

Gebruikers zijn vaak tevreden

# De flexplek is zo gek nog niet

Flexplekken hebben de naam niet populair te zijn. De meeste kantoor-medewerkers zouden liever een eigen bureau hebben. Maar is dat echt zo? Niet als we de resultaten van tevredenheidsonderzoek onder gebruikers van flexplekken mogen geloven. Per saldo oordelen zij positief of neutraal. Maar niet alle negatieve vooroordelen over flexplekken blijken ongegrond.

## THEO VAN DER VOORDT

Dr. ir. D.J.M. van der Voordt is universitair hoofddocent bij de afdeling Real Estate & Housing van de Faculteit Bouwkunde aan de Technische Universiteit Delft en senior onderzoeker bij het kenniscentrum Center for People and Buildings in Delft. E: D.J.M.vanderVoordt@tudelft.nl of info@cfpb.nl, W: www.cfpb.nl.

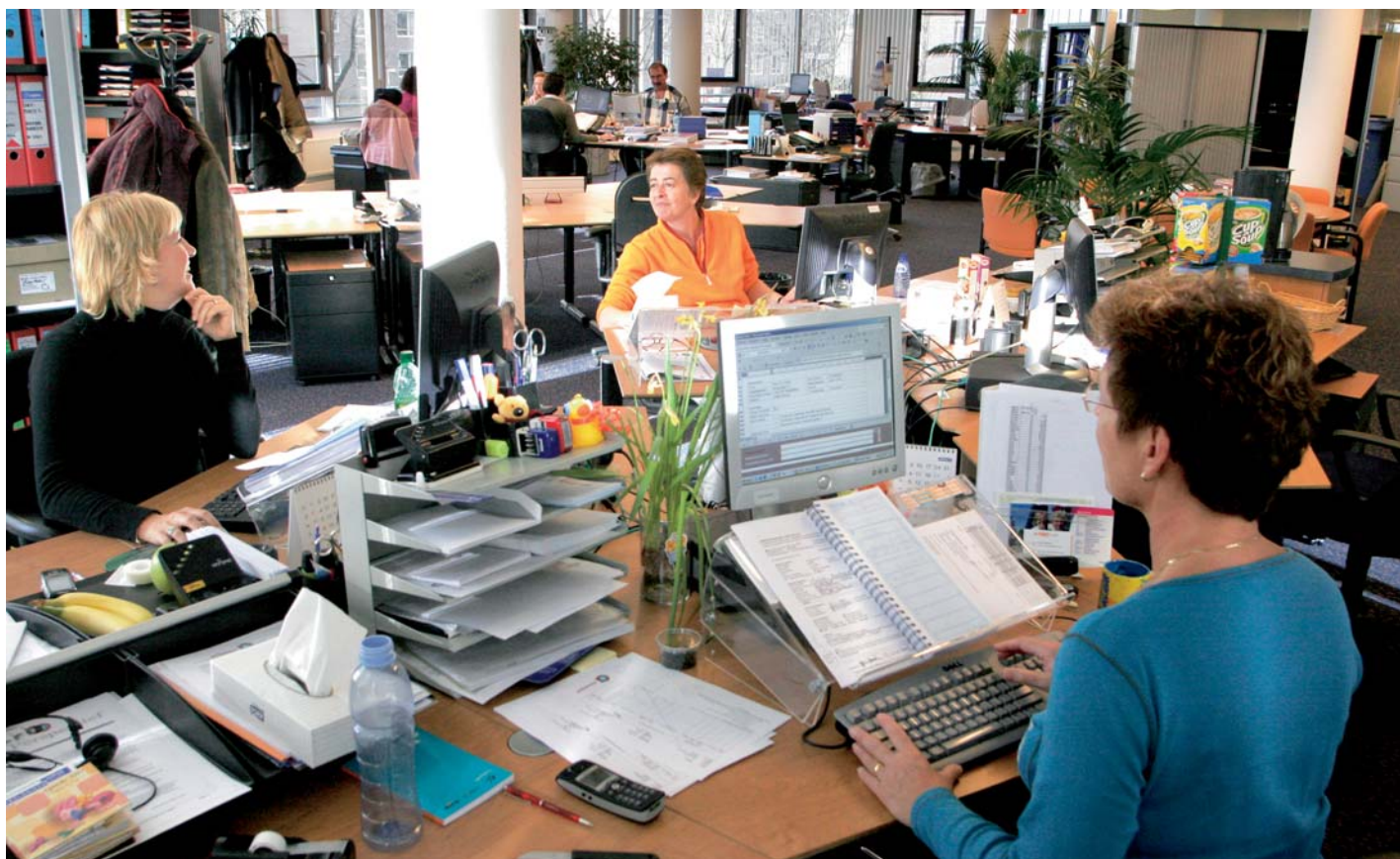
Als je aan kantoormedewerkers vraagt wat hun voorkeur heeft, dan lijkt er maar één conclusie mogelijk: de flexplek is niet populair. Volgens recent onderzoek van Primair Project in Berkel en Rodenrijs – volgens dit bedrijf zelf het ‘Eerste Nationale Werkplekonderzoek’ – geven de meeste werknemers de voorkeur aan een vast bureau. De percentages variëren per branche maar zijn steevast hoog: 86 procent in de dienstverlening, 80 procent bij de overheid en 62 procent in de zorg. In afstudeeronderzoek aan de TU Delft werden eerder soortgelijke cijfers gemeten.

