

# **De beleving en het gebruik van zes Kadasterlocaties**

*Dataverzameling*

**Samenvatting van de resultaten**

*Iris de Been MSc  
Marion Beijer MSc  
Sandra Brunia MSc*

**Center for People and Buildings**  
Delft, januari 2010

Dit rapport is geschreven door:

I. de Been MSc

M. Beijer MSc

S. Brunia MSc

Met medewerking van:

Ir. Y.M. D. Ikiz-Koppejan

Ir. W. R. Pullen

Januari 2010

Center for People and Buildings

Kluyverweg 6

2629 HT Delft

T: +31 (0)15 278 8833

E: [info@cfpb.nl](mailto:info@cfpb.nl)

W: [www.cfpb.nl](http://www.cfpb.nl)

KvK Haaglanden 27198777



**CENTER FOR PEOPLE AND BUILDINGS**

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

Niets uit deze uitgave 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 enig ander manier, zonder voorafgaande schriftelijke instemming van de uitgever.

De stichting Kenniscentrum Center for People and Buildings is in 2001 opgericht met steun van de 'founding partners' Rijksgebouwendienst, TU Delft en de ABNAMro. Anno 2009 zijn de TU Delft, de Belastingdienst en het Ministerie van Defensie belangrijke partners van het CfpB

# Managementsamenvatting

Het Kadaster en het Center for People and Buildings zijn in 2006 het vijfjarige samenwerkingsverband 'Huisvesting Kadaster 2006-2010' aangegaan (Pullen en Cox, 2006). Kennisontwikkeling en toepassing in het veld van mens, werk en werkomgeving is hierbij het doel. Verschillende delen van het onderzoeksprogramma zijn inmiddels uitgevoerd. Er zijn vier locaties geëvalueerd (Maarleveld en van Wagtenonk, 2006 en Maarleveld, 2008) met het werkomgevingsdiagnose-instrument (WODI) (Volker en van der Voordt, 2005). Ook is er een Werkplekmodel geformuleerd dat is gebruikt bij de (her)inrichting van de kantoren van het Kadaster (Koppejan, 2006).

Nadat in zes van de acht vestigingen het Werkplekmodel is ingevoerd, wilde het Kadaster deze werkomgevingen evalueren met als doel een overzicht van de beleving en het gebruik van de werkomgeving op hoofdlijnen: de sterke en zwakke punten van de werkomgeving, verbetermogelijkheden en inzicht in de bezetting van en activiteiten in de werkomgeving. Om het gestelde doel te bereiken zijn verschillende onderzoeksvragen geformuleerd. De hoofdvragen luiden:

