

CvB stukken voor agenda Universiteitsraad

UR 12-007

Overlegvergadering d.d. : 15 februari 2012
Commissievergadering : FPB
Agendapunt : Evaluatie werkvloer 5
Bijgevoegde stukken : Samenvatting en rapportage

Betrokken concerndirectie: HR paraaf: _____

Secretaris: mr. H.J. van Keulen paraaf: _____

Portefeuillehouder: ir. K.J. van Ast paraaf: _____

1. Status agendapunt:

Rol URaad:

- X Ter informatie
- o Ter advisering
- o Ter instemming
- o Anders:

2. Eerder behandeld in:

Naam gremium: CvB
Datum behandeling: 16 januari 2012
Naam agendapunt: Evaluatie werkomgeving vloer 5 Spiegel
Conclusie toen: goedkeuring evaluatie, conclusies en aanbevelingen

3. Toelichting/samenvatting:

In 2010 is (als pilot) de werkomgeving van de Concerndirectie HR (vloer 5, Spiegel) geheel verbouwd en aangepast. De belangrijkste reden betrof het dreigende gebrek aan ruimte. Andere overwegingen zoals het moderniseren van de werkomgeving en realiseren van meer flexibiliteit en transparantie speelden ook een rol. Rond begin september 2010 heeft HR de nieuwe werkomgeving in gebruik genomen. In juli 2011 is een HR werkgroep gestart met een evaluatie van de ervaringen.

De belangrijkste conclusies:

- Er is vrijwel nooit (meer) sprake van ruimtegebrek.
- Het moderniseren van de werkomgeving is geslaagd.
- Er is sprake van meer openheid, transparantie en flexibiliteit.
- De aard van de werkzaamheden en de mogelijkheden om zich goed te kunnen concentreren, spelen een rol waar het de tevredenheid over de nieuwe werkomgeving betreft.

De belangrijkste aanbevelingen:

- Een taakveld met een administratieve component is gevoelig voor omgevingsgeluiden en rumoer. Het is zaak hier rekening mee te houden, met het oog op het inrichten van eventuele toekomstige flexibele werkomgevingen.
- Een betere spreiding van de inzet van medewerkers (ook op vastgestelde 'dal' momenten, te weten de woensdag- en vrijdagmiddag) draagt bij aan het nog beter benutten van de werkplekken.
- Het

intensieve gebruik van de pantry/lounge genereert veel omgevingsgeluiden/geluidsoverlast; dit levert voor de omringende werkplekken geluidsoverlast op. Bij eventuele toekomstige aanpassingen van werkomgevingen dient het situeren van een pantry/lounge goed doordacht te worden.

- Het inrichten van een systeem waardoor inzichtelijk is wie waar zit voorkomt tijdverlies en overbodig 'gewandel' over de vloer.
- Problemen met betrekking tot de gehanteerde computer- en telefoonsystemen en met betrekking tot de klimaatbeheersing, zorgen voor (onnodige) weerstand en frustratie ten aanzien van het flexibele concept. Het goed invullen van dergelijke randvoorwaarden is van groot belang voor het vlot en succesvol introduceren van het flexibele concept.

Zie voor een uitgebreide toelichting de 2 bijlagen (rapportage evaluatie werkvloer 5 en samenvatting conclusies en aanbevelingen, werkvloer 5).

4. (Voorgenomen) besluit CvB:

<i>Gezien</i>	<i>de Rapportage/Evaluatie werkvloer 5, inclusief conclusies en aanbevelingen</i>
<i>Gehoord</i>	
<i>Overwegende</i>	<i>het door de organisatie c.q. onderdelen daarvan lering kunnen trekken, uit de opgedane ervaringen met betrekking tot het flexibele werkconcept</i>
<i>Besluit het CvB</i>	<i>goedkeuring te verlenen aan de opgestelde rapportage, inclusief conclusies en aanbevelingen</i>

GRIFFIE URaad: (door griffie UR in te vullen)

Eerder in URaad aan de orde geweest?

- Nee.
- Ja, op

Conclusie toen:

Nadere toelichting: (Voor als presidium/griffier vindt dat één van bovengenoemde punten nadere toelichting behoeft)

.....

Samenvatting Evaluatie Werkvloer 5.

De belangrijkste reden voor de verbouwing van vloer 5 betrof het dreigende tekort aan werkplekken voor HR medewerkers. Voorts speelden ook andere overwegingen een rol, te weten het (willen) verbeteren van de onderlinge afstemming en samenwerking, het realiseren van meer flexibiliteit, transparantie, openheid en efficiency, het vergroten van het werkplezier en het moderniseren van werkomgeving.

Om bovenstaande te evalueren heeft een HR werkgroep in de tweede helft van 2011 een evaluatie gerealiseerd, op basis van een vragenlijst met vragen op verschillende onderwerpen en gericht op 6 te onderscheiden taakvelden (te weten: de salarisadministratie, service desk, het secretariaat, HR managers/adviseurs/assistenten, de beleidsstaf en 'overig'). Van de 56 uitgezette vragenlijsten zijn er 48 ingevuld geretourneerd (respons = 86%). Separaat is een onderzoek verricht naar de benutting van de werkplekken (in juni en oktober 2011).

