



Evaluatie Werkpleinen: Ervaringen inventariseren van Alexanderplein en Dynamostraat en lessen formuleren

Auteurs: A. Gosselink, N. van Klingeren, E. De Bruyne en M. Beijer
Delft, Center for People and Buildings, juli 2010

Samenvatting

In 2007 is de basis gelegd voor de vormgeving en het dienstverleningsconcept voor de vijf Werkpleinen in Rotterdam. Vanuit een onderzoekstraject tussen gemeente Rotterdam SoZaWe, het UWV WERKbedrijf en het Center for People and Buildings (CfPB) is een huisvestingsconcept met bijhorende fysieke bouwstenen ontwikkeld. In de zomer van 2009 zijn twee van de vijf Werkpleinen gerealiseerd, namelijk Werkpleinen Dynamostraat en Alexanderplein. De gezamenlijke stuurgroep van SoZaWe en UWV-Werkbedrijf "De Nieuwe werkplek" wilde inzicht in de ervaringen en beleving uit de praktijk van de eerste twee locaties voordat zij gaat investeren in de drie nog te realiseren Werkpleinen. Daarom is het CfPB in maart 2010 gevraagd een evaluatieonderzoek te doen.



In de evaluatie zijn verschillende instrumenten ingezet. Aan de hand van documentanalyses is bepaald of de doelstellingen in 2007 nog actueel zijn in 2010. Daarnaast is onderzocht of er veranderingen hebben plaatsgevonden in organisatie, werkprocessen en klantstromen. Het bleek dat deze

veranderingen minimaal waren waardoor het niet nodig was om nieuwe uitgangspunten voor de werkomgeving te formuleren.

Een tweede stap in het onderzoek was het verzamelen van gegevens over de beleving en het gebruik van de werkomgeving door verkennende interviews, een digitale enquête en een bezettingsgraadmeting. Hiervoor is de WODI¹ Light vragenlijst en het SUM² instrument ingezet. De bezettingsgraadmeting vond plaats op de Dynamostraat. Daarbij is gekeken naar het daadwerkelijke gebruik van plekken, de activiteit op de gebruikte plekken en het aantal gebruikers.

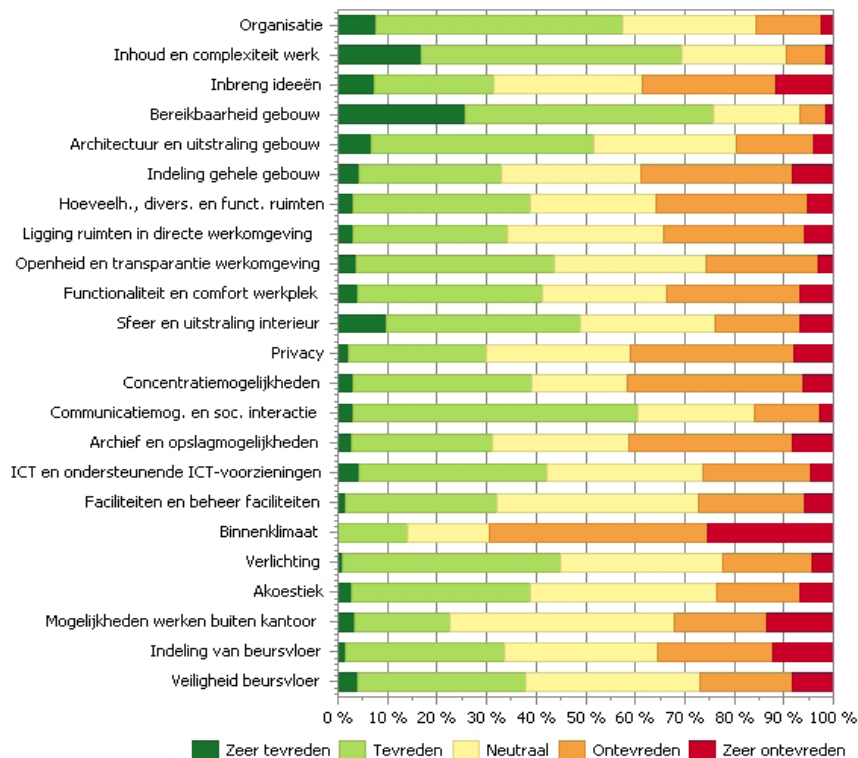
Aan de hand van de resultaten zijn interviews met medewerkers en het management van de Werkpleinen gehouden. Doel van deze interviews was om de verklaringen te krijgen voor gemeten (on)tevredenheid over de werkomgeving, het bespreken van het implementatieproces en het gebruik van de diverse plekken.

