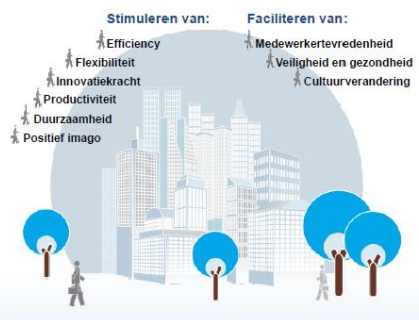


RIJKSKANTOOR RIJNSTRAAT 8

Gebruik en beleving geëvalueerd

MANAGEMENTSAMENVATTING



Over het onderzoek

Het CfPB heeft in de periode augustus 2017 t/m maart 2018 onderzoek gedaan naar het gebruik en de beleving van het, na een ingrijpende renovatie, per medio 2017 volledig in gebruik genomen rijkskantoor Rijnstraat 8 (R8). R8 is gerenoveerd indachtig de kaderstelling Fysieke Werkomgeving Rijk (FWR). Deze kaderstelling vloeit voort uit de doelstellingen van het Rijk ten aanzien van het stimuleren van efficiency (o.a. marktconformiteit), van flexibiliteit (van primaire processen en qua samenwerking), van innovatiekracht (arbeidsproductiviteit), van duurzaamheid, en van een goed imago (uitstraling). Daarnaast gelden ambities die reeds voor de vaststelling van de FWR voor rijkshuisvesting golden: faciliteren van medewerkertevredenheid, van veiligheid en gezondheid, en van cultuurverandering¹.

Bij R8 komen de doelstellingen van het Rijk tot uitdrukking. Herkenbaar onder andere in een intensieve benutting van het rijkskantoor en in tijd, plaats, en apparaatonafhankelijk werken (TPAW) door de rijksambtenaren.

Het onderzoek bestond uit een vragenlijst (ingevuld door 4152 medewerkers; respons 59,3%) en interviews (27 groepsinterviews met meestal 6 tot 8 deelnemers per gesprek) en een bezettingsgraadmeting (week 47/2017 en 48/2017) en een plattegrondanalyse, werkplektellingen en een kwaliteitenscan.

De onderzoekers beschrijven nauwkeurig wat is aangetroffen en vergelijken dat met referenties, trekken conclusies en geven aanbevelingen. De aanbevelingen zijn opgesteld, mede ook gebaseerd op kennis van effectiviteit van interventies in andere kantoororganisaties die zijn overgestapt naar een AGH/TPAW-werkplekconcepten. Onderzoek naar de verklaring waarom 'R8' zo is zoals waargenomen, is niet uitgevoerd.

Het eindrapport kent 9 bijlagen. Deze bijlagen bevatten de tellingen en het belevingsonderzoek, zowel totaal als per hoofdgebruiker. Daarnaast zijn er nog 18 basisrapportages opgesteld waarin per directoraat, of per verzamelde directies, verslag wordt gedaan van de uitkomsten van de enquête en de interviews van het betreffende organisatie-onderdeel. Voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties 5 basisrapportages, voor Infrastructuur en Milieu 10 basisrapportages en voor de diensten van het Ministerie van Justitie en Veiligheid 3 basisrapportages.

Over de conclusies

De belangrijkste conclusies van het onderzoek hebben betrekking op

- › De drukte in het pand (de beschikbaarheid van plekken)
- › De functionaliteit en inrichting van de werkomgeving (de bruikbaarheid van plekken)
- › De sfeer in en opgeroepen door het pand (de beleving van pand en plekken))
- › Facilitaire diensten en dienstverlening (beleving van ondersteuning)

Bij de drie hoofdgebruikers, het Ministerie van Buitenlandse Zaken, het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, en diensten van het Ministerie van Justitie en Veiligheid) nemen de onderzoekers vergelijkbare problematiek waar. Om die reden zijn de aanbevelingen generiek geformuleerd. Medewerkers zijn relatief kort werkzaam in de R8, op het moment van het onderzoek ongeveer een half jaar, en er is altijd een periode van gewenning nodig. Ook is het niet ongebruikelijk dat er nog aanpassingen in het eerste jaar na ingebruikname worden doorgevoerd om klachten weg te nemen, om processen te verbeteren en om het gebouw beter in te regelen.

