

VERSLAG WORKSHOP 'INGREDIENTEN VOOR EEN PRETTIGE WERKOMGEVING'

Presentatie: Iris de Been en Suzanne Colenberg

Verslag: Marc d' Ancona

Wat weten we inmiddels uit onderzoek?

De WODI-database telt bijna 20.000 respondenten. Hieruit weten we o.a. het volgende:

- Mensen vinden de volgende aspecten (in volgorde belang) het meest belangrijk in hun werkomgeving: (1) de functionaliteit en het comfort van de werkplek, (2) de mogelijkheid om geconcentreerd te kunnen werken, (3) het binnenklimaat, (4) het bevorderen van de communicatie en sociale interactie.
- Meestal geldt dat men aspecten belangrijker vindt naarmate de ontevredenheid over dat aspect toeneemt. De werkomgeving geldt als hygiënefactor. Mensen merken het pas op als het ze stoort. Anders gezegd: een goede werkomgeving motiveert niet, een slechte werkomgeving demotiveert wel. Uitzondering op de regel is de communicatie. Die vindt men belangrijker naarmate men er meer tevreden over is.
- In de hedendaagse meer open werkomgevingen zijn gebrek aan concentratiemogelijkheden en privacy en het binnenklimaat veel voorkomende knelpunten.
- De mogelijkheid om je goed te kunnen concentreren is het meest bepalend voor de gepercipieerde eigen arbeidsproductiviteit.
- De vaak gedane aanname dat een open kantoorconcept de communicatie en sociale interactie bevordert wordt niet bevestigd door de WODI-data. Open en gesloten concepten scoren net zo goed. Het betreft de beleving van de medewerkers, het kan zijn dat het management het anders ziet.
- Als in interviews wordt doorgevraagd over de communicatiemogelijkheden, hoor je in open kantoren vaak dat de communicatie tussen afdelingen verbeterd, maar dat de kennisdeling binnen de eigen afdeling afneemt. Als je overstapt op een open kantooromgeving en/of een vorm van HNW is het als manager belangrijk om actief de teaminteractie te stimuleren. Denk aan (verplichte) teamborrels, een mentorsysteem e.d.
- De tevredenheid over de organisatie heeft grote invloed op de tevredenheid over de werkomgeving. Dus als er stevig geklaagd wordt over de werkomgeving, moet je breder kijken dan alleen naar de werkomgeving zelf. Vaak is er meer aan de hand.
- Jonge medewerkers zijn significant meer tevreden over moderne open kantoorconcepten, dan oudere werknemers.
- Bij projecten die bij een eerste nameting slecht scoren zie je meestal bij een vervolgmeting dat de scores wat beter worden. Je zou voorzichtig kunnen concluderen dat gewenning een rol speelt.
- Een deelnemer vraagt of je uit het onderzoek kunt concluderen dat HNW een succes is. Daarvoor is het nog te vroeg. Wat het onderzoek wel leert is wat de zwakke plekken zijn van HNW. Als je daar rekening mee houdt neemt de slaagkans toe.

Kennis uit de omgevingspsychologie

- Er speelt meer bij het waarderen van de werkomgeving. Niet alleen het concept en de vormgeving daarvan speelt een rol, maar ook de persoon van de medewerker zelf. Iedereen is anders en heeft andere voorkeuren. En ook de veranderaanpak heeft veel invloed.
- Voor de werkomgeving geldt: pas als het niet goed is valt het op. Als FM'er krijg je vooral klachten. Dat is inherent, dat ligt aan de mens. Wij zijn niet goed in het vooraf bepalen een aangeven wat we willen.
- Vanwege de persoonlijke verschillen is het ondoenlijk een werkomgeving af te stemmen op persoonlijke voorkeuren. Wat wel kan en verstandig is dat is het afstemmen op de grootste gemene deler per doelgroep → het type werkproces.
- Neem klachten serieus. Omdat je vooraf al zeker weet dat mensen achteraf met klachten komen moet je hier rekening mee houden en het niet afdoen als gezeur of 'waarom zei je dat van tevoren niet'.
- Zorg bij de invoering van een nieuwe werkomgeving voor flexibiliteit en budget om irritaties en klachten te verlichten.
- Geef mensen controlemogelijkheden
- Managers hebben een voorbeeldfunctie. Als zij wel een eigen kamer krijgen motiveert dat niet.

