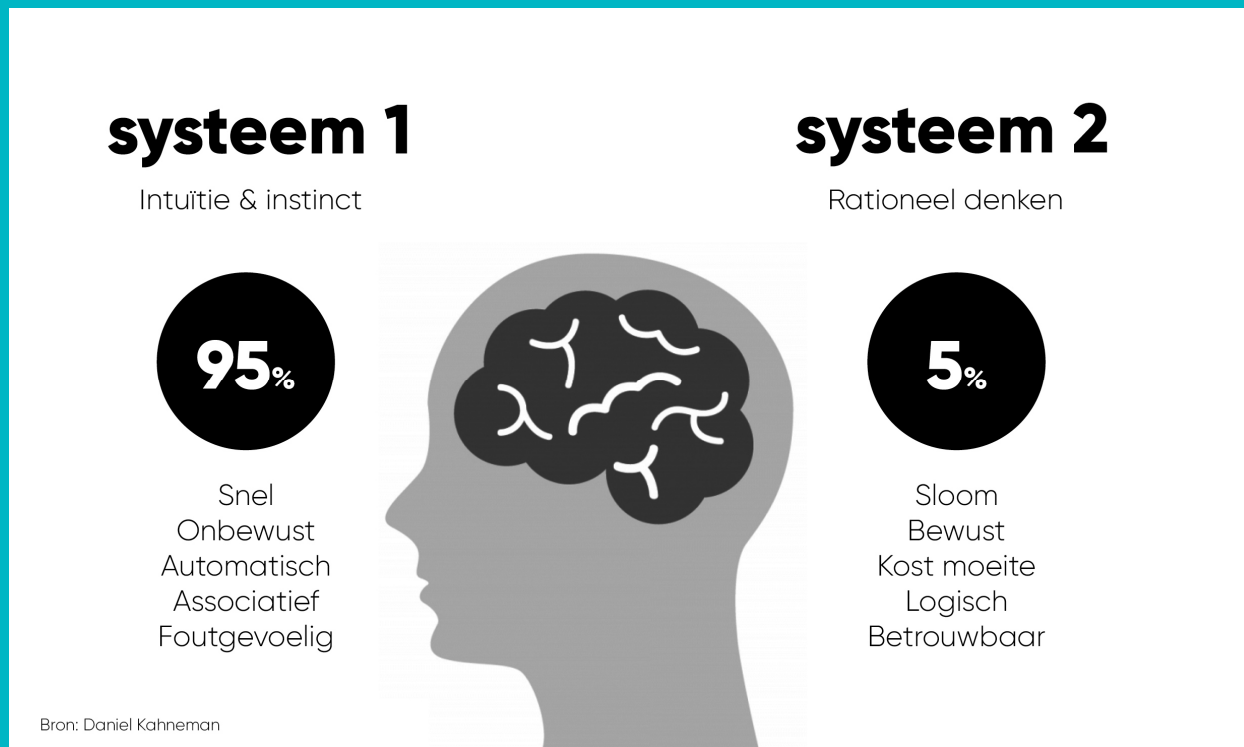
Bron: Bron: Stockels, D. (1972; 1976)

De beperking van Activiteit Gerelateerde Werkomgevingen: gedrag van medewerkers

We kunnen niet van ze verwachten dat ze de werkomgeving zomaar, zonder enige interventie, op een juiste manier gebruiken. Zo weten we uit onderzoek dat de meeste mensen bijvoorbeeld niet van werkplek wisselen in AWB omgevingen. En als mensen dan van plekken wisselen, is het wisselen van activiteiten een nauwelijks genoemde reden. Dus hoe doen we dat dan.

Bron: Hoedenvanger (REF)

Gedrag in kantoor: een probleem en een kans!



Bron: Kahneman (2011)

Verschillende vormen van het ervaren van drukte

		Omgeving	
		Primaire omgeving	Secondaire omgeving
Dwarszitten	Persoonlijk	<u>Incident</u> Iemand die je kent komt in jouw persoonlijke zone	<u>Incident:</u> Een anoniem iemand komt in jouw persoonlijke zone.
		<u>Ervaring:</u> Afwijzing, vijandigheid, uitsluiten, zeer intens	<u>Ervaring:</u> Irritatie, angst, intens, wil om te neutraliseren
		<u>Gedrag:</u> Terugtrekken, In jezelf keren, agressie	<u>Gedrag:</u> Voor jezelf opkomen, weggaan
		<u>Voorbeeld op het werk:</u> Een collega zit op jouw plek van voorkeur	<u>Voorbeeld op het werk:</u> Iemand uit een ander team werkt in jullie vlek.
Dwarszitten	Neutraal	<u>Incident:</u> Er zijn te veel mensen die je kent in een bepaald gebied.	<u>Incident:</u> Er zijn te veel mensen in een bepaald gebied.
		<u>Ervaring:</u> Irritatie, afkeer, intens, wil om iets persoonlijks te maken.	<u>Ervaring:</u> Irritatie
		<u>Gedrag:</u> terugtrekken, in jezelf keren, coördinatie met anderen, bijstellen van verwachtingen, acceptatie.	<u>Gedrag:</u> coördineren met anderen, bijstellen van verwachtingen, acceptatie.
		<u>Voorbeeld:</u> Er zitten te veel directe collega's in de ruimte waarin je werkt	<u>Voorbeeld:</u> Een volle bedrijfskantine

Bron: Gebaseerd op Stockels, D. (1972; 1976)

Gedragsbeïnvloeding

Voor mensen die iets wel 'willen' doen

- › Intrinsieke motivatie (vanuit de persoon zelf)
- › Overtuigen door 'het juiste': nudging, voorbeeldgedrag, inzichtelijk leren...



Bron: ...

Voor mensen die iets niet willen doen:

- › Extrinsieke motivatie (vanuit een extrinsieke bron)
- › Overtuigen door de 'carrot and the stick': een combinatie van belonen en straffen.



Onderzoeksvragen

‘In hoeverre beïnvloedt de bezetting op kantoor de beleving van de werkomgeving van medewerkers bij Rijkswaterstaat tijdens een kantoordag?’

- › Bewegredenen om naar kantoor te komen
- › Gebruik van de werkomgeving
- › De beschikbaarheid van plekken
- › Uitvoering van het werk

Uitdaging

Hoe stuur je op activiteit gerelateerd werken

Methode

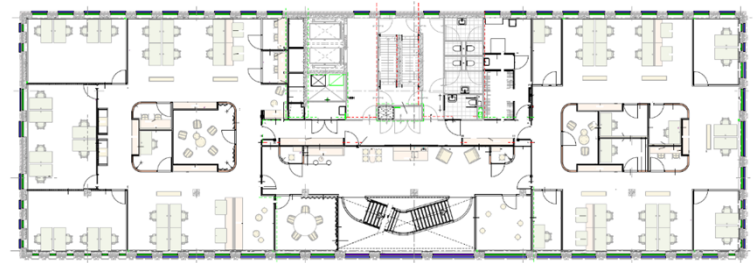
› Observeren en ophalen van informatie d.m.v. vragenboekjes op drie momenten:

- Lage bezetting
- Gemiddelde bezetting
- Hoge bezetting

› Twee locaties:

- H17 in Westraven GB0
- H5 in Den Bosch

› In totaal 139 ingevulde vragenboekjes (81 voor Westraven en 58 voor Den Bosch)



Dia 41

GB0 beschrijven

Gijs Brouwers; 2023-08-09T11:41:52.117

Beschikbaarheid van plekken