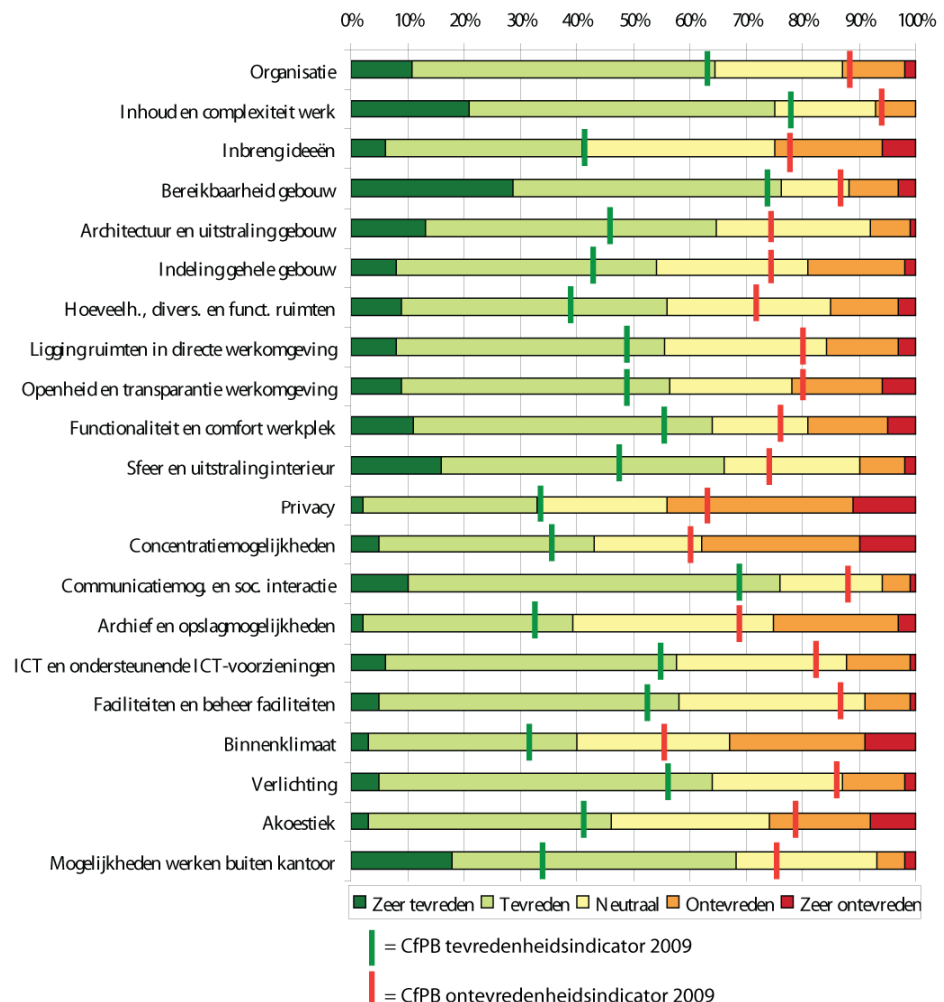
- 1 Hoe beleven en gebruiken de medewerkers van het Kadaster hun nieuwe werkomgeving?
- 2 Wordt de werkomgeving op de verschillende afdelingen anders ervaren?

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het werkomgevingsdiagnose-instrument (WODI). In Apeldoorn en Groningen zijn er daarnaast bezettingsgraadmetingen uitgevoerd met behulp van de Space Utilization Monitor (SUM). Deze samenvatting geeft een zeer beknopt overzicht van alle resultaten van het evaluatie-onderzoek dat bij de zes nieuw ingerichte Kadastervestigingen is uitgevoerd. De gedetailleerde en complete onderzoeksresultaten per vestiging zijn beschikbaar en te raadplegen in aparte onderzoeksrapporten (de Been & Beijer, 2009b t/m g; Brunia, 2009a en 2009b).

Er heeft dataverzameling plaatsgevonden in de vestigingen Amsterdam, Apeldoorn De Grift, Eindhoven, Groningen, Rotterdam en Zwolle. In totaal hebben 691 van de 1434 medewerkers van het Kadaster de vragenlijst ingevuld, dit is een responspercentage van 48,2%.

Over het algemeen zijn de medewerkers van het Kadaster tevreden over de werkomgeving (figuur 1).

Over bijna alle aspecten is men bij het Kadaster meer tevreden in vergelijking met de gemiddelde (on)tevredenheid van andere onderzochte kantoren (de CfpB Indicator 2009). Kadastermedewerkers zijn in vergelijking met de CfpB Indicator vooral tevreden over de aspecten ‘mogelijkheden om buiten het eigen kantoor te werken’, ‘sfeer en uitstraling van het interieur’ en ‘architectuur en uitstraling van het gebouw’. De meeste ontevredenheid in vergelijking met de indicator is te zien bij de aspecten ‘inhoud en complexiteit van het werk’, ‘privacy’ en ‘inbreng ideeën over de werkomgeving’.



Figuur 1. Een overzicht van de (on)tevredenheid van alle Kadasterrespondenten in vergelijking met de CfpB (on)tevredenheidsindicator 2009.

