

Habit@: de maat genomen

Een onderzoek naar het gebruik en de beleving van de huisvesting van
Waterschap Rivierenland



Drs. M. Maarleveld
Drs. I. van Wagtenonk

Delft, juni 2007

Dit onderzoek is uitgevoerd door:

Drs. M. Maarleveld

Drs. I. van Wagendonk

Center for People and Buildings

Kluyverweg 6

2629 HT Delft

T: +31 (0)15 278 8833

E: info@cfpb.nl

W: www.cfpb.nl

KvK Haaglanden 27198777



CENTER FOR PEOPLE AND BUILDINGS

© **Stichting Kenniscentrum Center for People and Buildings**

Niets uit dit voorstel mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande toestemming van de uitgever.

Het Center wordt in al zijn activiteiten ondersteund door de 'founding partners' Rijksgebouwendienst, TU Delft en de Belastingdienst.

Voorwoord

Als gevolg van de gefaseerde fusering van Waterschap Rivierenland van acht verschillende waterschappen tot één is in 2002 besloten om gezamenlijk een nieuw gebouw te betrekken. Een van de doelstellingen van het gebouw is het verhogen van de integratie en samenwerking tussen de fusiepartners.

In december 2006 heeft het waterschap haar nieuwe gebouw in Tiel betrokken. Drie maanden later is het tijd voor een eerste formele evaluatie. Voldoet het gebouw aan de doelstellingen die het waterschap heeft gesteld? De behoefte formeel te evalueren valt samen met de wens van het Center for People and Buildings (CfPB) om evaluatie-datasets te verzamelen voor wetenschappelijke doeleinden. In een dergelijk aanpak past het om gebruik en beleving van het kantoor tweemaal te evalueren. Dit rapport geeft de resultaten weer van de eerste meting (voorjaar 2007). De tweede meting vindt een jaar na in huizing plaats.

Het waterschap heeft zichzelf doelstellingen opgelegd, het wenst een bepaald percentage tevreden en ontevreden medewerkers. Met behulp van het WODI-light instrument (Maarleveld en Volker, 2007) worden de medewerkers digitaal bevraagd over de tevredenheid en ontevredenheid met de werkomgeving. Door de uitkomsten naast de doelstelling te leggen heeft het waterschap zicht op de aspecten die nadere aandacht behoeven.

De gegevens zullen goed bewaard worden en straks dienen als vergelijkingsbasis bij de tweede meting. De gegevens worden ook toegevoegd aan de database van het CfPB en zullen dienen voor wetenschappelijke analyse en publicaties.

Dank zijn wij verschuldigd aan Eric Kuindersma. Mede door zijn adequate organisatie en onvermoeibare enthousiasme heeft de eerste WODI-light meting probleemloos kunnen verlopen. Daarnaast danken wij de negen werk- of klankbordgroepleden die bereid waren tot een interview.

Wim Pullen en Maartje Maarleveld

Inhoudsopgave

Voorwoord

Samenvatting

1	Aanleiding, doel en onderzoeksopzet	11
1.1	Aanleiding en doel.....	11
1.2	Opzet van het onderzoek	11
1.3	Leeswijzer	12
2	Organisatie en Huisvesting	13
2.1	Kenmerken van de organisatie	13
2.2	Doelstellingen en uitgangspunten voor de huisvesting	13
2.3	Kenmerken van de huisvesting	14
2.4	Gewenste tevredenheid over de huisvesting	15
3	Resultaten	17
3.1	Respondenten	17
3.2	Activiteiten en werkplekgebruik.....	17
3.3	Algemene waardering	17
3.4	Organisatie en werkproces	18
3.5	Gebouw als geheel	19
3.6	Directe werkomgeving	19
3.7	De werkplek	20
3.8	Privacy	21
3.9	Concentratie	21
3.10	Communicatie	22
3.11	Archief en opslagmogelijkheden	22
3.12	ICT	22
3.13	Facilitaire dienst.....	23
3.14	Binnenklimaat	23
3.15	Externe voorzieningen	23
3.16	Ervaren arbeidsproductiviteit.....	24
3.17	Belangrijkste factoren	24
4	Toetsing aan de(on)tevredenheidsindicator	25
4.1	Waterschap in vergelijking met de doelstelling.....	25
5	Discussie en conclusie.....	29
5.1	Discussie	29
5.2	Conclusie	30

Bijlage	31
1. Bronvermelding	31
2. Vragenlijst.....	32
3. Persoonskenmerken	37
4. Functiekenmerken	38
5. Activiteiten	38
6. Werkplekgebruik	39
7. Rapportcijfer vergelijking.....	39
8. Rapportcijfers	40
9. Beoordeling tevredenheid	41
10. (On)tevredenheidsindicator	42
11. Center for People and Buildings.....	43

Samenvatting

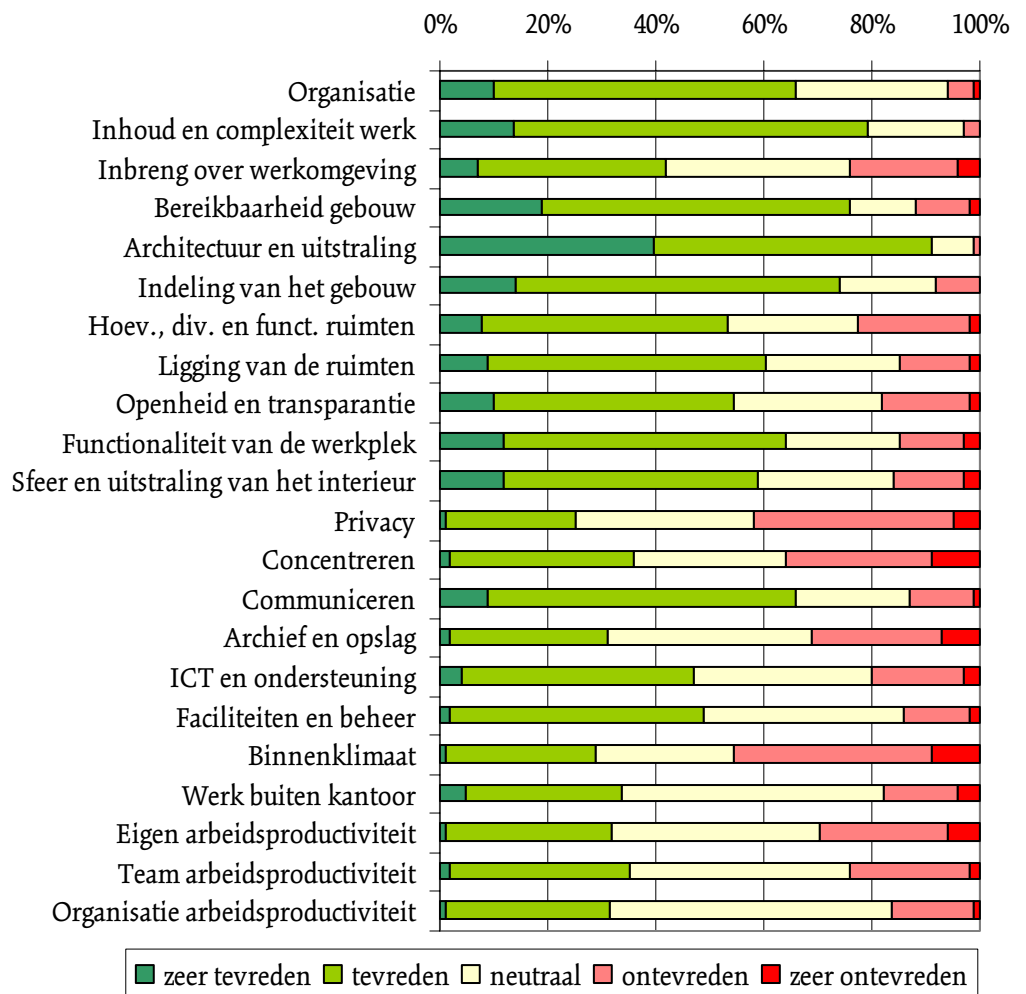
Na de fusies van de verschillende waterschappen in 2002 en 2005 heeft het vernieuwde Waterschap Rivierenland eind 2006 een nieuw hoofdkantoor in Tiel betrokken. Een gebouw dat de integratie en samenwerking tussen de fusiepartners moet bevorderen, de kwaliteit van de werkomgeving moet verhogen en effectiever ruimte gebruik moet toestaan. Naast deze doelstellingen heeft het waterschap zich op verschillende werkomgevingsaspecten een doelstelling gesteld. Met behulp van de tevredenheidsindicator van het Center for People and Buildings (CfPB) en de eigen doelstellingen heeft het waterschap per aspect het gewenste percentage tevreden en ontevreden medewerkers bepaald. Daarbij heeft het waterschap de lat hoog gelegd. Het waterschap wil zich slechts vergelijken met die onderzochte organisaties en gebouwen die boven het gemiddelde van alle onderzochte gebouwen scoren. De doelstelling die het waterschap zich heeft opgelegd is voor een deel van de aspecten gelijk aan het gemiddelde van deze relatief goed scorende gebouwen. Voor tien van de achttien aspecten gaat het waterschap nog verder. Hier wil zij zich vergelijken met de besten. Het gaat dan om de aspecten die te maken hebben met de eigen doelstellingen van het waterschap.

Begin april 2007 heeft de evaluatie van het gebruik en de beleving van het gebouw voor de eerste maal plaats gevonden. Nadat iedereen ongeveer een jaar in het gebouw heeft gewerkt zal de evaluatie herhaald worden. De evaluatie vond plaats door middel van WODI-light. Dit is een instrument dat onderzoek ondersteunt naar de tevredenheid en ontevredenheid binnen de werkomgeving op hoofdaspecten. Om de uitkomsten in een beter begrepen context te plaatsen en verklaringen te kunnen aangeven hebben negen interviews plaatsgevonden. Het waterschap heeft zelf per cluster gevraagd om ervaringen over de werkomgeving te delen. Deze ervaringen zijn door het waterschap samengevat en waar toepasselijk als toevoeging aan de analyses in dit rapport opgenomen.

Het nieuwe kantoor biedt momenteel 400 werkplekken voor 500 medewerkers. Het is een open en transparante werkomgeving met voornamelijk openwerkplekken. Daarnaast biedt het per vleugel een aantal cockpits en teamruimten, een open overlegtafel en een bibliotheek met vergadertafel. Het gebruik van de werkplekken is flexibel, de werkplekkeuze is afhankelijk van de werkzaamheden. Per vleugel worden print-, kopieer- en lockerfaciliteiten geboden. Elke verdieping heeft een ontmoetingsruimte met koffie- en overlegfaciliteiten en twee open overlegmogelijkheden. Iedere medewerker heeft één strekkende meter eigen archiefruimte, het overige materiaal wordt centraal en digitaal opgeslagen. Iedereen kan door in te loggen met zijn eigen inloggegevens op elke computer en telefoon inloggen.

Het gebouw kent in vergelijking met andere onderzochte gebouwen een hoge waardering. De rapportcijfers voor de organisatie, het werkproces, de faciliteiten, het huisvestingsconcept, de arbeidsproductiviteit en de implementatie scoren allen gemiddeld of hoger dan het gemiddelde van alle andere gebouwen. De architectuur en uitstraling van het gebouw, de indeling van het gebouw, de bereikbaarheid van het gebouw en de mogelijkheid

tot communicatie kennen de hoogste tevredenheid. Het binnenklimaat, de privacy en de mogelijkheid tot concentratie laten de grootste ontevredenheid zien. Hier is meer dan een derde van de medewerkers ontevreden over.



Figuur 0.1: Beoordeling tevredenheid

De aspecten die het minst voldoen aan de door Waterschap Rivierenland opgestelde tevredenheids en ontevredenheidsdoelstelling zijn: ‘het binnenklimaat’, ‘de concentratie mogelijkheden’, ‘de hoeveelheid, diversiteit en functionaliteit van de ruimten’, ‘de privacy’ en ‘het archief en de opslagmogelijkheden’. De aspecten die het meest voldoen zijn: ‘de architectuur en uitstraling van het gebouw’, ‘de indeling van het gebouw’, ‘de openheid en transparantie’ en ‘de eigen inbreng in de werkomgeving’. De drie eerst genoemde aspecten die het minst voldoen aan de doelstelling werden door de medewerkers als meest belangrijk ervaren. De vraag is of deze ook zo hoog scoren in belangrijkheid wanneer de onvrede hierover lager is.

De relatief lage score voor binnenklimaat kan te wijten zijn aan het klimaatbeheersing-systeem. Het systeem heeft twee seizoenen nodig om optimaal te presteren. De tweede evaluatiemeting zal dit moeten uitwijzen. Ook de onvrede over de privacy en concentratie mogelijkheid zou verklaard kunnen worden door kinderziekten in het begin van de inhuizing. De cockpits konden op het moment van onderzoek nog niet gebruikt worden doordat de verlichting het nog niet deed. Ook hier zal een tweede evaluatie moeten uitwijzen of de ontevredenheid verholpen is nu de cockpits in gebruik zijn.