Gaan we af op de ervaringen van mensen die daadwerkelijk in een flexibel kantoor werken, dan blijkt de waardering een stuk genuanceerder te liggen. De gebruikers noemen zowel voor- als nadelen. Per saldo is het oordeel van veel werknemers positief of neutraal. Een minderheid blijft het concept afwijzen. Lastig voor de interpretatie is dat een innovatief kantoorconcept zelden alleen komt. Vaak is sprake van een nieuw gebouw of een compleet nieuwe inrichting van een bestaand gebouw. De moderne architectuur, de aantrekkelijke uitstraling, de geavanceerde ICT en het fraai vormgegeven, comfortabele en ergonomisch doordachte meubilair trekken het oordeel in positieve richting omhoog. In nieuwe gebouwen zijn meer medewerkers trots op het gebouw. Uit casestudies in innovatieve en meer traditionele projecten zijn niettemin de nodige lessen te trekken over flexwerken. Voor dit artikel is gebruikgemaakt van data afkomstig van

het Delftse Center for People and Buildings (CfPB). Dit kenniscentrum is gespecialiseerd in onderzoek naar de relatie tussen mens, werk en werkomgeving. De data zijn verzameld met behulp van het door het CfPB ontwikkelde werkomgevingsdiagnose-instrument WODI. Sinds kort is ook een afgeslankte versie van dit instrument beschikbaar: WODI-Light. Korter, sneller uitvoerbaar en dus goedkoper, maar ook minder diepgravend.

## FLEXEN WERKT PRIMA

Volgens de ondervraagde gebruikers draagt wisselwerken bij aan meer dynamiek in de organisatie en meer keuzevrijheid. Men komt in contact met meer collega's, wat stimuleert tot communicatie en kennisuitwisseling. Over alle onderzochte projecten gemeten vindt de helft van de ondervraagde gebruikers dat een innovatief concept past bij hun organisatie. Een op de drie is neutraal. In drie onderzochte innovatieve projecten ligt het percentage positieve respons tussen de 55 en 75 procent, in vijf onderzochte traditionele projecten tussen de 43 en 57 procent. Kennelijk leidt de eigen ervaring met flexibel werken tot een meer positieve attitude. Het opgeven van de eigen plek blijkt na enige gewenning voor meer dan 80 procent geen groot probleem. Circa 40 procent van alle ondervraagde medewerkers is positief over de toegepaste mate van openheid; een derde heeft hierover geen uitgesproken mening. Flexibel werken en openheid gaan over het algemeen samen met een hoge medewerkerstevredenheid over de mogelijkheden tot com-



