

Kantoorinrichting

De beleving van werkomgevingen wordt door het Center for People and Buildings jaarlijks gevat in de CFPB Indicator. De versie van 2010 geeft de gemiddelde waardering van medewerkers uit 40 verschillende casestudies over negentien verschillende werkomgevingsaspecten. Weekblad Facilitair & gebouwbeheer legde zijn oor te luister bij twee van de deelnemers.

Fm'ers gebruiken database van CFPB

Handvatten voor huisvesting

Het Center for People and Buildings doet sinds 2001 onderzoek naar de relatie tussen mens, werk en werkomgeving. Sandra Brunia, namens CFPB nauw betrokken bij de Indicator 2010: 'Sinds enkele jaren wordt er zeer regelmatig onderzoek gedaan bij verschillende organisaties, onder meer naar de beleving van de werkomgeving. Hiervoor wordt het werkomgevingsdiagnose-instrument (WODI) ingezet. Op basis van de 40 casestudies die we hebben gedaan in 2007, 2008 en 2009, is een representatief beeld verkregen van de gemiddelde waardering van de werkomgeving.'

De CFPB Indicator 2010 is volgens Brunia een 'referentiewaarde waarmee organisaties een scherper beeld krijgen van de sterke en minder sterke kanten van de eigen werkomgeving'. Organisaties kunnen zich vergelijken met de CFPB Indicator 2010, maar ook met de bovengemiddeld scorende organisaties, met organisaties met vergelijkbare kantoorconcepten (bijvoorbeeld innovatieve kantoren) of met organisaties uit een bepaalde sector (bijvoorbeeld onderwijs). Brunia: 'Naast inzicht in de tevredenheid én ontevredenheid over 19 werkomgevingsaspecten, is ook inzicht verkregen in de 'overall' waardering, in de vorm van rapportcijfers voor de organisatie, het werk en werkproces, de faciliteiten, het huisvestingsconcept, de mate waarin men de werkomgeving als prettig ervaart en de mate waarin men de werkomgeving

ondersteunend vindt aan de productiviteit. Alle metingen kunnen vervolgens worden verzameld in een database en met elkaar worden vergeleken. Dat betekent dat organisaties ook de mogelijkheid hebben tot benchmarking van de eigen resultaten met die van anderen.'

Flexibel

Een van de deelnemers aan de CFPB Indicator, die dit heeft gedaan, is Waterschap



■ Waterschap Rivierenland heeft gekozen voor een flexibel kantoorconcept, onder de naam Habit@.



■ Een van de deelnemers aan de CFPB Indicator is Waterschap Rivierenland.

Rivierenland. Ontstaan uit twee fusies van in totaal acht organisaties, die in 2002 en 2005 plaatsvonden. Eric Kuindersma, beleidsmedewerker externe betrekkingen: 'Deze fusies zijn begin 2007 gevolgd door verhuizing naar een nieuw pand, met een

flexibel werkplekconcept. Net na de verhuizing naar de nieuwe locatie én eind 2008 is er een zogeheten WODI Light meting uitgevoerd. Dit om de gebruikerstevredenheid onder de werknemers in het nieuwe gebouw te onderzoeken. Daarvoor hadden we overigens al onze eigen doelstelling vastgesteld op basis van de CFPB Indicator en onze eigen prioriteiten.' Opvallend daaraan is dat het waterschap zich niet wilde vergelijken met het gemiddelde van alle onderzochte gebouwen, maar met het gemiddelde van de gebouwen die beter scoorden dan de CFPB Indicator. Kuindersma: 'We hebben de lat hoog gelegd voor onszelf. We wilden graag weten of we met de tevredenheid over ons gebouw tot de besten behoorden of juist onder het nieuw verkregen gemiddelde scoorden. Ons inziens heeft het geen zin om ons modern flexconcept te vergelijken met traditionele kantoren.'

