

Is dat zo?

Wim Pullen, Center for People and Buildings

Gisteren kreeg ik een uitnodiging voor een presentatie waarin uiteengezet zou worden 'dat het werken op kantoor verandert, dat de communicatie toeneemt en we steeds meer buiten het kantoor werken'. Ik heb sterke twijfels of het werken op kantoor verandert. Inderdaad, er zijn werkplekken met kekke namen, ze staan anders gerangschikt, hebben eigentijdse kleuren, er zijn mooie IT-systemen en er is goede koffie. Alles onder de vlag van 'het nieuwe werken'. Ik keek nog eens naar de uitnodiging en dacht: 'is dat allemaal wel zo?'

Op basis van onderzoek van het Center for People and Buildings (CfPB) durf ik te stellen: 'we maken nieuwe werkplekconcepten, maar de mensen die er werken hebben overwegend traditionele arbeidsopvattingen.'

Even duidelijk: ik ben voor arbeidsinnovaties. Economisch onderzoek dat aantoonde dat we onze productiemiddelen niet optimaal inzetten daagt uit om de principiële discussie te voeren wat het leidende bedrijfsuitgangspunt moet zijn: groei van arbeidsproductiviteit, het nastreven van welzijn of duurzame bedrijfscontinuïteit?

Ik ben tegen managers die onder het slechts herhaald uitspreken van mantra's als 'de productiviteit moet omhoog' of 'de communicatie moet beter' een nieuwe werkomgeving maken en bijbehorende werkwijzen laten invoeren. Alsof slechts het herhaald roepen van zo'n doelstelling de gewenste verandering teweeg brengt?

Bij het CfPB doen we nu ruim zes jaar gericht onderzoek met het werkomgevingsdiagnoseinstrument WODI naar gebruik en beleving van de werkomgeving. Meer dan 7000 respondenten*

zitten in onze database. Zij werken in cellenkantoren en combikantoren met vast of flexibel werkplekgebruik. Als je vraagt naar de belangrijkste eigenschappen van de werkomgeving geven



respondenten zowel plausibele als de 'juiste' antwoorden: je werkplek moet functioneel en comfortabel zijn, het binnenklimaat moet op orde zijn, je moet je goed kunnen concentreren en het werk moet goed bereikbaar zijn. Ik denk dat deze 'de communicatie en sociale interactie moeten goed mogelijk zijn', een eis die door nog geen 25 procent van de respondenten in de top drie van belangrijkste aspecten wordt gezet,

tot de categorie 'sociaal gewenst' kan worden gerekend. Benader je door analyse wat mensen impliciet belangrijk vinden voor productief en prettig werken, dan dampd daar een traditionele arbeidsopvatting uit op: je gaat naar kantoor en daar moet je vooral geconcentreerd kunnen werken. Je wilt daar gebruik maken van een functionele en comfortabele werkplek. Verrassend maar waar: de door managers zo benadrukte communicatie en sociale interactie - het kantoor is een ontmoetingsplaats - komt niet voor. Uit implementatieonderzoek blijkt dit ook: 'er worden mooie doelen geformuleerd, maar ze (het management) leggen ons (medewerkers) niet uit wat er dan anders moet, laat staan dat ze het goede voorbeeld geven'. Uitzonderingen daargelaten!

Mijn les: we maken nieuwe werkomgevingen waarin mensen aan het werk gaan met traditionele opvattingen over arbeid. Arbeidsinnovaties vragen om een proces waarin managers specifiek moeten worden over hun doelen. Neem de tijd om samen te begrijpen wat 'meer communiceren' betekent en hoe je dat doet. Blijven managers bij hun oude gedrag (roep maar een paar doelen) dan kunnen ze rekenen op een permanente twijfel uit hun omgeving: 'is dat zo?'

* De CfPB WODI database vertoont sterke overeenkomsten met de CBS gegevens over de gehele beroepsbevolking. Echter is het aantal hoogopgeleide respondenten in de WODI database beduidend hoger. Dit kan te maken hebben met het karakter van de gebouwen (voornamelijk kantoren).