

DESIGN FOR RELATEDNESS

Appreciation between colleagues to enhance well-being



DESIGN FOR RELATEDNESS

Appreciation between colleagues to enhance well-being

Master thesis
Delft, June 2020

Author

Ben de Jong
Design for Interaction (MSc.)
bendejong1992@gmail.com

Supervisory Team

Chair

Dr. ir. Tromp, N.
Assistant professor Social Design and Behavioural Change
N.Tromp@tudelft.nl

Mentor

Dr. ir. Jaskiewicz, T.J.
Assistant professor Design Conceptualisation and Communication
T.J.Jaskiewicz@tudelft.nl

Company Mentor

Anneke van der Ent
Interim communicatieadviseur
avdent@delft.nl

Company

Gemeente Delft
Stationsplein 1
2611 BV Delft
www.delft.nl

Delft University of Technology

Faculty of Industrial Design Engineering
Landbergstraat 15
2628 CE Delft
The Netherlands
www.tudelft.nl



Figure 1.1: Through an iterative approach different design interventions evolved.

Preface

In front of you is the graduation report of the project called 'Design for Relatedness: appreciation between colleagues to enhance well-being'. This project is executed at Delft municipality and is part of the organizational development program (organisatieontwikkeling), which is concerned with the well-being of the employees of Delft municipality.

Prior to the Corona measures being in effect, I executed this project at the offices of Delft municipality. Along with interviewing 18 people I had the opportunity to speak with people during lunches, coffee-moments and birthday celebrations. I could informally ask people to quickly test my prototypes and get feedback on it. This project had its biggest pivoting moment when I started 'designing for myself', which I would not have done without the feedback I have received from my supervisors. I took an iterative approach during this project, the design directions went from 'interior design interventions' to 'products to create acoustic privacy', to 'learning your colleagues' names' to 'knowing your colleagues with the right timing', see figure 1.1. The Corona measures changed the direction I was going in, but also allowed for new opportunities.

I want to thank Nynke for her useful critical feedback and keeping the overview and I want to thank Tomasz for encouraging me to ask 'why?', his inspiration and always being available for quickly negotiating and brainstorming. Thanks to both of them for their ability to imagine and empathize situations and showing why ideas probably would or would not work. Also thanks for motivating me to find the 'spark in my eye', this has led me to the design direction that made me really like this project.

I would like to thank the people at the communications department for giving me the opportunity to execute the project there and always being available to test my design probes and being so keen in doing so. I would like to thank Anneke for always being available for a quick chat about the project and giving me the freedom to make my own choices. Thanks to Hannah for always supporting me, thinking along and motivating me to go on even when I lost the track of my graduation. Last, I would like to thank my family and friends for sparring with me about my graduation.

Enjoy the read!

Ben de Jong

Executive summary: enhancing the feeling of relatedness

Social well-being in the workplace is linked to the quality of relationships between co-workers. This project began by examining the affects of the flexible office (flex-office) focusing on the relationships between co-workers and their feeling of relatedness, and continued with designing to enhance this feeling of relatedness.

It seems that appreciation is a key factor in the need for relatedness. Recognition from peers can build a sense of teamwork and of being part of a bigger purpose, especially for employees who work remotely or are not physically in the office regularly (Vacqua, 2019). Knowing and then using someone's name can be considered a subtle and very effective compliment (Carnegie, 1936) and can be a form of recognition. This is because our brains need us to be liked by others.

People with a 'best friend' at work are seven times more likely to be fully engaged in their work. However, these close and intimate relationships are challenged by flex-offices, which are being introduced more and more. People form less friendships in flex-office settings, because they feel like everyone is listening in; flex offices seem 'too open for transparency'. Trying to counteract this by creating acoustic privacy is a big operation and does not immediately create enhanced relatedness.

My design goal was to enhance the social well-being of employees in flex-offices by satisfying and supporting their need for relatedness.

The first step towards relatedness is knowing each others' names. This is a form of recognition, a subtle compliment and thus enhances the feeling of relatedness. Knowing your colleagues' names can cause a sense of control over your environment and can give you enhanced freedom. Think about if you forgot a colleague's name, this can cause very awkward situations and even make you avoid that colleague. But knowing your colleagues' names is only the first step. The main reason for people to connect is proximity and if there is a functional need to connect. This proximity is thwarted by flex working and the Corona measures so people will only connect if there is a functional need to do so. Providing people with information on what they can use other people for might cause people to connect. People do not want to spend a lot of time on learning their colleagues' names so timing is important. Through an iterative approach several design interventions led to a design where people receive a link once the meeting is made and 15 minutes prior to a meeting, with a name-learning tool and information on what you can approach these people for. After a meeting, all participants are encouraged to express appreciation to each other. Testing shows that it indeed leads to enhanced social well-being.

Samenvatting: het gevoel van verbondenheid vergroten

Sociaal welzijn op de werkvloer hangt sterk samen met de kwaliteit van de relaties tussen collega's. Dit project begon met het onderzoeken van de effecten van de kantoortuin (het flexkantoor), gericht op de relaties tussen collega's en hun gevoel van verbondenheid, en ging verder met ontwerpen om dit gevoel van verbondenheid te versterken.

Het lijkt erop dat waardering een sleutelfactor is in de behoefte aan verbondenheid. Erkenning van collega's kan een gevoel van teamwork en 'deel uitmaken van een groter doel' creëren, vooral voor werknemers die op afstand werken of niet fysiek op kantoor zijn (Vacqua, 2019). Iemand's naam kennen en vervolgens gebruiken kan worden beschouwd als een subtiel en zeer effectief compliment (Carnegie, 1936) en kan een vorm van erkenning zijn. Dit komt omdat onze hersenen het nodig hebben om door anderen geliefd te worden.

Mensen met een 'beste vriend' op het werk hebben zeven keer meer kans om volledig betrokken te zijn bij hun werk. Deze hechte en intieme relaties worden echter uitgedaagd door flexkantoren, die meer en meer voorkomen. Mensen vormen minder vriendschappen in een flexkantoor omgeving, omdat ze het gevoel hebben dat iedereen meeluistert; flexkantoren lijken 'te open voor transparantie' te zijn. Proberen dit tegen te gaan door het creëren van akoestische privacy is een grote stap en creëert niet direct verbeterde verbondenheid.

Mijn ontwerpdoel was om het sociale welzijn van werknemers in flexkantoren te verbeteren door hun behoefte aan verbondenheid te bevredigen en te ondersteunen.

De eerste stap naar verbondenheid is het kennen van elkaars namen. Dit is een vorm van erkenning, een subtiel compliment en versterkt daarmee het gevoel van verbondenheid. Als je de namen van je collega's kent, kan dit een gevoel van controle over je omgeving veroorzaken en meer vrijheid geven. Beeld maar eens in: als je de naam van een collega bent vergeten, kan dit zeer lastige situaties veroorzaken en je zelfs die collega laten vermijden. Maar het kennen van de namen van collega's is slechts de eerste stap. De belangrijkste reden voor mensen om verbinding te maken is nabijheid en of er een functionele behoefte is om die verbinding te maken. Deze nabijheid wordt gedwarsboemd door flexwerken en de Corona maatregelen, dus mensen maken nu pas verbinding als daar een functionele behoefte aan is. Mensen informatie geven over waar ze andere mensen voor kunnen benaderen, kan ertoe leiden dat mensen verbinding maken. Mensen willen niet veel tijd besteden aan het leren van de namen van hun collega's, dus timing is belangrijk. Door een iteratieve aanpak hebben verschillende ontwerp interventies geleid tot een ontwerp waarbij mensen 15 minuten voorafgaand aan een bijeenkomst een link krijgen, met een namen-oefen-tool en informatie over waar je deze mensen voor kunt benaderen. Na een vergadering worden alle deelnemers aangemoedigd om naar elkaar waardering uit te spreken. Na dit te testen bleek dat het inderdaad leidt tot meer sociaal welzijn.

Table of contents

Preface	5
Executive summary - English	6
Samenvatting - Dutch	7
1. Relationships at work	11
1.1 Relatedness	12
1.2 Close co-worker relationships	14
1.3 Flex-offices challenge close co-worker relationships	14
1.4 Enhancing social well-being	20
2. A first step towards relatedness	23
2.1 The magic starts the moment you know their name	24
2.2 Remembering names is hard	31
2.3 We will bond if there is a functional need	32
2.4 Timing is key	36
3. Appreciation is key	39
3.1 Appreciation leads to relatedness	40
3.2 The positive vibes by the appreciation tool	42
4. The final design	45
4.1 EVA, the appreciation tools	46
4.2 Validation	50
4.3 Implementation: WIP	54
5. Personal reflection	57
6. References	61
7. Appendices	67



1 RELATIONSHIPS AT WORK

In this chapter:

- 1.1 Relatedness
- 1.2 Close co-worker relationships
- 1.3 Flex-offices challenge close co-worker relationships
- 1.4 Enhancing social well-being

Social well-being in the workplace is linked to the quality of relationships between co-workers. This project started by examining the affects of the flexible office (flex-office) setting on these relationships between co-workers and their feeling of relatedness, and continued with enhancing this feeling of relatedness. This chapter describes what relatedness is in the first place, why good relationships with your colleagues are important, and how flex-office environments influence these relationships. The project objectives, the design goal and the approach I took in the project are presented, as well as guidelines on how to read the report.

1.1 Relatedness

Close and intimate relationships are important for well-being

The self-determination theory (SDT) by Deci and Ryan states that satisfying the three basic needs of autonomy, relatedness and competence yields enhanced self-motivation and mental health. When these three needs are supported and satisfied within a social context people experience more vitality, self-motivation, and well-being.

A definition of relatedness is given by Deci and Ryan in their Self-Determination Theory: 'Relatedness represents interpersonal acceptance and closeness' (Deci & Ryan, 2000, 2008). It is about feeling cared for by, as well as caring for, others. The need for relatedness is satisfied when people experience a sense of communion and develop close and intimate relationships with others (Deci & Ryan, 2000). But there are steps that come before these close and intimate relationships.

We all want to feel appreciated

The definition of relatedness by Deci and Ryan also mentions interpersonal acceptance. Acceptance is 'the process or fact of being received as adequate, valid, or suitable' (Google dictionary, 2017). This 'interpersonally being received as adequate, valid or suitable' can be achieved by being appreciated. Brené Brown, in 'The Power of Vulnerability' (2012), says **appreciation is key to relatedness**: 'relatedness is the energy that arises between people when they feel seen, heard and appreciated'.

The deepest principle in human nature is the craving to be appreciated (Carnegie, 1936) and according to Dean Burnett in The Happy Brain (2018), main human drivers are the approval, admiration and respect of fellow humans.

"The deepest principle in human nature is the craving to be appreciated"

- Dale Carnegie -

Employee recognition can strengthen relationships

It seems that appreciation is a key factor in the need for relatedness. One way to foster a feeling of appreciation is through employee recognition. Employee recognition, both peer-to-peer and top down, is a key factor affecting the relationship quality between colleagues. Research from Vacqua shows that **recognizing your colleagues strengthens relationships and promotes relationship formation, maintenance, and satisfaction**. Specifically, recognition from peers can build a sense of teamwork and of being part of a bigger purpose, especially for employees who work remotely or are not physically in the office regularly (Vacqua, 2019). **Knowing and then using someone's name can be considered a subtle and very effective compliment (Carnegie, 1936) and can thus be a form of recognition.**

But why? The brain needs us to be liked.

Humans are social creatures. Social interactions make oxytocin and our brains are rewarded once we interact with others. But why is this? One evolutionary explanation for why our brains are so big compared to our body is because it is needed for our sociability; our desire to form relationships and gain approval of our communities. Knowing who is who is part of being part of even a basic human tribe and this costs brain power. In ancient times, if you were part of a human community, you were protected from things like predators and had ready access to food, safety, mates, etcetera. **So succeeding in a community was more important than succeeding in the environment.** If this is the case, if your survival is dependent on the group, this means that the more social you are, the greater your chances of acceptance and survival. This also means that when you are feeling like you are being rejected by the group, your brain sees this as a death sentence. This is why being treated with respect is so important to us and being treated with disrespect can really make us feel bad.

Not all social interactions are nice to experience, but in order for an interaction to be positive it has to make the other person like us in some way. Because **the brain needs us to be liked, or at least accepted, by others.** So a helping hand with a heavy suitcase, receiving and giving a compliment or being called by your name can all be positive interactions and support the need for relatedness.

1.2 Close co-worker relationships

A best friend at the office is beneficial

On average, we spend more of our waking hours at work than at home. Thus one could say; 'it is important to be happy at work, right?'. I think it is. According to Dean Burnett, author of *The Happy Brain* (2018), **employees can be up to 37% more efficient when they are happy**. A 2017 survey by Gallup, a leading organizational analytical firm, found that close working friendships boosts employee satisfaction by 50%, and that **people with a 'best friend' at work are seven times more likely to be fully engaged in their work** (Vacqua, 2019). Human Resource Management (HRM) departments thus usually recognize the importance of good co-worker relationships and this is why they often organize team-building workshops and company trips, as shared experiences make for better bonds. Knowing your co-worker names is a crucial first step in forming a bond (Carnegie, 1936). This is why, namely in the USA, the employees wear name tags, which is not common in the Netherlands. Wearing a name-tag is often perceived as something very impersonal and formal, people want their colleagues to know their name by heart and to not have to read it from a name tag. Besides knowing your co-worker names, there is more to forming close co-worker relationships, which I will examine in this project. Next to doing a literature review, 18 interviews with employees and experts, I did empirical research, in which I tried to make friends at the office and to maybe even get a 'best friend' myself.