De onvrede over het archief en de opslagmogelijkheid kan gewenning zijn. De medewerkers moesten terug naar één meter plank per persoon. Daarnaast is een groot gedeelte van het archief recent gedigitaliseerd. Vijf clusters geven aan momenteel te weinig kastruimte te hebben. Ook de onvrede over de hoeveelheid, diversiteit en functionaliteit van de ruimten kan met gewenning te maken hebben. Het gebruik van de verschillende mogelijkheden is nieuw voor de medewerkers. Er wordt gesproken over onduidelijkheden bij het gebruik van de teamruimten. Daarnaast kan het zijn dat een aantal medewerkers ontevreden is over het af en toe moeten zoeken van een plek in een andere vleugel.

De hoge tevredenheidsscores zijn iets eenvoudiger te verklaren. Bij de architectuur en uitstraling van het gebouw is gekozen voor het gebruik van de elementen die met het werk van de medewerkers te maken hebben. Bij de openheid en transparantie is gekozen voor een open vleugel, waarbij toch intimiteit heerst. *'Het voelt niet alsof er 470 mensen in dit gebouw werken'*. Een hoge score op eigen inbreng over de werkomgeving is te danken aan de verschillende implementatie vormen waar voor gekozen is; informatieverschaffing zowel mondeling als schriftelijk, deelname van medewerkers in werkgroep en klankbordgroep, voorbeeldfunctie van de directie en het management, secretaris- directeur voorzitter van werkgroep en klankbordgroep en ver voor de in huizing al stimuleren van clean-desk, reductie van archief en digitale agenda's.

1 Aanleiding, doel en onderzoekopzet

1.1 Aanleiding en doel

Waterschap Rivierenland is ontstaan uit meerdere fusiepartners welke waren gevestigd op acht verschillende locaties. Na de fusering is dit gereduceerd tot drie locaties. Om de integratie en samenwerking te bevorderen is in 2002 besloten om alle medewerkers in één gebouw te plaatsen. Er was in de regio echter geen enkel gebouw groot genoeg om alle medewerkers te faciliteren. Er moest een nieuw kantoor komen wat duurzaam en efficiënt in ruimtegebruik is. Gekozen is voor een vestiging in Tiel. In december 2006 is het gebouw in gebruik genomen. In het gebouw is een geïntegreerd werkstijl- en werkplekconcept geïntroduceerd: HABIT@. De invoering van de digitalisering en het werken volgens het flex-concept dragen bij aan het bereiken van de doelstellingen van het waterschap.

De huisvestingsdoelstelling die zij willen uitdragen is professionaliteit en klantgerichtheid. Zodoende kan de missie van Waterschap Rivierenland, voortvarend werken aan en voor duurzaam waterbeheer in het gebied Rivierenland, worden gerealiseerd.

De lichte versie van het werkomgevingsdiagnose-instrument (WODI-light) van het Center for People and Buildings is ingezet om op wetenschappelijke basis de (on)tevredenheid van de gebruikers over de nieuwe hoofdvestiging van Waterschap Rivierenland in Tiel te evalueren. Op deze manier kan men inzicht verkrijgen op welke vlakken aandacht nodig is of dat er aanpassingen nodig zijn. Daarnaast kan er een vergelijking gemaakt worden met andere organisaties. Uiteindelijk zal er antwoord gegeven kunnen worden op de volgende hoofdvragen:

- Wat is de gewenste tevredenheid respectievelijk de toelaatbare ontevredenheid?
- Wat is de gemiddelde tevredenheid?
- Wat is de gemiddelde ontevredenheid?
- In hoeverre wijken de tevredenheid en de ontevredenheid van de medewerkers af van de door Waterschap Rivierenland gewenste tevredenheid respectievelijk de toelaatbaar geachte ontevredenheid?

1.2 Opzet van het onderzoek

Het werkomgevingsdiagnose-instrument (WODI) heeft een modulaire structuur die de gebruiker in staat stelt om een selectie te maken van die onderdelen van de huisvesting die geëvalueerd moeten worden (Volker en van der Voordt, 2005). Het WODI-light instrument is een quickscan die met behulp van gegroepeerde aspecten de tevredenheid en ontevredenheid over de kantoorhuisvesting meet. Met WODI light krijgt men op een snelle manier inzicht in de sterke en zwakke punten van de werkomgeving. WODI-light vergt aanzienlijk minder inspanning van de organisatie dan een standaard WODI onderzoek.

De oorzaken van (on)tevredenheid op de hoofdthema's kunnen worden achterhaald. Na een onderzoek met WODI-light kan desgewenst op bepaalde thema's een verdiepingsslag plaatsvinden met behulp van de inzet van een WODI-module of door middel van interviews.

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van 3 bronnen:

- Interviews met medewerkers van Waterschap Rivierenland.
- Digitale enquête onder de medewerkers over gebruik en beleving van de werkomgeving.
- Documenten van Waterschap Rivierenland; waaronder 'uitkomst van inventarisatie gevraagde ervaringen'.

Met behulp van de interviews, documenten en digitale enquête is een scala aan data verzameld, vervolgens zijn de gegevens geanalyseerd en worden in deze rapportage gepresenteerd.

1.3 Leeswijzer

Deze rapportage beschrijft de resultaten van het onderzoek. In hoofdstuk 2 komt Waterschap Rivierenland aan bod en de kenmerken van de huisvesting. De resultaten van de enquête en de interviews worden in hoofdstuk 3 behandeld. Hoofdstuk 4 geeft de resultaten weer in vergelijking met de door Waterschap Rivierenland gestelde (on)tevredenheidsdoelstelling. In het laatste hoofdstuk (5) worden de uitkomsten bediscussieerd en de uiteindelijke conclusie getrokken. Alle onderwerpen zijn verwerkt in tabellen en grafieken, deze zijn in de bijlagen te vinden.

2 Organisatie en Huisvesting

2.1 Kenmerken van de organisatie

Waterschap Rivierenland is verantwoordelijk voor het waterbeheer in het rivierengebied. Het beheersgebied bevindt zich in 4 provincies, Gelderland, Utrecht, Noord Brabant en Zuid Holland. De medewerkers zorgen voor veiligheid, voldoende water en schoon water door te werken aan de taken als waterbeheer, de zorg voor dijken en kades, het beheer van een aantal wegen en vaarwegen, het zuiveren van rioolwater en het bestrijden van muskus- en beverratten in Gelderland. De missie van het waterschap luidt:

Verantwoordelijkheid dragen voor en voortvarend werken aan een duurzaam waterbeheer. De betekenis van *verantwoordelijk* houdt in dat het waterbeheer naar buiten toe te verantwoorden is. Uitgaven kunnen onderbouwd worden en vragen over de kwaliteit of werkwijze kunnen beargumenteerd beantwoord worden. Met *voortvarendheid* worden de voortgang, het enthousiasme en de energie in het werk bedoeld. Een snelle en efficiënte actie voor het beste resultaat. *Duurzaam* houdt in dat er met meerdere belangen: -mens en natuur, -kwantiteit en kwaliteit en -gebruiker en belastingbetaler rekening gehouden wordt. Dit kenmerkt een integrale aanpak voor een evenwichtige ontwikkeling van het Rivierenland. De veiligheid van waterbeheer in het Rivierenland is de kerntaak van het waterschap. Hiertoe behoort dijkbeheer, muskusrattenbestrijding, beheer van watersystemen, waterzuivering, vaarwegenbeheer en (t.z.t.) grondwaterbeheer. De zorg voor drinkwater behoort niet tot de taken. Uiteindelijk gaat het erom dat het Rivierengebied voor iedereen veilig en leefbaar is en blijft.

Bestuurlijk gezien is een waterschap een lagere overheid. Het heeft een gekozen algemeen bestuur en een dagelijks bestuur (college van dijkgraaf en heemraden). De dijkgraaf vervult de rol van voorzitter van het bestuur. Het waterschap is aangewezen op heffingsbelastingen, de waterschapsomslagen en verontreinigingsheffing, de zogenaamde zuiveringslasten. De organisatie Waterschap Rivierenland bestaat uit de secretaris-directeur, stafafdeling bestuurs- en managementondersteuning, stafafdeling controlling, directie watersysteem, directie veiligheid, directie zuivering en directie middelen.

2.2 Doelstellingen en uitgangspunten voor de huisvesting

Door de fusies in 2002 en 2005 van de verschillende waterschappen tot Waterschap Rivierenland was de wens ontstaan om iedereen in hetzelfde gebouw te huisvesten. Bij de realisatie van de nieuwe huisvesting heeft het waterschap de volgende doelstellingen en uitgangspunten voor ogen gehouden.

2.2.1 Doelstellingen

- Bevorderen van de integratie van de fusie- en integratiepartners.
- Verhoging van de kwaliteit van de werkomgeving.
- Bevordering van de onderlinge communicatie en informatie uitwisseling.
- Effectiever ruimte gebruik.

2.2.2 Uitgangspunten

- Voor iedere soort activiteit is er een geschikte werkplek.
- Zoveel mogelijk ruimten zijn multifunctioneel te gebruiken.
- Medewerkers werken per directie zoveel mogelijk bij elkaar.
- Er is een aanzienlijke mate van digitalisering.
- Niet de afzonderlijke functies maar de werkprocessen zijn leidend (integraal werken).

2.3 Kenmerken van de huisvesting

Het hoofdgebouw van Waterschap Rivierenland is gevestigd in Tiel. Met de bus ligt het op zes minuten afstand van het NS Station Tiel. Tevens is het gebouw gemakkelijk met de auto te bereiken. Het ligt op circa twee minuten afstand van de snelweg. Op het eigen terrein is voor 320 auto's parkeergelegenheid beschikbaar. Vanwege de infrastructuur is er aan het eind van de middag echter filevorming bij het verlaten van het gebouw. In de buurt zijn geen winkels aanwezig. Het kantoor is een nieuw, modern en vooral duurzaam ontworpen gebouw. De duurzaamheid is goed terug te zien in het materiaalgebruik en het gebruik van het regenwater. Water dat op het dak valt wordt gebruikt om de toiletten door te spoelen. Het water dat op het terrein valt wordt in de grond geïnfiltreerd. Zodoende komt er geen regenwater in het riool terecht en blijft het grondwater op peil.

Het klimaatbeheersingssysteem van het gebouw werkt op de temperatuur van het grondwater. Dit systeem vermindert de uitstoot van schadelijke stoffen zoals koolstofdioxide ten opzichte van een systeem werkend op gas.

De visie van het waterschap is terug te vinden in architectuur en inrichting van het gebouw. Zo wordt er gebruik gemaakt van bakstenen, zijn er overal ronde vormen, de vergaderzalen zijn genoemd naar de deelgebieden van het Rivierenland, de cockpits zijn ingericht met materialen van het waterschap, zoals zandzakken, stenen en planten. De grote trap in de hal doet denken aan een gemaal.

De doelstelling van het waterschap wordt mede bereikt door de invoering van de principes van een flexibel kantoorconcept. Het kantoor is efficiënt in ruimte en de medewerkers hebben geen eigen werkplek. De werkzaamheden bepalen de keuze voor de werkplek. Op deze manier worden de kennisoverdracht gestimuleerd en de werkplekken beter benut.



Foto 1: De vier verdiepingen boven de centrale hal



Foto 2: De trap als een vijzel van een gemaal

Het gebouw heeft vier verdiepingen en bezoekers (en medewerkers) worden ontvangen in een eigen receptie. Iedere verdieping bestaat uit verschillende vleugels aangeduid met strepen (verdieping) en letters (vleugel) op de vloerbedekking en zuilen in overeenstemming met de pijlschaal. Medewerkers met eenzelfde functie zitten samen op een vleugel. Er zijn 400 werkplekken beschikbaar voor 500 medewerkers. De vloeroppervlakte is 7 m² per persoon volgens het beleid. Het bedrijfsvloeroppervlak is 12.500 m². Verder bevindt zich op iedere verdieping een ontmoetingsruimte met informele zitjes en koffieautomaten. De medewerkers van het waterschap zitten in een openwerkplek afgescheiden door lage kasten. Verder zijn er teamkamers en cockpits met computers aanwezig. Op de begane grond is het personeelsrestaurant met terras; ook zijn daar de vergaderzalen die men kan reserveren.



