

HNW kent lusten én lasten

Niet alleen maar zonnenschijn bij HNW

Zijn er echt harde bewijzen dat HNW leidt tot meer arbeidstevredenheid, verbetering van de balans werk-privé, minder kortdurend verzuim enzovoort? Ondanks alle positieve berichten zijn er vanuit wetenschappelijk perspectief wel kanttekeningen te plaatsen bij alle onderzoeken die de laatste tijd zijn gepresenteerd. Eén ding is zeker: voor uitspraken over de langetermijneffecten van HNW is het nog (veel) te vroeg. WIM PULLEN *

In de 'Week van Het Nieuwe Werken' eind 2010 verschenen diverse onderzoeken over de effecten van dit fenomeen. De media-aandacht leidt tot stevige retoriek bij het onder de aandacht brengen van HNW. Maar echte duidelijkheid ontbreekt en vooral door tegengestelde onderzoeksresultaten krijgt HNW daardoor het karakter van een hype. Als het Nieuwe Werken echt belangrijker is dan het lijkt omdat organisaties

werken maakt gelukkig, want het leidt tot minder stress, minder files, hogere arbeidsparticipatie en minder beroep op kinderopvang. Maar liefst 85 procent van de respondenten vindt het een goede zaak als mensen de mogelijkheid krijgen om flexibel te werken.

Rotterdam School of Management deed onderzoek bij een lokaal kantoor van een grote softwareproducent. Dit wijst uit dat HNW leidt tot tevreden-

flexibel werkende organisaties een 6,9 tegen landelijk 7,7.

Ruigrok Netpanel voerde het Nationale Werkplekonderzoek uit in opdracht van newnews.nl, Primair Project en newDirections. De kop bij het bericht over het onderzoek: De werkomgeving is overspannen! De werknemer wil gewoon goed zijn werk kunnen doen in een prettige sfeer maar krijgt hiervoor geen ruimte. In het onderzoek kiest 68 procent van de respondenten voor een vaste eigen werkplek in plaats van een flexibele werkplek. 47 procent vindt het belangrijk om de werkplek te kunnen personaliseren.

Opvallend

Wat opvalt zijn de tegenstrijdige uitkomsten. Er worden stevige conclusies getrokken op basis van betrekkelijk mager onderzoeksmateriaal. In drie gevallen gaat het om enquêtes, in één geval (RSM/Erasmus Universiteit) om wetenschappelijk onderzoek maar slechts bij één bedrijf. Verder valt de tamelijk eenzijdige berichtgeving op. Men is óf heel positief, óf enkel kritisch. Als je over het web surft, blijkt dit voor vrijwel alle berichtgeving over HNW te gelden.

Voor uitspraken over de langetermijneffecten van HNW is het nog (veel) te vroeg

bijvoorbeeld veel geld besparen, aantrekkelijker zijn op de arbeidsmarkt of doordat hun medewerkers er gelukkiger door worden, dan verdient het beter onderzoek en op zijn minst genuanceerdere opschriften.

Onderzoeksresultaten

In opdracht van de ministeries van OCW en VWS kwam TNS NIPO met het onderzoek 'Nederland is klaar voor Het Nieuwe Werken'.

OCW maakt op haar website als volgt melding van het onderzoek: Flexibel

heid bij kenniswerkers, een betere balans tussen werk en privé, een hogere productiviteit en meer bewuste aandacht voor het milieu door het terugdringen van woon-werkverkeer.