¹ WODI Light is de afkorting van het evaluatie-instrument WerkOmgevingsDiagnose Instrument (WODI). De WODI Light is bedoeld als quick scan van de werkomgeving, daarnaast bestaat de meer uitgebreide WODI Standaard. WODI Light en WODI Standaard zijn onderdeel van de WODI Toolkit.

² Space utilization Monitor, ook de Sum is onderdeel van de WODI Toolkit.

Uit het onderzoek blijkt dat medewerkers over het algemeen tevreden zijn over de nieuwe werkomgeving en het gevolgde implementatieproces. De diversiteit en verhouding van bouwstenen in de gerealiseerde werkpleinen ondersteunen grotendeels op goede wijze het werkproces.

De economische crisis heeft effect gehad op het werkproces. Door de groei van het klantenbestand is de klantbenadering veranderd van individuele aanpak naar meer groepsprocessen. In de werkomgeving lijken voldoende ruimte en soorten plekken aanwezig te zijn om deze verandering op te vangen. Dit vraagt echter om meer sturing op het juiste gebruik van de aanwezige ruimten en werkplekken vanuit het in 2007 bedachte concept.



Tabel 1: uitkomsten WODI enquête voor beide Werkpleinen

Gedrag blijkt van grote invloed te zijn bij het huidige gebruik van de plekken. De spreek-/werkplekken (bedoeld voor gesprekken met klanten) worden vaak door één persoon met computerwerk gebruikt. Medewerkers die klanten moeten ontvangen, kunnen hierdoor soms moeilijk een plek vinden om het gesprek te voeren. De aanwezige workshopruimtes blijken in de praktijk vaak voor kleine groepen en slechts een paar uur per dag efficiënt gebruikt te worden. De flexibele plekken blijken in de praktijk vaak een vaste, persoonsgebonden werkplek te zijn. De managers hebben overlegkamers als managementkamer ingericht en medewerkers gebruiken de stiltewerkplekken vooral voor overleg en telefoneren en minder voor geconcentreerd werk. Medewerkers zijn nog niet gewend aan het activiteitgerelateerd werken en er is in de eerste maanden weinig gestuurd op het juiste gebruik van plekken. Dit leidt o.a. tot verwatering van de kennis van de gebruiks- en gedragsregels. Het vaste gebruik van plekken op de werkpleinen leidt daarnaast tot een gevoel van drukte: mensen die nog wel flexibel werken moeten langer zoeken naar een plek. De groei van het klantenbestand vraagt nu om sneller de beweging naar het oorspronkelijke concept te maken.

De restpunten uit de bouw beïnvloeden de mate van (on) tevredenheid van de medewerkers. Deuren die niet geplaatst konden worden in spreek- en stiltekamers omdat ze niet pasten en een niet goed functionerende klimaatinstallatie maar ook de vorm van het gebouw hebben effect op de beleving van het huisvestingsconcept en de werkomgeving .

We kunnen concluderen dat de medewerkers en het management de twee Werkpleinen als redelijk positief ervaren. De positionering en de vormgeving van de bouwstenen blijken werkbaar en toereikend en de meesten worden goed gewaardeerd. Vanuit het onderzoek zijn er leerpunten voor zowel de al gerealiseerde Werkpleinen als voor de drie nog te realiseren Werkpleinen. Probeer restpunten uit de bouw te voorkomen en lever het gebouw en inrichtingsconcept zo compleet mogelijk op. Besteed aandacht aan gedrag. Dit blijkt één van de belangrijkste elementen van het wel of niet slagen van het huisvestingsconcept. De voorbereiding op de nieuwe werkomgeving is zeer positief ervaren maar er is meer sturing nodig op het daadwerkelijke gebruik van de werkomgeving en de regels die daarbij horen. Een leidende rol van het management en hun voorbeeldrol is essentieel.