1.3 Flex-offices challenge close co-worker relationships

Flex-offices thwart close relationships

Recently many companies have implemented, or are planning on implementing, shared-desk or 'flex' workplaces (Sander, 2017). While primarily being introduced due to economic pressure (Atkinson, 1985), companies often choose flex-offices because they expect greater social well-being; the extent to which you feel a sense of belonging and social inclusion. Or, to speak in the terms of the SDT, they expect the need for relatedness to be supported and satisfied. However, research showed that **after flex workplaces are introduced there is a lack of employees developing deep relationships and fewer coworker friendships are established** (Sander, 2017). Furthermore, Cooper and Kurland (2002) found that feelings of isolation from the introduction of flex-offices negatively impact job satisfaction.

This is an undesirable trend, as the health risks of social isolation are comparable to the risks associated with obesity, smoking, and high blood pressure (House, Landis, & Umberson, 1988). This presents a large disadvantage for the success of companies, as the depth and breadth of social relationships is a major predictor of business success (Achor, 2010).

Why? Flex-offices are 'too open for transparency'

I performed ten interviews and conducted questionnaires with likert-scales with employees to assess how flex-offices affect the needs for relatedness, competence and autonomy. Through clustering of relevant quotes with interpretation cards, see figure 1.2, four main themes were found. For the transcripts, see [appendix E](#), for relevant quotes concerning the need for relatedness being affected by flex-offices, see figure 1.4 on the next page. For the questionnaires and results, see [appendix F](#).

The flex-concept seems to support the need for autonomy, as one can decide when, how and where to work. For example, if I decided to work at home for a day, I could just log-in to the intranet at home. If I decided to work close to my colleagues I could just pick a flex-space close to my colleagues. This gave me a sense of control and autonomy over my work environment.

The need for competence is supported and satisfied with the participants, but this has to do with the content of the work, and not so much with the flex-offices.

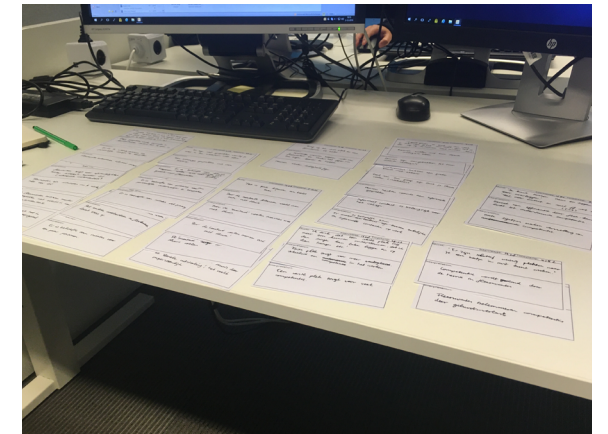


Figure 1.2: The most important cluster showed that informal relationships are being adversely affected by the openness of flex-offices.



Figure 1.3: The flex-offices at Delft municipality are experienced as 'too open' in order to have deep conversations.

In order to create close relationships at work and thus satisfy the need for relatedness, it is important to be able to have conversations about deep personal topics. **All ten interviewees reported that the space in the flex-office is too open in order to have the more deep personal conversations**, see [this link *](#) for quotes about this.

Wim Pullen, director of the Center for People and Buildings in Delft, recognizes these privacy problems and believes that open spaces should provide spaces for private conversations (van Dijk, 2019). These spaces are lacking at Delft municipality, see figure 1.3

* <https://youtu.be/ofZOxUPsCmA>



Figure 1.4: Multiple quotes of interviewees show that flex-offices are too open to have deep conversations.

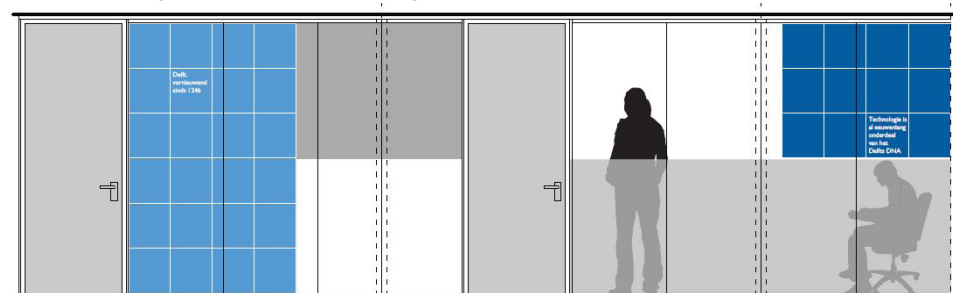


Figure 1.7: A redesign of the workspaces, which include semi-transparent glass and more separation of workspaces, should create more privacy for the employees. Credit: zen Design.



Creating acoustic privacy: reactive thinking is not the answer

People mentioned they did not want to have personal conversations anymore because in a flex office there are a lot of people listening in. A way to solve this might be by creating acoustic privacy; focusing the sound so that only the two people in a conversation hear what is being said and no one else does. I tried blockages of sound around the ears to direct the sound waves with two other people for around five minutes, see figure 1.5.

Suzanne Colenberg, environmental psychologist at the TU Delft, told me sound rises which I also noticed while testing this intervention. As long as the product also had a component above the heads, this could direct sound and created a 'tunnel effect'. The people I tried this with mentioned not to feel comfortable with not seeing what is going on around them. And so I tried a second intervention where I removed this visual discomfort by making the product transparent, see figure 1.6.



Figure 1.5: Directing the sound in a conversation can create visual discomfort.

This again created the intended 'tunnel effect', however, it was also drawing a lot of attention from others. By wearing something to create privacy you actually create exposure. I observed zero personal conversations being held while using this product. Even if you imagine this product working perfectly, thus only two people hearing each other and no one else hearing them speak and it being very small, that is not going to cause personal conversations per sé.

Conclusions from these design interventions

This intervention is an example of 'reactive thinking'; 'this is the problem, so this must be the solution'. Quickly testing it showed that it does not work so I can better reframe the problem first. In the next chapter I focus on the first steps towards relatedness. After these steps, separations in workspaces can help for relatedness, so I contributed to a redesign of the workspaces, see figure 1.7.



Figure 1.6: A transparent version did not per sé lead to personal conversations.

Delft municipality is not a fan of flex

I executed the most part of this project at Delft municipality to be able to observe and experience the flex-offices myself and to have the opportunity to interview and have chats with the employees about their experiences. Through this I learned that many employees are not a fan of the new flex-offices. Finding it hard to concentrate and the climate in the building are main issues. Also, many employees still have to adjust to this type of working. With the average age of its employees being 48, HRM notices aging. A lot of employees are retiring and there are a lot of newcomers. Most employees have been working at the municipality for more than 10 years and are used to their own workspace. A recent study by the organizational development program showed that the work pressure among the employees of Delft municipality is experienced as high, in particular due to concentration problems (van der Ent, 2018). Another survey showed that 19% of the employees are dissatisfied with the new office (Metsen, 2019).

I also learned that Delft municipality is an informal organization, where people address each other by their first name and where everyone is approachable.

The newcomers are the loneliest

Half of the ten interviewees claimed to have a best friend at work, and that these were people they previously had been working with for multiple years in traditional office settings. The results of the questionnaires showed that the longer people work at Delft municipality, the more they feel related to their colleagues overall, see figure 1.8. This could be due to the newly implemented flex-offices, or due to the fact that if you work somewhere longer, you are more embedded in the environment, you have more shared experiences with your colleagues and thus have stronger bonds with them. More shared experiences make for stronger bonds, so this could explain why people with more years at Delft municipality feel more related.

Recent internal research showed that newcomers at Delft municipality sometimes feel lost (Goudappel, 2019) and a few trainees mentioned to me that they have trouble feeling related to other colleagues. The results of the questionnaires confirmed this.

Discussion of used measuring scale

To assess the need satisfaction and support, the Work-related Basic Need Satisfaction scale was used (Van den Broeck, Vansteenkiste, De Witte, Soenens, & Lens, 2008). This scale's psychometric properties were validated in another study (Van den Broeck, Vansteenkiste, De Witte, Soenens, & Lens, 2010) and can be used to consistently measure need satisfaction and frustration. Together with semi-structured interviews, this gives representative and rich insights into what is going on and why this is the case.

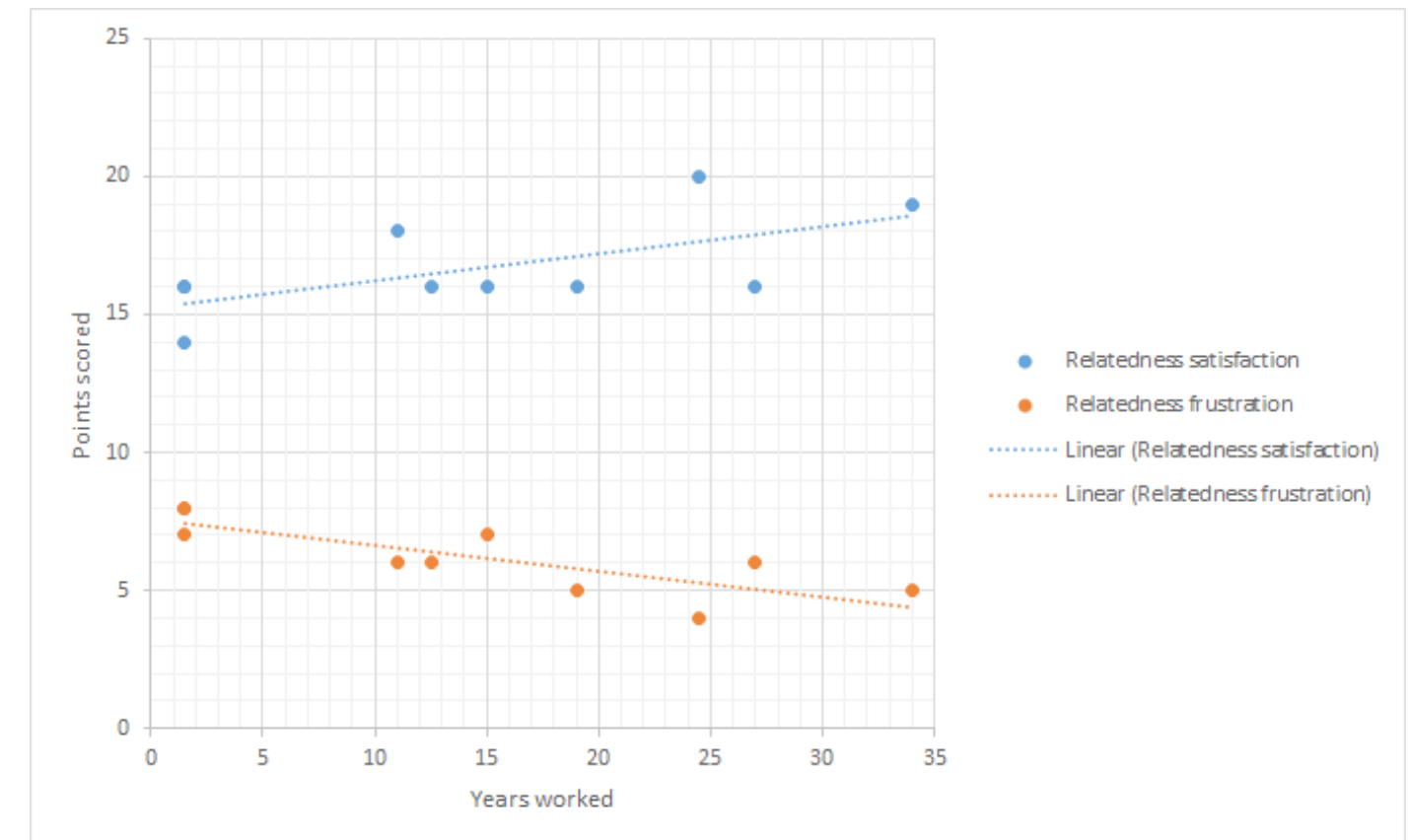


Figure 1.8: The longer someone works at Delft municipality, the more their need for relatedness is supported and satisfied.

This project

This project started by examining the affects of the flex-office setting on the feelings of relatedness, competence and autonomy and aims to introduce a design intervention to make the situation better. See the next page for the design goal and approach of this project.

Stakeholders involved in this project

The three main stakeholders of this project are Living Offices Design Lab (LODL) of the TU Delft, the Gemeente Delft (Delft municipality), and myself. The research will be conducted at Delft municipality at the department of communications, as well as the design interventions will be tested there.

1.4 Enhancing social well-being

Design goal

My design goal is to **enhance** the **social well-being** of **employees** in flex-offices by **satisfying** and **supporting** their **need for relatedness**. To reach this goal, it is important to also keep the needs for competence and autonomy in mind. Also enhancing the advantages and counteracting the disadvantages of flex-offices is important.

Project approach and research questions

In **the first phase** I have performed a literature review in the areas of behavioural psychology, social dynamics and workspace design. In **the second phase** I have conducted research through interviews and observations. Through ideation and prototyping in **the third phase** I will begin implementing design interventions and probes at the municipality. The insights gained through testing these will lead to a new design intervention. Through an iterative approach, see figure 1.9, the design interventions will lead to a final design in **the final phase**. See appendix I for the project planning.

Throughout the phases, the research questions on the right will be answered.

How to read this report

This report is divided into 8 main chapters. **Important aspects in the text are highlighted in colour.**

No time to read?

Just look at the images and the highlighted text. **Chapter 4** presents the final design.

