

Activiteitenpatronen lijken gelijk te blijven

Goede basis voor de inrichting van activiteitgerelateerde kantooromgeving

Kantoorinrichting – en dus ook de werkomgeving – verandert. Een eigen vaste plek is voor veel medewerkers niet meer vanzelfsprekend. Om de juiste en noodzakelijke functionaliteiten aan te bieden waarmee medewerkers goed (of zelfs beter) hun werk kunnen doen, is het van belang informatie te verzamelen over de werkzaamheden van de medewerkers.

vanuit gevoel, opgedane kennis of solide data?

In toenemende mate worden flexibele werkomgevingen ingericht volgens het principe van activiteitgerelateerd werken. Dit houdt in dat medewerkers een plek kiezen die op dat moment het beste past bij hun werkzaamheden. Moet een medewerker bijvoorbeeld geconcentreerd een beleidsstuk doorlezen? Dan kiest hij idealiter voor een stiltewerkplek of een werkplek in een rustige hoek van het gebouw. Moet hij juist dringend over dit beleidsstuk overleggen met een collega? Dan kiest hij voor een overlegplek of een plek waar interactie mogelijk is en waar collega's bijvoorbeeld samen op een laptop kunnen werken. Naarmate een activiteitgerelateerde werkomgeving beter past bij de werkprocessen, zal de werkomgeving het werk beter ondersteunen.

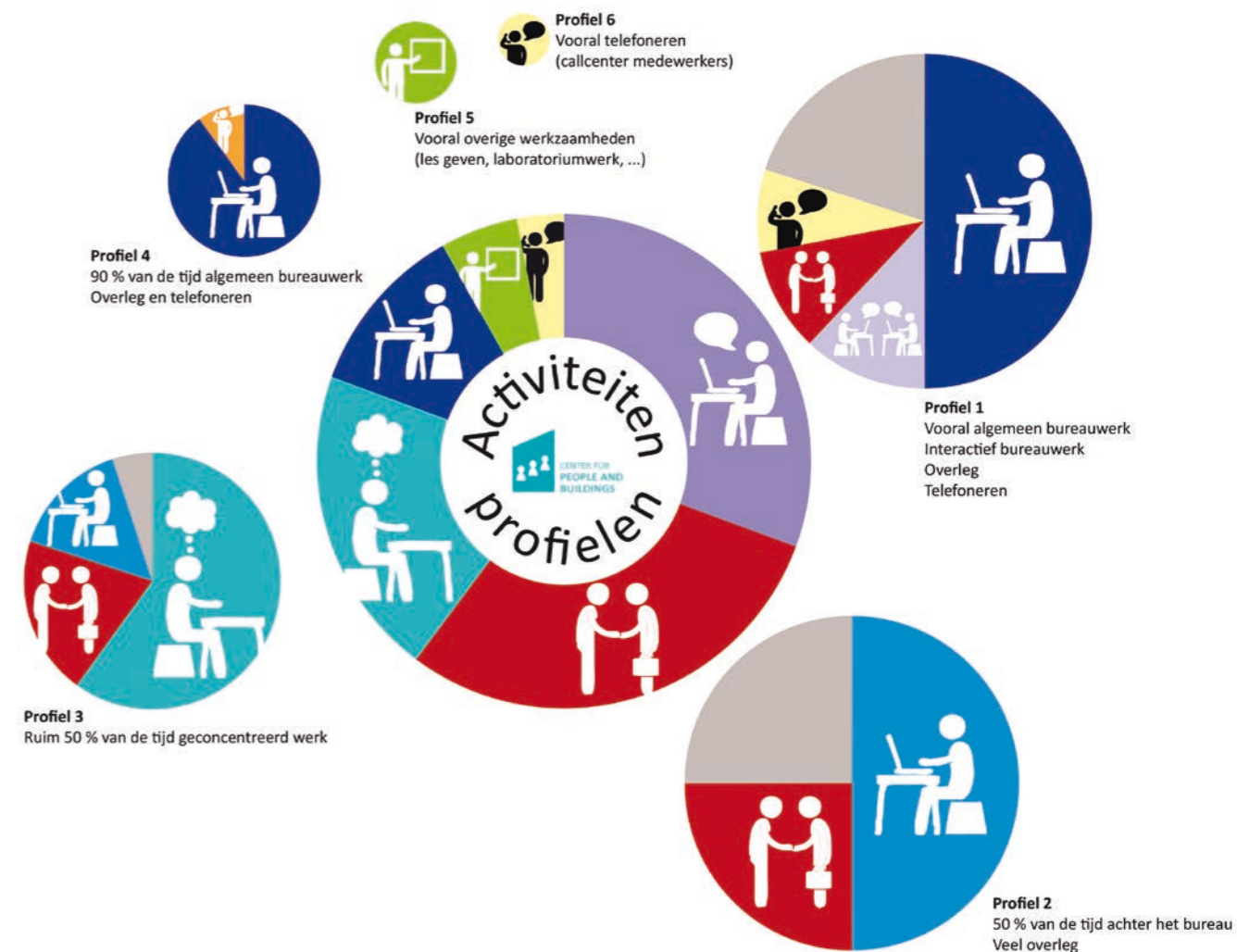
Wat doen mensen precies?

