

CfPB presenteert onderzoeksprogramma 'Van Rood naar Groen'

Zoeken naar betere werkomgeving



Foto: De Kuyper

Voldoet mijn werkomgeving? Hoe kan ik de werkomgeving verbeteren? En welke combinatie van maatregelen (technisch, facilitair, management, gedrag) werkt succesvol? Vragen waarop het Centrum for People and Buildings in zijn onderzoeksprogramma 'Van Rood naar Groen' antwoord zoekt. Maartje Maarleveld, projectmanager binnen het CfPB: 'De werkomgeving is immers van belangrijke invloed op het goed functioneren van een organisatie.'

Vooraf afstemming op de werkprocessen, het kostenaspect, het imago en de tevredenheid van de medewerkers spelen volgens Maarleveld een rol. 'De beleving van werkomgevingen is een doel op zich, maar tevens een middel om andere doelstellingen – zoals het verhogen van de arbeidsproductiviteit en verbeteren van het imago – te bereiken. Als CfPB zijn we daarom nu officieel gestart met het onderzoeksprogramma 'Van Rood naar Groen', waarin wordt gezocht naar maatregelen om de

werkomgeving te verbeteren.'

Het onderzoek is sterk participatief georganiseerd, met veel kennisbijeenkomsten. 'We zijn op zoek naar maatregelen die de werkomgeving beter laten aansluiten bij organisatieontwikkeling en medewerkers', vertelt Maarleveld. 'We stellen ons vragen als: 'Zijn mijn medewerkers ontevreden en wat kan ik daaraan doen?' Daarnaast: 'Wat is de verhouding tussen kosten en baten van verschillende maatregelen?' En: 'Op

welke wijze kan een organisatie (het oordeel over) haar werkomgeving verbeteren, zodat het aantal ontevreden medewerkers (rood) afneemt en het aantal dat tevreden is (groen) toeneemt?'

Benchmarken

Het CfPB doet al diverse jaren onderzoek naar de relatie tussen mens, werk en werkomgeving. Er wordt veel praktijkonderzoek gedaan, zo ook nu. Onder meer naar de tevredenheid over de werkomgeving. Ook is

er de mogelijkheid te benchmarken met andere organisaties. 'Het onderzoek gebeurt in samenwerking met allerlei partijen. We willen diverse bijeenkomsten organiseren, waarop de verschillende experts bijeen zitten en via brainstormsessies proberen van elkaar te leren. Daarnaast doen we op de achtergrond onderzoek, aan de hand van gegevens die we verzamelen.'

Het onderzoek bestaat uit meerdere vragen. Bij het verkrijgen van de resultaten ontstaat er volgens Maarleveld vanuit het management vaak de vraag op welke manier de 'rode balkjes' (percentage ontevreden medewerkers) 'groen' (percentage tevreden medewerkers) kunnen worden.

Maarleveld: 'De resultaten van de onderzochte organisatie worden naast de CfPB-indicator (gemiddeld percentage tevreden en ontevreden medewerkers van 41 locaties) gelegd. Overigens wil het niet zeggen dat alles dat ten opzichte van dit gemiddelde 'rood' scoort, ook automatisch moet worden verbeterd. Iets kan een bewuste keuze zijn van een organisatie. Neem de bereikbaarheid per auto. Als een organisatie er voor heeft gekozen om het reizen per openbaar vervoer te stimuleren, kunnen 'expres' de bereikbaarheid en parkeermogelijkheden voor de auto minimalistisch zijn. Dan is het aantal tevreden medewerkers wellicht niet groot en het streven naar een hoger percentage tevredenheid dan het gemiddelde van andere organisaties niet realistisch.' Het CfPB wil de kennis die het in 'Van Rood naar Groen' ontwikkelt, vertalen in praktisch toepasbaar instrumenten, zoals een website met 'good practices', overzichten van mogelijke maatregelen met bijhorende kosten en baten en een stappenplan hoe je tot succesvolle maatregelen komt. 'Bij de lange lijst interventies die wordt samengesteld, wordt niet alleen gekeken naar het fysieke vlak – bijvoorbeeld het aantal cockpits ten opzichte van het aantal medewerkers of het binnenklimaat – maar ook naar managementstijl, organisatiebeleid, communicatie en het implementatieproces. Daarmee zijn we nog volop bezig. Dat is nog niet afgerond.'