Foto 3: De open werkplek met informele vergadertafel

2.4 Gewenste tevredenheid over de huisvesting

Om de tweede doelstelling 'Het bevorderen van de kwaliteit van de huisvesting' te evalueren heeft Waterschap Rivierenland aansluiting gezocht bij het CfPB. Hoewel de oude huisvestingssituatie niet gemeten is, waardoor de *verhoging van de kwaliteit* niet weergegeven kan worden, is het wel mogelijk om de belevingskwaliteit te vergelijken met andere organisaties. Het CfPB heeft aan de hand van tevredenheidsscores van verschillende gebouwen een algemene tevredenheidsindicator ontwikkeld. Deze geeft de gemiddelde tevredenheid en ontevredenheid over de belangrijkste aspecten weer. Waterschap Rivierenland heeft een eigen streefcijfer (doelstelling) vastgesteld op basis van de CfPB-indicator en prioriteiten van de organisatie. Het doel is om zich te vergelijken met de andere gebouwen die boven het gemiddelde scoren van alle onderzochte gebouwen. Voor een aantal aspecten, de aspecten die te maken hebben met de doelstellingen van het waterschap, is de lat nog hoger gelegd. Hier vergelijkt het waterschap zich alleen met de best scorende gebouwen. Voor enkele aspecten gaf dit een ontevredenheidspercentage onder de 10%. Het waterschap heeft besloten de doelstelling voor deze aspecten op 10% ontevredenheid te tolereren aangezien de realiteit uitwijst dat er altijd een aantal mensen zijn die ontevreden zijn. Figuur 2.1 is een grafische weergave van totstandkoming van de CfPB indicator en de doelstelling van het waterschap. Tabel 2.1 geeft de hoogte van de indicator en doelstelling weer.

Aspecten	Tevredenheid		Ontevredenheid	
	CfPB	WSRL	CfPB	WSRL
archief en opslag**	26%	39%	19%	10%
architectuur/uitstr. gebouw*	3%	10%	56%	39%
bereikbaarheid van gebouw*	68%	68%	3%	10%
binnenklimaat**	29%	58%	16%	10%
com. en sociale interactie**	45%	53%	1%	10%
concentratie**	31%	51%	30%	16%
diensten**	38%	59%	3%	10%
funct. en comfort werkplek**	51%	74%	8%	10%
hoev., div. en funct. ruimten**	43%	74%	14%	10%
ict en ondersteuning ict**	15%	34%	18%	10%
indeling van het gebouw*	47%	56%	27%	19%
inhoud/ complexiteit werk*	64%	71%	6%	10%
inspraak over werkomgeving*	22%	28%	40%	28%
ligging van de ruimten*	57%	69%	12%	10%
openheid/ transparant**	12%	36%	48%	19%
organisatie**	49%	62%	1%	10%
privacy*	36%	38%	9%	10%
sfeer en uitstraling*	35%	54%	27%	11%

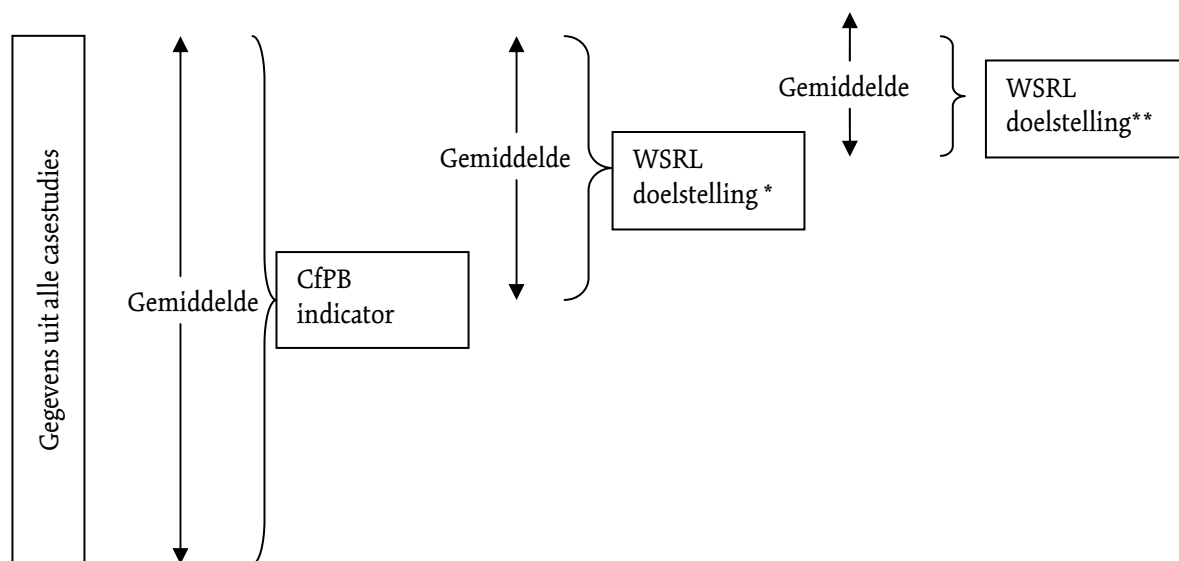
Tabel: 2.1: CfPB (on)tevredenheidsindicator en WSRLdoelstelling.

* De kolom CfPB geeft de tevredenheidsindicator en ontevredenheidsindicator weer: het gemiddelde van alle onderzochte gebouwen op tevredenheid en ontevredenheid.

De kolom WSRL geeft de doelstelling aan die Waterschap Rivierenland zichzelf gesteld heeft. De doelstelling is als volgt tot stand gekomen:

* De gemiddelde tevredenheid en ontevredenheid van de gebouwen die boven het gemiddelde van alle gebouwen scoren.

** De gemiddelde tevredenheid en ontevredenheid van de gebouwen die boven bovenstaande (*) gemiddelde scoren.



Figuur: 2.1: Grafische weergave van de totstandkoming van de CfPB indicator en de doelstelling van het waterschap

Ter verduidelijking van de totstandkoming van de WSRL doelstelling een voorbeeld voor de ontevredenheidsdoelstelling over het aspect concentratie. De CfPB ontevredenheids indicator, de gemiddelde ontevredenheid van alle onderzochte gebouwen, is voor concentratie 30%. Het gemiddelde van alleen de gebouwen die hieronder scoren (niveau *) is 22%. Aangezien het waterschap een hoog vereiste heeft gesteld aan het gebouw ten opzichte van de concentratiemogelijkheid is gekeken naar de gebouwen die een lager ontevredenheidspercentage kennen dan 22% (niveau **). Het gemiddelde hiervan is 16%. Dit is de doelstelling voor het waterschap.

3 Resultaten

3.1 Respondenten

Bij Waterschap Rivierenland zijn digitaal 470 enquêtes uitgezet en 311 enquêtes retour ontvangen, dit is een respons van 66%. Daarmee is de validiteit van het onderzoek gewaarborgd en geeft het een representatief beeld. De grootste respons groep zijn de medewerkers van de Directie Watersysteem. De respondenten zijn grotendeels mannen van tussen de 31 en 40 jaar met een opleidingsniveau op HBO niveau. (bijlage, tabel 3.1 en 4.1 en figuur 3.1, 3.2 en 4.1)

3.2 Activiteiten en werkplekgebruik

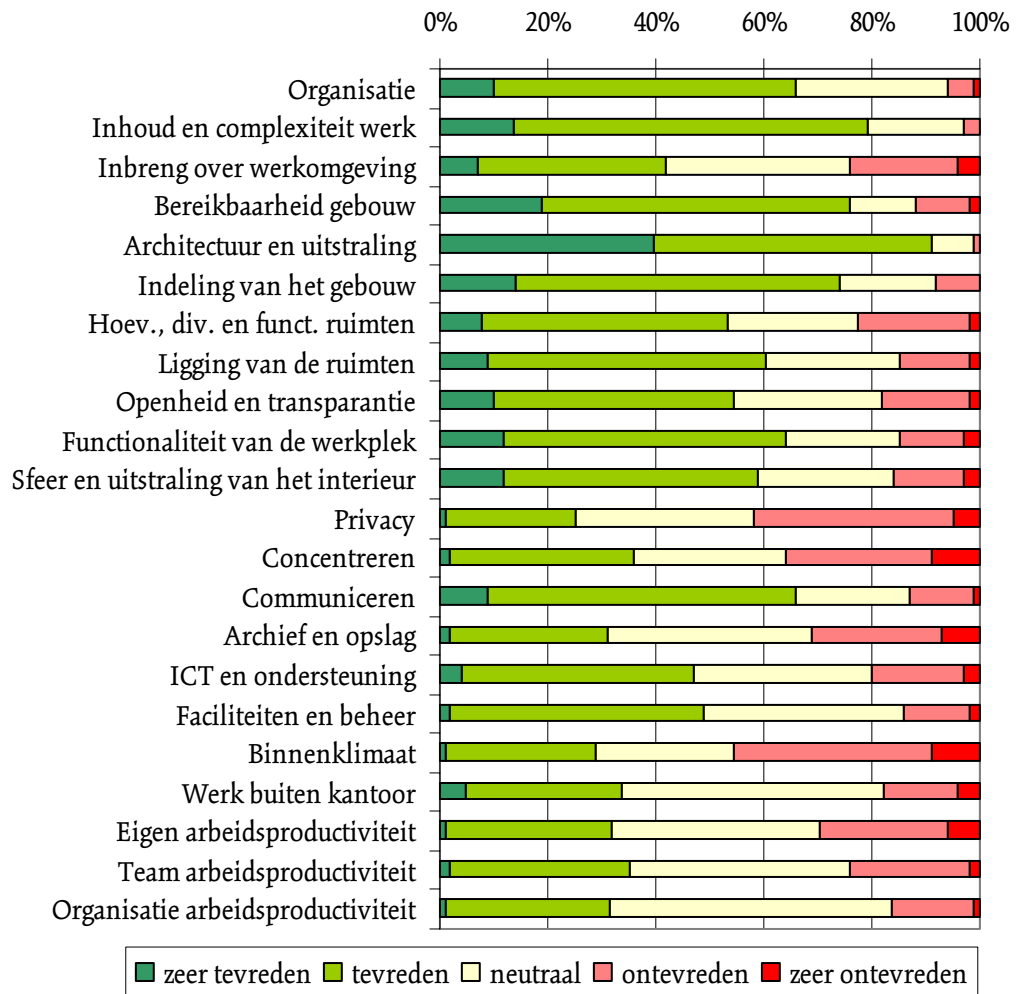
De medewerkers verrichten vooral bureauwerk wat voornamelijk bestaat uit algemeen bureauwerk, gevolgd door bureauwerk waarbij interactie met collega's nodig is. Verder vindt er regelmatig overleg plaats wat vaker gepland dan ongepland overleg is. De activiteiten vinden vooral in de open werkruimte plaats. De respondenten geven aan dat ze hun activiteiten met meer dan 60% in deze werkruimte uitvoeren. De vergaderruimte en teamruimte zijn ook werkplekken die regelmatig worden gebruikt. (bijlage, tabel 5.1 en 6.1).

3.3 Algemene waardering

De medewerkers van Waterschap Rivierenland oordelen met een gemiddelde van 6,9 positief over de organisatie, het werkproces en de faciliteiten. De waardering over het huisvestingsconcept en het implementatieproces scoort met een 6,5 net iets minder. De mate waarin de werkomgeving de productiviteit ondersteunt scoort met een 5,9 het minst. In vergelijking met 21 andere onderzochte gebouwen, zowel traditioneel als innovatief, scoort het waterschap gelijk aan de middenmoot (bijlage tabel 7.1). De waardering voor de faciliteiten, het huisvestingsconcept en het implementatieproces ligt echter net iets boven het gemiddelde. De mate waarin de werkomgeving de productiviteit ondersteunt ligt een tiende onder het gemiddelde.

Dit komt overeen met de mening van de geïnterviewden. Zij geven aan dat zij tevreden zijn over de organisatie en het werk. Tevens geven ze aan dat het een mooi, modern, duurzaam gebouw is met goede faciliteiten zoals onder andere het meubilair. Wel noemen zij geluidsoverlast bij concentratiewerkzaamheden als knelpunt van het gebouw. Het werken in een open ruimte ondersteunt daardoor niet altijd de productiviteit. In bijlage 8 wordt in een grafiek de waardering per thema percentueel weergegeven.

Naast de algemene waardering is aan de medewerkers gevraagd een tevredenheidsoordeel te geven over verschillende aspecten van de organisatie en het werkproces, het gebouw, de werkplek, de communicatie en concentratie etc. De respondenten is gevraagd om een beoordeling te geven over de aspecten in een vijf-punt schaal, van zeer ontevreden tot zeer tevreden. Figuur 3.1 geeft de resultaten weer. Vervolgens zijn de resultaten beschreven aan de hand van de beoordeling en de interviews.



Figuur 3.1: Beoordeling tevredenheid

3.4 Organisatie en werkproces

De respondenten oordelen gemiddeld tevreden over de organisatie en werkprocessen. Vooral de inhoud en complexiteit van het werk scoort positief. De geïnterviewden geven aan tevreden te zijn over de organisatie en de inhoud van het werk.