Dit heeft geleid tot de volgende conclusies en aanbevelingen:

Voornaamste conclusies:

1. Er is vrijwel nooit (meer) een tekort aan werkplekken voor HR medewerkers.
2. Piekmomenten qua bezetting van de werkplekken zijn: maandag, dinsdag, donderdag en vrijdagochtend; op woensdag- en vrijdagmiddag is duidelijk sprake van onderbezetting.
3. Er is sprake van een toename qua flexibiliteit, transparantie en openheid; het HR teamgevoel is daarnaast toegenomen.
4. Het werkplezier is vergroot, mede dankzij de smaakvolle inrichting.
5. Het moderniseren van de werkomgeving is goed gelukt; men vindt de werkomgeving duidelijk aantrekkelijker geworden.
6. Ruim 2/3^e van de respondenten is - in totaliteit - meer tevreden dan in het oude kantoorconcept.
7. Men geeft aan dat het realiseren van meer efficiency en productiviteit in de eerste fase na ingebruikname van vloer 5 (nog) niet is gelukt.
8. Het verbeteren van de onderlinge afstemming en samenwerking is deels gerealiseerd.
9. De onderlinge communicatie is verbeterd; het blijft echter wel van belang voldoende aandacht aan goede communicatie te besteden en er niet voetstoots vanuit te gaan dat collegae door de open omgeving wel op de hoogte zullen zijn.
10. Niet alle medewerkers kunnen zich in de nieuwe omgeving, door de toename aan omgevingsgeluiden, voldoende concentreren.
11. Het blijven aanspreken van elkaar, op eventueel ongewenst gedrag, blijft van groot belang.

Voornaamste aanbevelingen:

- Bepaalde functies/taken vragen om een grotere mate van concentratie, waardoor medewerkers die deze functies uitvoeren meer hinder ondervinden van 'omgevingsgeluiden' dan collegae. Geadviseerd wordt om hier de eventuele inrichting van (nieuwe) flexibele werkomgevingen rekening mee te houden.
- Geadviseerd wordt vooraf goed na te denken over de keuze, het gebruik, de instructie en afspraken betreffende de te installeren computers en telefoons. Dit kan veel frustratie en ergernis voorkomen. Een goede klimaatruithouding is eveneens van belang. Bij HR hadden problemen op deze gebieden een negatief effect op de algemene stemming. Juist in een periode waarin medewerkers moeten wennen aan een nieuw concept is deze onrust en weerstand ongewenst.
- Een juiste situering van een pantry/lounge en van een balie/receptie is van groot belang. Verschillende medewerkers blijken erg gevoelig te zijn voor de omgevingsgeluiden die het gebruik van dergelijke ruimtes met zich mee brengt. Dit leidt tot het advies om niet teveel 'open' werkplekken in de buurt van een pantry/lounge en balie/receptie te situeren; dit voorkomt frustratie over het geluid dat het gebruik van dergelijke plekken teweeg brengt.
- Het introduceren en hanteren van een duidelijke 'aanspreekcultuur' is belangrijk om goed te kunnen settelen in een nieuwe omgeving. Het snel naar elkaar uitspreken van zaken, het elkaar blijven aanspreken op gedrag en het rekening houden met elkaar is daarbij van groot belang.
- Het kunnen beschikken over voldoende vergaderzalen plus een goede situering daarvan is erg belangrijk, als er relatief weinig gesloten werkruimtes zijn waar vertrouwelijke gesprekken plaats kunnen vinden.
- Een open ruimte impliceert niet vanzelf dat iedereen goed geïnformeerd is over wat er allemaal speelt: het is belangrijk om duidelijk te blijven communiceren met elkaar.
- Geadviseerd wordt om, indien mogelijk, een systeem te installeren waarmee inzichtelijk wordt waar de verschillende medewerkers zitten. Dat wordt door diverse respondenten gemist.

Hoe zitten we erbij?

Evaluatie vernieuwde vloer 5

Concerndirectie HR

Enschede, 1 december 2011

Versie 3 (def.)

Kenmerk HR/

Inhoudsopgave

1. Inleiding

2. Respons en respondenten

3. belangrijkste resultaten

4. conclusies en aanbevelingen

1. Inleiding

Begin september 2010 is de vernieuwde vloer 5 van de Spiegel opgeleverd en door HR in gebruik genomen. De verbouwing was het eindresultaat van een in 2009 ingezet traject. De belangrijkste reden om dit traject in te zetten was het dreigende tekort aan voldoende werkplekken voor HR medewerkers. Daarnaast speelden op dat moment ook andere overwegingen een rol zoals het verbeteren van de onderlinge afstemming en samenwerking; het realiseren van meer flexibiliteit, transparantie, openheid en efficiency; het vergroten van het werkplezier; het moderniseren van de werkomgeving, met inachtneming van aspecten van duurzaamheid.