Er zijn echter tussen de zes vestigingen grote verschillen te zien in de (on)tevredenheid. Bij drie vestigingen wordt de werkomgeving relatief goed beoordeeld door de respondenten. Het gaat hierbij om de vestigingen Amsterdam, Apeldoorn De Grift en Rotterdam. In de overige drie vestigingen (Eindhoven, Groningen en Zwolle) wordt de werkomgeving minder hoog gewaardeerd (tabel 1). In alle vestigingen is er echter ontevredenheid over de concentratiemogelijkheden en privacy.

	Amsterdam	Apeldoorn	Eindhoven	Groningen	Rotterdam	Zwolle	CfPB Indicator	Gemiddelde
Tevredenheid in procenten								
Organisatie	70%	73%	62%	48%	62%	59%	63	65
Inhoud en complexiteit van het werk	76%	81%	73%	74%	69%	65%	77	75
Inbreng ideeën werkomgeving	44%	42%	43%	39%	39%	37%	41	41
Bereikbaarheid van het gebouw	89%	75%	72%	80%	60%	89%	74	77
Architectuur en uitstraling gebouw	50%	68%	54%	77%	72%	59%	46	64
Indeling van het gehele gebouw	49%	57%	45%	60%	64%	44%	42	54
Hoev., divers. en funct. ruimten	57%	62%	49%	48%	62%	48%	39	56
Ligging ruimten in directe omgeving	55%	60%	46%	58%	61%	54%	49	56
Openheid en transparantie werkomgeving	65%	64%	49%	50%	66%	41%	49	57
Functionaliteit en comfort werkplek	64%	67%	68%	54%	72%	57%	55	65
Sfeer en uitstraling interieur	60%	66%	66%	75%	71%	56%	48	66
Privacy	46%	34%	27%	29%	39%	25%	34	33
Concentratiemogelijkheden	55%	41%	46%	34%	55%	29%	36	43
Communicatiemog. en soc. interactie	78%	82%	73%	69%	73%	73%	69	76
Archief en opslagmogelijkheden	43%	47%	27%	36%	33%	36%	32	39
ICT en ondersteunende ICT-voorzieningen	60%	65%	39%	61%	62%	47%	54	57
Faciliteiten en beheer faciliteiten	56%	60%	49%	65%	61%	62%	52	59
Binnenklimaat	22%	33%	46%	61%	42%	42%	31	40
Verlichting	41%	69%	64%	70%	66%	65%	56	64
Akoestiek	38%	49%	53%	41%	54%	32%	41	46
Mogelijkheden werken buiten kantoor	74%	73%	67%	63%	77%	52%	33	69

Tabel 1: Percentage tevreden respondenten per aspect per locatie.

Rood omrand = minder tevreden in vergelijking met indicator; oranje gekleurd = locatie met laagste tevredenheidspercentage; groen gekleurd = locatie met hoogste tevredenheidspercentage

Bij het vergelijken van de tevredenheid in de zes vestigingen, valt Apeldoorn De Grift vooral op door positieve uitschieters. Voor alle aspecten zijn de medewerkers meer tevreden dan de indicator. Het meest positief in vergelijking met de indicator is men o.a. over de aspecten 'mogelijkheden om buiten het eigen kantoor te werken' en 'hoeveelheid, diversiteit en functionaliteit van de ruimten'. Minder tevreden is men over 'privacy' en 'inbreng van ideeën over de werkomgeving'. Vergeleken met de andere locaties zijn medewerkers erg tevreden over de aspecten 'communicatiemogelijkheden en sociale interactie', 'archief en de opslagmogelijkheden' en 'ICT en ondersteunende ICT-voorzieningen'. Er zijn in Apeldoorn De Grift geen aspecten waarover men relatief ontevreden is in vergelijking met de andere vestigingen.