Over de mogelijkheid tot inbreng van ideeën over de werkomgeving is men verdeeld. Iets meer dan 40% is hierover tevreden, 40% oordeelt neutraal en 20% is ontevreden.

Uit de interviews blijkt dat medewerkers op de hoogte zijn gehouden over de herhuisvesting. Men is voorbereid op de verhuizing naar alle medewerkers in één gebouw en het flexwerken. Medewerkers moesten de grootte van het persoonlijke archief reduceren tot 1 meter plank, de agenda's in Outlook voor iedereen openstellen en het clean-deskbeleid werd ingesteld. Tevens is er klankbordgroep en werkgroep opgericht, zodat medewerkers inspraak hadden in het proces. Overige medewerkers konden ontwikkelingen over de huisvesting lezen op het intranet en hierop reageren. Medewerkers die in de klankbordgroep zitten zijn tevreden over de inbreng van ideeën. Zij geven aan dat hun mening gehoord werd en regelmatig gehonoreerd. (Figuur 3.1 en bijlage, tabel 9.1)

3.5 Gebouw als geheel

Gemiddeld zijn de respondenten tevreden over de bereikbaarheid van het gebouw, de architectuur en uitstraling en de indeling van het gebouw. Meer dan 90% van de medewerkers is tevreden, dan wel zeer tevreden, over de architectuur en uitstraling van het gebouw. Slechts 1% is hier ontevreden over. Uit de interviews blijkt dat de medewerkers het een mooi, modern, smaakvol, uitnodigend en duurzaam gebouw vinden. Deze duurzaamheid is goed terug te zien in het materiaalgebruik (bakstenen) en de toiletspoeling die werkt op regenwater en is er geen gas aansluiting met het oog op de vermindering van koolstofdioxide uitstoot. Het gebouw is verder prettig en ondanks de grootte toch intiem. De visie van het waterschap komt erin terug. Er is gebruik gemaakt van de natuurlijke elementen waar het waterschap tijdens buiten werkzaamheden mee te maken krijgt. Gebruik van bakstenen, ronde vormen (beweging). De trap omhoog is als een vijzel van een gemaal, de wanden van de cockpits zijn gemaakt van stenen, zandzakken, bladeren of watermoleculen, de vergaderzalen zijn onderverdeeld in deelstroomgebieden van het beheersgebied. (Figuur 3.1 en bijlage, tabel 9.1)



Foto 4: De achterkant van het gebouw

3.6 Directe werkomgeving

De medewerkers zijn gemiddeld tevreden over de hoeveelheid, diversiteit en functionaliteit van de ruimten, de ligging van de ruimten en de openheid en mate van transparantie. Een kleine 60% van de respondenten oordeelt positief over deze aspecten. De overige 40% is ongeveer gelijk verdeeld neutraal en ontevreden.

In de interviews werd als positief aspect van de huisvesting de openheid en transparantie genoemd. Men legt gemakkelijk contact, komt elkaar regelmatig tegen. De communicatie wordt door dit concept bevorderd en kennisdeling gestimuleerd. Tevens werkt het heel prettig dat iedereen in hetzelfde gebouw werkt voor direct contact met de juiste persoon. Op iedere vleugel zijn openwerkplekken, teamruimte en cockpits aanwezig. Tevens is er een informele ruimte aanwezig bij de koffieautomaten. De geïnterviewden geven aan dat deze ruimte gebruikt mag worden om te eten en drinken, want er mag niet gegeten worden op werkvloer. De medewerkers moeten dus van hun werkplek af om iets te eten, dit stimuleert de onderlinge communicatie. Beneden in het gebouw zijn de vergaderruimten. Zowel uit de

interviews als uit verkregen ervaringen van medewerkers blijkt dat de functionaliteit van de teamruimten te wensen overlaat. Meerdere clusters geven aan dat de inrichting niet in overeenstemming is met het gewenste gebruik. (Figuur 3.1 en bijlage, tabel 9.1)



Foto 5: De teamruimte

3.7 De werkplek

De functionaliteit van de werkplek en de sfeer en uitstraling van het interieur scoort gemiddeld tevreden. Ongeveer 60% van de respondenten is hierover positief.

Geïnterviewden geven aan dat er goede faciliteiten zijn. Al het meubilair is ARBO+, wat inhoudt dat het meubilair voldoet aan de wettelijke eisen en nog meer mogelijkheden heeft. Medewerkers hebben de kans gekregen om bureaustoelen en bureaus uit te proberen. Toch geven twee clusters aan dat het meubilair voor lange mensen niet hoog genoeg gaat en twee clusters spreken over te kleine bureaus en aflegruimten.

Op de werkplek mag geen gebruik gemaakt worden van radio of MP3 speler omdat het niet past bij het open concept. Eten op de werkplek is ook niet toegestaan, hiervoor is de speciale ontmoetingsruimte bij de koffieautomaten. In de interviews is verteld dat deze aspecten weerstand hebben opgeleverd, medewerkers geven aan dat ze de radio missen. Uit de gegeven ervaringen blijkt dat een aantal clusters ontevreden is over de aankleding van de ruimten en wanden. (Figuur 3.1 en bijlage, tabel 9.1)



Foto 6: Een werkplek met oplegblad en stamogelijkheid

3.8 Privacy

De respondenten zijn niet erg tevreden over de privacyaspecten. Meer dan 40% van de medewerkers is ontevreden over de privacy en maar 20% oordeelt tevreden. Uit de interviews blijkt dat de medewerkers alles van elkaar kunnen horen en door iedereen gezien kunnen worden. Vooral de bureaus die met het beeldscherm richting het looppad staan zijn niet populair. Deze onpopulariteit wordt veroorzaakt doordat mensen geen overzicht hebben, ze kunnen niet zien wat er in de rug gebeurt en doordat er op het beeldscherm meegekeken kan worden. Daarnaast wordt ook het kijken tegen het licht in vanaf deze posities genoemd. Op het moment van onderzoek deed de cockpitverlichting het nog niet. De cockpits werden hierdoor nog niet gebruikt. (Figuur 3.1 en bijlage, tabel 9.1)



Foto 7: Een cockpit met zandzakken



Foto 8: Cockpit met bladeren

3.9 Concentratie

De respondenten zijn niet erg tevreden over de mogelijkheid om geconcentreerd te werken. De resultaten wijzen uit dat 36% van de respondenten tevreden is over de concentratieaspecten en 36% ontevreden is. De geïnterviewden geven aan dat er geluidsoverlast is, het geluid draagt ver. Medewerkers kunnen niet rustig telefoneren of heel geconcentreerd werken. Medewerkers moeten leren elkaar aan te spreken op overlast, hun stem dempen en telefoontjes op een andere plek voeren. Momenteel zijn de cockpits nog niet klaar, waardoor geen gebruik gemaakt kan worden van deze concentratie werkplekken. De teamruimte wordt zodoende als tijdelijke oplossing gebruikt, maar deze is specifiek bedoeld voor teamwerk. (Figuur 3.1 en bijlage, tabel 9.1)

3.10 Communicatie

Meer dan 60% van de respondenten is tevreden over de mogelijkheden tot communicatie en sociale interactie. Uit de interviews blijkt dat de medewerkers het prettig vinden dat medewerkers van alle locaties gehuisvest zijn in één gebouw. Men ziet nu de persoon achter de mail en dat bevordert de communicatie. Doordat het gebouw een open en transparante indeling heeft komt men elkaar gemakkelijk tegen. De medewerkers zeggen dat ze collega's sneller en eenvoudiger even kunnen aanspreken. Het beleid over het eten en drinken stimuleert de communicatie, doordat men naar een speciale ruimte moet lopen. Uit de ervaringen van de medewerkers blijkt dat een aantal clusters de telefonie niet optimaal en ingewikkeld vindt. Specifiek worden doorverbinden en wegvallen genoemd. (Figuur 3.1 en bijlage, tabel 9.1)



Foto 9: Informele overlegplekken

3.11 Archief en opslagmogelijkheden

De medewerkers zijn gemiddeld tevreden over de opslagmogelijkheden, maar de meningen zijn zeer verdeeld. Een derde is tevreden, een derde neutraal en een derde deel is ontevreden. Uit de interviews blijkt dat de medewerkers minder opslagruimte hebben dan in het vorige gebouw. Op het moment heeft iedereen 1 meter plank tot zijn of haar beschikking. De tevredenheidsscore komt volgens de geïnterviewden door de digitalisering en is een kwestie van wennen. Een aantal clusters spreekt over te weinig kastruimte. (Figuur 3.1 en bijlage, tabel 9.1)

3.12 ICT

Gemiddeld zijn de respondenten tevreden over de ICT en ondersteunende diensten. In de interviews werd verteld dat de ICT goed is. Op ieder bureau staan desktops waarvan de monitoren in verschillende standen te manoeuvreren zijn. Elke medewerker kan op elke computer inloggen. Een aantal clusters geeft aan de toetsenborden niet prettig of te klein te vinden (Figuur 3.1 en bijlage, tabel 9.1).

3.13 Facilitaire dienst

Over de dienstverlening en beheer faciliteiten zijn de respondenten gemiddeld tevreden. Het waterschap heeft een eigen receptie en personeelsrestaurant. De cateraar heeft een uitgebreider assortiment die naast de basisproducten ook duurdere producten aanbiedt dan in het vorige gebouw. Meerdere clusters geven aan het te luxe en duur te vinden. De toiletten in het gebouw worden als te klein en te weinig ervaren. Daarnaast geven een aantal medewerkers aan dat het onduidelijk is wanneer wat wordt schoongemaakt. Het waterschap heeft gekozen voor schoonmaak overdag. Op deze manier kan iedereen zien dat er daadwerkelijk wordt schoongemaakt. Ook worden de prullenbakken in negatieve zin genoemd. Volgens een aantal clusters zijn er te weinig en zijn ze te klein. (Figuur 3.1 en bijlage, tabel 9.1)



Foto 10: Lockers, postvakken en telefoonopslag

3.14 Binnenklimaat

Slechts 29% van de respondenten is tevreden over het binnenklimaat. Meer dan 40% is hier ontevreden over. Onder binnenklimaat vallen aspecten als temperatuur, akoestiek, daglicht en verlichting. Geïnterviewden noemen het binnenklimaat als knelpunt binnen de huisvesting. Het gaat dan vooral over de temperatuur, het is ofwel te warm of te koud in het gebouw. Verschillende clusters spreken ook over droge ogen. De klimaatbeheersing heeft nog kinderziektes. Het klimaatsysteem moet vier seizoenen doormaken om optimaal te functioneren, zowel in de warmste als koudste periode. Het systeem werkt op de grondwatertemperatuur. (Figuur 3.1 en bijlage, tabel 9.1)

3.15 Externe voorzieningen

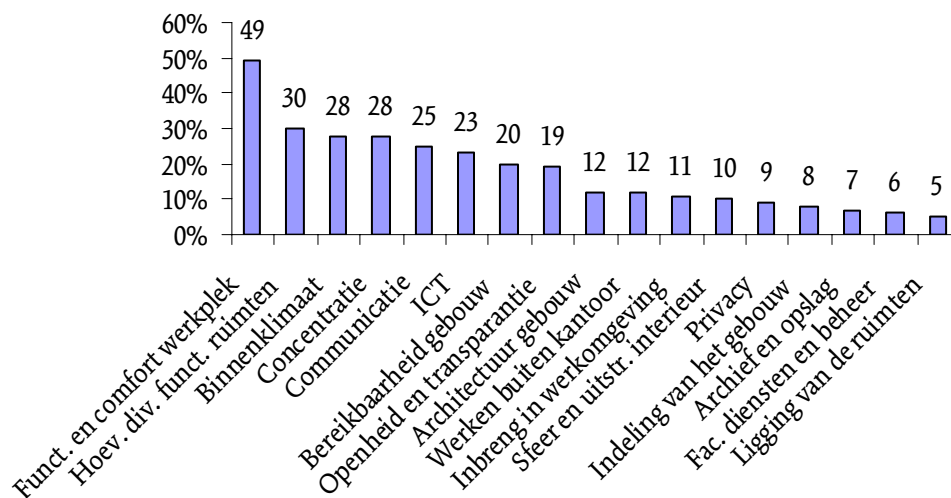
De medewerkers zijn gemiddeld tevreden over mogelijkheden om buiten kantoor te werken. Momenteel vindt er een proef voor thuis werken plaats. Er zijn 25 mensen die thuis mogen telewerken. Zij zijn gefaciliteerd ten aanzien van netwerk en internetkosten. De proef heeft te maken met het doel om het werkplekonafhankelijk werken te bevorderen (Figuur 3.1 en bijlage, tabel 9.1).