Effectory vond dat medewerkers hele dagen thuiswerken niet als prettig ervaren en zien flexplekken niet altijd zitten. Informatie-uitwisseling tussen collega's wordt minder positief beoordeeld en daalt van een 7,0 naar een 6,7. Medewerkers ervaren ook minder support: hulp aan collega's scoort in



Het *Center for People and Buildings* volgt de ontwikkelingen rond HNW met veel belangstelling. We zien dat veel organisaties overstappen of overwegen over te stappen op (een variant van) HNW. Het Nieuwe Werken is ontegenzeggelijk hot. Als we kijken naar de redenen waarom men overstapt, valt dat ook goed te begrijpen. Er zijn namelijk veel argumenten pro. Om er een paar te noemen:

- » HNW sluit aan op behoeften van de werknemer 2.0, de kenniswerker en de eisen die de netwerkeconomie aan organisaties stelt;
- » aantrekkelijk werkgeverschap: binden, boeien, bezielen van medewerkers wordt met een krappere arbeidsmarkt steeds belangrijker;
- » verbetering van de balans werk-privé;
- » de tevredenheid en de betrokkenheid van medewerkers nemen toe;
- » het vertrouwen wordt groter en daarmee de samenwerking, flexibiliteit en bereidheid tot verandering;
- » minder kortdurend verzuim, minder verloop en betere en beter gedragen besluiten;
- » de klanttevredenheid stijgt;
- » de samenwerking, kennisdeling en creativiteit nemen toe en daarmee het innovatievermogen en de productiviteit;
- » efficiëntiewinsten: minder vierkante meters vloeroppervlak, minder reiskilometers, minder papierverbruik;
- » betere afstemming intern tussen

HRM, ICT, FM, Planning & Control;

- » een werkomgeving die meer inspirerend en representatiever is;
- » goed voor de carbon-footprint.

Wie wil dat nou niet?

Hoewel niet allemaal even zeker als in te boeken opbrengsten lijken alle genoemde argumenten gezamenlijk toch zeker hout te snijden. En - en dat is mooi - op korte termijn liggen in elk geval efficiëntiewinsten en het stempel 'Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen' in het verschiet.

Tegengeluiden

In het enthousiasme over HNW lijkt informatie over de nadelen en risico's enigszins onder te sneeuwen. Toch zijn er ook tegengeluiden, zoals de onderzoeken van Effectory en Ruigrok Netpanel illustreren. Hierbij een aantal van de kanttekeningen die bij HNW worden geplaatst:

- » HNW is niet gunstig voor de sociale cohesie;
- » HNW is niet geschikt voor iedereen;
- » het werk stopt nooit. Altijd bereikbaar zijn -> risico van overbelasting;
- » eenzaamheid/vervreemding (bij vergaand doorvoeren van flexibel werken);
- » veel mensen missen het sociale contact op het werk, volgens onderzoek dé belangrijkste arbeidssatisfier in ons land;
- » een deel van de mensen kan de vrijheid niet aan. Dat kan leiden tot

- onderling wantrouwen;
- » positie middenmanagement wordt lastig (waar is iedereen?). Veel weerstand bij deze groep;
- » sturen op output is lastig;
- » meer kans op stress vanwege onduidelijke afspraken;
- » problemen die medewerkers ervaren met activiteitgerelateerd werken:
- » concentratie lastiger, minder privacy;
- » minder overzicht en controle (risico van nog meer bureaucratie);
- » minder spontane ontmoetingen (die creativiteit stimuleren);
- » achterblijvers worden zwaarder belast met ad hoc-klussen;
- » jonge medewerkers: leren van ervaren collega's staat onder druk;
- » langdurig verzuim komt als een verrassing;
- » invoering is complex, duurt lang (cultuuromslag duurt jaren), is kostbaar en risicovol;
- » toenemende leegstand in vastgoed: wie lost dit nu weer op?

Niet alleen zonneshijn

Het is dus niet alleen zonneshijn. Er zijn ook nadelen en risico's. Voor uitspraken over de langetermijneffecten van HNW is het nog (veel) te vroeg. Of Het Nieuwe Werken zijn naam gaat waarmaken, valt voorlopig nog niet te zeggen. Maatvoering, zorgvuldige invoering en adequate monitoring lijken in elk geval van belang.

Voor een overzicht met de lusten en lasten van Het Nieuwe Werken: kijk op www.cfpb.nl naar de nieuwsflits van 12 november 2010. «



* Wim Pullen is directeur van het kenniscentrum *Center for People and Buildings* in Delft (www.cfpb.nl)