Ook in Rotterdam is men over het algemeen behoorlijk tevreden, vooral over de aspecten 'mogelijkheden werken buiten eigen kantoor' en 'architectuur en uitstraling van het gebouw' is men een stuk meer tevreden in vergelijking met de CfPB Indicator. Minder tevreden dan de indicator is men over 'bereikbaarheid van het gebouw' en de organisatieaspecten, zoals 'organisatie', 'inhoud en complexiteit van het werk' en 'inbreng van ideeën over de werkomgeving'. In vergelijking met de andere vestigingen scoort de

vestiging goed, alleen het aspect 'bereikbaarheid van het gebouw' scoort relatief slecht.

In Amsterdam zijn er zowel enkele positieve als negatieve uitschieters ten opzichte van de indicator. O.a. de aspecten 'mogelijkheden om buiten het eigen kantoor te werken' en 'concentratiemogelijkheden' scoren hier relatief goed. Men is hier echter minder tevreden over de 'akoestiek', het 'binnenklimaat' en de 'verlichting' in vergelijking met de indicator. Ook Amsterdam scoort goed in vergelijking met de andere vestigingen, behalve op de aspecten 'binnenklimaat', 'verlichting' en 'architectuur en uitstraling van het gebouw'.

In Eindhoven is men o.a. meer tevreden dan de indicator over de aspecten 'mogelijkheden voor werken buiten het eigen kantoor', 'binnenklimaat' en 'sfeer en uitstraling van het interieur'. Minder tevreden in vergelijking met de indicator is men onder andere over de aspecten 'archieef en opslagmogelijkheden', 'privacy' en 'ICT en ondersteunende ICT-voorzieningen'. In Eindhoven is men in vergelijking met de andere vestigingen relatief ontevreden, vooral over de aspecten 'archieef en opslagmogelijkheden' en 'ICT en ondersteunende ICT-voorzieningen'.

In Groningen is men ten opzichte van de indicator vooral meer tevreden over de aspecten 'architectuur en uitstraling van het gebouw', 'binnenklimaat' en 'mogelijkheden voor werken buiten het eigen kantoor'. Minder tevreden is men o.a. over 'privacy', 'concentratiemogelijkheden' en 'organisatie'. Groningen scoort minder goed vergeleken met de andere vestigingen. Vooral de aspecten 'hoeveelheid, diversiteit en functionaliteit van de ruimten', 'communicatiemogelijkheden en sociale interactie' en 'functionaliteit en comfort van de werkplek' scoren relatief slecht.

In Zwolle is men o.a. tevreden over de aspecten 'mogelijkheden voor werken buiten het eigen kantoor' en 'bereikbaarheid van het gebouw'. Minder tevreden ten opzichte van de indicator is men o.a. over 'inhoud en complexiteit van het werk', 'openheid en transparantie van de werkomgeving' en 'privacy'. In vergelijking met de andere vestigingen is men in deze vestiging overwegend minder tevreden (met uitzondering voor 'bereikbaarheid van het gebouw'). Bijvoorbeeld de aspecten 'mogelijkheden buiten het eigen kantoor te werken', 'akoestiek' en 'openheid en transparantie van de werkomgeving' scoren hier slechter dan de andere vestigingen.

Naast het onderzoek naar de beleving per vestiging, is er ook onderzoek gedaan naar de beleving per afdeling. Net als per vestiging zijn er ook per afdeling grote verschillen in (on)tevredenheid te ontdekken. Omdat de afdelingen echter niet gelijkmatig over de vestigingen verdeeld zijn, kunnen deze verschillen de waardering van een vestiging hebben beïnvloed. In tabel 2 is een overzicht te zien van de rapportcijfers die door de verschillende afdelingen zijn gegeven aan overkoepelende aspecten.