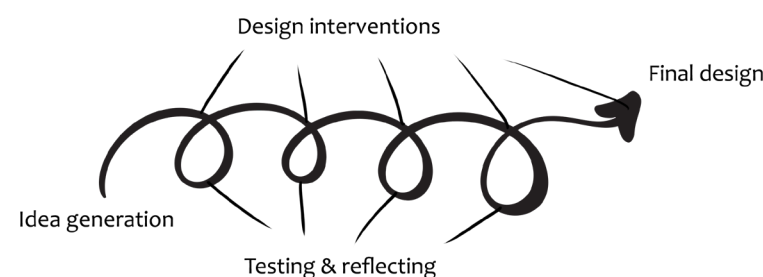


Figure 1.9: through an iterative approach I will come to a final design

*My design goal is to **enhance** the **social well-being** of **employees** in flex-offices by **satisfying** and **supporting** their **need for relatedness**.*

1 In what way and form are employees of Delft municipality currently being supported in their three basic psychological needs?

- How are the employees of Delft municipality currently supported in their need for relatedness?
- How are the employees of Delft municipality currently supported in their need for autonomy?
- How are the employees of Delft municipality currently supported in their need for competence?

2 What are the implications of flex-offices, considering the three basic human psychological needs for relatedness, competence and autonomy?

- How are flex-offices supporting the need for relatedness?
- How are flex-offices supporting the need for autonomy?
- How are flex-offices supporting the need for competence?

3 In what way and form can employees of the Delft municipality best be supported in their need for relatedness?

- What is relatedness?
- What designed intervention could support this?

4 During the iteration phase: What worked and what did not work? Why? By answering these questions I will gain knowledge which will be used in the next iteration.



2 FIRST STEPS TOWARDS RELATEDNESS

In this chapter:

- 2.1 The magic starts the moment you know their name
- 2.2 To know names you should practice them
- 2.3 We will bond if there is a functional need
- 2.4 Timing is key

This project asked for a reframing of the problem. That is why I dove into steps towards relatedness. The first step is very basic; knowing the name of the other and the other knowing your name. This is a form of recognition, a subtle compliment and thus enhances relatedness. This chapter discusses the impact of knowing your colleagues' names and it discusses why you should practice names. It also discusses reasons to connect, of which one of them is if there is a functional need to connect. All these insights are combined into the 'name-practicing tool', which I optimized by iterating.

2.1 The magic starts the moment you know their name

Learning names gave me a sense of control over my environment

I executed the project in the flex-offices of the Gemeente Delft. During my first month, like other newcomers, I sometimes felt isolated from the other people working in the flex-office, as I did not know what they were doing and I did not know all of their names. They also did not all know what I was doing. I felt isolated and my need for relatedness was not supported nor satisfied. So I looked for ways to create bonds with colleagues, which can be initiated by knowing their names (Carnegie, 1936).

To experience the effect of knowing your co-workers' names, I made an overview with pictures of all the faces of employees at the communications department and the department beside it, with their names, see figure 2.1, and learned them by heart in a few hours.

Immediately, I noticed a difference in how I was feeling at the office. I could see 'ah that's Dominique consulting with Boris' and 'that's Karin Schrederhof, the councilor'. The days after I learned all the names of the employees at the communications department and the department beside that noticeable things happened. I called people by their names and a few times I noticed that they were surprised I knew their names. I would say 'Mark, do you want coffee', which would lead to a discussion about the Corona-virus. I said 'Paula, could you help me?' which would lead to people testing my design interventions.

Name learning gave me a sense of control over my environment. It expanded my office-world and gave me enhanced freedom as I had an opening to address people.



Figure 2.1: Print-outs of all the names and faces helped me learn all the names by heart.

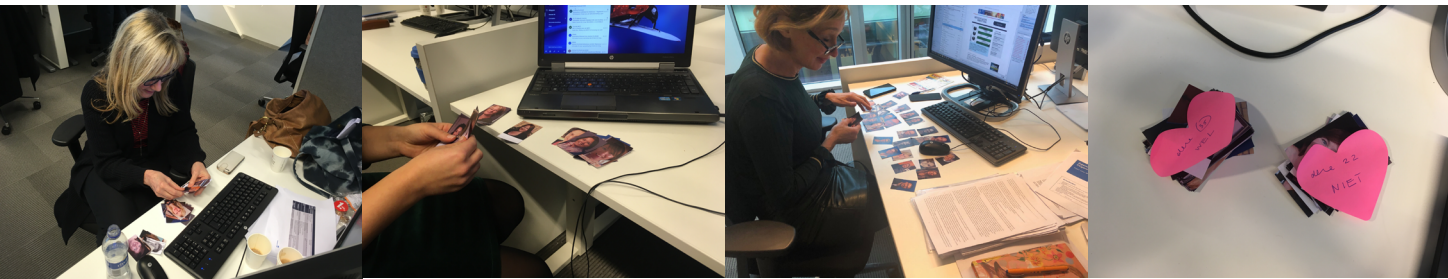
Coworkers practicing each others names had the same impact

To assess if this has the same impact for other people, I tested with 7 colleagues at the communication department. I gave them a design probe consisting of a deck of cards with pictures of the faces of the employees of their department, see figure 2.2. On the back of each card is the corresponding name and space for the participants to take notes. I asked the participants to learn and memorize their colleagues' names and take notes of things they find remarkable of that person, to help them remember the names more easily.

All participants mentioned that they enjoyed learning their colleagues' names in such a playful manner, see some of their quotes in figure 2.3. None of the participants wrote notes on the back. An explanation for this could be that they do not want to share their personal notes about a colleague with the researcher, me. Without instructions, most participants put the cards in two piles; one pile of cards with names they knew and one of names they did not know, see figure 2.2. Then they started testing themselves and tried to memorize the names.



Figure 2.3: Multiple participants mentioned enjoying learning their colleagues' names.



Figures 2.2: Most participants first made one pile of people they did know and one of people they didn't know the names of.

There was a lot of frustration when the participants could not recall the name of someone they had been working with before. This is because people feel like they should know the names of their colleagues. There then was relief when they could see the name. This made it ‘nice to play’ as most participants mentioned.

Conclusions from these design interventions: learning names has big impact

Knowing your colleagues’ names can cause a sense of control over your environment and can give you enhanced freedom, maybe it is even a feeling of some sort of power. Think about not knowing someone's name who you have been working with for several years, this can create very awkward situations and even make you avoid the person. So knowing names can support and satisfy the need for relatedness.

The frustration vs. relief is a working element which can be used in further design interventions. To make a design intervention like this work, it is important that it is being updated, so a physical design would not work. It would have to be digital and linked to the intranet with the names and faces already in the system. People also would not want to invest time and effort into learning names, imagine having a break from your busy deadlines for five minutes, you are not going to spend that break learning your colleagues’ names. So it should not cost any extra effort.

Rehearsing names while waiting for your coffee works

This far we know that remembering names is hard, but very important. So people have to rehearse the names of their colleagues. People seem to enjoy the frustration vs. relief effect while learning names. To test if this notion of frustration vs. relief also works with a passive, digital design intervention I made another design intervention. The coffee machine is a place where people mostly wait around 30 seconds and I observed that they usually just look around the office while they wait. In this way they do not have to invest extra time into learning the names. In the book Mismatch Giphart & van Vugt (2018) explain how people look at everything as long as it moves.

A slide-show with pictures of most of the faces of the communications department and the one beside it was placed at the coffee machine at the communications department, see figure 2.4. In the slide-show, first the name of the present face is not shown, then after a few seconds the name emerges to evoke this frustration vs relief effect. An iPad with the looping slide-show was placed on the coffee machine, see [this link *](#), for one working day. When people were getting coffee or tea they could test themselves by looking at the faces and see if they got the names right. I

* https://youtu.be/LWyBF1_AHrA

tested what the optimal timing is and what the optimal location of the name is with a short test with 2 participants. See [this link **](#) for the test.

See [appendix A](#) for the data on this design intervention.

The emerging names cause the frustration vs relief effect. The slide-show attracts attention and works as a distraction and as a conversation starter. This intervention can cause positive gossip, which is ‘evaluative talk about a person who is not present and involves the sharing of information which can be beneficial to a social group’ according to Miller (2019) on the website of positive psychology. People experienced being in the slide-show as recognition and experienced not being in there as an insult. The coffee machine is a place where people wait for their coffee or tea to be ready and this causes an opportunity to take people’s attention.

Conclusions and discussion from this design intervention: the coffee machine is a good location

The coffee machine is a good place to place a name learning module as a name learning tool and as a conversation starter. People were practicing so people really did learn the names of their colleagues this way.

Positive gossip serves to establish, develop, and maintain relationships with others and create strong group bonds (Miller, 2019). People looked at the iPad and stayed longer than necessary, see figure 2.5, but will this be the case over longer periods of time? Will it stay interesting? After a week probably

** <https://youtu.be/gevPtneuM1uE>



Figure 2.4: The coffee machine is the ideal place to rehearse the names of your colleagues.

no one will look at the slide-show anymore and if a new person is in there they will not even notice. By adding extra, updated information about the people in the slide-show, this might keep it interesting. What kind of information this should be will be discussed in [chapter 2.3](#).



Figure 2.5: Many employees took their time to rehearse all the names of the people at their department, and positive gossip emerged.

A game = quickly lame

Drawn from existing examples of learning-game-apps, I created a name-learning game with a leaderboard and different challenges, see figure 2.6 and [this link *](#) for the prototype. The challenges come from existing successful learning games, see figure 2.7. By placing this in ‘Ken’ (which is the intranet of the municipality), people will be challenged to play because of the incentive and the leaderboard. First I tested with 2 fellow designer-friends.

See [appendix C](#) for the data of testing this design intervention.

Conclusions from this design intervention: making a successful game is too challenging

A game will not be a success, it will only be played once but will not have the impact I want it to have. It is really hard to make a successful game with the right impact so maybe I should think of a different way of having impact.

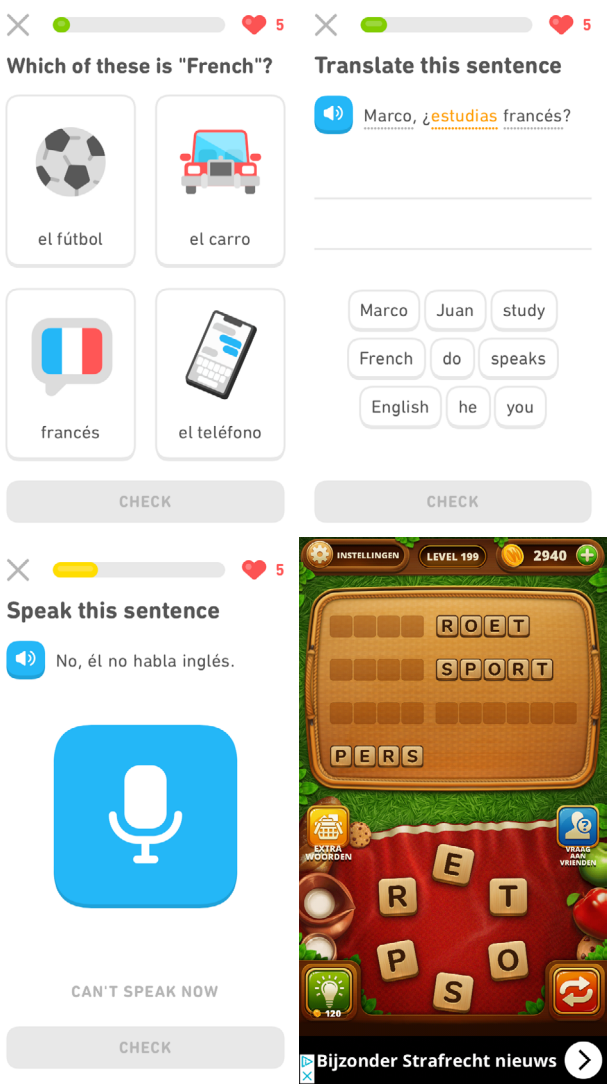


Figure 2.7: Learning apps use different ways of teaching. Credit: Duolingo and Wordsnack.

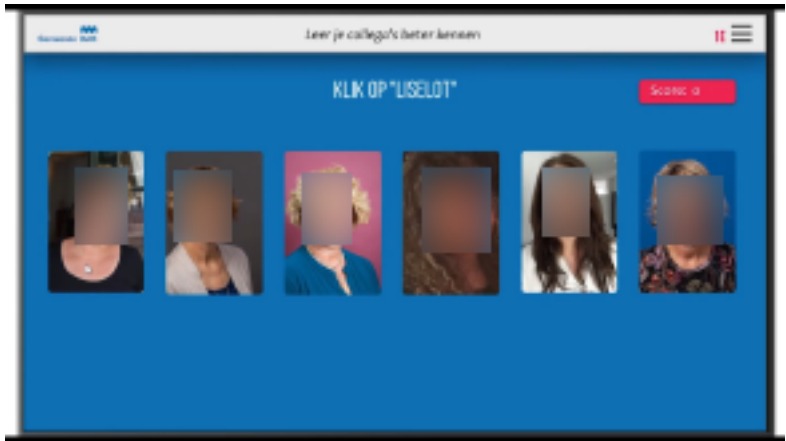


Figure 2.6: A name-learning game is not experienced as ‘fun’.

* <https://youtu.be/bMDaYdh7mB4>

Verifying if the need for relatedness is indeed supported and satisfied by name-learning

To test if name learning and practicing indeed causes more support and satisfaction of the need for relatedness, I asked three participants to learn all the names of their close colleagues by heart from pictures from a face and names overview. At the beginning of a regular work week I assessed the support and satisfaction of their need for relatedness with the BPNSFS questionnaire (Chen et al., 2015; Schultz, Ryan, Niemiec, Legate, & William, 2014) and after this week I wanted to assess if this had improved. One week later they were asked to fill in the same BPNSFS questionnaire and I analyzed if there were any changes in their need satisfaction. Due to the Corona measures, the participants were not present at their work for a week so that data was flawed. However, from the design probes I tested and from what I had experienced myself, I suspected that knowing other people’s names is a good first step towards relatedness. I conducted more research on this.