Om inzicht te krijgen in de beleving van de nieuwe werkomgeving is door de werkgroep 'werkvloer 5', bestaande uit 4 medewerkers van HR een vragenlijst ontwikkeld en uitgezet onder alle HR-medewerkers op vloer 5. Het doel van deze vragenlijst is om de individuele en gezamenlijke ervaringen en meningen op de vernieuwde vloer 5 te inventariseren en evalueren. Enerzijds om waar mogelijk wijzigingen of verbeteringen aan te brengen, anderzijds om als organisatie te leren van de opgedane ervaringen. De gehanteerde vragenlijst omvat in totaal 47 - onderling soms zeer verschillende - vragen die grofweg onderverdeeld kunnen worden in de volgende onderwerpen/thema's:

1. bezetting en gebruik werkplekken
2. concentratiemogelijkheden
3. beschikbare faciliteiten
4. transparantie, openheid & bereikbaarheid
5. samenwerking & ontmoeting collegae
6. productiviteit & efficiency
7. klantvriendelijkheid en werkplezier

2. Respons en respondenten

Er zijn in totaal 56 vragenlijsten verspreid, 48 volledig ingevulde vragenlijsten zijn geretourneerd. De respons komt daarmee uit op 86%. Dit is een goed resultaat voor het verkrijgen van betrouwbare resultaten. Bij het uitzetten van de vragenlijsten is een duidelijk onderscheid gemaakt tussen de verschillende taakvelden binnen HR:

- Salarisadministratie
- Service desk
- Secretariaat
- HR managers/adviseurs/assistentes
- Beleidsstaf
- Overig

Met uitzondering van het taakveld HR managers/adviseurs/assistentes bedraagt de respons binnen de verschillende taakvelden 70% of hoger. De respons van het taakveld HR managers/adviseurs/assistentes ligt beduidend lager (43%).

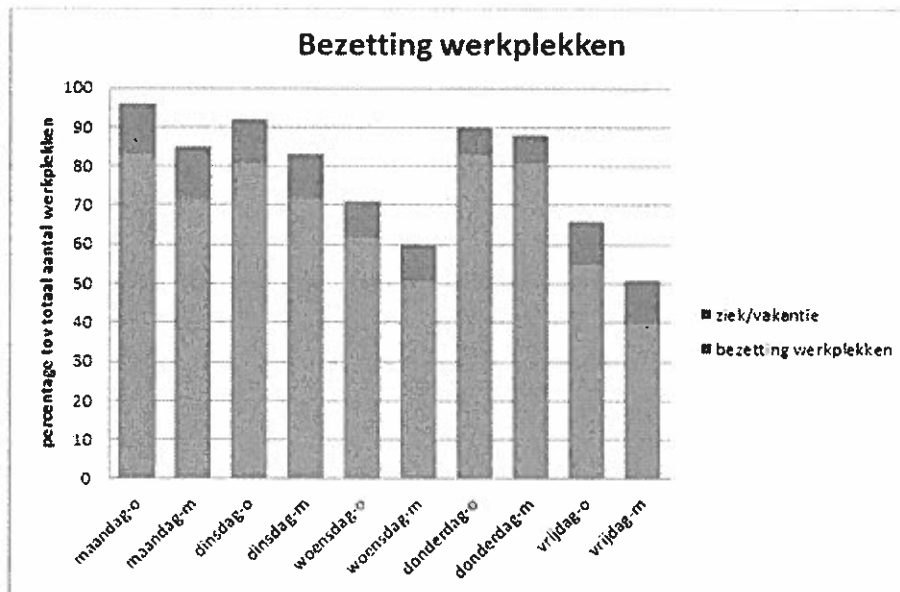
3. Belangrijkste resultaten vragenlijst

De belangrijkste resultaten van de enquête worden in deze paragraaf weergegeven. De antwoorden van het HR Secretariaat zijn daarbij buiten beschouwing gelaten op basis van de afwijkende werkpleksituatie.

3.1 Benutting en gebruik werkplekken

3.1 Werkplekken

Separaat naast de vragenlijsten is de benutting van de werkplekken gemonitord. Dit heeft plaats gevonden in de eerste week van juni 2011 en in de eerste week van oktober 2011. Daarbij is naar voren gekomen dat de piekmomenten vooral de maandag (ochtend en middag), dinsdagochtend en donderdagochtend zijn. Op woensdag en vrijdag, op zowel de ochtend en (vooral) de middagen, is er sprake van het minst benutten van de werkplekken.



Figuur 3.1: Overzicht bezettingsgraad.