	Rechtszekerheid	Geodesie	Klant Contact Center	Ruimte en Advies	Services	Anders	CfPB Indicator	Gemiddelde
Organisatie *	6,8	6,6	6,8	6,6	6,8	7,2	6,6	6,7
Werk en werkproces	7,0	7,0	7,0	7,1	7,0	7,3	6,9	7
Faciliteiten **	6,8	6,7	7,0	6,6	7,2	7,1	6,5	6,9
Prettige werkomgeving **	6,6	6,3	7,2	5,7	7,0	6,9	6,3	6,5
Ondersteuning arbeidsprod. **	6,3	5,9	6,9	5,2	6,7	6,5	5,9	6,1
Huisvestingsconcept **	6,6	6,1	6,8	5,4	7,0	6,6	6	6,4
Implementatieproces **	6,4	6,1	6,7	5,6	6,7	6,7	6,2	6,3

Tabel 2: Gemiddelde rapportcijfers per afdeling

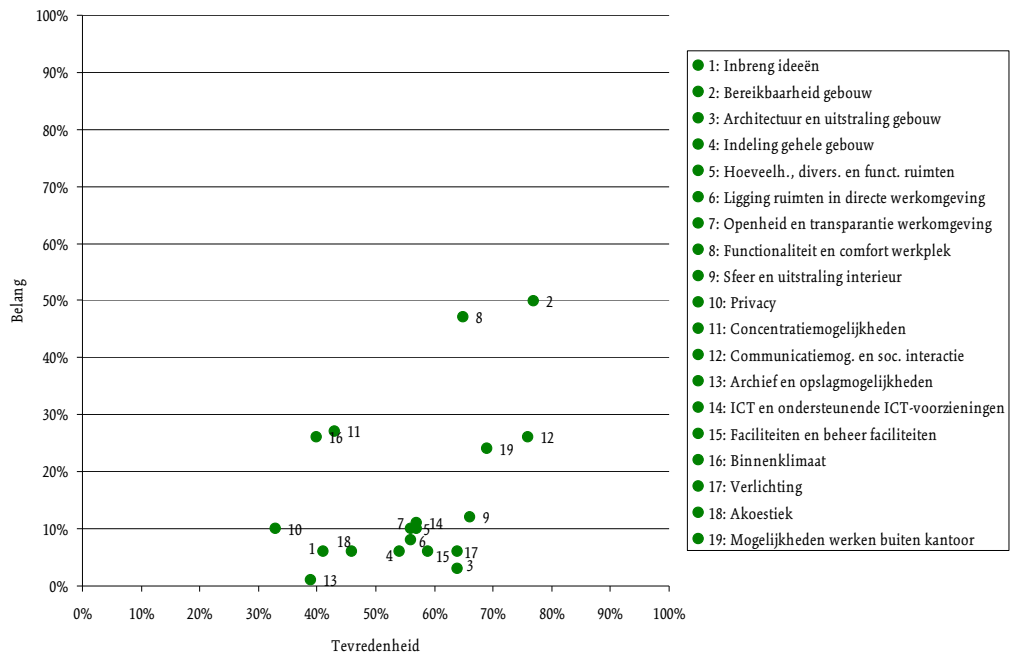
\*\* = significant op  $p < 0.01$ , \* significant op  $p < 0.05$

Rood omrand = lager rapportcijfer in vergelijking met indicator; oranje gekleurd = afdeling met laagste rapportcijfer; groen gekleurd = afdeling met hoogste rapportcijfer

De afdeling Klant Contact Center (KCC) geeft relatief hoge rapportcijfers, zowel ten opzichte van de indicator als ten opzichte van de andere afdelingen. Ook de afdeling Services scoort relatief goed. De afdeling Ruimte en Advies (R&A) waardeert de werkomgeving daarentegen laag, op vier van de zeven rapportcijfers is de waardering lager dan de CfPB Indicator. Veel van de respondenten van R&A zijn werkzaam in de vestigingen Groningen en Zwolle. Het zou kunnen dat de lage waardering van deze afdeling de resultaten van de locaties beïnvloed hebben. De afdeling Geodesie (Geo) is de enige afdeling die flexibel werkt. Deze andere werkstijl lijkt echter weinig effect te hebben op de beleving van de werkomgeving. Enkel het cijfer voor het implementatieproces is lager dan de indicator.