“A person’s name is to that person, the sweetest, most important sound in any language”

- Dale Carnegie-

The sweetest sound is your name

This is the case according to, among others, William Shakespeare and Dale Carnegie, author of the 1936 bestseller *How to Win Friends & Influence People*. **Remembering names of customers, networking contacts, and colleagues is essential in forming and strengthening relationships with individuals and feeling confident doing so** (Carnegie, 1936).

Knowing your colleagues' names is recognized to be important by multiple bloggers and online coaches (Sternheimer, 2014; Guerra, 2015) and Carnegie describes it as essential in forming and strengthening relationships. Knowing who others are, and others knowing who we are, is the primary building block of social life (Sternheimer, 2014).

Others knowing your name can create a warm atmosphere

Learning your colleagues' names seems to be a good first step towards feeling related to your colleagues. According to Celeste Volpi, a graduate student at the StudioLabs of the TU Delft, the atmosphere at the workspace felt much 'warmer' once she noticed people knew her name.

Four people I spoke with had experiences with workshops that were successful

In quite a few fantasy books there is a theme that if you find someone's true name you get unlimited power over them. This is of course a fantasy, but it does hold some truth. A person's name is powerful. Research by Dennis Carmody and Michael Lewis shows that specific parts of the brain activate when hearing one's own name compared to hearing others' names, see figure 2.8. **Your brain reacts to your own name more than almost any type of other input** (P. Carmody & Lewis, 2007). Knowing and then using someone's name can be considered a subtle and very effective compliment (Carnegie, 1936) and can thus be a form of recognition.

Besides these results, a literature review showed that the impact of knowing your colleagues' names is understudied.

because of this principle. **Workshops often turn out to be successful if the workshop leader is good at remembering names.** Name-tags seem to create closer bonds during workshop days. When people know each other's names, a basis of trust is set, but you still will not necessarily share all your personal struggles with a colleague who happens to know your name.

2.2 To know names you should practice them

“Do you know that guy from the communications department?”

“Which guy?”

“You know, that tall guy with the semi-bald head, who always whistles. The one who always wears a turtleneck and often sits at the same spot, there in the corner at 1E.”

“What’s his name?”

“No idea”

You have probably had conversations like this, at least I have. It seems people can remember a lot of details about a person and still not remember their name. According to Dean Burnett, author of *The Idiot Brain*, this is because a face and behaviour is very informative, compared to names. Expressions, eye contact and

mouth movements all contain way more information than just a name, which is no more than a few words, a brief series of noises (Burnett, 2016).

In order for a name to go from your short term memory to your long term memory you have to rehearse it. However, you do not have to do this if the name is attached to something deeply important or stimulating, because then an episodic memory is formed (Burnett, 2016) For example, if a new colleague introduces himself to you and at the same time drops his hot coffee all over himself, you will probably remember his name. The more connections a specific memory has, and the “stronger” (more active) the synapse is, the easier it is to access (Burnett, 2016).

However, these important or stimulating things usually don't happen when you meet a new colleague, so in order to remember their names, you have to rehearse them. Your short term memory is mostly aural, that's why people have an internal monologue, you think in words and sentences rather than images. Someone's name is an example of aural information; you hear the words, and think of it in terms of the sounds that form them. In contrast to this, long-term memory also relies heavily on vision and semantic qualities; the meaning of words, rather than the sounds that form them. So **a rich visual stimulus like someone's face, is more likely to be remembered long term than some random aural stimulus, like an unfamiliar name.**

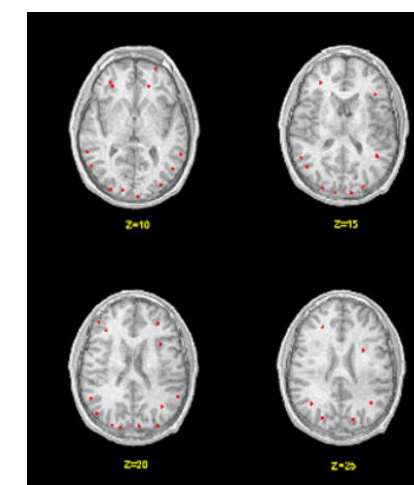


Figure 2.8: The red areas are activated in the brain when hearing one's own name compared to hearing others' names. Credit: (P. Carmody & Lewis, 2007).

2.3 We will bond if there is a functional need

The magic starts the moment you know their name, but this is only the first step. Good bonding strategies are asking for or offering help, bringing in snacks for your colleagues, having lunch or coffee with your colleagues and/or finding common hobbies and starting a group (Okuszka, 2017) (Moy, 2020). Starting groups and finding common hobbies is already facilitated by the municipality in Yammer, their online platform, see for an example figure 2.9. Making people more aware of bonding strategies is tricky to design for. So I asked myself the question of why people should feel related in the first place.

To learn from successful existing flex-work spaces I went to B. Amsterdam, a successful open plan coworking space in the Dutch capital, see figure 2.10 on the right. I interviewed and spoke with six flex-workers at B. Amsterdam about their feelings of relatedness by informally approaching them on a monday-afternoon and asked them questions about their feelings of relatedness towards other workers in the building. See [appendix B](#) for the data. I found one of the main reasons for people to connect is when there's a functional need for this and when this is facilitated (eg. by an active community manager or through an app) this makes people connect to their coworkers.



Figure 2.9: Bonding in groups like running groups is facilitated by the platform Yammer. Credit: Yammer.



Figure 2.10: The open plan coworking spaces of B. Amsterdam allow for enhanced relatedness.

Conclusions from this research activity:
I should facilitate a functional need to connect

I could provide information to the employees at the municipality on what you might need people for and this will be a good second step towards relatedness.

Jan Schoormans, professor of consumer behaviour, recognizes this principle and says there are two reasons people will feel related; proximity and functional need. As this proximity is thwarted with flex-working and the Corona measures, there is an increased importance on functional need as a reason to feel related.



Figure 2.11: The community manager at B. Amsterdam is in good contact with the flex-workers and facilitates connections.

As explained in [chapter 2.2](#), the more connections a specific memory has, and the “stronger” (more active) the synapse is, the easier it is to access. So maybe remembering the names of your colleagues will be easier with this extra information about them.

Name-learning and info app at the coffee machine

To test this principle and combine it with the working elements of the slide-show at the coffee machine, I wanted to place a name-learning slide-show with the perfect timing and a smart system on the coffee machine at the communications department. By testing three different timings with 2 participants I selected the timing that has the biggest learning effect. If one clicks a name, you can see their latest update on what you can approach them for, see figure 2.12 and [this link](https://youtu.be/N6mBsBaRcBI) * for the prototype. I could validate this app by assessing if more cups of coffee were drunk or if more people were having small-talk/going for drinks outside work. Unfortunately I was not able to test this due to the Corona measures.

* <https://youtu.be/N6mBsBaRcBI>

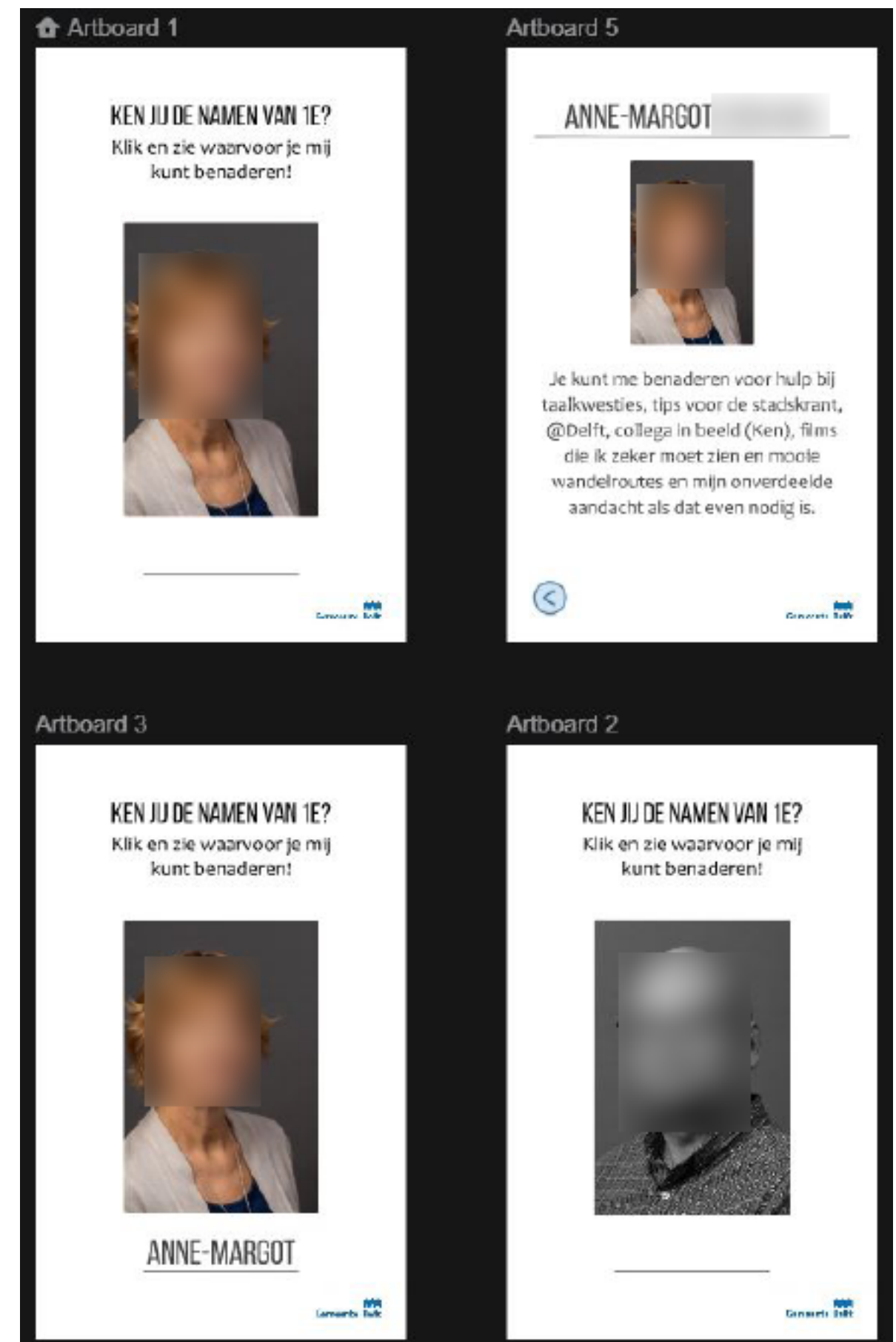


Figure 2.12: The name-learning/info-app consisted of more than thirty different arboards and was created using InVision Studio.

2.4 Timing is key

A name learning game was assessed on how ‘fun’ it was and playing it would only be a one-time activity. The coffee machine seems to be a good place to place a name-learning module, but due to the Corona measures all employees of Delft municipality were advised to work from home. Participants told me they are not going to spend (a lot of) time on learning the names of all their colleagues because they think there are more important things to do. To make sure people immediately experience the effects of everyone knowing everyone’s names, my TU mentors and I thought it would be good to practice just the relevant names, just at the right time. In this way, people experience the impact right away and the learning loop will be small.

I made a name-practicing tool with all the names and pictures of people who join a meeting that is received fifteen minutes before a meeting, see figure 2.14 for one of the screens and [this link](#) * for the prototype. Once you click a photo of a person, the first letter of his or her name is shown, then the second, then the third. This way people ask themselves the question ‘what was this person’s name?’ which causes active learning. Eventually the whole name is shown. Then if you click the person, his or her surname is also shown and what you can approach this person for. For people that do not have enough time to practice, a reveal button shows all the names instantly.

* <https://youtu.be/vBOcwyhz2fA>

Everyone attending the meeting gets a reminder of the meeting in Microsoft Teams or Microsoft Office with a link in it, fifteen minutes before the meeting starts. When you click that link, you can interact with the name-practicing tool. I first tested with all meetings I had myself. Then links were emailed before three different meetings of one participant, after which I interviewed him to get feedback. Other participants also gave me feedback through mail. See figure 2.15 for some of the quotes. See [appendix G](#) for the transcript of the interview with Martien.

Conclusions from this design intervention

This intervention was experienced as helpful and made sure that more first names were used and so it did support the need for relatedness. Timing is key, and a lot of people do not have time before a meeting, so the link should be sent earlier so people can prepare the meeting earlier if they want to.

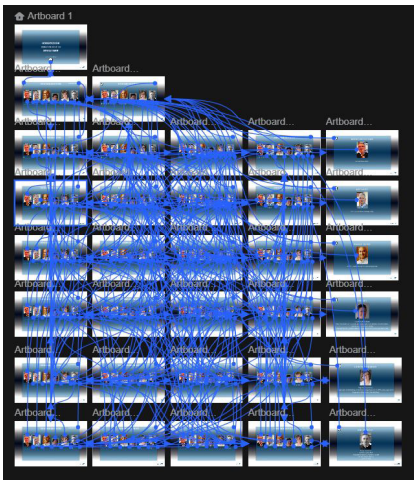


Figure 2.13: A lot of interactions between the artboards are needed to make this prototype.