3.16 Ervaren arbeidsproductiviteit

De respondenten zijn gemiddeld tevreden over hun eigen arbeidsproductiviteit, de team-arbeidsproductiviteit en die van de gehele organisatie. Het grootste deel van de respondenten is neutraal over deze aspecten. Volgens geïnterviewden kan het zijn dat men vindt dat de werkomgeving de arbeidsproductiviteit nog niet ondersteund aangezien men nog moet wennen aan hoofdzakelijk de omgang met geluid en het produceren van geluid. Het is daardoor soms lastig om geconcentreerd werk uit te voeren. (Figuur 3.1 en bijlage, tabel 9.1)

3.17 Belangrijkste factoren

In de enquête zijn zeventien belangrijke aspecten genoemd. Aan de respondenten is gevraagd om de drie belangrijkste aspecten van de huisvesting aan te geven. De respondenten vinden de functionaliteit en het comfort van de werkplek het belangrijkste aspect. Geïnterviewden geven aan dat de medewerkers nog moeten wennen aan het flexwerken. Niemand heeft een eigen bureau. De werkplek is niet meer het eigen bureau, maar de vleugel waarop men een werkplek moet zoeken voor de werkzaamheden die op dat moment uitgevoerd moeten worden. Daarnaast vindt men de hoeveelheid, diversiteit en functionaliteit van ruimten ook belangrijk. De medewerkers kunnen gebruik maken van een werkplek in de open ruimte, een teamruimte, een vergaderruimte, een informele ruimte, een bibliotheek of een cockpit. Van sommige ruimten is volgens de geïnterviewden het gebruik onduidelijk. De ligging van de ruimten vinden de respondenten het minst belangrijk.



Figuur 3.2: De belangrijkste aspecten van de huisvesting

4 Toetsing aan de (on)tevredenheidsindicator

Door het CfPB is een indicator ontwikkeld om inzicht te krijgen in de algemene tevredenheid van de medewerkers van een organisatie (van der Voordt en Maarleveld 2006). Deze indicator is tot stand gekomen op basis van een crosscase analyse van acht cases en geeft inzicht in de zesentwintig belangrijkste aspecten om tevredenheid bij medewerkers te meten. Ondertussen heeft er een ontwikkeling plaatsgevonden en is het WODI-light instrument gecreëerd (Maarleveld & Volker, 2007). De analyse is uitgebreid met een crosscase analyse van 15 cases en 2200 respondenten. Doordat er gebruik wordt gemaakt van generieke vragen zijn de belangrijkste aspecten om tevredenheid te meten gereduceerd naar achttien aspecten. Door de het grote aantal cases en respondenten konden meer statistische berekeningen worden gemaakt. Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen een onder- en bovengrens voor zowel het percentage ontevreden als tevreden medewerkers. Dit wil zeggen dat de indicator uitgaat van een minimaal percentage tevredenheid en een maximaal percentage ontevredenheid. Daartussen zit een marge dat de respondenten neutraal kan zijn.

Door de resultaten van Waterschap Rivierenland naast de indicator te leggen wordt een beeld gegeven hoe er gescoord wordt ten opzichte van andere organisaties. Dit kan als richtlijn gebruikt worden, als een stap in de gewenste richting¹. In vergelijking met het gemiddelde van alle gebouwen scoort Rivierenland aan de tevredenheidskant op bijna alle aspecten goed. Alleen privacy scoort lager dan de gemiddelde tevredenheid van de andere onderzochte organisaties (bijlage 10, figuur 10.1 en 10.2).

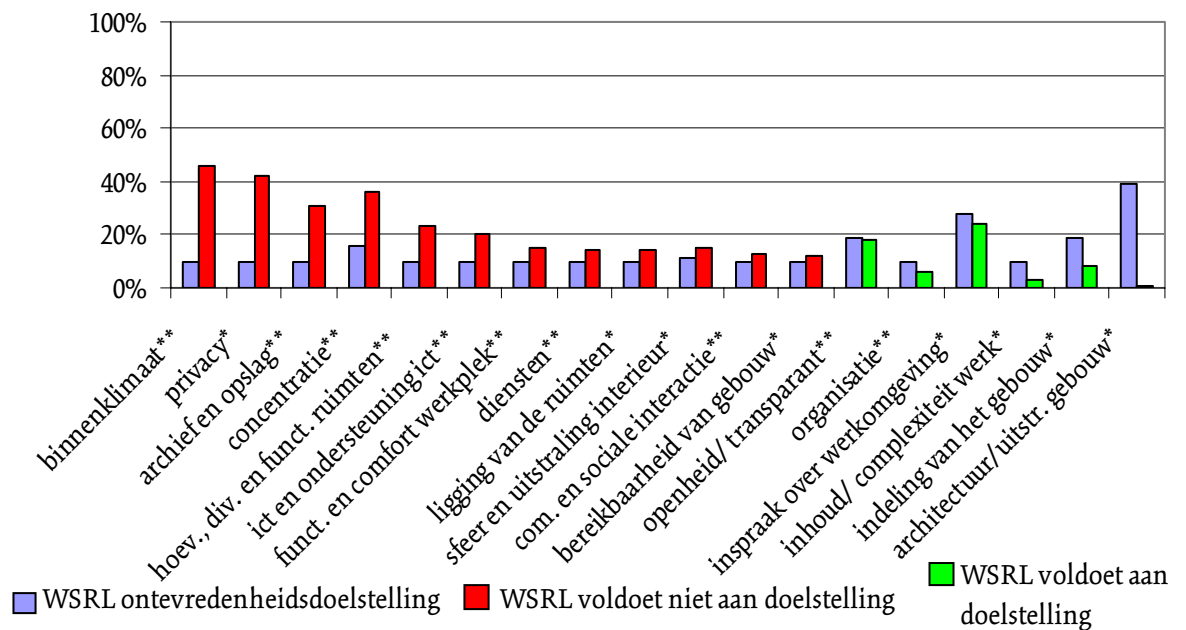
4.1 Waterschap in vergelijking met de doelstelling

Waterschap Rivierenland heeft ook een eigen doelstelling vastgesteld (paragraaf 2.4). Deze eigen doelstelling is vastgesteld op basis van de gemiddelden van de hoger dan gemiddeld scorende organisaties en de doelstellingen/prioriteiten van Waterschap Rivierenland. Men streeft naar een gebouw dat beter scoort dan het gemiddelde van de gebouwen die boven het gemiddelde van alle door het CfPB onderzochte gebouwen scoren. Dit geldt voor de aspecten met één ster (*). Voor de aspecten met twee sterren (**) is de lat nog hoger gelegd, aangezien deze aspecten te maken hebben met de doelstellingen van het waterschap. Figuur 2.1 in Hoofdstuk 2 geeft grafisch de totstandkoming van de doelstelling weer.

De feitelijke gegevens van Rivierenland laten in vergelijking met de WSRL ontevredenheidsdoelstelling (het getal geeft de maximaal toelaatbare ontevredenheid, alle scores daaronder zijn goed!) zien dat het gebouw op meerdere aspecten een lagere ontevredenheid kent dan de doelstelling die is opgesteld. Dit gaat om de aspecten die te maken hebben met de organisatie, inspraak over de werkomgeving, inhoud en complexiteit van het werk, indeling van het gebouw, openheid en transparantie en architectuur van het gebouw. Dit zijn de balkjes die met een groene kleur zijn aangegeven. De balkjes die met

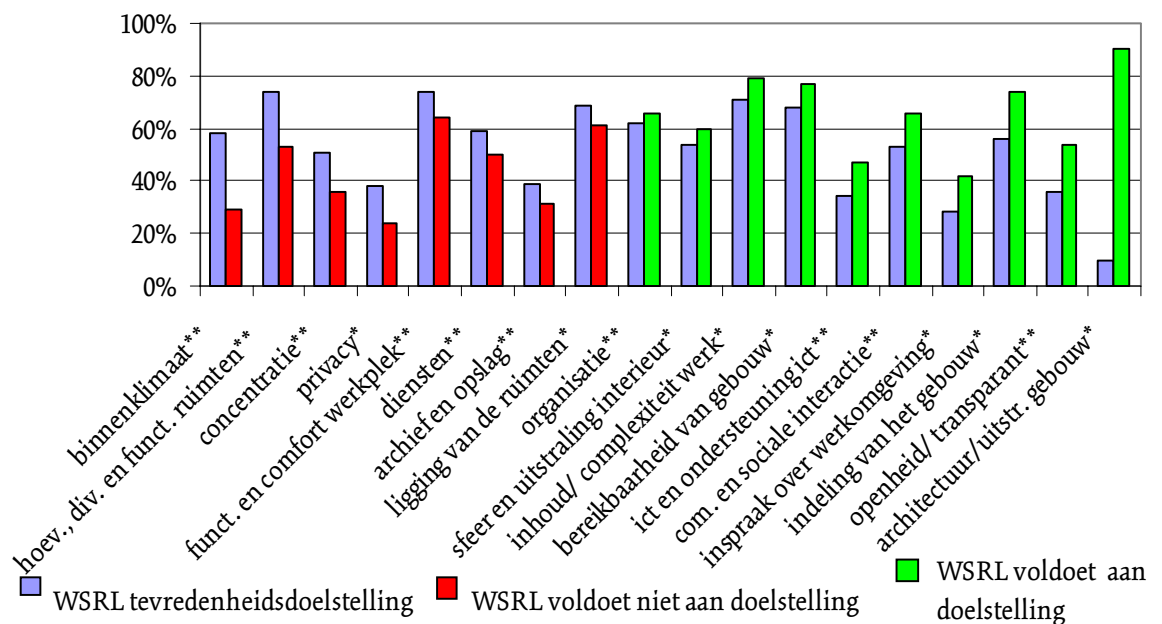
¹ De achterliggende gedachte is dan: "we conformeren ons aan het gemiddelde!"

rood zijn aangegeven geven de aspecten die een grotere ontevredenheid kennen dan volgens de doelstelling van Rivierenland gewenst is. Dit gaat over het binnenklimaat, concentratie/privacy, de ruimten, diensten, communicatie en bereikbaarheid van het gebouw (figuur 4.1).



Figuur 4.1: WSRL in vergelijking met de ontevredenheidsdoelstelling WSRL
Links de meest negatief afwijkende aspecten, rechts de meest positief afwijkende aspecten

De vergelijking van de feitelijke gegevens met de tevredenheidsdoelstelling resulteert in meer aspecten die *wel* aan de doelstelling voldoen dan aspecten die *niet* voldoen. Het gaat hierbij om de organisatieaspecten, aspecten met betrekking tot het gebouw, de ICT en de communicatie. Het binnenklimaat, de concentratie/privacy en de hoeveelheid, diversiteit en functionaliteit van de ruimten, de functionaliteit en comfort van de werkplek en de diensten, het archief e.d. scoren onder de doelstelling (figuur 4.2).



Figuur 4.2: WSRL in vergelijking met de tevredenheidsdoelstelling WSRL
Links de meest negatief afwijkende aspecten, rechts de meest positief afwijkende aspecten

Tabel 4.1 geeft de resultaten van het onderzoek weer in vergelijking met de WSRL doelstelling en de CfPB indicator. Wanneer het gebouw slechter scoort dan de indicator *en* de doelstelling is de cel rood gekleurd. De geel gekleurde cellen geven aan dat het gebouw slechter scoort dan de doelstelling *of* de indicator. De resultaten die zowel aan de indicator als de doelstelling voldoen zijn met groen weergegeven.

Aspecten	Tevredenheid		CfPB-indicator	Ontevredenheid		CfPB-indicator
	WSRL-doelstelling	WSRL-resultaat		WSRL-doelstelling	WSRL-resultaat	
binnenklimaat**	58%	29%	29%	10%	46%	16%
hoev., div. en funct. ruimten**	74%	53%	43%	10%	23%	14%
concentratie**	51%	36%	31%	16%	36%	30%
privacy*	38%	24%	36%	10%	42%	9%
funct. en comfort werkplek**	74%	64%	51%	10%	15%	8%
diensten**	59%	50%	38%	10%	14%	3%
archieef en opslag**	39%	31%	26%	10%	31%	19%
ligging van de ruimten*	69%	61%	57%	10%	14%	12%
organisatie**	62%	66%	49%	10%	6%	1%
sfeer en uitstraling*	54%	60%	35%	11%	15%	27%
inhoud/ complexiteit werk*	71%	79%	64%	10%	3%	6%
bereikbaarheid van gebouw*	68%	77%	68%	10%	12%	3%
ict en ondersteuning ict**	34%	47%	15%	10%	20%	18%
com. en sociale interactie**	53%	66%	45%	10%	13%	1%
inspraak over werkomgeving*	28%	42%	22%	28%	24%	40%
openheid/ transparant**	36%	54%	12%	19%	18%	48%
indeling van het gebouw*	56%	74%	47%	19%	8%	27%
architectuur/uitstr. gebouw*	10%	90%	3%	39%	1%	56%

Tabel 4.1: Resultaten ivm de WSRL doelstelling en de CfPB indicator

- Resultaat voldoet niet aan de doelstelling en de indicator
- Resultaat voldoet niet aan de doelstelling of de indicator
- Resultaat voldoet aan de doelstelling en de indicator

Hieruit komt duidelijk naar voren dat er in vergelijking met de doelstelling en de indicator te veel medewerkers van Waterschap Rivierenland ontevreden zijn over meer dan de helft van de aspecten. In vergelijking met de tevredenheids indicator van het CfPB zijn er, op één aspect na, voldoende tevreden medewerkers. Uit dit verschil blijkt dat in vergelijking met andere organisaties de medewerkers van het waterschap een duidelijkere mening hebben voor tevreden of ontevreden. Er zijn relatief weinig mensen die neutraal hebben gescoord.