¹ <https://www.rijksvastgoedbedrijf.nl/documenten/richtlijn/2015/01/01/factsheet-fysieke-werkomgeving-rijk-fwr> (gezien 27 maart 2018)

Over de aanbevelingen

De aanbevelingen zijn gesorteerd naar aanbevelingen voor het gebouw en aanbevelingen rondom gedrag en communicatie. Een goede opvolging op het onderzoek is in de aangetroffen situatie zeer belangrijk. Ons advies is om de opvolging als 'Chefsache' te benoemen. Pak op korte termijn (circa 6 tot 8 weken) zaken aan die een grote bijdrage kunnen leveren aan een meer positieve beleving en beter gebruik van de werkomgeving en kondig deze aan bij de medewerkers en de medezeggenschap. Verantwoord dit als bepaalde verbeteringen meer tijd nodig hebben.

De onderzoekers wijzen er met klem op dat de aanbevelingen onderling samenhangend en versterkend zijn. Alleen verbeteringen aan het gebouw, lossen de problemen m.b.t. de waargenomen drukte niet op. Net zoals alleen afspraken over het gebruik en het gedrag geen soelaas bieden voor de bruikbaarheid van plekken of alleen meer frequente schoonmaak de beleving van het gebouw verbeterd. De onderzoekers verwachten dat met het in gezamenlijkheid opvolgen van alle aanbevelingen, zowel door de hoofdbewoners, als door de gebouw- en serviceverantwoordelijke diensten, er een meetbare verbetering van beleving alsmede een passende bezetting gerealiseerd kan worden: efficiënt, aantrekkelijk en ondersteunend.

De aanbevelingen zijn verdeeld in drie aandachtsgebieden:

- › Facilitaire dienstverlening (10 aanbevelingen)
- › Organisatie, gedrag en communicatie (15 aanbevelingen)
- › Gebouw (17 aanbevelingen)

Facilitaire dienstverlening

1. Verbeter de schoonmaak van werkplekken en toiletten, door bijvoorbeeld te kijken naar de frequentie van de schoonmaak.
2. Voorzie de pantry, koffiecorner en vergaderzalen van grotere afvalbakken, met een duidelijke aanduiding voor afvalscheiding.
3. Bekijk hoe de fietsenstalling beter benut kan worden (alle beschikbare plekken gebruikt kunnen worden) en indien dit niet mogelijk is, bekijk dan waar uitbreiding van de fietsenstalling mogelijk is.
4. Bekijk of de liftkern B benut kan worden vanuit de fietsenstalling naar de werkgebieden, zodat medewerkers die met de fiets komen direct naar hun werkgebied kunnen en niet om het pand hoeven lopen. Hierdoor wordt ook de druk verlicht op de algemene entree.
5. Zorg voor een geschikte oplossing voor rokers. Dit kan door het plaatsen van asbakken bij de ingang van het pand zodat er geen rommel bij de ingang blijft liggen of biedt de rokers een andere plek met de benodigde faciliteiten.
6. Bekijk het boekingsstelsel voor vergaderruimten opnieuw om te kunnen sturen op efficiënt gebruik van deze ruimten. Wijd een apart onderzoek aan het gebruik van het boekingsstelsel voor het reserveren en afmelden van ruimten.
7. Verbeter de ICT voorzieningen rondom het aan- en loskoppelen van een laptop aan een vast beeldscherm. Geef uitleg aan medewerkers hoe zij dit proces kunnen vergemakkelijken.
8. Communiceer over de wijze waarop medewerkers klachten kunnen indienen, hoe de procedure van afhandeling verloopt en de reden voor eventueel uitstel of beperking van de oplossing.
9. Maak duidelijk waar men in het gebouw nog ruimte kan vinden om te werken (bijvoorbeeld door het gebruik van de Plekchecker).
10. Herhaal regelmatig de 'safety walks' die eerder zijn georganiseerd, zodat mensen bekend zijn met de protocollen en weten wat zij moeten doen in geval van nood.