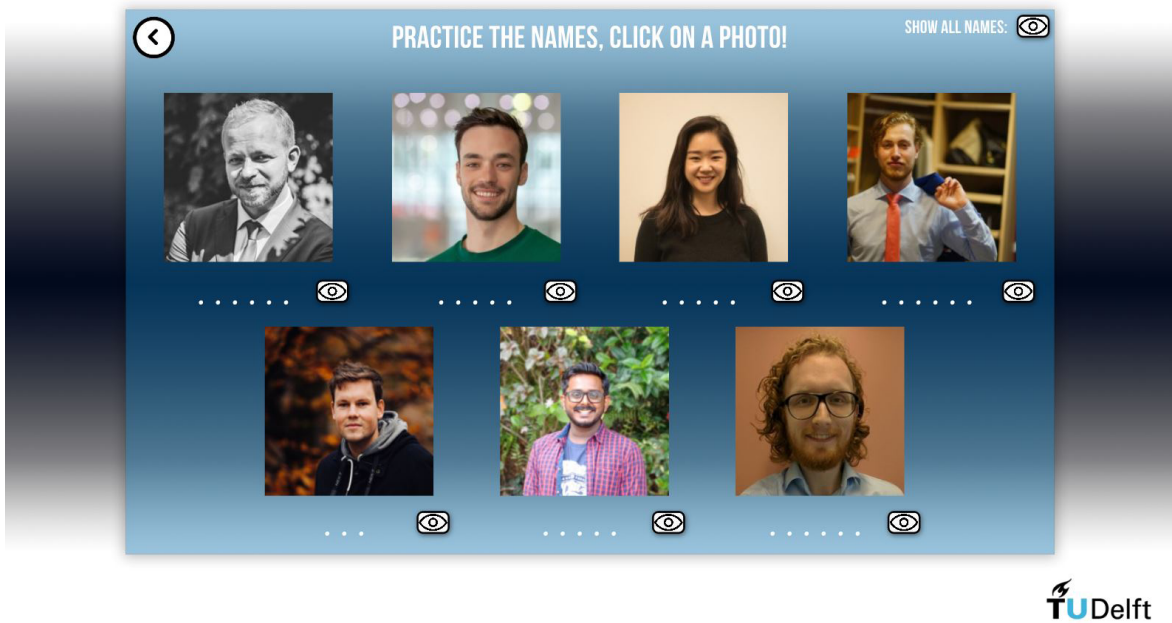


Figure 2.14: In a digital interface created in Invision Studio people can practice each others’ names.



Figure 2.15: People reacted very positively to the name practicing tool before a meeting.



3 APPRECIATION IS KEY

In this chapter:

3.1 Appreciation leads to relatedness

3.2 The positive vibes by the appreciation-tool

Knowing each other's' names and having a functional need to connect are good first steps towards a feeling of relatedness. Knowing someone's name is a simple form of appreciation and thus is a good first step towards relatedness. This chapter discusses utilizing the notion of appreciation more. By making the threshold to express appreciation low, colleagues will express more appreciation to each other and this is key to relatedness.

3.1 Appreciation leads to relatedness

“The deepest principle in human nature is the craving to be appreciated”

- Dale Carnegie (1936)-

“Relatedness is the energy that arises between people when they feel seen, heard and appreciated”

- Brené Brown (2012)-

“Main human drivers are the approval, admiration and respect of fellow humans”

- Dean Burnett (2018)-

Multiple literature sources mention appreciation as a key factor for the need for relatedness. A definition of relatedness is given by Deci and Ryan in their Self-Determination Theory: ‘Relatedness represents interpersonal acceptance and closeness’ (Deci & Ryan, 2000, 2008). This definition mentions interpersonal acceptance. Acceptance is ‘the process or fact of being received as adequate, valid, or suitable’ (Google dictionary, 2017). **This ‘interpersonally being received as adequate, valid or suitable’ can be achieved by being appreciated.**

Appreciation is a key factor in supporting and satisfying the need for relatedness.

Expressing appreciation is hard and some people mentioned that it feels awkward for them to express appreciation to their colleagues. In many environments it is not common to express appreciation. **So if you want to support this with a design, you should make it very simple and give it a low threshold.** By ideating I came up with the ‘appreciation-tool’, which is, like the name-practicing-tool’, connected to meetings. Where the name-practicing-tool can be used prior to meetings, **the appreciation-tool can be used after meetings.** The idea is derived from the ‘experience-tool’ in Marktplaats, a Dutch advertising site for used products. On this platform, users can give each other feedback by clicking default options, see figure 3.1. In chapter 4, the appreciation-tool is discussed in full detail.

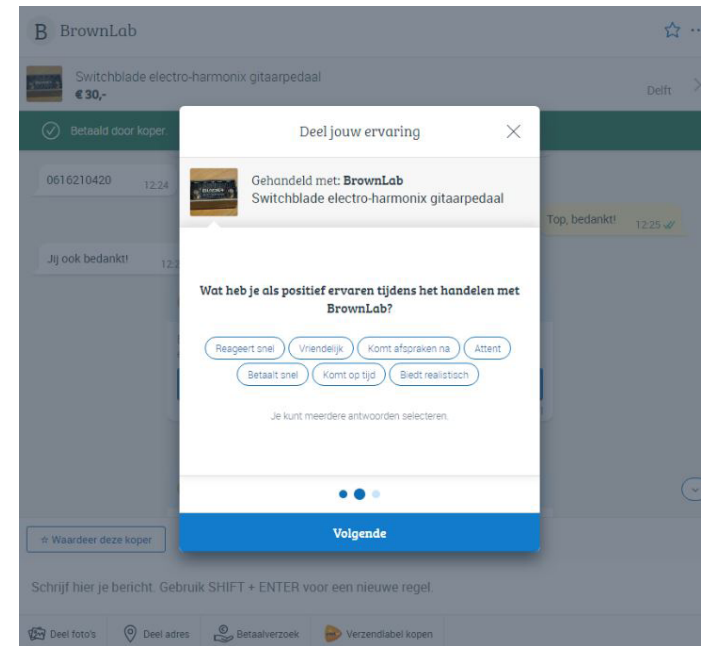


Figure 3.1: By clicking buttons with default terms, users of Marktplaats can give each other feedback.

3.2 The positive vibes by the appreciation tool

The pygmalion effect is the phenomenon whereby a higher expectation leads to higher performance (Bregman, 2019). This is a self-fulfilling prophecy. It works as described in figure 3.2.

By expressing appreciation towards others, their beliefs about themselves change, causing them to act nicer towards us, which again changes our beliefs about them, which can cause us to give more compliments, etcetera (Corstiaans, Inge; Snijder, Lonneke, 2020). The appreciation-tool intervenes at our and others' behaviour, or actions, as shown in figure 3.2. Our action, which is expressing appreciation, will then impact others' beliefs, which cause others' actions, which reinforce our beliefs, which again influence our actions. **This will create a positive vibe once the appreciation-tool is implemented.**

Appreciation is not mentioned often in scholarly literature, but in the limited available literature, Schneider (2001) argued that **appreciation promotes positive affect, more satisfying relationships, and improved coping with stress.** Besides that, **being appreciative has proven to facilitate and enhance subjective well-being, and expressing appreciation to others builds social bonds** (Adler & Fagley, 2005).

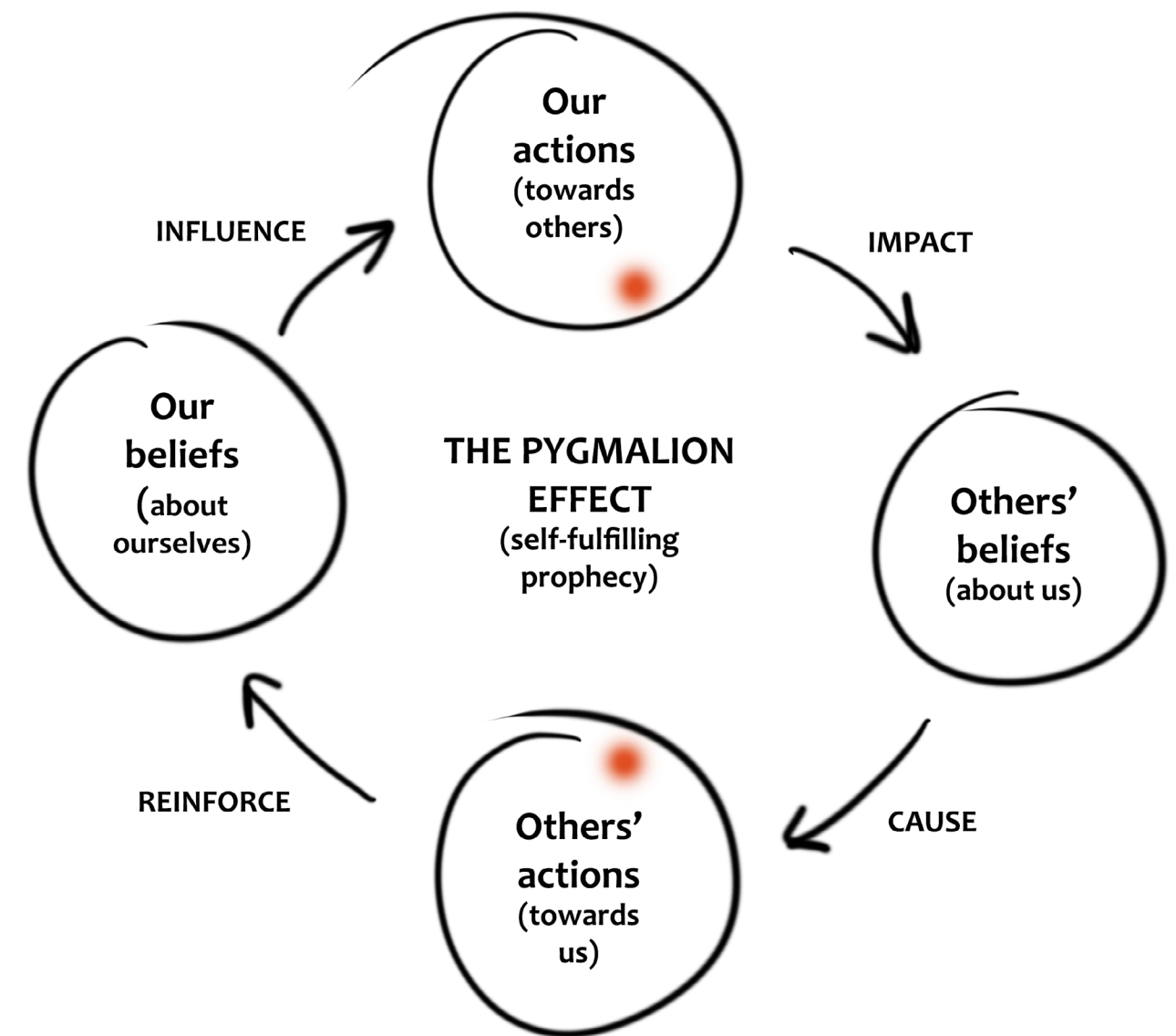


Figure 3.2: The orange dots show where the appreciation tool intervenes in the pygmalion effect.

STRATEGIEOVERLEG
VRIJDAG 15 APRIL 2020 9:30 - 11:00
OEFEN ALLE NAMEN!

5

Artboard 2

Artboard 37

4 THE FINAL DESIGN

In this chapter:

- 4.1 EVA, the appreciation tools
- 4.2 Validation
- 4.3 Implementation: WIP

With the evaluation of the last design intervention I created a final design. This chapter discusses its elements. After that I tested the elements of the final design and assessed if I had reached my design goal. Finally I discussed the implementation with the IT department, which is still a work in progress.

4.1 EVA, the appreciation tools

The final design is called EVA: Enhancing well-being Via Appreciation, and consists of a few elements. The first element is the name-practicing-tool combined with information on what you can approach people for, see figure 4.2 and 4.3. This information is retrieved from the VIP-system of Delft municipality, see figure 4.1. This name-practicing tool is available for everyone attending the meeting, from the moment the meeting is created, so people can use it whenever they want to prepare the meeting. 15 minutes before a meeting, a reminder of the meeting is sent with a small nudge to practice the names, see figure 4.4. Due to the Corona measures, all employees work from home and meetings are online through video-calling. This allows people to see each others' names on a screen during a meeting. One could argue that it is irrelevant to learn each others' names up front than. However, practicing each others' names is also about an investment you make in the other person. If you have seen the name prior to a meeting, that will make you call that person by their name earlier and there will be a feeling of recognition and appreciation.

To utilize the full potential of expressing appreciation to each other, I created a second tool. This is the 'appreciation tool', see figure 4.6 and [this link](#) * for a prototype. This tool makes the threshold of expressing appreciation to each other very low by using optional default terms. These terms originate in the 'Via talent test' that Patricia

Vermeulen, creator of the 'performance management' and the '360 degrees feedback-tool' for Delft municipality, is setting up. These are terms of positive character traits that correspond with the vision of Delft municipality, see figure 4.7. The terms rotate per meeting.

Once a host ends an online meeting, a pop-up arises in which you can quickly express appreciation to your colleagues by clicking the default terms like in figure 4.6. It is also possible to add a custom line or word of appreciation yourself. After participants fill in the form, emails are sent to the people that received appreciation, like in figure 4.5. See this link ** for an explanatory video of EVA.

Bijzondere de Wilt	
Voorletters	MH
Organisatieonderdeel	Communicatie Bestuur Portefeuille Bestuur Organisatie
Functie	communicatiemedewerker/webredacteur
E-mail	
Mobiel	
Telefoon	
Fax	
Locatie	Stadskantoor Stationsplein 1
Kamernummer	Probeer het eens op 1E. Ik ben ook flex
Verjaardag	22 augustus

Mijn functie/taken zijn:
Redacteur/speechschrijver voor intranet (IKEN/Yammer) www.delft.nl en Stadskrant Delft. Je kunt me ook altijd bellen voor tekstadvies. Bij calamiteiten werk ik ook voor de crisiscommunicatie.
Ik woon al meer dan 50 jaar in Delft dus als je een vraag hebt over de stad, laat het me weten. Voor raad en daad mag je me altijd mailen, bellen, appen, een brief schrijven of langskomen op 1E.