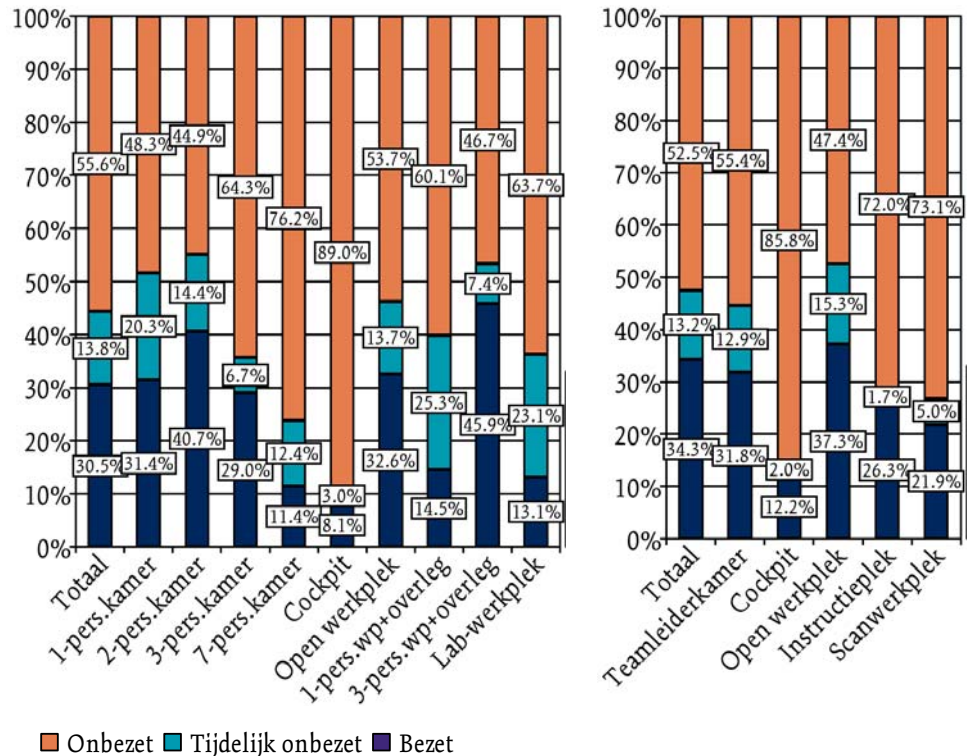
De afdeling Geo is daarnaast over de meeste werkomgevingsaspecten niet meer tevreden, noch meer ontevreden dan de overige afdelingen. Ook op aspecten als 'concentratiemogelijkheden', en 'archief en opslagmogelijkheden', waarop flexibel werken invloed kan hebben, wordt niet uitermate hoog of laag gescoord in vergelijking met de andere afdelingen. Uitzondering is het aspect 'privacy', waarover men bij Geo relatief meer ontevreden is ten opzichte van de CfPB Indicator.

Naast de tevredenheid over de werkomgevingsaspecten, is aan de respondenten ook gevraagd welke drie aspecten zij het meest belangrijk vinden in de werkomgeving. Bij geen van de vestigingen zijn er werkomgevingsaspecten die relatief laag worden beoordeeld op tevredenheid, maar die wel erg belangrijk worden gevonden (figuur 2). Een mogelijk aandachtspunt is 'concentratiemogelijkheden', hier is maar 40% van de medewerkers tevreden over terwijl meer dan een kwart van de mensen dit één van de belangrijkste aspecten van de werkomgeving vindt.



Figuur 2: Tevredenheid t.o.v. belang

Uit de bezettingsgraadmeting die is uitgevoerd in Apeldoorn De Grift (figuur 3) komt naar voren dat de gemiddelde bezetting 44,3% bedraagt. Hiervan is 30,5% daadwerkelijk bezet door mensen en is 13,8% tijdelijk onbezet (er liggen alleen spullen, maar er is niemand aan het werk). In Groningen is een vergelijkbaar beeld te zien, de bezetting bedraagt hier 47,5% (figuur 4). In Groningen is 13,2% van de plekken tijdelijk onbezet. Wat opvalt bij beide vestigingen is de lage bezetting van de cockpits. Deze worden slechts in ongeveer 10 tot 12% van de tijd gebruikt. Dit is opvallend, aangezien uit de WODI resultaten blijkt dat bijna 40% van de medewerkers ontevreden is over de concentratiemogelijkheden.