Inzicht hebben in de precieze activiteiten van medewerkers is niet vanzelfsprekend. Organisaties kunnen vaak niet aangeven welke activiteiten medewerkers elke dag precies uitvoeren. Taakinhoudelijk is er zeker informatie, maar een daadwerkelijke gedetailleerde beschrijving van activiteiten en bijhorend tijdsbeslag, is meestal niet voorhanden. En juist deze kennis is essentieel om de hoeveelheid plekken van verschillende typen te berekenen om daarmee een passend kantoor in te richten.

Veelal worden beslissingen over een mix van werkplekken gemaakt op basis van

Marion Beijer, Evi De Bruyne,
Sandra Brunia en Anca Gosselink

Het wordt steeds gebruikelijker om werkplekken te delen of activiteitgerelateerd te werken en daardoor minder kantoorruimte te huren of in te richten. Maar wat weten we over de activiteiten van medewerkers? Kunnen we activiteitenpatronen herkennen? En worden deze onderbouwd



Figuur 1.
Zes generieke
activiteitenpatronen

onderbuikgevoelens of worden ze gebaseerd op activiteitenpatronen van andere organisaties. Een betere manier om de activiteiten inzichtelijk te maken is om deze te meten via observaties, enquêtes en/of gesprekken met medewerkers of eventueel het gebruiken van generieke activiteitenprofielen.

Wanneer er inzicht is in de activiteitenpatronen van mensen ontstaan weer andere vragen. Deze komen niet alleen van managers, maar bijvoorbeeld ook van medewerkers. Een meting van de activiteiten is steeds een momentopname; er wordt gewerkt met gegevens die op dat moment bekend zijn. Maar hoe robuust zijn deze gegevens? Passen de huidige activiteiten bij de toekomstvisie van de organisatie? Wat gebeurt er wanneer werkzaamheden veranderen? Moet het kantoor dan weer opnieuw worden ingericht? Of valt het in werkelijkheid

> **Kader 1: Het CFPB verzamelt sinds 2003 systematisch data over activiteiten, voorkeuren en tevredenheid van medewerkers op kantoor. Dit gebeurt door middel van het WerkOmgevingsDiagnose Instrument, kortweg Wodi, een online-vragenlijst. Inmiddels hebben meer dan 20.000 respondenten uit 80 gebouwen meegewerkt aan het Wodi-onderzoek. Het geeft organisaties inzicht in de succes- en knelpunten van de huisvesting en de activiteitenpatronen op de werkvloer. De systematische verzameling maakt het onder andere mogelijk dat gegevens met elkaar kunnen worden vergeleken en er een benchmark is ontstaan, niet alleen voor de tevredenheid op kantoor, maar ook voor activiteitenpatronen in kantoren.**

wel mee met die veranderingen? Met andere woorden: kunnen deze activiteitenpatronen de tijd doorstaan?

Activiteitenpatronen veranderen nauwelijks

Al meer dan tien jaar onderzoekt het Center for People en Buildings (CFPB) diverse aspecten van de werkomgeving, waaronder de activiteiten die medewerkers op kantoor uitvoeren en de passendheid van de werkomgeving bij die activiteiten. Wat een medewerker doet op kantoor wordt gezien als zijn activiteitenpatroon.

Dit onderzoek toont dat activiteitenpatronen de laatste jaren nauwelijks veranderd zijn. Als we kijken naar eventuele trends in de activiteiten over de afgelopen acht jaar dan valt op dat voor vrijwel geen enkele activiteit een dalende of stijgende lijn is op te merken. Er is enkel een afname te zien in het percentage van de tijd dat medewerkers telefoneren op kantoor. Dit kan te maken hebben met het groeiende aantal e-mails, smartphones en chatprogramma's waardoor het bellen afneemt of bijvoorbeeld door het toenemen van mobiel bellen onderweg of thuis. Ook is er een tendens te merken in de toename van thuiswerken of werken op andere locaties.

Doordat activiteitenpatronen op kantoor vrijwel gelijk blijven, lijken ze een goede basis voor de inrichting van een activiteitgerelateerde kantooromgeving die

lang bruikbaar en daarmee toekomstbestendig is. Kantoren die in de afgelopen jaren goed beargumenteerde activiteitgerelateerd zijn ingericht, zijn voor de komende jaren zonder grote aanpassingen goed bruikbaar. Bij een aantal gebouwen blijkt dat ook in de praktijk (kader 3).

Generieke activiteitenpatronen

Uit recent onderzoek van het CFPB blijkt dat er statistisch gezien zes generieke activiteitenpatronen te onderscheiden zijn, die goed bruikbaar blijken voor een groot aantal organisaties in Nederland (figuur 1).