5 Discussie en conclusie

5.1 Discussie

Waterschap Rivierenland doet het over het algemeen goed in vergelijking met onderzochte gebouwen van andere organisaties. De algemene waardering in rapportcijfers scoort op alle onderdelen voldoende of zelfs ruim voldoende. Dit komt overeen met of komt boven het gemiddelde van andere organisaties uit. De respondenten geven een positief oordeel over de organisatie, de werkprocessen, de faciliteiten en de werkplek. Men is het meest positief over de architectuur van het gebouw. De privacyaspecten, geconcentreerd werken, archief en opslagmogelijkheden, binnenklimaat en arbeidsproductiviteit scoren het minst positief. Uit de vergelijking met de tevredenheidsindicator van het CfPB blijkt dat de medewerkers van het waterschap over de meeste aspecten meer tevreden zijn dan het gemiddelde van de andere organisaties. Alleen de privacy scoort een lagere tevredenheid.

Wanneer we kijken naar de ontevredenheid blijkt dat het waterschap op meerdere aspecten ontevredener medewerkers kent dan het gemiddelde van andere organisaties. De resultaten van de (on)tevredenheidsdoelstelling van het waterschap geven aan dat de aspecten over het binnenklimaat, privacy/concentratie, archief en opslagmogelijkheden het meest afwijken van de gewenste tevredenheid. Aspecten over de organisatie en architectuur van het gebouw scoren zeer tevreden.

De mening van respondenten komt overeen met de uitspraken van de geïnterviewden. Men is zeer tevreden over het nieuwe hoofdgebouw. Mooi, modern, duurzaam, uitnodigend en smaakvol zijn veelgenoemde trefwoorden voor het kantoor. De open en transparante werkplek stimuleert de communicatie, maar zorgt voor weinig privacy en mogelijkheden om geconcentreerd te werken. Bovendien waren de cockpits nog niet in gebruik in verband met de afwezigheid van de verlichting. Eén van de drie belangrijkste factoren van de werkomgeving is volgens de respondenten het binnenklimaat. Dit noemen de medewerkers ook als knelpunt: het is te warm of te koud. Het klimaatsysteem moet nog minstens twee seizoenen doormaken om optimaal te functioneren in de warmste en koudste periode.

De medewerkers vinden de hoeveelheid, diversiteit en functionaliteit van de ruimten erg belangrijk. De respondenten zijn hier tevreden over, maar in vergelijking met de (on)tevredenheidsindicator voldoen de ruimten niet aan de door het waterschap vastgestelde doelstelling. Dit kan te maken hebben met het gebruik van de werkplekken. Uit de enquêtes blijkt dat medewerkers vooral gebruik maken van de open werkplek en zeer weinig gebruik maken van de andere werkplektypen. Oorzaak hiervan kan zijn de verhouding in hoeveelheid tussen de verschillende plekken, de nog afwezige verlichting in de cockpits op het moment van onderzoek, de onduidelijkheid over de functie van de teamruimte en het zoeken van een plek op een andere vleugel. Laatst genoemde komt nu en dan voor. De teamruimte is bedoeld om met een team te werken, maar de inrichting stimuleert dit volgens menig medewerker niet. Er staan twee bureaus met desktop tegenover elkaar en dat wordt niet als functioneel gezien om met een team te werken.

De functionaliteit en comfort van de werkplek vinden de respondenten de belangrijkste factor van de huisvesting. Gemiddeld wordt het voldoende beoordeeld, maar de score ligt zowel 5% onder de vastgestelde tevredenheidsdoelstelling respectievelijk 5% boven de ontevredenheidsdoelstelling. Twee clusters geven aan dat het meubilair niet hoog genoeg ingesteld kan worden voor lange mensen en twee clusters spreken over te kleine bureaus en aflegruimten. Geïnterviewden geven aan dat het wennen is om te werken in een openruimte.

Het binnenklimaat en de mogelijkheid tot concentreren worden beiden als derde het belangrijkste gevonden. Over beide aspecten is meer dan een derde ontevreden. Beide aspecten hebben ook nog te maken met kinderziekten van het gebouw. De klimaatregeling heeft twee seizoenen nodig om optimaal te werken. De ruimten voor concentratiewerkzaamheden konden vanwege de verlichting niet gebruikt worden. Het vervolgonderzoek (de tweede meting) kan uitwijzen of de ontevredenheid gedaald is bij het overgroeien van de kinderziekten.

5.2 Conclusie

Doordat de oude gebouwen van het waterschap niet geëvalueerd zijn, is op basis van de kwantitatieve gegevens niet te zeggen of de kwaliteit van de werkomgeving met het nieuwe gebouw verhoogd is. Het gebouw scoort in ieder geval hoger dan andere onderzochte traditioneel ingerichte gebouwen en de geïnterviewden geven aan dat de kwaliteit vooruit is gegaan. Uit de interviews blijkt ook dat het nieuwe kantoor de integratie en de onderlinge samenwerking bevordert. Door 400 werkplekken voor 500 medewerkers te bieden wordt tevens effectiever met het ruimtegebruik omgegaan. Daarmee voldoet het nieuwe Hoofdgebouw aan zijn vooropgestelde doelstellingen.

Het waterschap heeft echter hogere eisen aan de huisvesting gesteld door het opstellen van de Waterschap Rivierenland (on)tevredenheidsdoelstelling. De aspecten die het minst voldoen aan de tevredenheids- en ontevredenheidsdoelstelling zijn: 'het binnenklimaat', 'de hoeveelheid, diversiteit en functionaliteit van de ruimten', 'het archief en de opslagmogelijkheden', 'de concentratiemogelijkheden' en 'de privacy'. De aspecten die het meest voldoen zijn: 'de architectuur en uitstraling van het gebouw', 'de indeling van het gebouw', 'de openheid en transparantie' en 'de eigen inbreng in de werkomgeving'.

Wanneer het waterschap zijn opgestelde doelstelling voor alle aspecten wil behalen zal het aan een aantal punten extra aandacht moeten besteden. Daarbij zal ten eerste gekeken moeten worden of de te lage scores (alleen) aan kinderziekten te wijten zijn. Zo niet, dan zal gekeken moeten worden waar de ontevredenheid aan ligt. Is het te wijten aan het ontwerp van de faciliteit, onduidelijkheid over de gebruiksvoorwaarden van de faciliteit of het gebruik van de faciliteit. Afhankelijk van de oorzaak zal een oplossing gezocht moeten worden. Vaak kunnen problemen met goede communicatie (bv. heldere gebruiksomgevingen direct uitgelegd aan de medewerker) opgelost worden. Soms blijken fysieke aanpassingen nodig.

Bijlage

1. Bronvermelding

Literatuurlijst

- Maarleveld, M. en Volker, L. (2007) *WODI Light - ontwikkeling, toelichting bij selectie van variabelen voor de ontwikkeling van WODI-light* Delft, CfPB.
- Volker, L en Voordt, D.J.M. (2005) *Werkomgevingsdiagnose-instrument, Methoden voor het meten van de prestaties van kantoorhuisvesting* Delft, CfPB.
- Voordt, D.J.M., Maarleveld, M. en Attema, J. (2006) *Gebruikers over hun kantoorhuisvesting, Crossanalyse van acht projecten* Delft: CfPB.
- Voordt, D.J.M. en Maarleveld, M (2006) *Op zoek naar een tevredenheidsdoelstelling* Delft, CfPB.

Documenten van Waterschap Rivierenland

- *Herzien programma van eisen voor een nieuwe huisvesting van Waterschap Rivierenland* september 2003.
- *KTO-MTO Waterschap Rivierenland* november 2005.
- *Waterbalans Magazine van Waterschap Rivierenland* 1/2007.
- Bericht op intranet *Gebruik van de verschillende werkplekken* februari 2007.
- Evaluatie document *Analyse agendapunten 'succesacties' WSRL implementatie Habit@* maart 2007.
- Uitkomsten van inventarisatie gevraagde ervaringen april 2007.

Geïnterviewden

- | | |
|--------------------|---|
| • Eric Jongmans | Secretaris - Directeur |
| • Johan van Meegen | Projectleider Nieuwbouw |
| • Eric Kuindersma | Projectleider Habit@ |
| • Dietmar Verbeek | Hoofd P&O |
| • Ilse Hollands | Hoofd FZ |
| • Anneke Goeree | Lid OR |
| • Wim Kivits | ARBO |
| • Marc Rademaker | Sr. Medewerker beheer dijken |
| • Cor van Bennekom | Staf medewerker Bestuur en Management ondersteuning |

Foto's

Voorpagina en Foto 4 en 5: Peter Blik van Peter Blik Fotografie in Nijmegen

2. Vragenlijst

Note: de gegeven toelichtingen zijn in het WODI-light instrument op te vragen door op een vraagtekenicoon te klikken.

1. Wat is uw geslacht?
 - 1 Man
 - 2 Vrouw

2. Wat is uw leeftijd?
 - 1 < 31 jaar
 - 2 31 - 40 jaar
 - 3 41 - 50 jaar
 - 4 51 - 60 jaar
 - 5 > 60 jaar

3. Wat is uw opleidingsniveau?
 - 1 Lager onderwijs
 - 2 Middelbaar onderwijs
 - 3 MBO
 - 4 HBO
 - 5 Universitair
 - 6 Anders

4. Bij welke directie cq afdeling bent u werkzaam?
 - 1 Stafafdeling
 - 2 Directie Veiligheid
 - 3 Directie Middelen
 - 4 Directie Watersysteem
 - 5 Directie Zuivering

4. b Hoe lang werkt u al bij deze organisatie?jaar

5. Hoeveel uur bent u per week aanwezig op dit kantoor?
 - 6.1 Minimaaluur
 - 6.2 Maximaaluur
 - 6.3 Gemiddelduur

6. Hoeveel procent van uw tijd besteedt u aan de volgende activiteiten?

Het totaal aantal uren dat u per week op kantoor werkt wordt gezien als 100%. Verdeel uw uren percentueel over de verschillende activiteiten, zodat het totaal op 100% uit komt. Denk hierbij aan een voor u gangbare werkweek. Het gaat om het gemiddelde activiteitenpatroon.

5.1	Algemeen bureauwerk%
5.2	Bureauwerk waarbij u niet gestoord mag worden%
5.3	Bureauwerk waarbij interactie met collega's gewenst/ noodzakelijk is%
5.4	Gepland overleg%
5.5	Ongepland overleg%
5.6	Telefoneren%
5.7	Lezen%
5.8	Verzorgen van documenten (archiveren, kopiëren, naslagwerk, tekeningen etc)%
5.9	Overig%
Totaal:		100%

7). Van welk soort werkplekken maakt u gebruik?

Geef percentueel aan hoeveel u gemiddeld gedurende een week gebruik maakt van de werkplekken. Het totaal aantal uren dat u in een week op kantoor aanwezig bent wordt als 100% gezien.

7.1	Open werkruimte%
7.2	Teamkamer%
7.3	Cockpit%
7.4	open overlegruimte%
7.5	Vergaderruimte%
7.6	Bibliotheek%
7.7	Bedrijfsruimte (restaurant en lounge)%
7.8	Ontmoetingsruimte (koffie en thee)%
7.9	Projectruimte%

De volgende vragen (8 t/m 26) worden door middel van een vijf-puntsschaal van zeer ontevreden t/m zeer tevreden beantwoord.

8. Hoe tevreden bent u over de organisatie?

Hieronder vallen de manier van leidinggeven, contacten met collega's, werkafspraken over het gebruik van de werkomgeving, arbeidsvoorwaarden, carrièreperspectief, zekerheid van het werk, informatievoorziening, vrijheid in de keuze van de werkplek, manier van werken en de werktijden.

9. Hoe tevreden bent u met de inhoud en complexiteit van het werk?

10. Hoe tevreden bent u over de mogelijkheid voor inbreng van uw ideeën over uw werkomgeving?

Hieronder valt de mate waarin de organisatie reageert op uw ideeën over het kantoorconcept, de inrichting, regels over het gebruik, wijze van archiveren en ICT.

