

Habit@: nogmaals de maat genomen - een tweede evaluatieonderzoek naar het gebruik en de beleving van Waterschap Rivierenland

Auteurs: M. Maarleveld, S. Brunia

Delft, Center for People and Buildings, 2009

Samenvatting van het rapport

Na de fusies van de verschillende waterschappen in 2002 en 2005 heeft het vernieuwde Waterschap Rivierenland eind 2006 een nieuw hoofdkantoor in Tiel betrokken. Een gebouw dat de integratie en samenwerking tussen de fusiepartners moet bevorderen, de kwaliteit van de werkomgeving moet verhogen en effectiever ruimtegebruik moet toestaan. Naast deze doelstellingen heeft het waterschap zich op verschillende werkomgevingaspecten een doelstelling gesteld. Met behulp van de tevredenheidsindicator van het Center for People and Buildings (CfPB) en de eigen doelstellingen heeft het waterschap per aspect het gewenste percentage tevreden en ontevreden medewerkers bepaald. Daarbij heeft het waterschap de lat hoog gelegd. Het waterschap wil zich slechts vergelijken met die onderzochte organisaties en gebouwen die boven het gemiddelde van alle onderzochte gebouwen scoren. De doelstelling die het waterschap zich heeft opgelegd is voor een deel van de aspecten gelijk aan het gemiddelde van deze relatief goed scorende gebouwen. Voor tien van de achttien aspecten gaat het waterschap nog verder. Hier wil zij zich vergelijken met de besten. Het gaat dan om de aspecten die te maken hebben met de eigen doelstellingen van het waterschap.

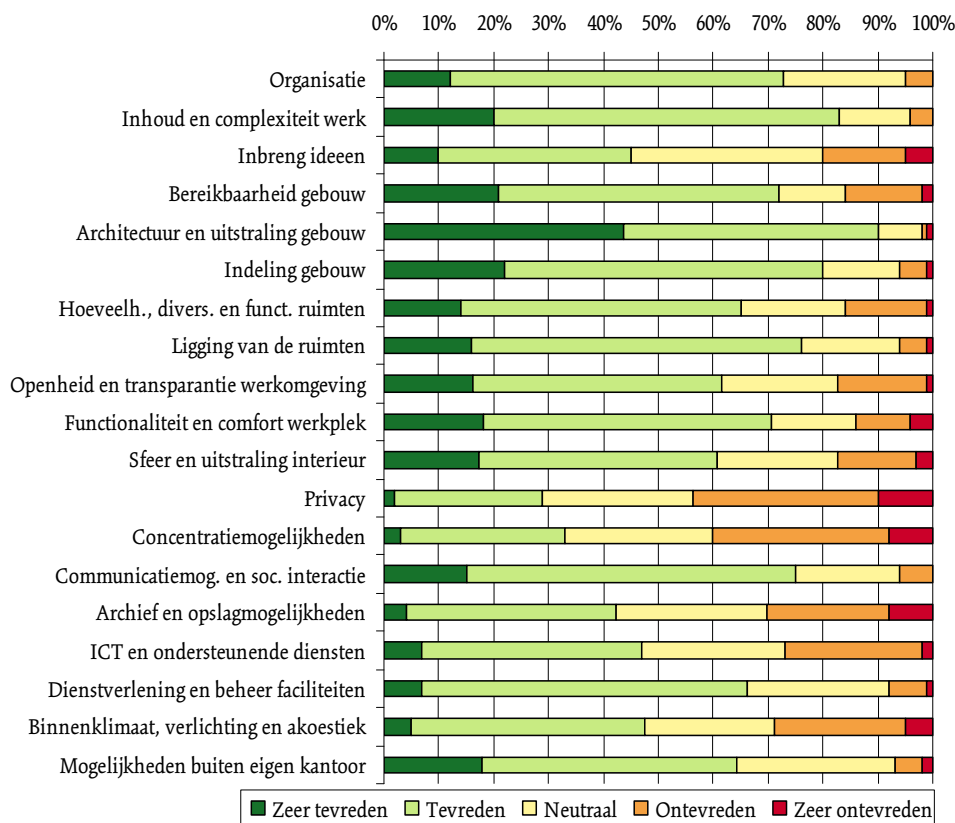
Begin april 2007 heeft de evaluatie van het gebruik en de beleving van het gebouw voor de eerste maal plaats gevonden (Maarleveld en van Wagtenonk 2007). De tweede meting vond anderhalf jaar later (eind oktober 2008) plaats. De evaluaties vonden plaats door middel van WODI Light. Dit is een instrument dat onderzoek ondersteunt naar de tevredenheid en ontevredenheid over hoofdaspecten binnen de werkomgeving. Om de uitkomsten beter te begrijpen en te kunnen verklaren is een goed beeld van de context nodig. Daarom hebben na afloop van de eerste meting negen interviews plaatsgevonden. De resultaten uit de tweede meting zijn besproken in een bijeenkomst met de directieraad en alle afdelingshoofden.

