

## **Habit@: De maat genomen**

### **Een onderzoek naar het gebruik en de beleving van de huisvesting van Waterschap Rivierenland**

Juni 2007

M. Maarleveld en I. van Wagtendonk

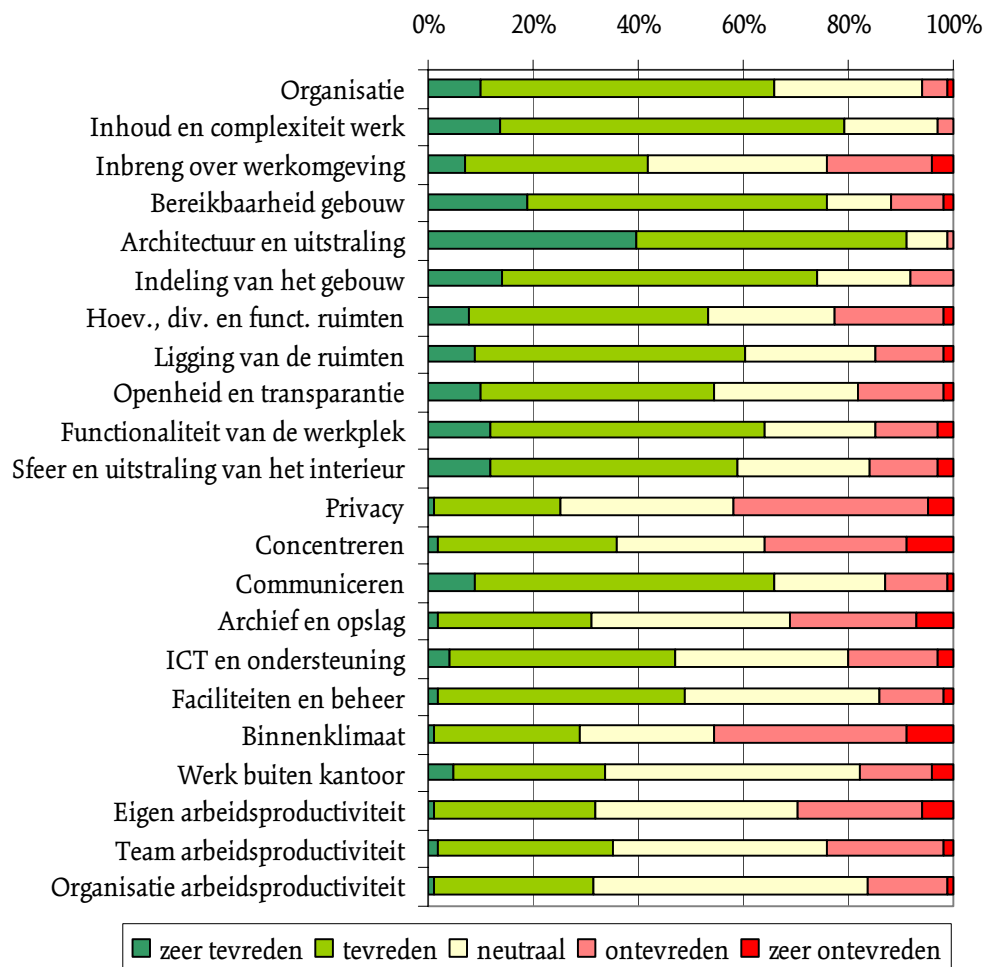
Center for People and Buildings

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 ruimte gebruik moet toestaan. Naast deze doelstellingen heeft het waterschap zich op verschillende werkomgevingsaspecten 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. Nadat iedereen ongeveer een jaar in het gebouw heeft gewerkt zal de evaluatie herhaald worden. De evaluatie vond plaats door middel van WODI-light. Dit is een instrument dat onderzoek ondersteunt naar de tevredenheid en ontevredenheid binnen de werkomgeving op hoofdaspecten. Om de uitkomsten in een beter begrepen context te plaatsen en verklaringen te kunnen aangeven hebben negen interviews plaatsgevonden. Het waterschap heeft zelf per cluster gevraagd om ervaringen over de werkomgeving te delen. Deze ervaringen zijn door het waterschap samengevat en waar toepasselijk als toevoeging aan de analyses in dit rapport opgenomen.

