

Samenvatting

Dit rapport beschrijft hoe de medewerkers van Avans Hogeschool de Activiteit-Gerelateerde Werkomgevingen (AGW) in Breda en Tilburg beleven. Het AGW-concept – flexwerken in een transparante omgeving met keuze uit verschillende typen werkplekken, afgestemd op verschillende taken - is ingevoerd om nieuwe wijzen van werken te ondersteunen, de samenwerking te bevorderen, een cultuurverandering (grotere klantgerichtheid) te ondersteunen, en efficiënter om te gaan met kostbare m². Avans Hogeschool streeft naar 80% tevreden medewerkers na de ingebruikname van AGW.

Het onderzoek heeft enkele maanden na de ingebruikname plaatsgevonden (mei - juli 2007). De huisvesting is nog niet helemaal klaar en in Breda zijn nog niet alle medewerkers naar het nieuwe gebouw verhuisd. De implementatie van het concept en het gebruik zijn dus nog niet helemaal uitgekristalliseerd. Ook zijn er nog enkele aanloopproblemen, zoals een goede afregeling van de klimaatinstallaties. De meting moet dan ook gezien worden als een tussentijdse momentopname.

Het belevingsonderzoek is uitgevoerd door het Delftse Center for People and Buildings (CfPB). Er is gebruik gemaakt van de door het Center ontwikkelde WODI-Ligth methode. Dit is een digitale enquête naar de beleving van 26 aspecten van de werkomgeving die blijkens onderzoek erg belangrijk worden gevonden voor de arbeidssatisfactie en de gepercipieerde arbeidsproductiviteit. De respons op de enquête is vrij laag (Breda 34,4%, Tilburg 24%). De bevindingen zijn, toegelicht en bediscussieerd met de gebruikers in een tweetal feedbacksessies.

Zowel in Breda als in Tilburg springt de hoge waardering voor de architectuur en uitstraling van het gebouw er in positieve zin uit. In Breda zijn de medewerkers een stuk minder positief over de privacy, het binnenklimaat inclusief verlichting en akoestiek, de hoeveelheid, diversiteit en functionaliteit van de ruimten, het archief en de ligging van de ruimten ten opzichte van elkaar. De medewerkers vinden de werkomgeving hier niet erg ondersteunend voor de arbeidsproductiviteit. In Tilburg is het oordeel over de hele linie wat positiever, maar ook hier scoren het binnenklimaat, het archief en de privacy lager dan in veel andere gebouwen. AGW in een onderwijsomgeving leidt ook tot ongemakken voor de interactie tussen docenten en studenten. Docenten zijn voor studenten niet altijd direct te vinden en het is geregeld zoeken naar een goede plek voor begeleiding van studenten, individueel of in groepen. Op de vraag naar wat medewerkers het meest belangrijk vinden voor een goede werkomgeving scoren functionaliteit en comfort van de werkplek en het binnenklimaat inclusief verlichting en akoestiek erg hoog, zowel in Breda als in Tilburg. Voldoende ruimte, diversiteit in ruimten en goede mogelijkheden tot communicatie en concentratie staan eveneens vaak in de top drie van belangrijkste factoren. Privacy op het werk, de indeling van het gebouw, de archivering en de mogelijkheid tot inbreng van eigen ideeën scoren in beide gebouwen aanzienlijk lager op mate van belangrijkheid.

Gezien de bevindingen zijn de doelstellingen (nog) niet helemaal zijn gehaald. Enerzijds stimuleert het gebouw tot communicatie, draagt de hoog gewaardeerde architectuur bij aan het

welzijn van de medewerkers en zijn er weinig klachten over het flexwerken. Ook de beoogde m2-reductie is gerealiseerd. Maar het binnenklimaat, telefoonsysteem, archivering en het faciliteren van de begeleiding van studenten door docenten voldoet de werkomgeving niet aan de wensen van de medewerkers. Geconcentreerd kunnen werken is niet altijd goed mogelijk. De doelstelling van 80% tevreden medewerkers wordt bij lange na niet gehaald. In feite is de lat te hoog gelegd, want ook in andere door het CfpB onderzochte gebouwen is het percentage tevreden medewerkers voor veel aspecten een stuk lager dan 80%.

Avans Hogeschool doet er goed aan om bij de verdere implementatie en het beheer van AGW in Breda en Tilburg vooral aandacht te besteden aan de volgende punten:

- Het binnenklimaat inclusief verlichting en akoestiek
- De functionaliteit en het comfort van de werkplek
- De hoeveelheid, diversiteit en functionaliteit van de ruimten en in het bijzonder het beter faciliteren van de interactie tussen docenten en studenten. Bespreekpunten zijn wel/geen toegangsbalies in de AGW-zones en spelregels of fysieke maatregelen (afsluitbaarheid) om duidelijk te maken waar studenten mogen komen, vindbaarheid van docenten en faciliteren van begeleiding.
- Goede mogelijkheden tot geconcentreerd werken.

Ondanks de lagere score op belangrijkheid is ook aandacht nodig voor het archief en opslagmogelijkheden, een zekere mate van privacy en het telefoonsysteem. In de feedbacksessies werd melding gemaakt van een te kort aan ruimten voor docenten in Breda en te weinig plekken voor goede begeleiding van studenten in Tilburg.

Uit het onderzoek zijn lessen te trekken, die deels nog kunnen worden meegenomen bij de voorbereiding van de komende inhuizing van verschillende groepen, en ook relevant zijn voor de beheerfase. Het valt aan te bevelen om de bestaande plannen voor de nog in te huizen medewerkers tijdig door te lichten aan de hand van de hiervoor genoemde aandachtspunten. Verder is het belangrijk om de bevindingen zorgvuldig naar alle medewerkers te communiceren en duidelijkheid te geven of, en zo ja welke maatregelen nu of op termijn worden genomen om de klachten te reduceren. Het lijkt verstandig om kleine gebruikersgroepen samen te stellen van nog in te huizen en al gehuisveste medewerkers, om de wenselijkheid en mogelijkheid van aanpassingen met hen door te spreken. Het samen doordenken van knelpunten en mogelijke oplossingen genereert vaak nieuwe ideeën, creëert een gezamenlijk gevoelde verantwoordelijkheid en maakt duidelijk dat elke ontwerp oplossing een compromis is van vele, deels conflicterende eisen en wensen.

Zoals gezegd is de meting een momentopname. De huisvesting is nog niet helemaal af, er zijn nog wat kinderziekten en mensen moeten leren omgaan met een nieuwe wijze van werken in een omgeving waarmee zij niet van oudsher vertrouwd zijn. Daarom valt het aan te bevelen om over ongeveer een jaar opnieuw een meting te houden, bij voorkeur met hetzelfde instrument vanwege de vergelijkbaarheid.