Figuur 3 en 4: Bezetting Apeldoorn (links) en Groningen (rechts)



Terwijl de bezettingsgraadmetingen op de locaties Apeldoorn De Grift en Groningen door het CfpB werden uitgevoerd, heeft het Kadaster zelf ook bezettingsgraadmetingen uitgevoerd op de overige locaties. De resultaten zijn vergelijkbaar. Uit de Kadastermetingen blijkt een gemiddeld bezettingspercentage van 51%, waarbij het laagste bezettingspercentage 49% bedraagt (Amsterdam en Rotterdam) en het hoogste percentage 55% (Zwolle La Loire). De bezetting op de locaties Apeldoorn en Groningen kwam met een gemiddelde van 46% iets lager uit.



# Referenties

- De Been, I. en M. Beijer (2009a). Standaardrapportage Kadaster totaal. Delft: Center for People and Buildings.
- De Been, I. en M. Beijer (2009b). Standaardrapportage Kadastervestiging Amsterdam. Delft: Center for People and Buildings.
- De Been, I. en M. Beijer (2009c). Standaardrapportage Kadastervestiging Apeldoorn De Grift. Delft: Center for People and Buildings.
- De Been, I. en M. Beijer (2009d). Standaardrapportage Kadastervestiging Eindhoven. Delft: Center for People and Buildings.
- De Been, I. en M. Beijer (2009e). Standaardrapportage Kadastervestiging Groningen. Delft: Center for People and Buildings.
- De Been, I. en M. Beijer (2009f). Standaardrapportage Kadastervestiging Rotterdam. Delft: Center for People and Buildings.
- De Been, I. en M. Beijer (2009g). Standaardrapportage Kadastervestiging Zwolle. Delft: Center for People and Buildings.
- Brunia, S. (2009a). Gebruik van de werkomgeving. Bezettingsgraadmetering Kadaster Apeldoorn De Grift. Delft: Center for People and Buildings.
- Brunia, S. (2009b). Gebruik van de werkomgeving. Bezettingsgraadmetering Kadaster Groningen. Delft: Center for People and Buildings.
- Koppejan, Y.M.D. (2006). Naar een generiek werkplekmodel. Casus werkplekmodel voor het Kadaster 2007. Delft: Center for People and Buildings.
- Maarleveld, M. en I. Van Wagendonk (2006). Huisvesting op de kaart gezet - Een onderzoek naar het gebruik en de beleving van drie locaties van het Kadaster. Delft: Center for People and Buildings.
- Maarleveld, M. (2008) Tevredenheidsmeting: de Brug - Kadaster IT-Services , Delft: Center for People and Buildings (ongepubliceerd)
- Pullen, W. R. en J. P. P. Cox (2006). Huisvesting Kadaster. Onderzoeksprogramma CfpB-Kadaster 2006-2010. Delft: Center for People and Buildings.
- Volker, L. en D.J.M. van der Voordt (2005). Werkomgevingsdiagnose-instrument - Methoden voor het meten van de prestaties van kantoorhuisvesting. Delft: Center for People and Buildings.



## **Bijlage: Center for People and Buildings**

### *Center for People and Buildings*

De stichting kenniscentrum Center for People and Buildings (CfPB) 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 CfPB 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 CfPB 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 CfPB 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 CfPB gepubliceerd wordt. Het CfPB behoudt zich het recht voor om geanonimiseerd van de empirische situatie te publiceren in de professionele en wetenschappelijke pers.

De in het CfPB deelnemende partijen hebben met het CfPB 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.).