Figure 4.1: The VIP-system holds information on what you can approach people for.

* <https://youtu.be/WaMiZ6qBNos>

** <https://youtu.be/ndUB8Tg1-Ao>

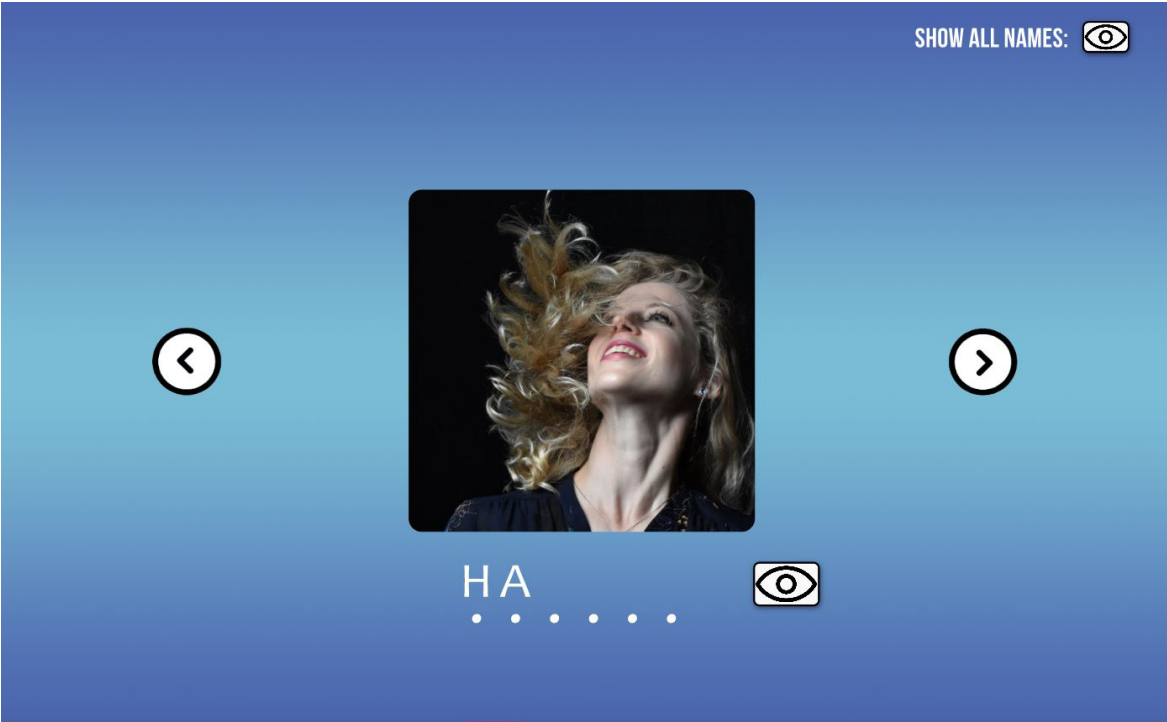


Figure 4.2: If you click on the eye icon, one new letter shows and if you click on the photo the whole first name shows. There is also a button to reveal all the names at once.

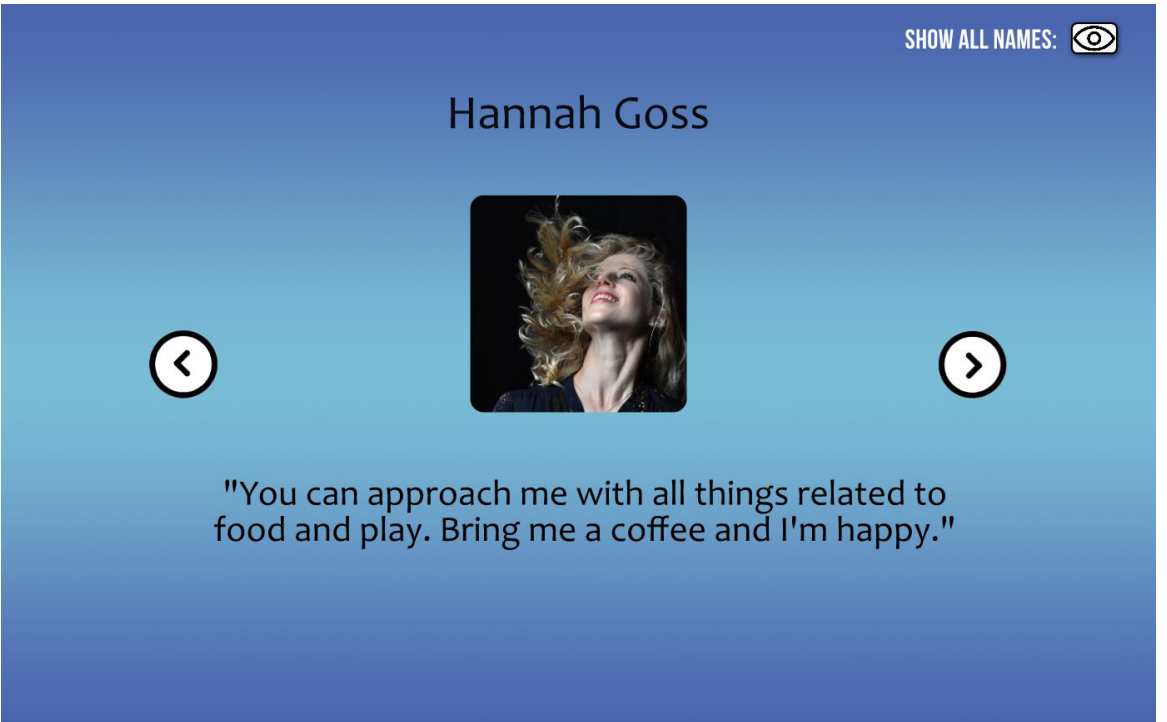


Figure 4.3: If you then click again, information is shown on what you can approach this person for.

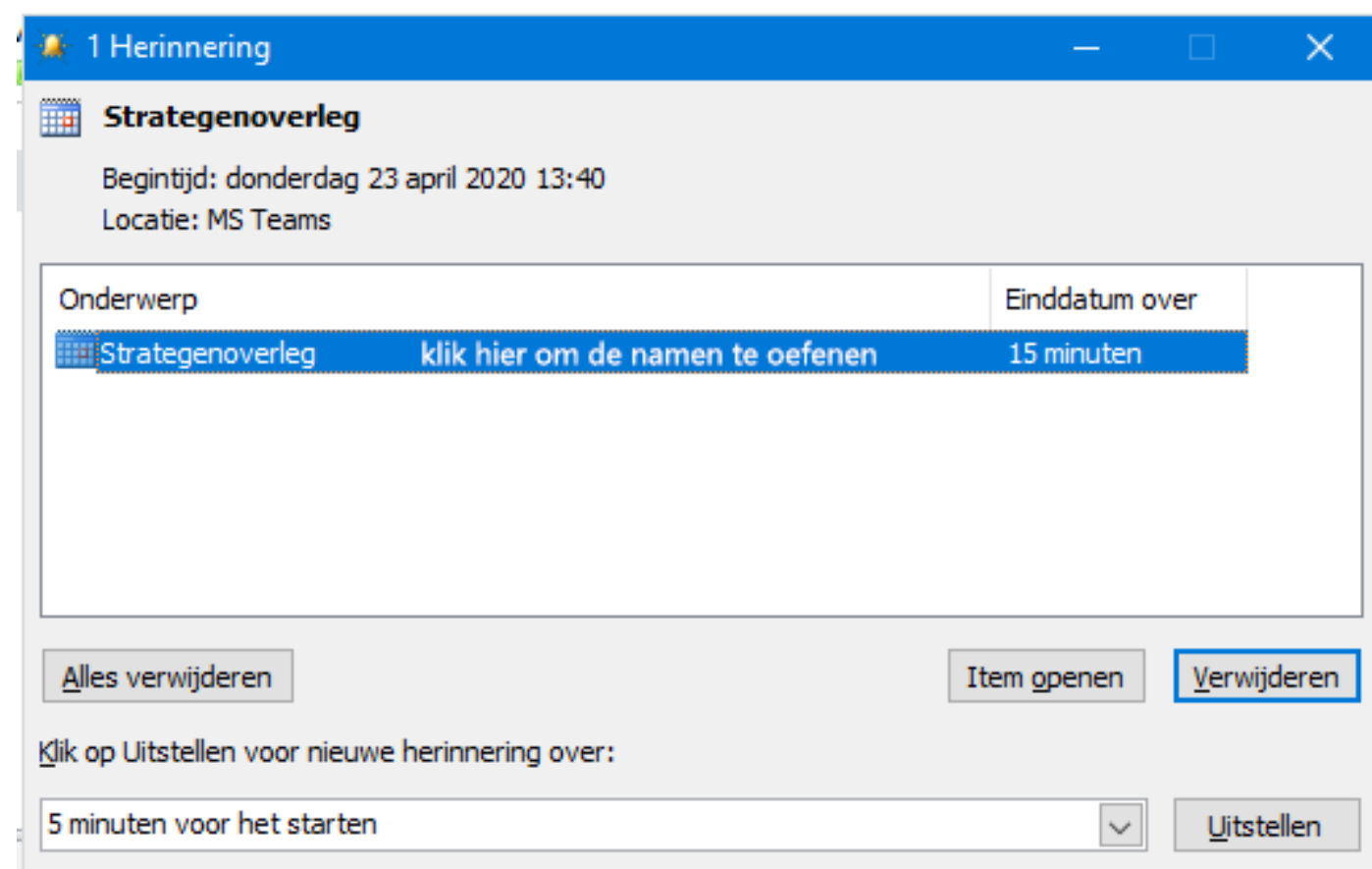


Figure 4.4: A reminder is sent to all the participants of a meeting 15 minutes before the meeting. If you click on the reminder, the name-practicing tool opens. Below you can see what it will look like on a phone.

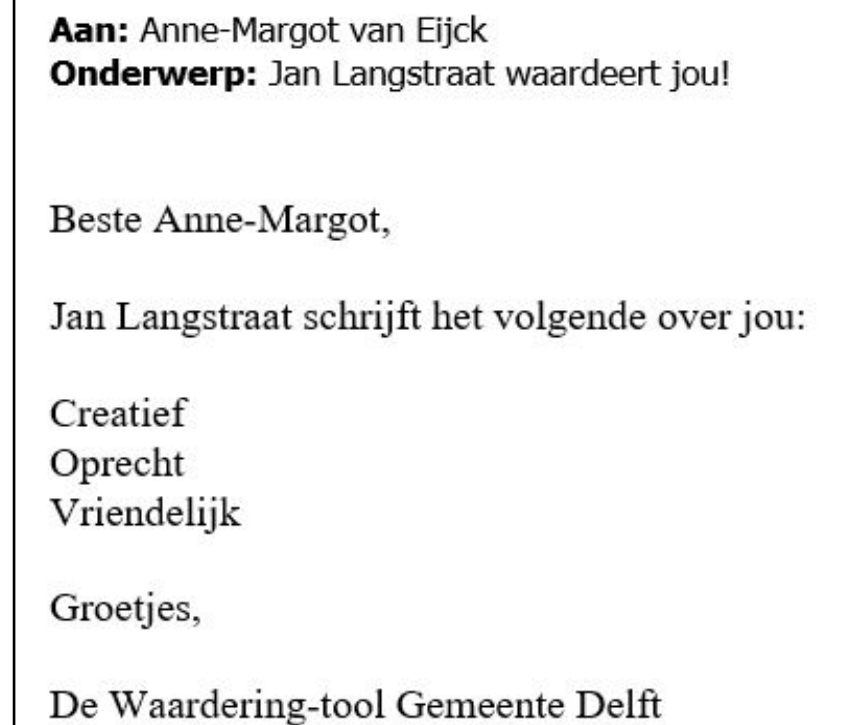
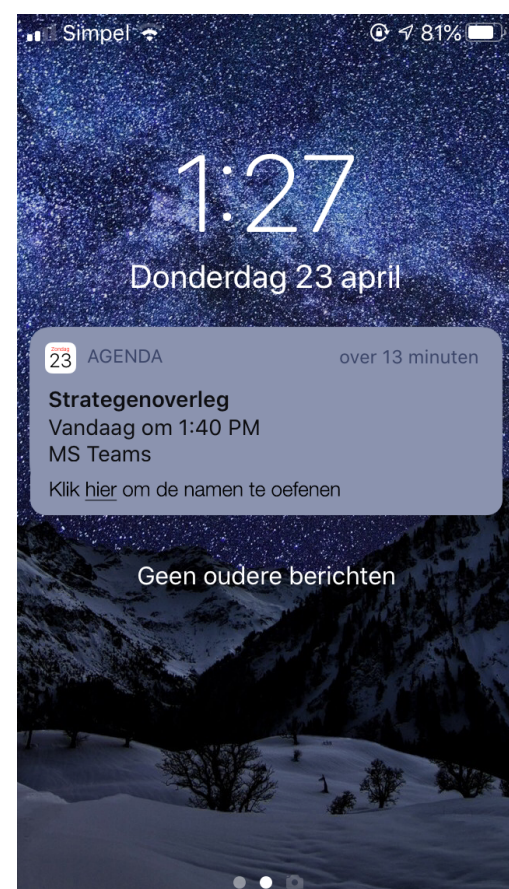


Figure 4.5: After someone received appreciation through the tool, they get an email.