Tips voor een prettige werkomgeving

- Een belangrijk aandachtspunt is hoe je er voor zorgt dat mensen zich in een meer open kantoorconcept toch goed kunnen concentreren als het werk daar om vraagt. Dat kan o.a. door een slimme positionering van werkplektypen t.o.v. elkaar. Bijvoorbeeld geen pantry plaatsen naast open werkplekken. Aparte belplekken helpen om het rumoer uit de werkomgeving te halen. Zorg daarnaast voor voldoende en makkelijk bereikbare kleine overlegplekken. Daarmee voorkom je het overleg aan het bureau. Mensen vinden dat een prettige plek voor informeel overleg maar het leidt anderen in de omgeving erg af.
- Klachten over het binnenklimaat moet je altijd serieus nemen, maar niet letterlijk. Het binnenklimaat is complexe materie, schakel bij serieuze klachten altijd een adviseur in. Een deel van het probleem zit in het punt dat mensen verschillende voorkeuren hebben. Wat vaak helpt is om mensen de mogelijkheid te geven zelf het binnenklimaat te regelen. Denk aan ramen die open kunnen, zelf de temperatuur kunnen instellen.

Twee voorbeeldcases met elkaar vergelijken. Wat maakt het verschil?

Het betreft twee locaties van één organisatie in dezelfde stad. De ene case scoort erg goed, de ander juist erg slecht. Een case betreft een grote casus met veel fte verspreid over een aantal verdiepingen, de andere case is kleiner en bevindt zich op een etage. De mix van werkplekken is ongeveer gelijk. Het betreft een overheidsinstelling. Aan de hand van een set foto's wordt de deelnemers gevraagd om aan te geven wat volgens hen de goed scorende case is. Gen moeilijke vraag. Vrijwel iedereen heeft hem goed. Dan wordt geëxploreerd welke factoren een rol spelen bij de verschillende waarderingen. O.a. het volgende wordt genoemd:

- In de slecht scorende case zijn felle kleuren gebruikt.
- In de goed scorende case is de kleurstelling rustig, natuurlijke tinten en hout.
- Sommigen vinden de uitstraling van de goedscorende case oubollig. Maar de gemiddelde ambtenaar vindt dat waarschijnlijk prettig.
- In de goed scorende case zijn (afgaand op de plattegrond) de verschillende plektypen beter gemixt.
- De goed scorende case is huiselijker, meer organisch. Er zijn planten, plekjes om dingen te plaatsen, je kunt dingen ophangen. Een deelnemer merkt op dat huiselijkheid een kwestie van smaak is. Wordt hij zelf helemaal niet vrolijk van. Hij heeft mogelijk een punt. Wellicht doen strakke onpersoonlijke werkomgevingen het juist heel goed in andere meer commerciële of representatieve sectoren (denk aan banken, accountantskantoren). En in de creatieve sector gelden weer andere eisen/voorkeuren.
- De goed scorende omgeving is knus, speels. Een beetje het beeld van de kleuterspeelzaal.
- In de goed scorende case zijn de schotten van de open werkplekken lager. Je kunt bij elkaar over het schotje kijken. Iris geeft aan dat dit aspect ook positief gewaardeerd wordt in door het CfPB afgenomen interviews).
- De slecht scorende case zit in een dieper gebouw. Er is daardoor op veel plekken minder lichtinval.
- Gedrag en afspraken zijn belangrijk. Een goed uitgedacht prachtig concept kan nog mislukken, als de begeleiding niet goed is.
- Bij de slechte case werd het nieuwe huisvestingsconcept niet omarmt door het management. En medewerkers werden maar beperkt betrokken. Bij casus twee was het precies andersom.
- Bij de slechte case waren de concentratieplekken altijd, vanaf vroeg in de ochtend, voor 100% bezet. Laatkomers hadden geen keuze meer om een door hen geprefereerde plek te kiezen. Je belandt zo al snel in een vicieuze cirkel. Het gebrek aan goede/gewenste plekken genereert stress en dat doet de territoriumdrift verder toenemen.
- Als je wil dat mensen gaan flexwerken, dan moet je dat heel actief begeleiden. Mensen hebben van nature territoriumdrang, de neiging voor een eigen plekje.
- Had case 1 (de slechte case) bij gelijkblijvend ontwerp ook case 2 kunnen zijn? Een interessante vraag. Iris en Suzanne denken van niet. Als er meer zorg was besteed aan de casus en de mensen meer betrokken waren, had dat zeker gescheeld. Maar dan nog blijft dat het ontwerp minder aansluit bij wat mensen als prettig ervaren.
- Heeft de waardering voor de werkomgeving invloed op de arbeidsproductiviteit? De productiviteitsverandering is niet hard gemeten. Op het gebied van de gepercipieerde arbeidsproductiviteit scoort de goede case veel beter.
- Heeft case 1 nog lessen getrokken uit de matige evaluatie? Dat lijkt niet het geval. Men is wel na een jaar vertrokken uit het pand. Er zit nu een andere organisatie in. De inrichting is nog hetzelfde.