*Dat flexplekgebruikers het bureau leeg moeten achterlaten geeft weinig aanleiding tot klachten. Enig toezicht blijft soms echter nodig.*

municatie, formeel en informeel. Het nadeel van meer afleiding kan worden ondervangen door de aanwezigheid van zogenaamde cockpits of concentratiecellen, mits in voldoende mate aanwezig en van voldoende kwaliteit, klimatologisch en akoestisch. Traditionele kantoren scoren op concentratie niet systematisch beter of slechter dan innovatieve kantoren. In traditionele kantoren met veel meerpersoonskamers is geconcentreerd werken immers ook niet altijd gemakkelijk.

Clean desk – het leeg moeten achterlaten van het bureau als men langer dan twee uur weg is – geeft weinig aanleiding tot klachten. Wel is het nodig om toe te zien op de naleving ervan. Er is onder huidige kantoormedewerkers vrij veel animo voor digitale archivering. De wens tot thuiswerken is groter dan de hoeveelheid tijd die men daadwerkelijk thuiswerkt. Dit biedt perspectief op verdere optimalisatie van een netwerk aan werkplekken. Over het algemeen scoren nieuwere gebouwen hoger op tevredenheid over functionaliteit, ergonomie, esthetiek en imago dan oudere gebouwen. Aantrekkelijke architectuur, nieuw meubilair, hoogwaardige ICT en goed gefaciliteerde vergader ruimten op niet te grote afstand van de werkplek lijken voor veel mensen voldoende compensatie te bieden voor het verlies van de vaste werkplek.

#### **OF TOCH NIET?**

Uit dezelfde crosscase-analyse komen ook conclusies naar voren, die duiden op minder gunstige er-

varingen. Over alle cases samen vindt 20 procent van de medewerkers een innovatief kantoor *niet* passen bij de organisatie. Tussen de 20 en 40 procent is ontevreden over het niet-hebben van een eigen werkplek. Een krappe huisvesting heeft een negatief effect op de waardering van innovatief huisvesten. Omgekeerd heeft een te ruim aanbod aan werkplekken tot gevolg dat mensen nauwelijks van plek wisselen. Dit doet afbreuk aan de essentie van het relateren van werkplekdifferentiatie aan taakdifferentiatie en leidt tot inefficiënt gebruik van facilitaire middelen. Gemiddeld wordt niet meer dan één keer per dag gewisseld. Over de hele week genomen wordt vaker van plek gewisseld. Ongelijkheid in rechten – bijvoorbeeld iedereen flexwerken behalve de leidinggevenden – wordt niet gewaardeerd. Heldere communicatie over keuzes hierin is noodzakelijk. Open settings met weinig wanden en/of veel glas worden gewaardeerd vanwege de ruimtelijkheid en collega's kunnen zien, maar leiden tot onvrede over gebrek aan visuele privacy en auditieve privacy. Mensen vinden het niet prettig om door iedereen te worden gehoord en gezien. Er wordt geregeld geklaagd over geluidsoverlast van telefoons, collega's en bezoekers en de gebrekkige mogelijkheid tot het voeren van een vertrouwelijk gesprek zonder dat anderen dit horen. Geconcentreerd kunnen werken wordt dan ook minder gewaardeerd dan communicatie. Circa 30 procent van de ondervraagde medewerkers is hierover ontevreden. In innovatieve kantoren wordt de fysieke bereikbaarheid van collega's gemiddeld iets lager ge- ➤

**Het opgeven van de eigen plek blijkt na enige gewenning voor meer dan 80 procent geen groot probleem**

## » De flexplek is zo gek nog niet

waardeerd dan in traditionele kantoren met vaste werkplekken. Dit duidt op een slechtere vindbaarheid vanwege wisselwerken. De verschillen zijn echter niet groot. Afwezigheid van planten en kunst vergroot de kans op ontevredenheid over de aankleding. Dit staat in principe los van het kantoorconcept, maar in een kamerkantoor is het gemakkelijker om planten en kunst mee te nemen en hiermee de eigen kamer in te richten.