1. De grootste groep (ongeveer 30 procent) van alle kantoorgebruikers heeft een activiteitenpatroon met vooral veel algemeen bureauwerk.
2. Ook ongeveer 30 procent van de medewerkers heeft een heel gemengd patroon met meer nadruk op overleg.
3. Een op de vijf medewerkers besteedt veel tijd aan bureauwerk waarbij men niet gestoord wil worden.
4. Ongeveer een op de tien medewerkers doet voornamelijk algemeen bureauwerk, zij besteden hier bijna 90 procent van de tijd aan, dit is aanzienlijk meer dan de groep medewerkers in groep 1.
5. Circa 5 procent van de medewerkers heeft veel overige werkzaamheden. Dit kunnen taken zijn als: les geven (bijvoorbeeld op een hogeschool of universiteit), laboratoriumwerk of het helpen van klanten aan een balie.
6. Tot slot is 3 procent van de medewerkers een groot deel van hun werktijd aan het telefoneren.

Wanneer veel medewerkers een patroon hebben dat vergelijkbaar is met profiel 1, zal er een andere mix van activiteitgerelateerde werkplekken nodig zijn dan wanneer de organisatie vooral medewerkers heeft die een patroon hebben zoals beschreven in profiel 2 of profiel 3.

Ook bij een overgang van een traditioneel kamerkantoor naar een activiteitgerelateerde omgeving blijken de profielen goed bruikbaar. Er zijn slechts kleine verschillen te ontdekken. Uit observaties blijkt dat er in traditionele kamerkantoren gemiddeld iets meer tijd besteed wordt aan overleg dan in meer innovatieve kantooromgevingen.

> **Kader 2: Het Center for People and Buildings (CfPB) gebruikt voor de vertaling van activiteitenpatronen naar een benodigde plekkenmix het reken- en redeneermodel Pact. Met behulp van Pact worden de eigenschappen van typen werk- en overlegplekken gekoppeld aan de activiteiten die in de organisatie voorkomen. Op basis van te kiezen uitgangspunten (zoals de mate van flexibel werkplekgebruik, rekening houden met aan- en afwezigheid van medewerkers, et cetera) worden vervolgens verschillende varianten van plekkenmixen berekend. Pact vormt zo niet alleen een rekentool, maar ook een ondersteunend instrument in de besluitvorming dat input geeft aan de discussie over keuzes en consequenties omtrent gebruik van de kantooromgeving.**

> **Kader 3: Een goed voorbeeld van een toekomstbestendig gebouw is het gebouw van de Belastingdienst aan de Tiberdreef in Utrecht. De activiteitgerelateerde werkomgeving in dit gebouw is in 2004 gerealiseerd en tot op heden is er niet verbouwd en zijn er geen wijzigingen geweest in de plekken en ruimten. Zowel in 2004 als in 2009 is dit gebouw geëvalueerd en de medewerkers vinden de werkomgeving nog steeds passend voor hun werkzaamheden.**

Toekomstbestendig

Activiteitenpatronen worden als input gebruikt voor cijfermatige exercities om de benodigde plekkenmix te berekenen (kader 2). Daarbij is het ook belangrijk om de toekomstvisie van de organisatie in de gaten te houden. Wil men bijvoorbeeld meer samenwerking

of kennisdeling stimuleren, dan zal hierop moeten worden ingespeeld door de faciliteiten en de plaatsing van de diverse werkplekken ten opzichte van elkaar aan te bieden.

Met de kennis over activiteitenpatronen en bijpassende diversiteit van werkplekken kunnen organisaties in de

toekomst bij verhuizingen of renovaties hun voordeel doen. De activiteitenpatronen kunnen als leidraad dienen in een gesprek en de patronen kunnen worden aangescherpt of verfijnd naar de wensen of ambities van de eigen organisatie.

Maatwerk versus flexibiliteit

Een wezenlijke vraag is hoever de werkgever gaat met het op maat vormgeven van de werkomgeving. Specifiek maatwerk betekent minder flexibiliteit. Als elk team zijn eigen werkplekkenmix krijgt dan geeft dat problemen bij een veranderende samenstelling of verplaatsingen van teams. In de praktijk komt dat vaker voor dan men vooraf verwacht, bijvoorbeeld door wijzigingen in de omvang van afdelingen of door een reorganisatie. Er zijn dan investeringen nodig om weer een passende werkomgeving te creëren, of het team moet genoegen nemen met een minder passende werkomgeving. Dat kan ervoor pleiten om te kiezen voor een meer generieke werkplekkenmix die passend is bij de werkzaamheden van de gehele organisatie. Nog steeds maatwerk, maar ook flexibeler en toekomstbestendig.

fmi

> Marion Beijer, Evi De Bruyne, Sandra Brunia en Anca Gosselink zijn allen onderzoeker bij het Center for People and Buildings (CFPB)