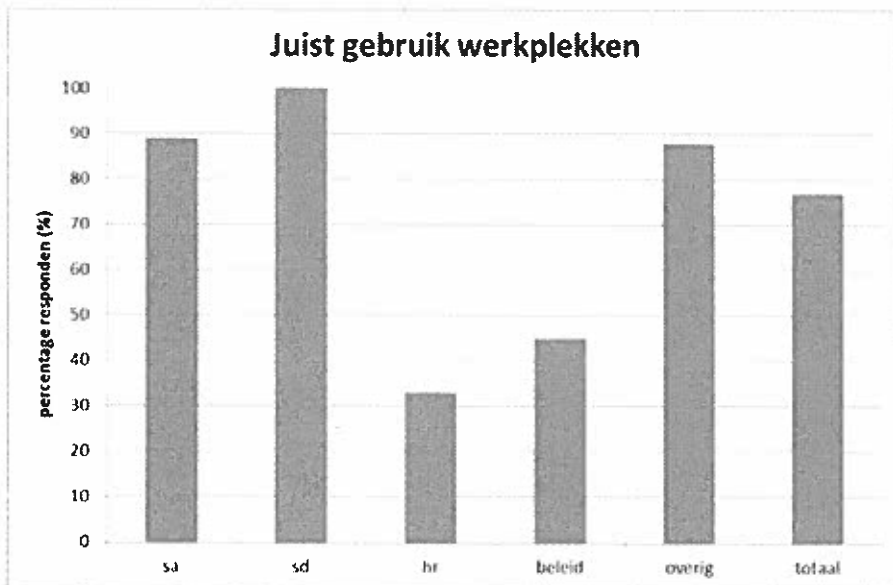
Uit de vragenlijst komt naar voren dat 79% van de respondenten binnen het tijdsbestek van 1 week regelmatig van werkplek wisselt. Slechts 2% wisselt binnen het tijdsbestek van 1 dag regelmatig van werkplek.

De werkplek waarvan gebruik kan worden gemaakt zijn:

- Concentratieruimte
- Semi-concentratieruimte midden
- Semi-concentratieruimte uiteinden
- Coupé plekken
- Open werkplek
- Projecttafel

Opvallend is dat slechts 40% van de respondenten van mening is dat werkplekken vrij worden gemaakt als men de werkplek voor langere tijd verlaat.

Van de respondenten denkt 73% bewust na over het opzoeken van een werkplek die bij hun werkzaamheden past en 77% vindt dat werkplekken in de regel juist gebruikt worden (waarvoor ze bestemd zijn).

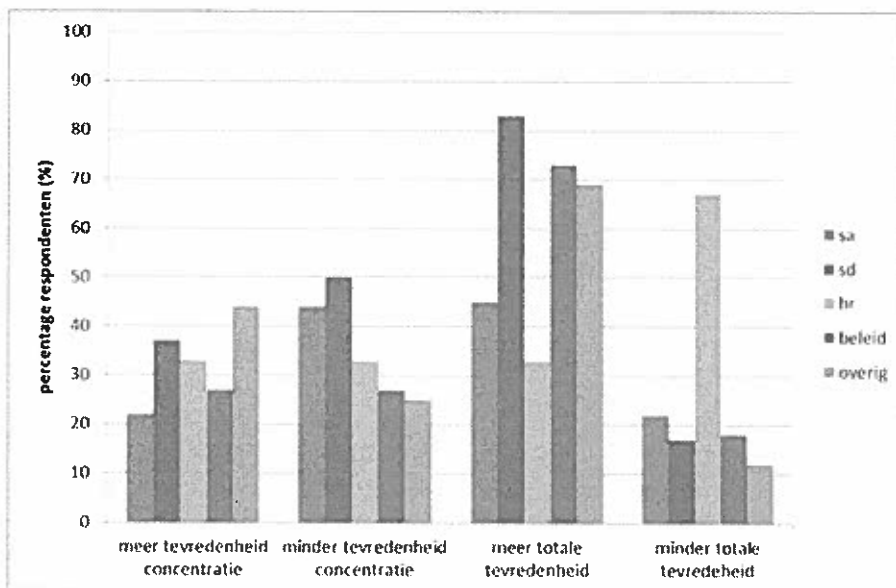


Figuur 3.2: Oordeel over juist gebruik werkplekken per taakveld en totaal.

Vooraf binnen het taakveld HR managers/adviseurs/assistenten en beleid is men van mening dat werkplekke niet juist worden gebruikt.

3.2 Concentratiemogelijkheden

Uit de vragenlijsten komt naar voren dat 67% van de respondenten, qua mogelijkheden om zich te concentreren, meer tevreden is dan in het oude kantoorconcept. Opvallend is dat de mate van tevredenheid qua concentratiemogelijkheden aanmerkelijk hoger ligt bij de taakvelden Beleid en Overig (meer dan 70%). Bij de taakvelden HR Managers/adviseurs/assistenten en Salarisadministratie is men beduidend minder tevreden (lager dan 45%). Opvallend is tevens dat 65% van de respondenten hinder ervaart van pratende en telefonerende collega's; vooral van overleg door collegae bij de lounge/pantry en/of de zitjes aan de uiteinden.



Figuur 3.3: tevredenheid over concentratiemogelijkheden

3.3 beschikbare faciliteiten

Uit de antwoorden van de respondenten is af te leiden dat de vormgeving van de nieuwe werkomgeving over het algemeen bijzonder gewaardeerd wordt. Klachten over de geïnstalleerde bureaus, stoelen zijn er eigenlijk niet, anders dan dat enkele respondenten het wat vervelend vinden om dit dagelijks opnieuw in te moeten stellen. Van de respondenten is 75% (momenteel) tevreden over de computerapparatuur, ondanks de aanvankelijke problemen in de startfase, en kan 63% momenteel gemakkelijk en snel inloggen op de verschillende computers. Ten aanzien van de telefoons en telefoonsystemen zijn minder respondenten (60%) tevreden.