### COMMUNICEREN EN PARTICIPEREN

Behalve een goed product is ook het *implementatieproces* een belangrijke factor in het succes van een nieuw kantoorconcept. Een enthousiaste trekker, commitment van het management, een optimale balans tussen top down en bottom up, gedegen informatie en voldoende tijd voor discussie en reflectie blijken evenzoveel kritische succesfactoren. Andere lessen uit de onderzochte cases zijn bijvoorbeeld: zorg voor heldere doelstellingen. Maak een gedegen analyse van de organisatie (missie, structuur, cultuur, managementstijl) en de werkprocessen, bijvoorbeeld de mate van autonomie, sociale interactie, concentratie en mobiliteit, en stem het kantoorconcept en de werkplekinrichting hierop af. Zorg voor een adequate projectorganisatie, met duidelijke taakafspraken en heldere bevoegdheden, en een zorgvuldige afstemming tussen facilitair management, vastgoed, human resource management en ICT-specialisten. Neem weerstanden serieus, vooral het spanningsveld tussen wisselwerken in open ruimten en universele menselijke behoeften aan privacy, een eigen territorium, identiteit en personalisatie. Zorg voor optimaal functionerende faciliteiten (ICT!) en begeleid de medewerkers bij de invoering en het gebruik.

### ARBODESKUNDIGHEID

Een goed ontworpen en zorgvuldig beheerde werk-omgeving vereist kennis van economie, bedrijfskunde, arbeids- en organisatiepsychologie, ergonomie, architectuur, vastgoed, facilitymanagement en nog veel meer. Arbodeskundigen kunnen bij uit-

stek input leveren op het gebied van veiligheid, gezondheid en hygiëne. Er zijn zowel specialisten op deelterreinen als mensen die zich (willen) ontwikkelen tot multidisciplinaire preventiedeskundigen. Medewerkerstevredenheid is in dit verband een belangrijke variabele – op zichzelf, in relatie tot welzijn en gezondheid, en als prikkel tot arbeidsproductiviteit. Uit internationaal onderzoek blijkt een top tien samen te stellen van omgevingskenmerken die volgens werknemers bepalend zijn om effectief en efficiënt te kunnen werken. Het hoogst scorende de mogelijkheid om individueel te werken zonder afgeleid te worden, gunstige ruimtelijke condities voor spontane interactie en goede faciliteiten voor bijeenkomsten en ongestoord groepswerk. Eveneens hoog op de verlanglijst staan werkplekcomfort, ergonomie en genoeg ruimte voor spullen, dicht bij collega's zitten en gemakkelijke vindbaarheid van collega's, goede pauzeruimten, toegang tot technologie, hoogwaardige kwaliteit van de verlichting en daglicht, en persoonlijke controle over temperatuur en luchtkwaliteit. Sommige van deze variabelen staan min of meer los van het gekozen kantoorconcept. De mogelijkheid tot communicatie, concentratie en controle over het binnenklimaat zijn echter sterk afhankelijk van de indeling en de inrichting van het kantoor. Gezien het belang hiervan is voor arbodeskundigen een belangrijke taak weggelegd om de relaties tussen de fysieke omgeving, medewerkerstevredenheid en arbeidsproductiviteit grondig te analyseren en optimaal aan te sturen. «

### BRONNEN

Brill, M. en S. Weidemann (2001), *Disproving widespread myths about workplace design*, Kimball International, Jasper, USA.  
Voordt, D.J.M. van der, M. Maarleveld & J. Attema (2006), *Gebruikers over hun kantooromgeving. Crosscase analyse van acht projecten*, Delft, Center for People and Buildings.  
Volker, L. en D.J.M. van der Voordt (2005), *WODI-Evaluatie Toolkit*, Delft, Center for People and Buildings.  
Voordt, D.J.M. van der (2003), *Kosten en baten van werkplekinnovatie*, Delft, Center for People and Buildings.

**Traditionele kantoren scoren op concentratie niet systematisch beter of slechter dan innovatieve kantoren**