Oplossingen

Bij het daadwerkelijk toepassen van verbeteringen worden meerdere zaken in ogen-

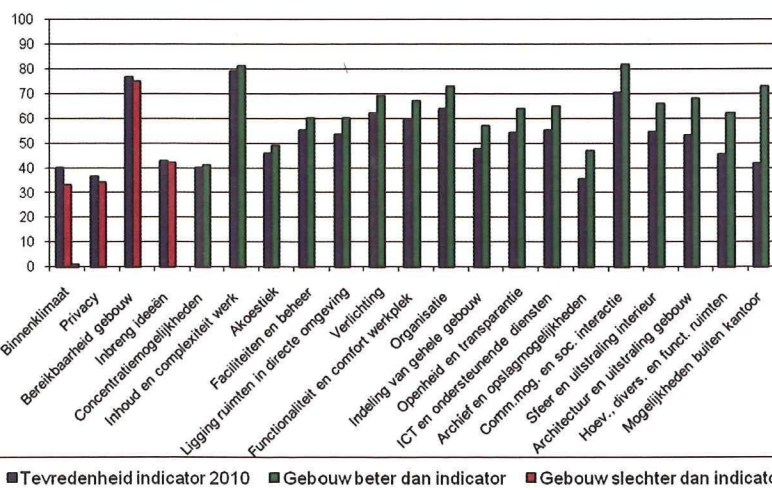
schouw genomen. 'Is het ook inzetbaar als je een nieuw gebouw gaat neerzetten of gaat renoveren?', vraagt Maarleveld zich hardop af. 'Wat zijn de slimste oplossingen voor die bewuste organisatie en in hoeverre zijn die ook toepasbaar als bepaalde situaties veranderen? Bijvoorbeeld bij nieuwbouw. Elk onderdeel heeft met elkaar te maken. Zoals gezegd is 'tevredenheid' niet alleen een doel op zich; je moet ook kijken naar de daarmee samenhangende productiviteit en het imago van een organisatie. Meer eenpersoons kantoren kunnen een oplossing zijn om de mogelijkheid tot concentratie te verhogen, maar is in strijd met de doelstelling van een organisatie om een flexibel gebouw te hebben. Wat dan?'

Kadaster

Het Kadaster is bezig met het afronden van een grootscheepse reorganisatie (2005-2009). Deze organisatie ging terug van achttien naar acht locaties. Joop van Eekeren, projectmanager huisvesting: 'Niet alleen een meer centrale aansturing, maar ook

Brabant-Limburg hebben we twee kantoren gesloten: Breda en Roermond. Er is nu nog één locatie in Eindhoven. Daar hebben we, met hulp van het CfPB, een nieuw, meer flexibel werkplekconcept toegepast. Wat voor faciliteiten, naast je werkplek, heb je nog nodig om met een open omgeving te kunnen werken? Cockpits, informele overlegkamers, dekkende akoestiek et cetera. Maar denk ook aan de implementatie. Neem je medewerkers mee in de gedachte waarom je, in godsnaam, naar een open concept toe moet en waarom er überhaupt moet worden verhuisd. Daarmee krijg je een draagvlak en dat heeft bij ons heel goed gewerkt. Dat is trouwens ook één van de elementen die ook zijn terug te vinden in het onderzoeksprogramma van het CfPB.' Op dit moment moet er nog één gebouw worden onderzocht, aldus Van Eekeren. 'Van de anderen is het scenario afgerond. In november 2009 hebben we een tevredenheidmeting gedaan en we scoren hoger dan het gemiddelde. Dat vind ik dan eigenlijk prima. Natuurlijk wil je het graag nog

Kadaster Apeldoorn (2009) tov Indicator 2010



een verandering van het werkproces: van analoge archieven naar digitale archieven. Dat betekent dat we locatie-onafhankelijk zijn gaan werken. Het standaard bulkwerk wordt immers door de computer gedaan, wat overblijft is het meer 'intelligente' werk. Denk aan het registreren van een akte. De organisatie is dus fysiek dichter bij elkaar komen te staan, maar ook de communicatie op de werkvloer is sterk verbeterd.' Van Eekeren noemt een voorbeeld. 'In de regio

hoger hebben, maar als je daarbij rekening houdt met het feit dat je organisatie helemaal op de kop is gegaan en dat mensen van woonplaats naar standplaats zijn moeten veranderen, dan mag je absoluut niet ontevreden zijn. Het onderzoeksprogramma van het CfBP, dat in de afgelopen jaren vorm heeft gekregen en nu onder de naam 'Van Rood naar Groen' is gepresenteerd, heeft daar zeker aan bijgedragen.' ■

WILLEM-JAN SCHAMPERS