Organisatie, gedrag en communicatie

1. Zet een gemeenschappelijk TPAW-programma op voor hoofdgebruikers als onderdeel van het 'samenwonen' in de Rijnstraat.
2. Communiceer de uitkomsten van het onderzoek en laat weten welke punten wel en niet kunnen worden opgepakt en op welke termijn.
3. Houd de groei en krimp in de organisaties in het oog. Toepassing van de norm hoeft niet te leiden tot aanpassing daarvan maar kan veeleer gevonden worden in spreiding van het gebruik van het gebouw over de werkweek.
4. Bekijk of de voorkeursgebieden anders verdeeld en ingedeeld kunnen worden zodat de verdeling beter past bij het gebruik, zowel qua bezetting als qua type activiteiten (wat zijn logische burens).
5. Let op de sociale cohesie binnen het pand. Voorzie mogelijkheden voor teams om bij elkaar te komen (op de etage, bijvoorbeeld gezamenlijk koffiedrinken, kennisuitwisseling binnen teams).
6. Zorg ervoor dat sociaal-medische teams alert blijven op verzuim en klachten als gevolg van de werkomgeving.
7. Communiceer wat TPAW inhoudt en blijf hier aandacht aan geven.
8. Zorg voor eenduidigheid in de omgangsvormen voor o.a. het leegruimen van de werkplek. wanneer men deze voor bepaalde tijd verlaat, het bijbehorende gedrag zoals het schoon achterlaten van de werkplek en de wijze waarop men elkaar kan aanspreken.
9. Communiceer de omgangsvormen via alle mogelijke kanalen en zorg regelmatig voor herhaling, zodat ze vers in het geheugen van de medewerkers staan.
10. Geef uitleg over het effect van het tijdelijk bezet houden van bureaus (met spullen) op de ervaren drukte van anderen en het niet kunnen vinden van een plek.
11. Maak duidelijk dat vlekken/stippen niet toebehoren aan een bepaalde directie of dienst.
12. Laat het werken met vlekken/stippen los. Maak (indien dit niet gewenst is) de vlekken-stippen groter, wijs deze toe aan een directoraat of een groep directies die vaak samenwerken. Door de vlekken op een groter niveau aan te wijzen, kunnen zij zich vrijer over de etage bewegen en hebben ze meer keuzevrijheid voor de meest passende plek. Ook kunnen directies piekmomenten per directie beter opvangen.
13. Maak aanspreken op ongewenst of storend gedrag binnen directies, maar vooral tussen directies in elkaars nabijheid bespreekbaar. Leidinggevendenden moeten de medewerkers hiertoe de ruimte geven en waar mogelijk bijstaan. Dit kan onder andere besproken worden tijdens een werkoverleg en regelmatig terugkeren gedurende het jaar. Creëer overloopgebieden tussen de voorkeursgebieden in, zodat medewerkers van de beide ministeries gemakkelijk en snel op deze etages kunnen aanlanden. De overlooptetage is nu gesitueerd op de 16^e etage, voor veel mensen is dit een barrière omdat het veel tijd kost om hierheen te gaan.
14. Bekijk op welke wijze no-show kan worden teruggedrongen in het vergadercentrum, bijvoorbeeld medewerkers attenderen op het op tijd afmelden van afspraken, boetes of controles vooraf en tijdens de vergaderingen. Geef de ruimten vrij zodra blijkt dat het overleg niet doorgaat.
15. Maak medewerkers bewust van de mogelijke digitale middelen die men tot zijn beschikking heeft, zodat zij ook vanuit een andere locatie deel kunnen nemen aan vergaderingen of overleggen (bijvoorbeeld via videoconference, Skype etc.).