Het nieuwe kantoor biedt momenteel 400 werkplekken voor 500 medewerkers. Het is een open en transparante werkomgeving met voornamelijk openwerkplekken. Daarnaast biedt het 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 archiefruimte, het overige materiaal wordt centraal en digitaal opgeslagen. Iedereen kan door in te loggen met zijn eigen inloggegevens op elke computer en telefoon inloggen.

Het gebouw kent in vergelijking met andere onderzochte gebouwen een hoge waardering. De rapportcijfers voor de organisatie, het werkproces, de faciliteiten, het huisvestingsconcept, de arbeidsproductiviteit en de implementatie scoren allen gemiddeld of hoger dan het gemiddelde van alle andere gebouwen. De architectuur en uitstraling van het gebouw, de indeling van het gebouw, de bereikbaarheid van het gebouw en de mogelijkheid tot communicatie kennen de hoogste tevredenheid. Het binnenklimaat, de privacy en de mogelijkheid tot concentratie laten de grootste ontevredenheid zien. Hier is meer dan een derde van de medewerkers ontevreden over.



Figuur 0.1: Beoordeling tevredenheid

De aspecten die het minst voldoen aan de door Waterschap Rivierenland opgestelde tevredenheids en ontevredenheidsdoelstelling zijn: 'het binnenklimaat', 'de concentratie mogelijkheden', 'de hoeveelheid, diversiteit en functionaliteit van de ruimten', 'de privacy' en 'het archief en de opslagmogelijkheden'. De aspecten die het meest voldoen zijn: 'de architectuur en uitstraling van het gebouw', 'de indeling van het gebouw', 'de openheid en transparantie' en 'de eigen inbreng in de werkomgeving'. De drie eerst genoemde aspecten die het minst voldoen aan de doelstelling werden door de medewerkers als meest belangrijk ervaren. De vraag is of deze ook zo hoog scoren in belangrijkheid wanneer de onvrede hierover lager is.

De relatief lage score voor binnenklimaat kan te wijten zijn aan het klimaatbeheersing-systeem. Het systeem heeft twee seizoenen nodig om optimaal te presteren. De tweede evaluatiemeting zal dit moeten uitwijzen. Ook de onvrede over de privacy en concentratie mogelijkheid zou verklaard kunnen worden door kinderziekten in het begin van de in huizing. De cockpits konden op het moment van onderzoek nog niet gebruikt worden doordat de verlichting het nog niet deed. Ook hier zal een tweede evaluatie moeten uitwijzen of de ontevredenheid verholpen is nu de cockpits in gebruik zijn.

De onvrede over het archief en de opslagmogelijkheid kan gewenning zijn. De medewerkers moesten terug naar één meter plank per persoon. Daarnaast is een groot gedeelte van het archief recent gedigitaliseerd. Vijf clusters geven aan momenteel te weinig kastruimte te hebben. Ook de onvrede over de hoeveelheid, diversiteit en functionaliteit van de ruimten kan met gewenning te maken hebben. Het gebruik van de verschillende mogelijkheden is nieuw voor de medewerkers. Er wordt gesproken over onduidelijkheden bij het gebruik van de teamruimten. Daarnaast kan het zijn dat een aantal medewerkers ontevreden is over het af en toe moeten zoeken van een plek in een andere vleugel.

De hoge tevredenheidsscores zijn iets eenvoudiger te verklaren. Bij de architectuur en uitstraling van het gebouw is gekozen voor het gebruik van de elementen die met het werk van de medewerkers te maken hebben. Bij de openheid en transparantie is gekozen voor een open vleugel, waarbij toch intimiteit heerst. *'Het voelt niet alsof er 470 mensen in dit gebouw werken'*. Een hoge score op eigen inbreng over de werkomgeving is te danken aan de verschillende implementatie vormen waar voor gekozen is; informatieverschaffing zowel mondeling als schriftelijk, deelname van medewerkers in werkgroep en klankbordgroep, voorbeeldfunctie van de directie en het management, secretaris- directeur voorzitter van werkgroep en klankbordgroep en ver voor de in huizing al stimuleren van clean-desk, reductie van archief en digitale agenda's.