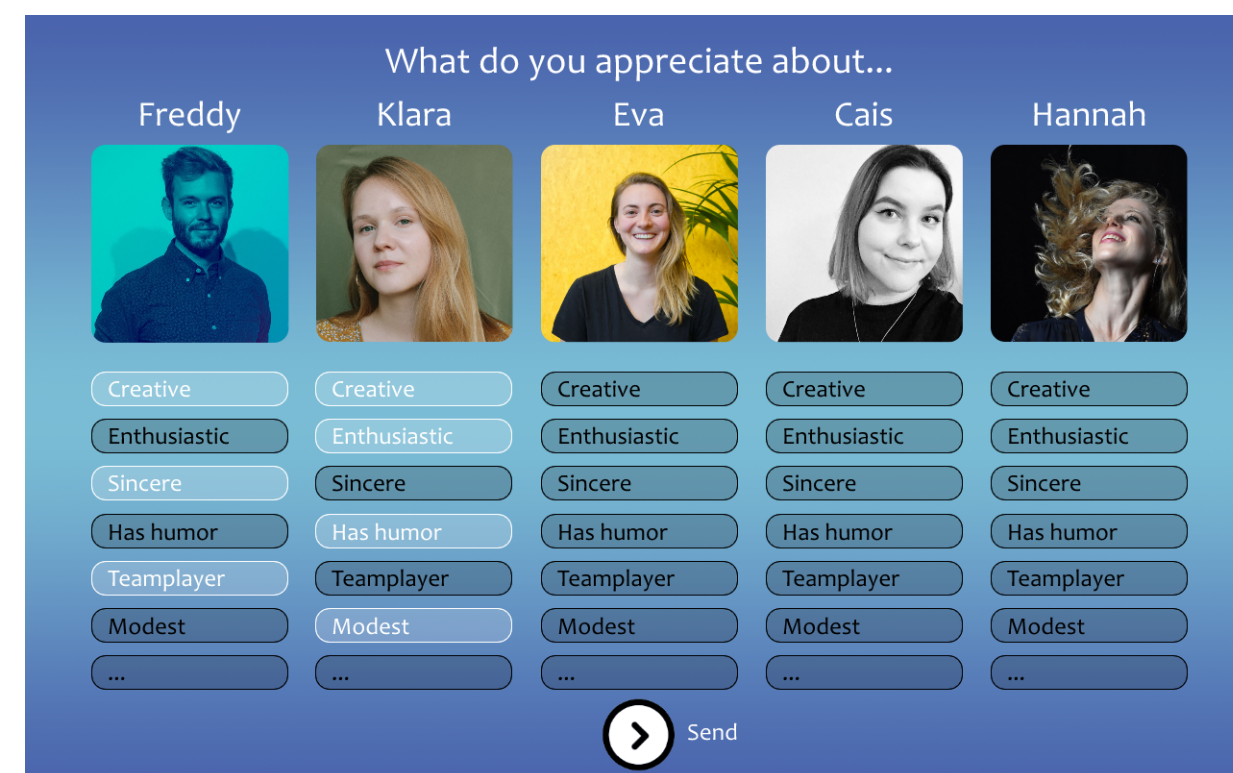


Figure 4.6: By clicking default terms it has a very low threshold to express appreciation. Custom terms can also be added.



Figure 4.7: By using different default terms from the 'VIA talent test', every meeting people will get different appreciation.

4.2 Validation

To assess the impact of this final design, I tested if I had reached my design goal.

My design goal is to enhance the social well-being of employees in flex-offices by satisfying and supporting their need for relatedness.

To measure if the need for relatedness is satisfied and supported by this final design, I created a prototype, tested it with three meetings of the communications department and measured their feeling of relatedness. The first meeting was the 'zero measurement', in which I did not use the prototype. In the second and third meeting I did use the prototype. Like in the final design, the host of the meeting could choose to use either the name-practicing-tool, the appreciation-tool, or both.

In both cases, the hosts chose the appreciation-tool, as they already know each other quite well. After the final 2 meetings, all participants received a Google Form in which they could express appreciation to each other like in the final design. Every time someone expressed appreciation to a colleague, that colleague received an email, like in figure 4.5. After all three meetings, their satisfaction and support of the need for relatedness was measured using the Work-related Basic Need Satisfaction (BNS) scale (Van den Broeck, Vansteenkiste, De Witte, Soenens, & Lens, 2008), again with Google Forms.

Results

After three days of testing, many reactions were added in the google forms, see figure 4.8 for some of these.

The graphs in figures 4.9 to 4.11 on the next pages show the plotting of the data of the BNS scale questionnaire.



Figure 4.8: The participants mostly gave positive feedback about the appreciation tool.

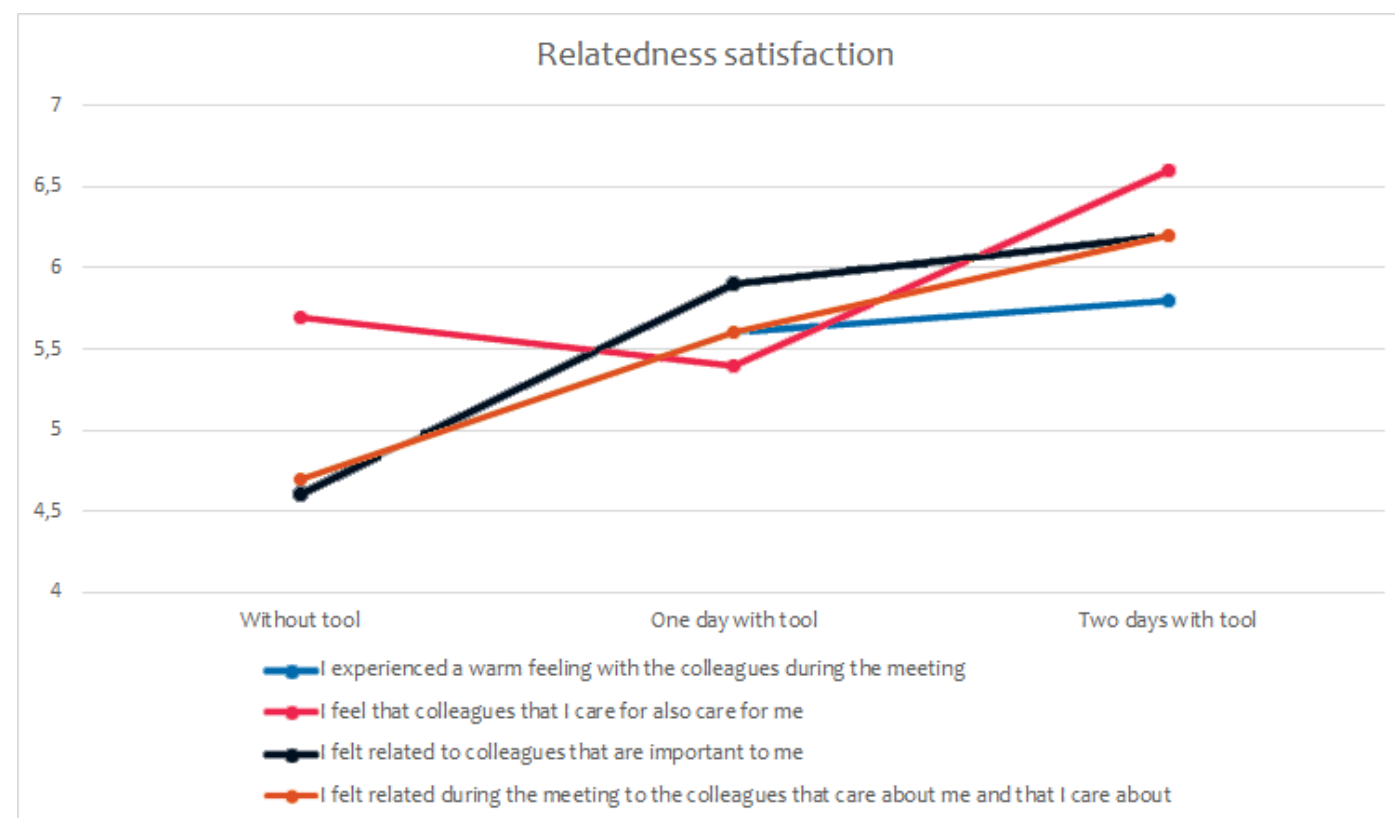


Figure 4.9: Satisfaction of the need for relatedness overall goes up after one and two days of testing.

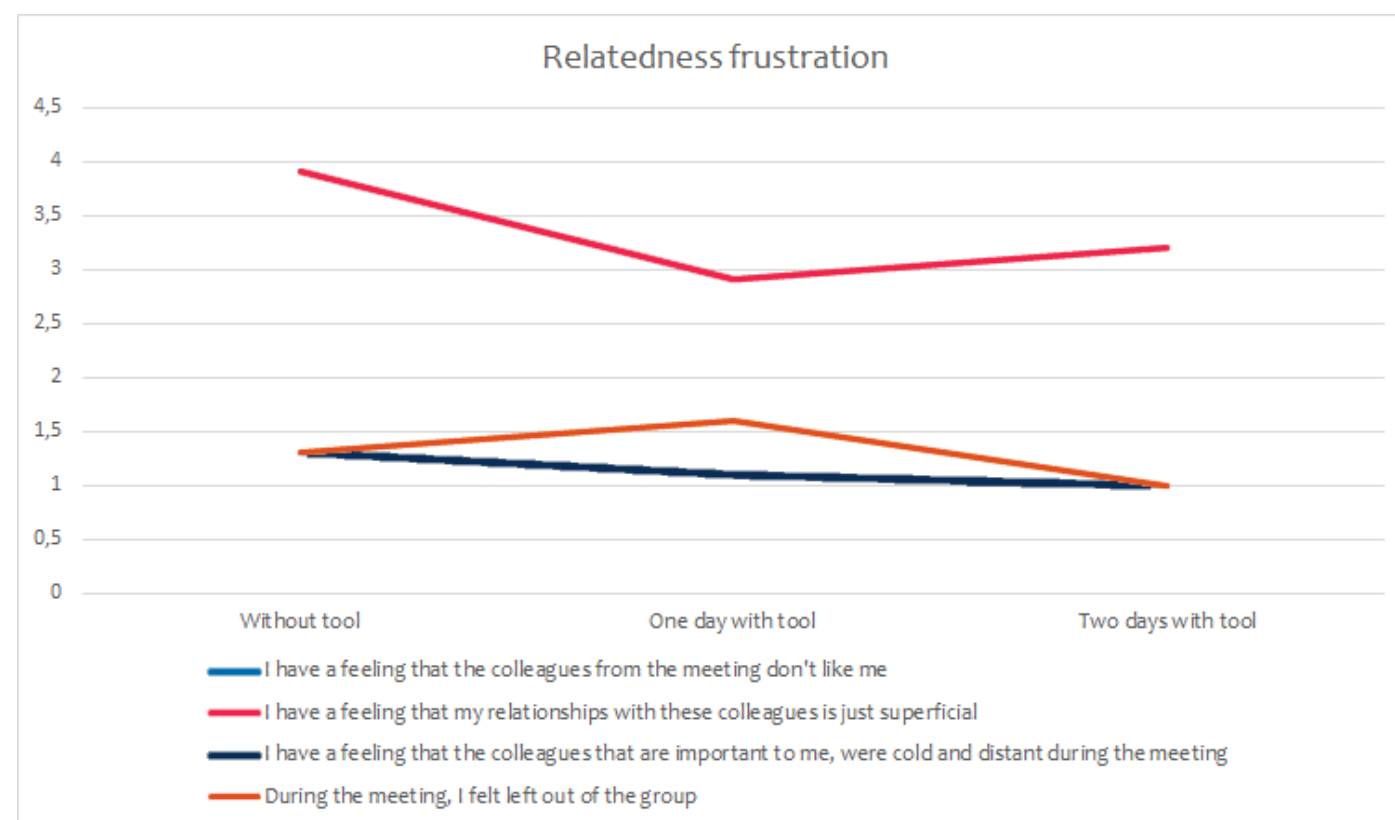


Figure 4.10: Frustration of the need for relatedness overall goes down after one and two days of testing.