Opvallend is dat de tevredenheid over de printruimte en -faciliteiten (ruimte, apparatuur, gebruik) enorm hoog is (95 tot 100%). Daarnaast valt op dat 79% van de respondenten geregeld gebruik maakt van de pantry/lounge/huiskamer, vooral om te eten/lunchen, koffie/thee te drinken en/of om even wat ontspanning te zoeken.

De klimaathuishouding (temperatuur/vochtigheid/ventilatie) blijft een punt van zorg: niet meer dan 54% van de respondenten is hierover tevreden.

3.4 Transparantie, openheid & bereikbaarheid

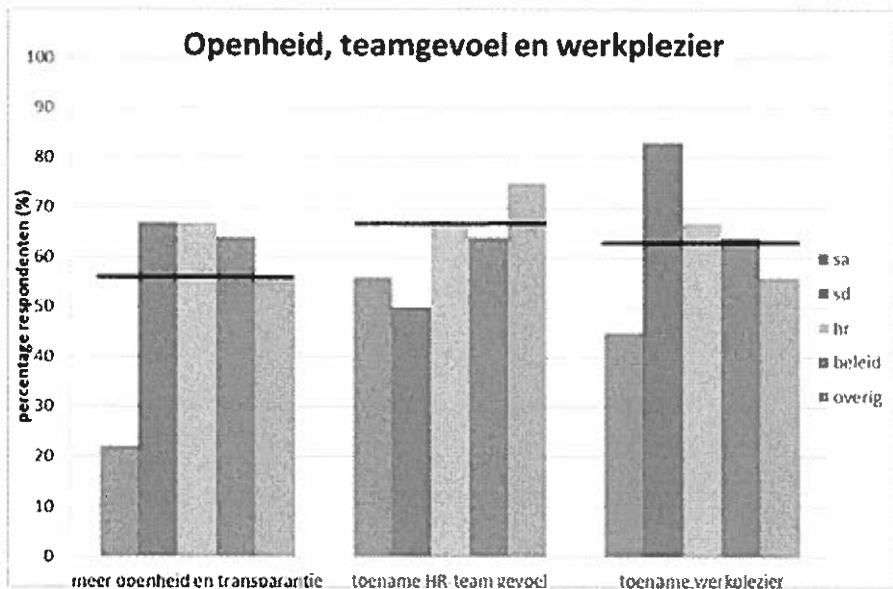
Uit de antwoorden van de respondenten is af te leiden dat 50% een beter zicht op het werk van en door de collegae heeft gekregen. 56% van de respondenten geeft aan dat de onderlinge bereikbaarheid van HR teamleden -voor elkaar - verbeterd is; 60% van de respondenten vindt dat de kennisdeling en -uitwisseling binnen het eigen team verbeterd is; 56% vindt dat de kennisdeling en -uitwisseling tussen de verschillende HR teams verbeterd is. Tenslotte vindt 56% van de respondenten dat de nieuwe werkomgeving geleid heeft tot meer openheid en transparantie binnen HR, 35% ervaart geen verschil en 9% ervaart de openheid en transparantie tegenwoordig als minder.

3.5 Samenwerking & ontmoeting collegae

Uit de antwoorden van de respondenten is af te leiden dat 61% van de respondenten de samenwerking met de indirecte collegae tegenwoordig als 'beter' beschouwd. Een klein deel (8%) beschouwt de samenwerking tegenwoordig als minder.

Uit de antwoorden is tevens af te leiden dat ca. 63% van de respondenten de communicatie met directe collegae tegenwoordig als beter beschouwt. Een klein deel (6%) beschouwt dit tegenwoordig als minder. Vooral binnen het taakveld Salarisadministratie staat men hier minder positief tegenover.

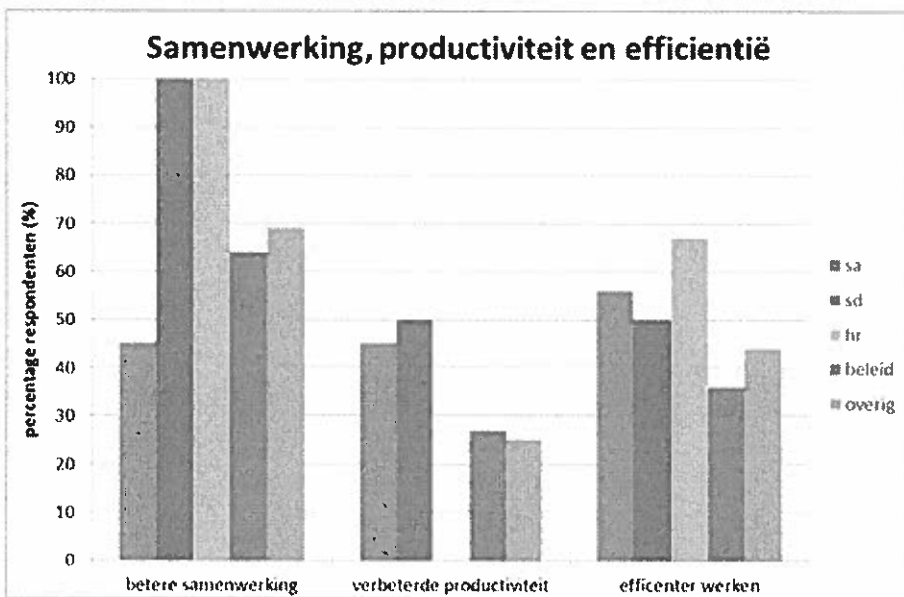
Opvallend is niettemin dat volgens 71% van de respondenten de samenwerking binnen HR - in algemene zin - verbeterd is.