Volgens Kuindersma heeft het waterschap naar aanleiding van de uitkomsten van de eerste meting onder meer besloten meer aandacht te besteden aan het gewenste gebruik van de verschillende ruimten, is de inrichting van de teamruimten aangepast en is geprobeerd de geluidsdichtheid van de stilleruimten te verbeteren. 'Er was on-

tevredenheid over bijvoorbeeld het binnenklimaat. Dat bleek onder meer te wijten aan de tijd die nodig was voor de inregeling van het klimaatsysteem. Nadat men aan deze situatie was gewend, ebde de ontevredenheid weg. Dat gold overigens voor de meeste andere werkomgevingsaspecten.' Dat bleek onder andere uit de tweede meting in 2008. Kuindersma fungeerde bij de nieuwbouw als projectleider Habit@. 'We hebben daarbij gekozen voor een flexibel kantoorconcept, onder de naam Habit@. In ons pand is er voor iedere soort werkactiviteit een geschikte werkplek. Voor individueel werk, voor werken in teams, voor vergaderingen en voor werk, waarvoor hoge concentratie nodig is. Dit houdt in dat je als medewerker steeds die werkplek kiest, die het beste bij je werk van dat moment past. Uit de CFPB Indicator blijkt dat onze medewerkers de flexibiliteit nu zeer waarderen. Dat was in het begin van het project wel anders!'

Organisatiegericht

Een andere organisatie die intensief met de CFPB Indicator aan de slag is gegaan, is de Belastingdienst. Gijs van Wijk, binnen het Centrum voor Facilitaire Dienstverlening portefeuillehouder organisatiegericht

huisvesten: 'Al vanaf 2003 hebben we een samenwerkingsverband met het CFPB. De bedoeling is kennis opdoen, maken en delen. We zijn nog steeds bezig met het stimuleren van flexwerken, maar bij de introductie daarvan bij de verschillende belastingkantoren bleek dat toch lastig te zijn. Om die weerstand enigszins te verminderen, moet je met kengetallen aan komen. Om aan te tonen dat wij ook geen hogere bezetting van de werkplek hebben dan rond de 50 procent.'

Bij de kantoren zette Van Wijk, samen met het CFPB, de indicator in. Deze is ook steeds verder ontwikkeld. Daarbij is niet alleen de bureaus qua bezetting gemeten, maar ook de beleving van de medewerkers. Wat vinden ze van de huisvesting, de organisatie en het werk? 'Inmiddels hebben we een database opgebouwd, met daarin, vanuit de Belastingdienst, de gegevens van al zo'n 5000 mensen. Die zeggen iets over hoe men aankijkt tegen het binnenklimaat, het management, de organisatie en het werk. We zijn nu aan het bekijken wat we met deze indicatoren kunnen doen. Zodat we zodanig kunnen turen dat je met je resultaten aan de goed kant van de streep blijft.'

De benchmarking met andere organisaties werkt zeker stimulerend, zo laat Van Wijk weten. 'Om mensen te laten zien: 'in welke positie bevinden we ons en doen we het goed of juist heel slecht?' We vergelijken ons met de andere belastingkantoren, maar ook met andere overheidsorganisaties en niet-overheidsgebouwen. Naast de CFPB Indicator hebben wij ook een eigen facilitaire monitor, waarmee we de mensen vragen naar hun tevredenheid over huisvesting, de dienstverlening aan de balie, het archief en andere facilitaire voorzieningen. De indicatoren die het CFPB aanreikt zijn een verfijning op het gebied van huisvesting.'

Van Wijk is van mening dat die echter nog te weinig worden gebruikt binnen de Belastingdienst. 'Het is een kans, omdat er zoveel gegevens inzitten en er zoveel specifieke zaken uitkomen. In een gemiddeld belastingkantoor werken zo'n driehonderd mensen. Daar komen rapportcijfers uit op pakweg 25 onderwerpen. Van klimaat tot wat men van de organisatie vindt. Het is leuk om te lezen dat je het goed doet, maar de kunst is het goed te houden.' ■

WILLEM-JAN SCHAMPERS