Gebouw

1. Verbeter de bewegwijzering (grotere letters, duidelijkere iconen, plaatsing op ooghoogte, in een kleur die contrasteert met de achtergrond) bij het betreden van de etages, in de vergadergebieden en in verwijzingen naar specifieke functies of ruimten, bijvoorbeeld op het zorgplein.
2. Zorg voor goed functionerende belplekken. Vervang de transparante belkappen door geluidsdichte belcellen met glazen deur of bezet-indicatie, werkblad, stroom en verlichting. Zorg voor tenminste een telefoonplek per 20 open bureauwerkplekken, bij voorkeur direct in het zicht en op korte afstand van deze werkplekken.

3. Onderzoek of er voldoende geluidsabsorptie in open werkruimten (voornamelijk D/E beuk is voorzien). Plaats waar nodig akoestische schermen van tenminste 1,40m hoog tussen of naast bureaus in gebieden waar men meer behoefte heeft aan auditieve en visuele rust. Plaats manshoge schermen (1,80m) om gebieden met meer dan 8 bureaus bij elkaar te compartimenteren.
4. Tracht visuele hinder en gebrek aan privacy te beperken door de looproutes in de open werkomgeving door het anders opstellen van bureaus en beeldschermen en het plaatsen van (akoestische) schermen en hoge planten.
5. Vervang de aanlandplekken bij de werkplekken (de lage zitjes) door meer functioneel meubilair om deze beter als uitwijkplek te kunnen gebruiken bij drukte.
6. Ondersteun teamwerk door het inventariseren van de mogelijkheden van een aantal grotere overlegruimten of -plekken voor afdelingsoverleg en projectruimten voor 6 tot 12 personen die voor enkele weken of maanden kunnen worden toegewezen aan projectteams.
7. Onderzoek de mogelijkheden van meer concentratieruimten, bijvoorbeeld door het realiseren van gesloten kamers, het instellen van een reserveersysteem en het toezien op juist gebruik van de ruimten of het toewijzen van bepaalde gebieden als concentratiezone.
8. Zorg voor spreekkamers voor vertrouwelijke gesprekken.
9. Maak variatie in opstelling mogelijk in vergaderzalen en richt enkele vergaderzalen afwijkend in, bijvoorbeeld met statafels of loungebanken.
10. Onderzoek of het mogelijk is meer kleur aan te brengen in het gebouw.
11. Geef directies of directoraten de mogelijkheid om op ankerpunten de (team)identiteit uit te dragen bijvoorbeeld via prikboards, tv-schermen, wissellijsten of vitrinekasten voor teamobjecten.
12. Bekijk de mogelijkheden voor het plaatsen van planten in de open werkruimten en in de grotere omsloten ruimten, mits daar voldoende licht is. Kies bij voorkeur voor grote planten in hoge bakken, zodat deze niet alleen sfeerverhogend werken maar ook kunnen dienen als visuele afscheiding tussen werkplekken.
13. Zorg voor meer kunst en decoratie in de werkgebieden en rondom de ankerpunten.
14. Verbeter de herkenbaarheid van het pand als rijkskantoor, met name aan de kant van het station en de Turfmarkt (de meest gebruikte ingang) door grotere informatieborden of -schermen, vlaggen of banners met het rijkslogo en de namen van de organisaties die er huizen.
15. Onderzoek systematisch de hoeveelheid licht op de werkplekken (zowel bureauwerkplekken als communicatieplekken) en stel de verlichting bij waar nodig. De NEN 12464-1 beveelt minimaal 500 lux aan voor kantoorwerkplekken. Meer dan 500 lux kan prettig zijn zolang het licht niet te fel is of hinderlijk schittert of reflecteert.
16. Realiseer zo mogelijk meer douches, kleedruimte en lockers voor fietstoebehoren dicht bij de fietsstalling.
17. Verbeter de bereikbaarheid van voorzieningen op het Gezondheidsplein.