Figuur 3.4: Aantal respondenten (%) per taakveld en totaal (horizontale lijn) dat meer openheid en transparantie, toename van het HR-teamgevoel en toename van het werkplezier ervaart.

3.6 Productiviteit & efficiency

Uit de antwoorden van de respondenten is af te leiden dat iets minder dan een derde (31%) van mening is dat hun productiviteit in de eerste 9 maanden ná de ingebruikname van de nieuwe werkomgeving verbeterd is. Voorts dat een kwart (24%) van de respondenten van mening is dat de nieuwe werkomgeving bijdraagt aan 'efficiënter werken'.



Figuur 3.5: Aantal respondenten (%) per taakveld dat een betere samenwerking, verbeterde productiviteit ervaart en vindt dat er efficiënter wordt gewerkt.

3.7 Klantvriendelijkheid en werkplezier

Van de respondenten is 56% van mening dat de klantvriendelijkheid vanuit HR is toegenomen. Uit de antwoorden van de respondenten is af te leiden dat 67% van de respondenten van mening is dat het HR teamgevoel (HR-breed) is toegenomen. Van de respondenten is 63% van mening dat hun werkplezier is toegenomen.

3.8 Rapportcijfers

Ten aanzien van vier van de genoemde onderwerpen/thema's is aan de respondenten gevraagd om expliciet rapportcijfers (1 t/m 10) te geven, plus een 'overall' cijfer voor de (nieuwe) werkomgeving:

- de inrichting van de werkplekken 8.1
- de efficiency en productiviteit 7.0
- de samenwerking en ontmoeting met collega's 7.7
- het werkplezier 7.7
- overall cijfer voor de nieuwe werkomgeving. 7.7

Binnen de verschillende taakvelden zit niet veel verschil in de rapportcijfers. Alleen het taakveld Salarisadministratie scoort op alle onderdelen lager (variërend van 0,1-0,4 lager). Gemiddeld vindt 79 % van alle respondenten dat de aanpassing van vloer 5 de moeite/investering waard is geweest. Alleen voor de salarisadministratie ligt dit lager (56%), wat in lijn met de verwachting is op basis van de resultaten van de overige vragen.

Een groot deel van de respondenten is van mening dat HR een meer aantrekkelijke werkomgeving is geworden door toepassing van het flexconcept.



Figuur 3.6: Percentage respondentent per taakveld en totaal dat HR een aantrekkelijker werkomgeving vindt door het flexibele werkconcept.

4. Conclusies en aanbevelingen

Algemeen.

Uit de antwoorden valt op te maken dat meer dan 2/3^e van de respondenten (71%) van mening is dat HR een aantrekkelijke werkomgeving is geworden door toepassing van het flexibele werkconcept. Voorts dat 67% van de respondenten nu - in totaliteit - meer tevreden is dan in het oude kantoorconcept; 15% ervaart geen verschil en 18% is minder tevreden. Van de respondenten is daarnaast 79% van mening dat de aanpassing van werkvloer 5 de moeite en investering waard is geweest. De smaakvolle inrichting van de werkvloer kan HR breed op veel waardering rekenen.

Verskil in beleving.

Duidelijk naar voren komt dat er binnen de verschillende taakvelden anders wordt gereageerd op de vernieuwde werkomgeving. Binnen het taakveld Salarisadministratie is men bv. minder positief. Verschillende medewerkers van de salarisadministratie ondervinden hinder van rumoer of 'omgevingsgeluiden' die veroorzaakt wordt door collegae (vooral op drukke dagen), waardoor de concentratie(mogelijkheden) zijn afgenomen. Ook vinden verschillende medewerkers dat er minder samengewerkt wordt en minder informatie wordt gedeeld, in vergelijking met de oude situatie.

Op basis daarvan wordt in elk geval geadviseerd om bij het eventueel inrichten van een (nieuwe) flexibele werkomgeving rekening te houden met de aard van de werkzaamheden van de medewerkers.

Bijzonder om te constateren is dat, hoewel een groot deel van de respondenten van mening is dat de aantrekkelijkheid van de werkomgeving is toegenomen, een aanzienlijk deel van de respondenten ook van mening is dat de productie en efficiency in de eerste fase van het in gebruik nemen van vloer 5 niet verbeterd is. Vooral de kennelijk afgenomen mogelijkheden om zich te kunnen concentreren zijn hier debet aan; dit is vanzelfsprekend een punt van aandacht.

Andere conclusies & aanbevelingen.