11. Hoe tevreden bent u met de bereikbaarheid van het kantoorgebouw?
Hiermee wordt de bereikbaarheid per openbaar vervoer, de bereikbaarheid per auto en de parkeermogelijkheden bedoeld.
12. Hoe tevreden bent u over de architectuur en de uitstraling van het gebouw als geheel?
Hiermee wordt de buitenkant van het gebouw bedoeld.
13. Hoe tevreden bent u met de indeling van het gebouw?
Denk hierbij aan de oriëntatie in het gebouw, de ligging van de ruimten ten opzichte van elkaar en de praktische bruikbaarheid van het gebouw.
14. Hoe tevreden bent u over de hoeveelheid, diversiteit en functionaliteit van de ruimten?
Hierbij kunt u denken aan de werkplek(ken) die u regelmatig gebruikt, inclusief de vergaderruimten, teamruimten, concentratieruimten en ruimten voor informeel overleg en ontmoeting.
15. Hoe tevreden bent u over de ligging van de ruimten ten opzichte van elkaar?
Hierbij kunt u denken aan de werkplek(ken) die u zeer regelmatig gebruikt, inclusief de vergaderruimten, teamruimten, concentratieruimten en ruimten voor informeel overleg en ontmoeting.
16. Hoe tevreden bent u over de openheid en transparantie van de werkomgeving?
17. Hoe tevreden bent u met de functionaliteit en het comfort van uw werkplek?
Hieronder vallen de afmetingen, het comfort en de functionaliteit van het meubilair en de indeling van de werkplek zelf.
18. Hoe tevreden bent u over de sfeer en uitstraling van het interieur?
Hieronder vallen kleurgebruik, materiaalgebruik, aankleding en uitstraling van de binnenkant van het kantoor.
19. Hoe tevreden bent u over de privacy aspecten van de werkomgeving?
Onder privacy wordt verstaan: al dan niet ongewenst gehoord, gestoord en/of gezien worden door anderen, het onderscheid naar status, de ruimte voor persoonlijke attributen, vrijheid in doen en laten en het vertrouwelijk kunnen omgaan met informatie.
20. Hoe tevreden bent u over de mogelijkheden om geconcentreerd te kunnen werken?
Hieronder wordt verstaan: het kunnen doen van je werk zonder onnodig afgeleid te worden.
21. Hoe tevreden bent u over de mogelijkheden tot communicatie en sociale interactie?
Onder communicatie valt de kwaliteit, de mogelijkheid en de ondersteuning van het formele en informele overleg met uw collega's, leidinggevenden en externen. Ook de bereikbaarheid per e-mail of telefoon, de mate waarin uzelf en uw collega's vindbaar zijn door anderen en de uitwisseling van kennis en ervaring valt hieronder.
22. Hoe tevreden bent u over het archief en de opslagmogelijkheden?
Deze vraag heeft zowel betrekking op het persoonlijke archief als op het afdelingsarchief, in digitale en fysieke vorm.

23. Hoe tevreden bent u over de ICT en ondersteunende voorzieningen?

Hierbij worden de computers met software, de snelheid en stabiliteit van het netwerk, de printers, kopieermachines en faxen bedoeld. Ook de hulp bij problemen en nieuwe software valt hieronder.

24. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening en het beheer van de faciliteiten?

Hieronder worden de receptie, postbezorging, helpdesk, schoonmaak, beveiliging en het reserveren van ruimten verstaan. Ook de waardering over de lunchruimte, catering en de koffie en thee voorzieningen vallen hieronder.

25. Hoe tevreden bent u over het binnenklimaat, de verlichting en de akoestiek?

Onder binnenklimaat wordt de temperatuur, de luchtkwaliteit, de ventilatie, de verlichting en de akoestiek verstaan. Ook de mate waarin u dit kan aanpassen aan uw persoonlijke behoeften valt hieronder.

26. Hoe tevreden bent u over de mogelijkheden om buiten uw eigen kantoor te werken?

Hierbij kunt u denken aan de mogelijkheden om thuis, onderweg of in andere (regionale) kantoren te werken.

De volgende drie vragen (27 t/m 29) worden door middel van een vijf-puntsschaal van totaal niet ondersteunend t/m zeer ondersteunend beantwoord.

27. Hoe waardeert u de mate waarin de werkomgeving uw eigen arbeidsproductiviteit ondersteunt?

De werkomgeving kan activiteiten zoals bureauwerk, telefoneren, overleggen of archiveren ondersteunen. Het kan bijdragen aan de mogelijkheden tot communiceren of concentreren en het kan het leveren van veel werk met hoge kwaliteit stimuleren. De werkomgeving kan hierdoor uw eigen productiviteit, die van uw team of van de gehele organisatie bevorderen.

28. Hoe waardeert u de mate waarin de werkomgeving de arbeidsproductiviteit van uw team als geheel ondersteunt?

29. Hoe waardeert u de mate waarin de werkomgeving de arbeidsproductiviteit van de gehele organisatie ondersteunt?

De volgende zes vragen (30 t/m 35) worden door een cijfer van 1 (laagst) t/m 10 (hoogst) beantwoord.

30. Geef een rapportcijfer voor uw totale waardering over: de organisatie

31. Geef een rapportcijfer voor uw totale waardering over: het werk en het werkproces

32. Geef een rapportcijfer voor uw totale waardering over: het huisvestingsconcept

33. Geef een rapportcijfer voor uw totale waardering over: de faciliteiten

34. Geef een rapportcijfer voor uw totale waardering over: de mate waarin u de werkomgeving als prettig ervaart

35. Geef een rapportcijfer voor uw totale waardering over: de mate waarin de werkomgeving de arbeidsproductiviteit ondersteunt

36. Geef de drie meest belangrijke aspecten van de werkomgeving, de volgorde is niet belangrijk.

Er kan een keuze gemaakt worden uit onderstaande lijst.

- 1 Organisatie
- 2 Werkproces
- 3 Inbreng in de werkomgeving
- 4 Bereikbaarheid van het gebouw
- 5 Architectuur en uitstraling van het gebouw
- 6 Indeling van het gebouw
- 7 Hoeveelheid en diversiteit van ruimtes
- 8 Ligging van de ruimtes tov elkaar
- 9 Openheid en transparantie van de werkomgeving
- 10 Privacy
- 11 De functionaliteit en comfort van de werkplek
- 12 De sfeer en uitstraling van het interieur
- 13 De communicatiemogelijkheden
- 14 Concentratiemogelijkheden
- 15 Het archief en de opslagmogelijkheden
- 16 ICT
- 17 Facilitaire diensten
- 18 Binnenklimaat
- 19 Externe voorzieningen

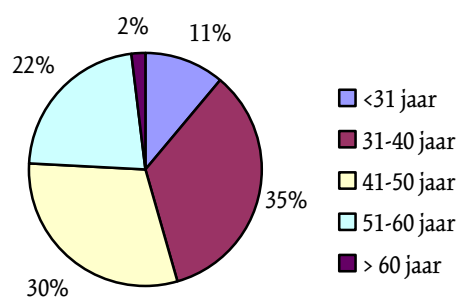
3. Persoonskenmerken

Geslacht	N	%
Man	216	70
Vrouw	95	31
<i>Totaal</i>	311	100

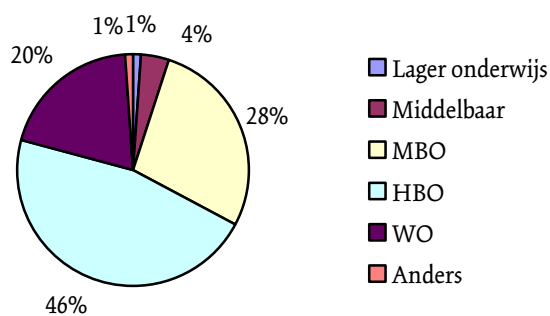
Leeftijd	N	%
< 31	35	11
31-40	107	34
41-50	94	30
51-60	69	22
> 60	6	2
<i>Totaal</i>	311	100

Opleiding	N	%
Lager onderwijs	3	1
Middelbaar	13	4
MBO	87	28
HBO	145	47
WO	61	20
anders	2	1
<i>Totaal</i>	311	100

Tabel3.1: Geslacht, leeftijd en opleiding



Figuur3.1: Verdeling van leeftijd

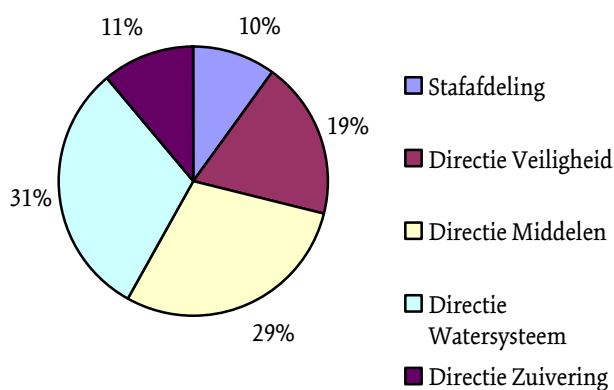


Figuur3.2: Verdeling van het opleidingsniveau

4. Functiekenmerken

Functie	N in response	% van respons
Stafafdeling	32	10
Directie Veiligheid	59	19
Directie Middelen	90	29
Directie Watersysteem	95	31
Directie Zuivering	33	11
<i>Totaal</i>	<i>311</i>	<i>100</i>

Tabel4.1: Functie



Figuur4.1: Functieverdeling

5. Activiteiten

Activiteit	Gem. %	Min. %	Max. %
Algemeen bureauwerk	38	0	100
Bureauwerk met een vertrouwelijk karakter	5,8	0	60
Bureauwerk met interactie met collega's	13,5	0	94
Gepland overleg	14,8	0	75
Ongepland overleg	7,3	0	40
Telefoneren	7,2	0	90
Lezen; aaneengesloten langer dan een half uur	4,6	0	40
Archiveren en documentverzorging	4,2	0	53
Overig	3,7	0	40

Tabel5.1: Verdeling activiteiten

6. Werkplekgebruik

Werkplektype	Gem. %	Min. %	Max. %
Open werkruimte	60,5	0	100
Teamkamer	10,9	0	93
Cockpit	2,6	0	70
Open overlegruimte	5,2	0	30
Vergaderruimte	9,5	0	90
Bibliotheek	3,1	0	15
Bedrijfsruimte (restaurant en lounge)	2,5	0	20
Ontmoetingsruimte (koffie en thee)	3,7	0	40
Projectruimte	1,8	0	100