Het nieuwe kantoor biedt momenteel 400 werkplekken voor 500 medewerkers. Het is een open en transparante werkomgeving met voornamelijk open werkplekken. Daarnaast biedt het kantoor per vleugel een aantal cockpits en teamruimten, een open overlegtafel en een bibliotheek met vergadertafel. Het gebruik van de werkplekken is flexibel, de werkplekkeuze is afhankelijk van de werkzaamheden. Per vleugel worden print-, kopieer- en lockerfaciliteiten geboden. Elke verdieping heeft een ontmoetingsruimte met koffie- en overlegfaciliteiten en twee open overlegmogelijkheden. Iedere medewerker heeft één strekkende meter eigen archiefkamer, het overige materiaal wordt centraal en digitaal opgeslagen. Iedereen kan door in te loggen met zijn eigen inloggegevens op elke computer inloggen.

Het gebouw kent in vergelijking met andere onderzochte gebouwen een hoge waardering. De rapportcijfers voor 'organisatie', 'werkproces', 'faciliteiten', 'huisvestingsconcept', 'mate waarin de medewerkers de werkomgeving als prettig ervaart' en 'mate waarin de werkomgeving de arbeidsproductiviteit ondersteunt'

scoren allen hoger dan het gemiddelde van alle andere gebouwen. Van de onderliggende aspecten zijn er zelfs vijf die beter scoren dan alle andere onderzochte gebouwen. Met name de relatief lage ontevredenheid over 'binnenklimaat, de verlichting en akoestiek' is noemenswaardig. Met 29% ontevreden medewerkers scoort het waterschap 30% onder de gemiddelde ontevredenheid.

'Architectuur en uitstraling van het gebouw', 'indeling van het gebouw', 'ligging van de ruimten', 'mogelijkheid tot communicatie' en 'bereikbaarheid van het gebouw' kennen de hoogste tevredenheid. 'Privacy', 'concentratiemogelijkheden' en 'archief en opslagmogelijkheden' laten de grootste ontevredenheid zien. Over de eerste twee is 40% of meer van de medewerkers ontevreden. De grootste groep medewerkers vindt 'functionaliteit van de werkplek' één van de drie belangrijkste aspecten, gevolgd door 'binnenklimaat, verlichting en akoestiek', 'communicatiemogelijkheden en sociale interactie' en 'concentratiemogelijkheden'.



Figuur 0.1: Beoordeling tevredenheid in 2008

De aspecten die het minst voldoen aan de door Waterschap Rivierenland opgestelde tevredenheids- en ontevredenheidsdoelstelling zijn: 'de concentratie mogelijkheden', 'de privacy' en 'het binnenklimaat'. De aspecten die het meest voldoen zijn: 'de architectuur en uitstraling van het gebouw', 'de mogelijkheden buiten het kantoor' en 'de indeling van het gebouw'.

In vergelijking met de meting uit 2007 zijn er nu over het grootste deel van de aspecten meer mensen tevreden. Alleen de aspecten 'bereikbaarheid van het gebouw' en 'concentratiemogelijkheden' tonen een lichte achteruitgang. Wel zijn er op zeven van de negentien aspecten iets meer ontevreden mensen. Maar

deze verschillen zijn erg klein. Alleen het aspect 'ICT en ondersteunende diensten' kent een groter verschil dan 3%. De grootste positieve verschillen gelden voor 'binnenklimaat, verlichting en akoestiek' en 'mogelijkheden om buiten eigen kantoor te werken'.

Uit het onderzoek in 2007 kwam een aantal aandachtspunten naar voren. Het inregelen van het binnenklimaat moest goed in de gaten gehouden worden en de onvrede over de concentratiemogelijkheden en de hoeveelheid, diversiteit en functionaliteit van de ruimten gaf reden tot het geluiddicht maken van de cockpits en veranderingen in de inrichting van de teamruimten. Onvrede over het archief en de opslagmogelijkheden en de privacy werd vooral gewijd aan de nieuwigheid en zou over de tijd verminderen. Een scala aan voorgenomen veranderingen is doorgevoerd. Echter zijn er ook een aantal nog niet opgelost, waaronder de geluiddichtheid van de cockpits en problemen met print- en presentatievoorzieningen.

Discussiepunten op basis van de onderzoeksresultaten in 2007 en 2008 betreffen de aspecten waar een relatief grote ontevredenheid over is, namelijk 'concentratiemogelijkheden', 'privacy', 'ICT en ondersteunende diensten', 'bereikbaarheid van het gebouw' en 'archief en opslagmogelijkheden'. Een vergelijking tussen de verschillende directies c.q. afdelingen op het gebied van de bovenstaande aandachtspunten laat zien dat de tevredenheid per directie c.q. afdeling verschilt. Nader onderzoek naar verklaringen voor de verschillen kan het waterschap helpen bij het streven naar een hogere tevredenheid.

We kunnen concluderen dat het gebouw van Waterschap Rivierenland voldoet aan de vooropgestelde doelstellingen, maar dat er tevens een aantal aandachtspunten blijft bestaan. 'Privacy' en 'concentratiemogelijkheden' scoren in beide metingen niet goed. 'ICT en ondersteunende diensten' kent een lichte daling van het aantal tevreden medewerkers en een stijging van het aantal ontevreden medewerkers. De vraag is of de oplossing voor de drie aspecten ligt in de fysieke omgeving of dat aandacht vanuit het management hieraan kan bijdragen.