- Gezien de actuele benutting van de werkplekken lijkt het maken van goede afspraken met de gebruikers, ten aanzien van de dagen waarop door medewerkers gewerkt wordt, een verstandige zaak. Vooral op maandag, dinsdag en donderdag is er soms een tekort aan werkplekken, terwijl op woensdag en vrijdag lang niet alle werkplekken worden benut. Een betere spreiding qua inzet van medewerkers is wat dat betreft wenselijk.
- Het verdient aanbeveling vooraf zeer goed na te denken over de keuze, het gebruik, de instructie en afspraken betreffende telefoons en computers. Dat kan veel frustratie en ergernis voorkomen. Het zorgdragen voor een goede klimaathuishouding is eveneens van belang. De meeste kinderziekten zijn nu verdwenen bij HR maar een tijd lang zijn dit soort zaken funest voor de algemene stemming geweest. Juist in een periode met veel onrust en 'weerstand' is dat iets wat voorkomen moet worden.
- De juiste situering van een pantry/lounge, van een balie/receptie maar ook van 'zitjes' is van groot belang. Verschillende medewerkers blijken toch gevoelig te zijn voor het rumoer c.q. de omgevingsgeluiden die het gebruik van dergelijke ruimtes met zich mee brengt. Dat doet zich vooral voor bij de salarisadministratie en de service desk. Wellicht kan het aanbrengen van glaswanden helpen. Tegelijkertijd is het van belang om niet teveel 'open' werkplekken in de buurt van een pantry/lounge te situeren; dat voorkomt frustratie over het geluid dat het gebruik van een dergelijke plek teweeg brengt.

- Het introduceren en hanteren van een duidelijke 'aanspreekcultuur' is belangrijk om goed te kunnen settelen in nieuwe omgeving. Het snel naar elkaar uitspreken van zaken en het rekening houden met elkaar is daarbij van groot belang.
- Het kunnen beschikken over voldoende vergaderzalen plus een goede situering daarvan is erg belangrijk, als er relatief weinig gesloten werkruimtes zijn waar vertrouwelijke gesprekken plaats kunnen vinden.
- Het is belangrijk dat we elkaar blijven aanspreken op (ons) gedrag!
- Een open ruimte impliceert niet vanzelf dat iedereen goed geïnformeerd is over wat er allemaal speelt. Het goed en duidelijk blijven communiceren met elkaar is ook van belang!
- Bij HR is geen systeem waarmee inzichtelijk wordt waar de verschillende medewerkers zitten. Dat wordt door verschillende respondenten gemist.
- De 'cockpit' werkplekken zijn naar mening van verschillende respondenten geen groot succes.

Losse opmerkingen van de respondenten, voor de vuist weg:

Salarisadministratie

- de huiskamer/pantry afschermen i.v.m. geluidsoverlast
- overnemen bij herhaling: instelling werkplekken, vergaderzalen, huiskamer, locker, pantry als ontmoetings-/ontspanningsplek, goede verhouding concentratie- overige werkplekken
- niet overnemen: pantry te groot, cockpit werkplekken qua zitcomfort bankjes, ombouw hoger, open werkplekken in de buurt v.d. pantry
- mis een systeem om snel te zien waar iemand zit
- geen goede ontvangst gasten

Suggesties:

- cockpit werkplekken vervangen door 'normale' werkplekken;
- semi-concentratieplekken vervangen door ruimtes afgesloten met glazen wanden

Service Desk

- overnemen: meubilair, inrichting, computers, beeldschermen, openheid en transparantie
- niet overnemen: indeling v.d. werkplekken, situering pantry
- service desk moet minder prikkels/lawaai krijgen

Suggesties:

- pantry afschermen c.q. geluidsdicht maken

Secretariaat

- overnemen: meubilair, inrichting, computers, beeldschermen, openheid en transparantie
- niet overnemen: indeling v.d. werkplekken, situering pantry

HR managers/assistenten

- overnemen: openheid/communicatie mogelijkheden
- meer concentratiewerkplekken

Suggesties:

- vanuit pantry minder herrie – schotten?

Beleidsstaf

- veel geld geïnvesteerd in tijden van bezuiniging het is een verbetering
- PC's geven te veel frustratie
- overnemen: flexibiliteit, pantry, vormgeving, openheid, comfort, inrichting, interieur
- niet overnemen: meer concentratieplekken

Suggesties:

- vaste pc en vaste telefoons
- gebruik maken van laptops en mobiele telefoons
- een scherm/bord waarop je kunt zien waar iedereen zit

Overig

- productiviteit blijft achter; dat is een probleem
- mooi, modern, meer interactie
- overnemen: digitaal archiveren; aankleding; indeling; stijl; concentratieplekken; meubilair; uitstraling; vergaderruimtes & verschillend in grootte, iedere dag schoon bureau
- niet overnemen: niet eten aan het bureau; hoge kosten; computersysteem dat niet geschikt is voor flexibele werkplek; pantry op andere locatie (meer apart van de rest) projecttafel; semi-concentratieplekken (zijn geen concentratieplekken maar gewone werkplekken); pc-inrichting; projecttafel naast pantry

Suggesties:

- elkaar soms nog meer aanspreken of corrigeren mag best
- aandacht (blijvend) voor gedragsaspect
- automatische zonwering
- frisdrank in de koelkast
- bewegingsmelders (licht) minder kritisch instellen
- laptop in vergaderruimte
- duo concentratiewerkplek

Samenvatting Evaluatie Werkvloer 5.