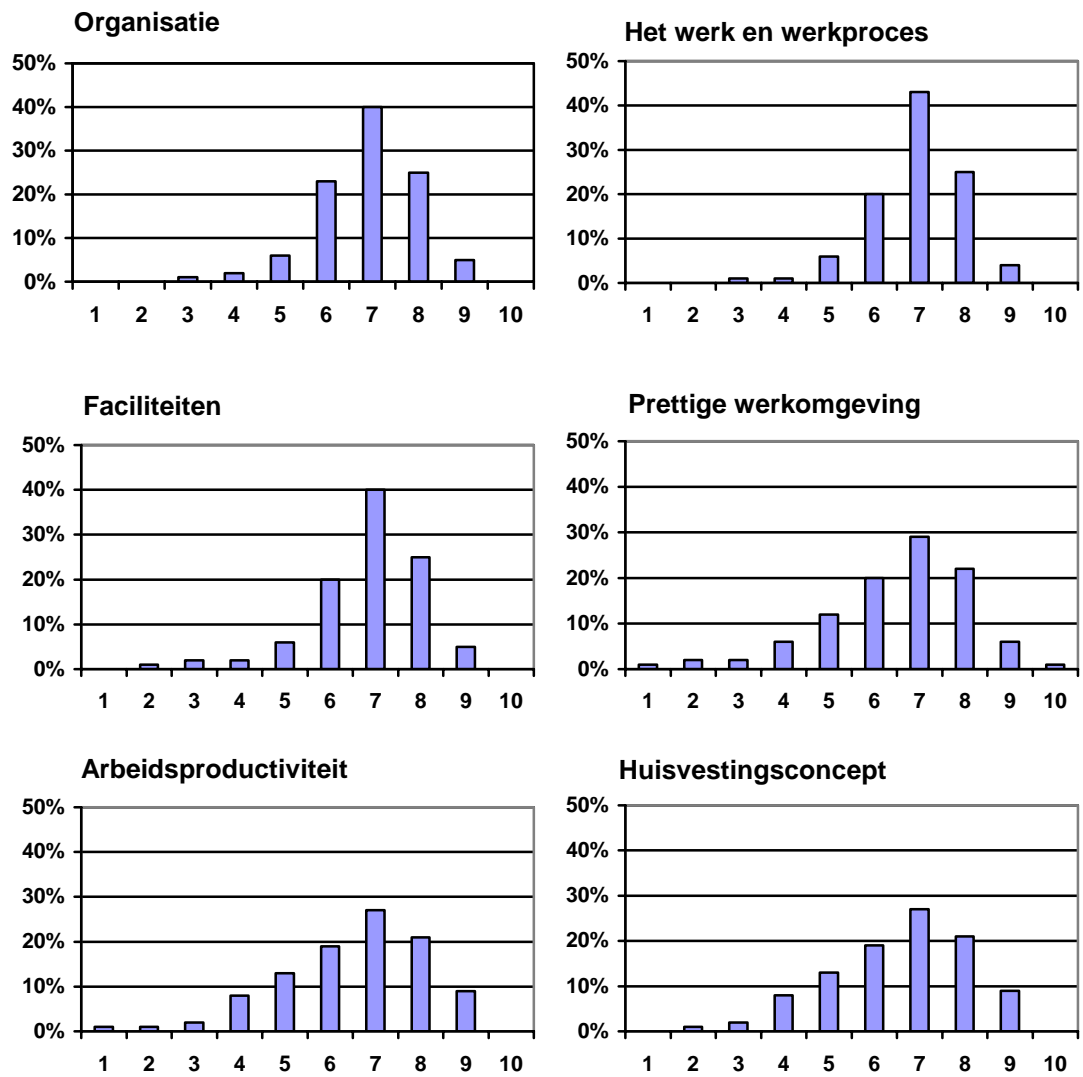
Tabel 6.1: Verdeling werkplekgebruik

7. Rapportcijfer vergelijking

Case organisatie	Waardering organisatie	Waardering werkproces	Waardering faciliteiten	Waardering huisvestings-concept	Ondersteuning productiviteit	Waardering proces
KvK Rotterdam	-	6,9	6,9	-	6,8	6,4
VROM inspectie Rotterdam	-	6,5	6,2	-	6,3	-
KvK Dordrecht	-	6,0	5,7	-	6,1	5,2
Rgd Bellevue Den Haag	6,6	7,0	5,7	5,6	6,0	4,9
Rgd Bruggebouw Den Haag	6,8	7,0	6,8	7,1	7,1	6,1
Rgd Hoofdzetel Den Haag	7,0	7,0	6,5	6,7	6,7	6,2
Dynamisch Kantoor Haarlem	-	6,5/6,9	-	-	6,9	-
BuZa Hoofdgebouw DH	6,9	7,1	6,5	6,1	6,3	-
BuZa Boschlust Den Haag	6,8	7,0	6,5	6,1	6,3	-
B/CFD Utrecht	6,9	6,9	6,7	-	6,7	6,5
BD Terborgseweg D'chem	6,8	6,7	6,2	6,4	6,2	6,6
BD De Veentjes D'chem	6,5	6,9	6,6	6,5	6,5	6,6
BD Winterswijk	6,8	6,8	7,0	7,3	6,8	6,4
Douane Duiven	6,3	6,7	6,4	5,9	5,7	6,1
LNV Hoofdgebouw	7,3	7,2	6,5	6,4	6,2	6,5
LNV CenterCourt	6,9	6,9	7,0	6,3	6,8	-
LNV W. Witsenplein	7,0	6,8	6,0	5,4	5,3	5,6
Kadaster Amsterdam	6,9	6,9	5,7	5,7	5,3	6,1
Kadaster Utrecht	7,1	7,1	6,6	6,6	6,6	5,2
Kadaster Middelburg	6,9	6,9	6,9	6,8	6,7	6,1
B/CICT Quintax gebouw N	7,1	7,2	6,5	6	6,1	6,7
<i>Gemiddelde Totaal</i>	<i>6,9</i>	<i>6,9</i>	<i>6,4</i>	<i>6,3</i>	<i>6,0</i>	<i>5,7</i>
Waterschap Rivierenland	6,9	6,9	6,9	6,5	5,9	6,5

Tabel 7.1: Vergelijking algemene waardering met andere onderzochte organisaties

8. Rapportcijfers



Figuur 8.1: Algemene waardering rapportcijfers

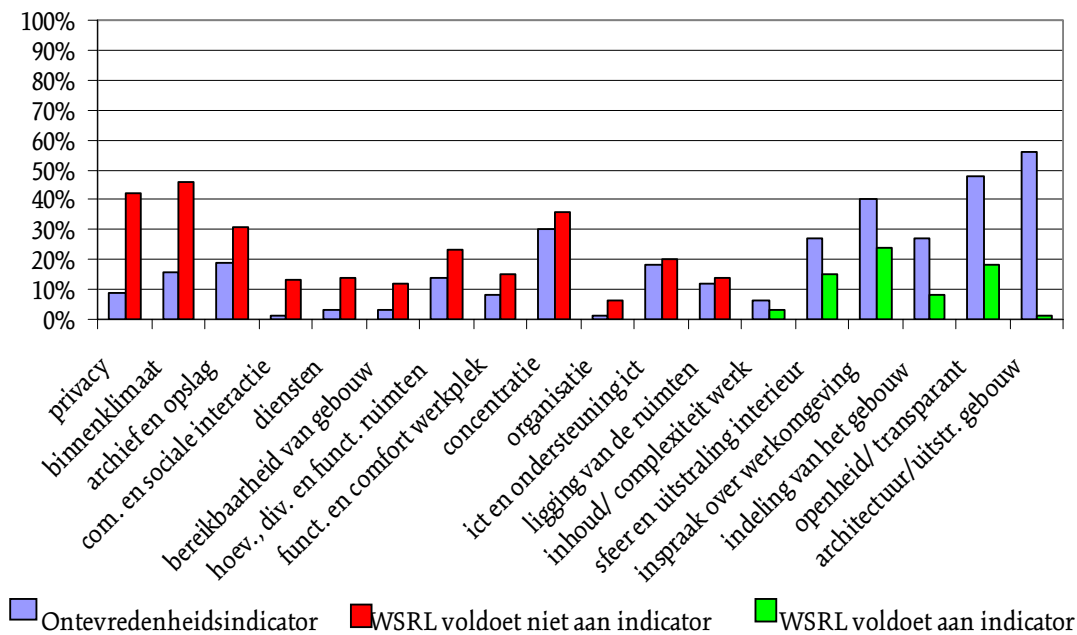
9. Beoordeling tevredenheid

Waterschap Rivierenland						
<i>Tevredenheid in %</i>	1	2	3	4	5	<i>gem.</i>
Organisatie	1	5	28	56	10	3,7
Inhoud en complexiteit van het werk	0	3	18	66	14	3,9
Inbreng over de werkomgeving	4	20	34	35	7	3,2
Bereikbaarheid gebouw	2	10	12	57	19	3,8
Architectuur en uitstraling	0	1	8	52	40	4,3
Indeling van het gebouw	0	8	18	60	14	3,8
Hoev., div., en funct., van de ruimten	2	21	24	46	8	3,4
Ligging van de ruimten	2	13	25	52	9	3,5
Openheid en transparantie	2	16	27	44	10	3,4
Functionaliteit en comfort werkplek	3	12	21	52	12	3,6
Sfeer en uitstraling interieur	3	13	25	47	12	3,5
Privacyaspecten	5	37	33	24	1	2,8
Geconcentreerd werken	9	27	28	34	2	2,9
Mogelijkheid tot communicatie	1	12	21	57	9	3,6
Archief /opslagmogelijkheden	7	24	38	29	2	3
ICT en ondersteunende diensten	3	17	33	43	4	3,3
Fac.diensten en beheer	2	12	37	47	2	3,4
Binnenklimaat, verlichting akoestiek	9	37	26	28	1	2,8
Mogelijkheid buiten kantoor werken	4	14	49	29	5	3,2
Eigen arbeidsproductiviteit	6	24	39	31	1	3
Team arbeidsproductiviteit	2	22	41	33	2	3,1
Gehele organisatie arbeidsproductiviteit	1	15	52	30	1	3,2

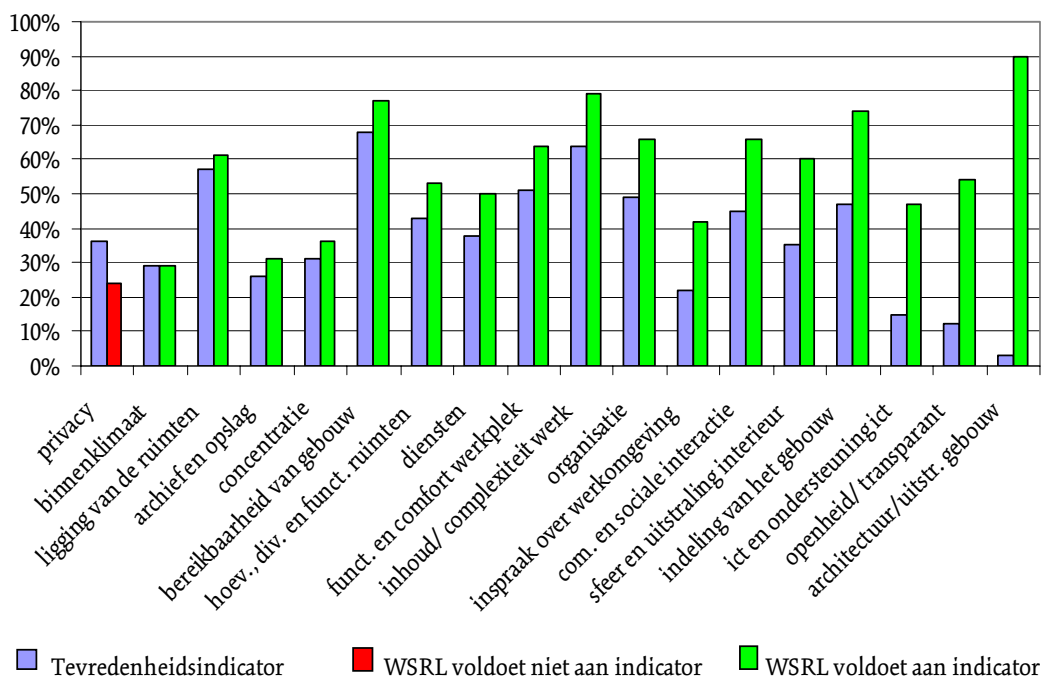
1= zeer ontevreden; 2= ontevreden; 3= neutraal; 4= tevreden; 5= zeer tevreden

Tabel9.1: Beoordeling tevredenheid

10. (On)tevredenheidsindicator



Figuur 10.1: WSRL in vergelijking met de ontevredenheidsindicator
Links de meest negatief afwijkende aspecten, rechts de meest positief afwijkende aspecten



Figuur 10.2: WSRL in vergelijking met de tevredenheidsindicator
Links de meest negatief afwijkende aspecten, rechts de meest positief afwijkende aspecten

11. Center for People and Buildings

Center for People and Buildings

De stichting kenniscentrum Center for People and Buildings is een kenniscentrum dat zich richt op de relatie tussen mens, werk en werkomgeving met als doel het bevorderen van onderzoek, productontwikkeling en kennisoverdracht op dit gebied. Het kenniscentrum doet dit voor en met overheden en bedrijven. Een tweede doel van het Center for People and Buildings is het bevorderen van multidisciplinaire samenwerking tussen leerstoelen van verschillende universiteiten onderling en de beroepspraktijk voor zover het de relatie tussen mensen, werk en werkomgeving betreft.

De genoemde doelstellingen worden bereikt door een drietal kernactiviteiten. Allereerst houdt het Center for People and Buildings zich bezig met het opsporen van relevante behoeften aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs. De tweede kernactiviteit betreft het initiëren, begeleiden en (doen) uitvoeren van fundamenteel en toegepast wetenschappelijk onderzoek en ontwikkeling. Tenslotte houdt het Center zich bezig met het overdragen van de opgedane kennis door publicaties, voordrachten en praktisch toepasbare instrumenten.

Onderzoekscondities

De Stichting Kenniscentrum Center for People and Buildings is een door de fiscus erkende wetenschappelijke instelling. Dit heeft tot gevolg dat geen omzetbelasting wordt afgedragen. Het is wel belangrijk dat er aantoonbaar over het onderzoek van het Center gepubliceerd wordt. Het Center behoudt zich het recht voor om geanonimiseerd van de empirische situatie te publiceren in de professionele en wetenschappelijke pers.

De in het Center deelnemende partijen hebben met het Center geen opdrachtgever – opdrachtnemer relatie. Er wordt een bijdrage aan onderzoek en ontwikkeling gegeven die door de empirische situatie bijdrageverstrekkers direct rendement oplevert. Bijdrageverstrekkers verschaffen voor een goed verlopend onderzoek vrije toegang tot hun organisatie (medewerkers, documenten etc.).