De belangrijkste reden voor de verbouwing van vloer 5 betrof het dreigende tekort aan werkplekken voor HR medewerkers. Voorts speelden ook andere overwegingen een rol, te weten het (willen) verbeteren van de onderlinge afstemming en samenwerking, het realiseren van meer flexibiliteit, transparantie, openheid en efficiency, het vergroten van het werkplezier en het moderniseren van werkomgeving.

Om bovenstaande te evalueren heeft een HR werkgroep in de tweede helft van 2011 een evaluatie gerealiseerd, op basis van een vragenlijst met vragen op verschillende onderwerpen en gericht op 6 te onderscheiden taakvelden (te weten: de salarisadministratie, service desk, het secretariaat, HR managers/adviseurs/assistenten, de beleidsstaf en 'overig'). Van de 56 uitgezette vragenlijsten zijn er 48 ingevuld geretourneerd (respons = 86%). Separaat is een onderzoek verricht naar de benutting van de werkplekken (in juni en oktober 2011).

Dit heeft geleid tot de volgende conclusies en aanbevelingen:

Voornaamste conclusies:

1. Er is vrijwel nooit (meer) een tekort aan werkplekken voor HR medewerkers.
2. Piekmomenten qua bezetting van de werkplekken zijn: maandag, dinsdag, donderdag en vrijdagochtend; op woensdag- en vrijdagmiddag is duidelijk sprake van onderbezetting.
3. Er is sprake van een toename qua flexibiliteit, transparantie en openheid; het HR teamgevoel is daarnaast toegenomen.
4. Het werkplezier is vergroot, mede dankzij de smaakvolle inrichting.
5. Het moderniseren van de werkomgeving is goed gelukt; men vindt de werkomgeving duidelijk aantrekkelijker geworden.
6. Ruim 2/3^e van de respondenten is - in totaliteit - meer tevreden dan in het oude kantoorconcept.
7. Men geeft aan dat het realiseren van meer efficiency en productiviteit in de eerste fase na ingebruikname van vloer 5 (nog) niet is gelukt.
8. Het verbeteren van de onderlinge afstemming en samenwerking is deels gerealiseerd.
9. De onderlinge communicatie is verbeterd; het blijft echter wel van belang voldoende aandacht aan goede communicatie te besteden en er niet voetstoots vanuit te gaan dat collegae door de open omgeving wel op de hoogte zullen zijn.
10. Niet alle medewerkers kunnen zich in de nieuwe omgeving, door de toename aan omgevingsgeluiden, voldoende concentreren.
11. Het blijven aanspreken van elkaar, op eventueel ongewenst gedrag, blijft van groot belang.

Voornaamste aanbevelingen:

- Bepaalde functies/taken vragen om een grotere mate van concentratie, waardoor medewerkers die deze functies uitvoeren meer hinder ondervinden van 'omgevingsgeluiden' dan collegae. Geadviseerd wordt om hier de eventuele inrichting van (nieuwe) flexibele werkomgevingen rekening mee te houden.
- Geadviseerd wordt vooraf goed na te denken over de keuze, het gebruik, de instructie en afspraken betreffende de te installeren computers en telefoons. Dit kan veel frustratie en ergernis voorkomen. Een goede klimaathuishouding is eveneens van belang. Bij HR hadden problemen op deze gebieden een negatief effect op de algemene stemming. Juist in een periode waarin medewerkers moeten wennen aan een nieuw concept is deze onrust en weerstand ongewenst.
- Een juiste situering van een pantry/lounge en van een balie/receptie is van groot belang. Verschillende medewerkers blijken erg gevoelig te zijn voor de omgevingsgeluiden die het gebruik van dergelijke ruimtes met zich mee brengt. Dit leidt tot het advies om niet teveel 'open' werkplekken in de buurt van een pantry/lounge en balie/receptie te situeren; dit voorkomt frustratie over het geluid dat het gebruik van dergelijke plekken teweeg brengt.
- Het introduceren en hanteren van een duidelijke 'aanspreekcultuur' is belangrijk om goed te kunnen settelen in een nieuwe omgeving. Het snel naar elkaar uitspreken van zaken, het elkaar blijven aanspreken op gedrag en het rekening houden met elkaar is daarbij van groot belang.
- Het kunnen beschikken over voldoende vergaderzalen plus een goede situering daarvan is erg belangrijk, als er relatief weinig gesloten werkruimtes zijn waar vertrouwelijke gesprekken plaats kunnen vinden.
- Een open ruimte impliceert niet vanzelf dat iedereen goed geïnformeerd is over wat er allemaal speelt: het is belangrijk om duidelijk te blijven communiceren met elkaar.
- Geadviseerd wordt om, indien mogelijk, een systeem te installeren waarmee inzichtelijk wordt waar de verschillende medewerkers zitten. Dat wordt door diverse respondenten gemist.