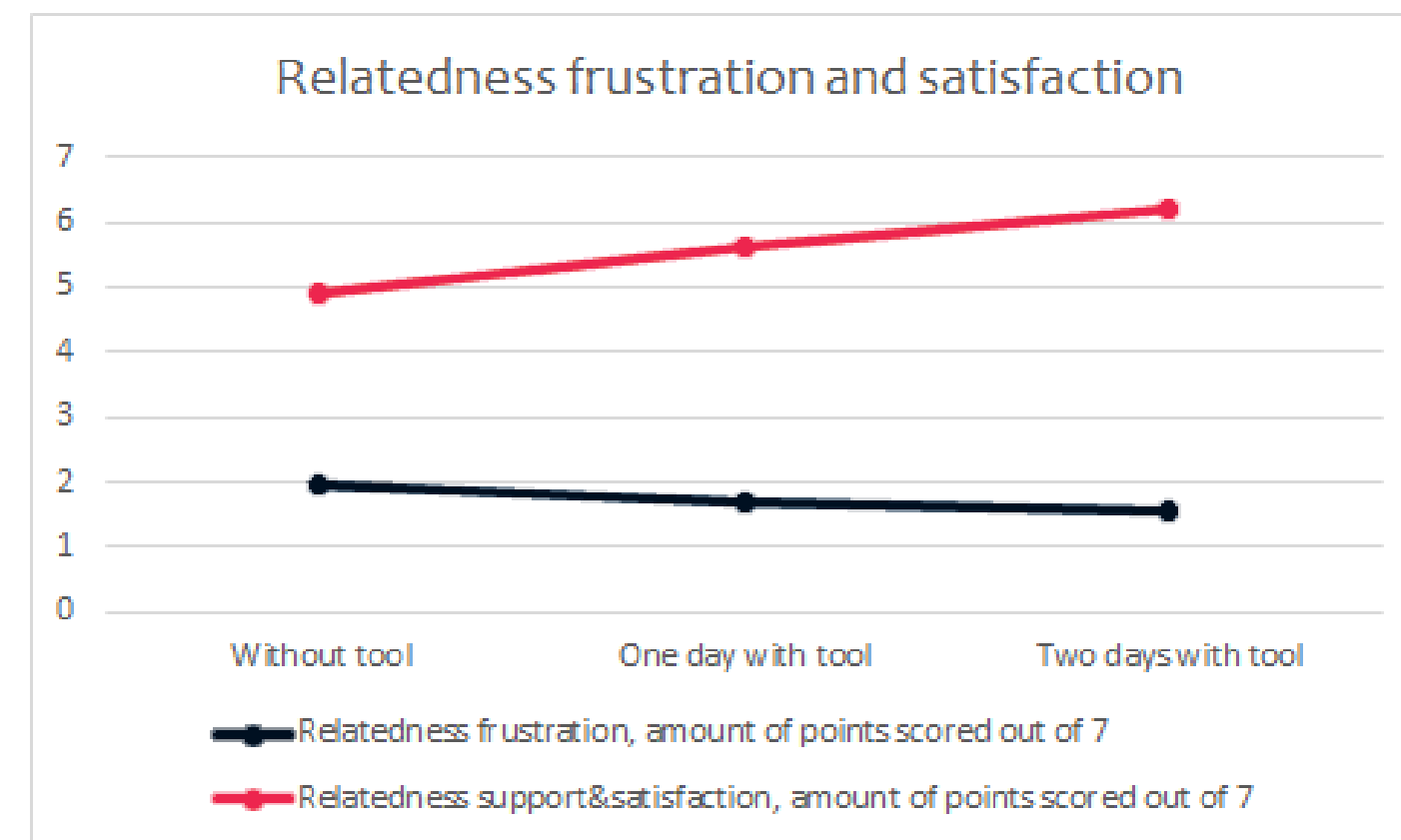


Figure 4.11: The need for relatedness is more satisfied and supported after 1 day of using the tool and even more after 2 days of using the tool.

Discussion and conclusion

The tools were tested during two meetings and there was a zero-measurement. The first day there were seven participants, the second day there were eight participants and the third day there were five. Five participants is on the low side for a representative sample group. However, three participants joined in all three days and the other participants in 1 or 2 of the three days, so their results over the days can be compared well, as there was not much fluctuation in the specific people present. As you can see in the graphs, some scores were lower on the first day with the tool than on the first day without the tool. I assume this was because of the different

people present during these meetings, people with different relationships.

The last day was a Friday so maybe there was a higher feeling of relatedness due to the weekend ahead. However, I joined the meeting at eleven AM and the word 'weekend' was not mentioned. Overall, I think we can say that the results are reliable, valid, complete and consistent. The design goal is met, as the design causes a satisfaction and support of the need for relatedness. I used the feedback participants gave me over mail to improve the concept further.

4.3 Implementation: WIP

After creating the showcase I spread it through the company and then sent this to the employees of the IT-department to show them what I would like to implement. They are enthusiastic to implement the tools, as long as I find an internal client. They had multiple recommendations and questions of which some I was able to answer:

- I need a solution to the problem that 50% of the employees have no pictures of themselves uploaded. Maybe Martien van der Kraan, the town clerk, or the mayor could spread a message to upload a picture. Maybe the argument could be that due to these Corona-times we can not see each other live so it is of importance that we can see the faces of our colleagues through pictures.
- I would do the CSS, they would do the code.
- We probably need to build a demarcated app to make this work.
- The product needs a short, three letter name. In consultancy with IT, we chose for EVA (Enhance well being Via Appreciation). They prefer the name to be feminine as they already have 2 tools with male names.
- We need to design a data model. This design answers the question of where we store the data.
- I need an internal client. Currently I am discussing this with HR.

Estimated costs

Together with the employees from IT I made an educated guess of the costs. To build the app, we need 2 IT employees for 2 weeks and 1 designer for three weeks. The IT employees cost €100,- an hour, so with 160 working hours that is €16.000,-. A freelance designer costs around €60,- an hour, that's €7.200,- for three weeks of work. In total, implementing EVA will cost around €23.000,-. However, the IT employees are on a payroll, so all the municipality has to pay extra is the designer. This is going to cost around €7.200,-. See figure 4.12 for a brief planning of the implementation.

Planning implementation EVA				
Date	Week 1	Week 2	Week 3	After week 3
To do				
Preparation				
Town clerk/mayor approach				
Brainstorm about the name				
Build wireframes				
Consult with IT				
Building				
CSS-screens				
Data model				
Code it				
Using				
Spread it through the organisation				
Presentation				

Figure 4.12: Implementing EVA would cost around 3 weeks for 3 employees.



5 PERSONAL REFLECTION

The graduation project at Design for Interaction is the longest self-initiated project you undertake as a student. In this chapter I will reflect on what I have learned during this project.

I need other people while working

One of the most important things I have learned during this project is a way of working that fits me. **I learned that my productivity is dependent on 'other people'.**

A shared coffee, a little compliment or feedback, or a quick chat about the project, it all keeps me productive. All the chats I had with Anneke, Nynke en Tomasz were very valuable for me.

With the Corona measures everyone from the municipality started working from home. Living alone, I soon realized that **I am not made for working alone.** I was lucky that my parents live in Delft and that I could work in their living room during office-hours.

I do not work long hours, but I work very efficiently. I need my incubation time and when I shower, walk or lie in bed I often think about how I want to approach aspects of my project. I learned that I like the whole design process, from analysis to implementation, but **I love concepting.** This is something I will keep in mind when looking for a job.

In the project brief, I stated a few competences that I wanted to develop during this project. Below, I will reflect on them.

- Identifying relevant information from an analysis

At first, my analysis did not feel very rich. With the help of Nynke I was able to reframe the problem and I started analysing what relatedness is. In the end I was able to identify the relevant information from this. I learned the importance of reframing.

- Designing a fitting artifact for a certain impact

I think this has certainly worked. I was lucky I could even measure the impact with a test and in this way validate that I had designed a fitting artifact.

- Gaining in depth knowledge about the need for relatedness

I did not know that appreciation was such a key factor in the need for relatedness. All the things I read about this gave me in depth knowledge about this psychological need.

- Designing with SDT as a basis theory

As the self-determination theory is a theory about motivation and well-being, it is very important to me as a designer. I will probably use this theory more often in my career as a designer. For now, I have mostly focused on the need for relatedness. Designing for the need for autonomy and/or competence are also interesting and I hope to dive into this in later projects.

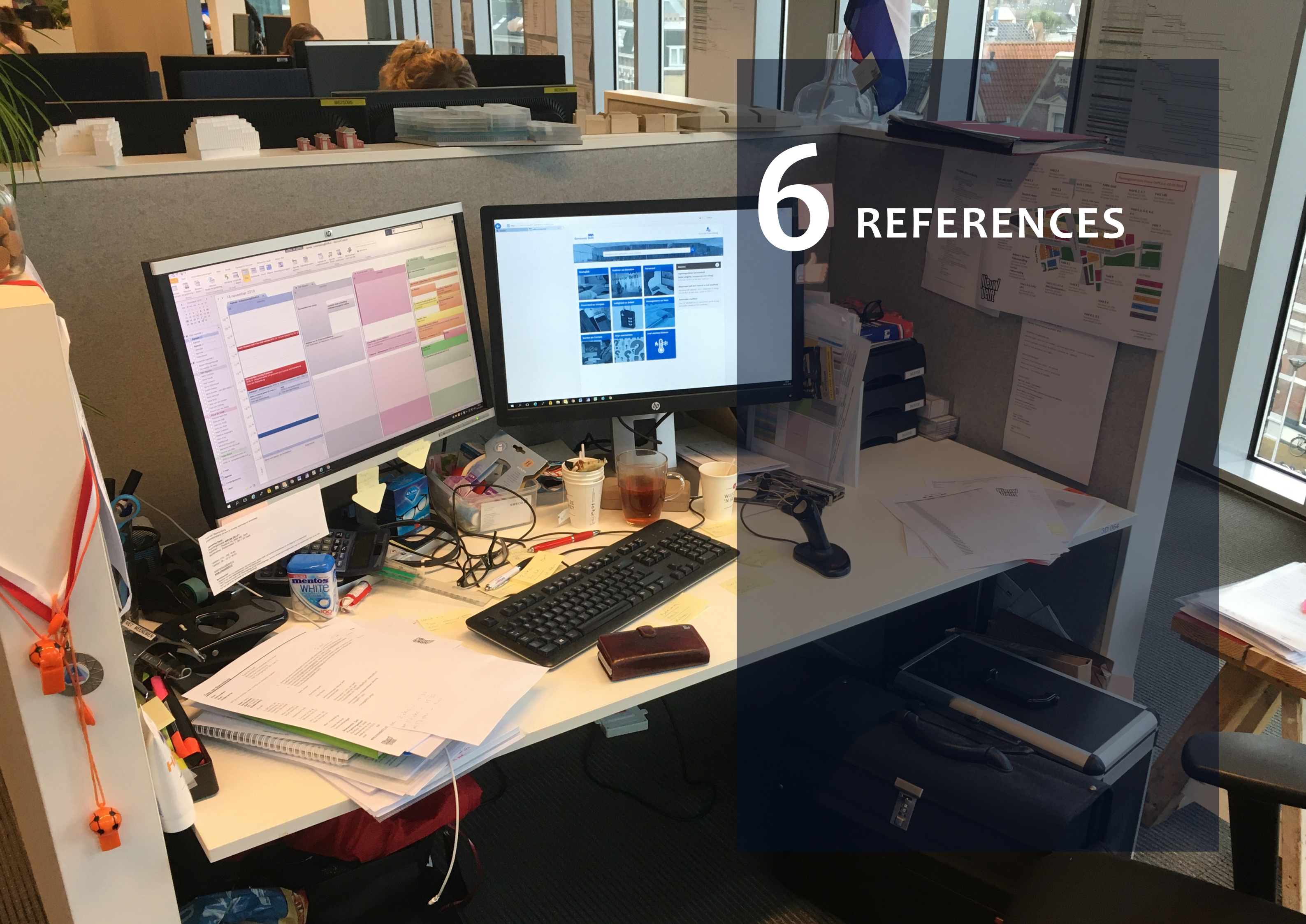
- Running creative sessions

By discussing creative sessions with my coaches, I learned that creative sessions are a lot about lucky shots. Instead, I learned to 'design for myself', be in the context myself and ask myself 'what would work for me?'. By testing prototypes on yourself, you can already get very rich information.

In the design brief, I also stated that I want to orientate on jobs. At this moment we are looking at implementing EVA, so that would give me my first assignment of three weeks as a freelancer. After that I will start looking for a full-time job at a design agency. I think the saying 'you take your first job and you choose your second job' will apply to me. However, through my internships and through this graduation project, I do have an idea of what kind of job would fit me.

I am excited to start working.

6 REFERENCES



Achor, S. (2010). *The Happiness Advantage: How a Positive Brain Fuels Success in Work and Life*. London: Random House.

Adler, M. G., & Fagley, N. S. (2005, February). *Appreciation: Individual Differences in Finding Value and Meaning as a Unique Predictor of Subjective Well-Being*. *Journal of Personality* 73:1, pp. 80-114.

Atkinson, J. (1985). *Flexibility, uncertainty and manpower management*. Brighton: Institute of Manpower Studies.

Baruch, Y. (2000). *Teleworking: Benefits and pitfalls as perceived by professionals and managers*. *New Technology, Work and Employment*, pp. 34-49.

Baumeister, R., & Leary, M. R. (1995). *The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation*. *Psychological Bulletin*. 117, pp. 497–529.

Bregman, R. (2019). *De meeste mensen deugen*. Amsterdam: De Correspondent BV.

Brown, B. (2012). *The Power of Vulnerability*. Louisville: Sounds True Inc.

Burnett, D. (2016). *The Idiot Brain*. London: Guardian Books.

Burnett, D. (2018). *The Happy Brain*. London: Guardian Faber.

Carnegie, D. (1936). *How to Win Friends & Influence People*. New York: Pocket Books.

Cooper, C., & Kurland, N. (2002). *Telecommuting, professional isolation and employee development in public and private sector organizations*. *Journal of Organizational Behavior*, pp. 511-32.

Corstiaans, Inge; Snijder, Lonneke. (2020). *Het Pygmalion-effect: het resultaat van je verwachtingen*. Retrieved from Platform mindset Web site: <https://platformmindset.nl/2020/02/17/het-pygmalion-effect-het-resultaat-van-je-verwachtingen/>

Gagné, M., & Deci, E. (2005). *Self-determination theory and work motivation*. *Journal of Organizational Behavior*, 331–362.

Gemeente Delft. (2019). *About the vision of the future of Delft municipality*. Retrieved from Gemeente Delft website: <https://www.delft.nl/bestuur-en-organisatie/delft-2040/visie-op-de-toekomst>

Giphart, R., & van Vugt, M. (2018). *Mismatch, How Our Stone Age Brain Deceives Us Every*

Day And What We Can Do About It. London: Robinson.

Google Dictionary. (2017). *Definition by Google Dictionary*. Retrieved from Website of Google: <https://www.google.nl/>

Gray, D., Bjorklund, F., & Gray, P. (2014). *Psychology*. Boston: W.H.Freeman & Amp.

Gunn, W., Otto, T., & Smith, R. C. (2013). *Design Anthropology*. In W. Gunn, T. Otto, & R. C. Smith, *Design Anthropology* (p. 304). Bloomsbury.

Hekkert, P., & Tromp, N. (2018). *Designing for society*. In P. Hekkert, & N. Tromp, *Designing for society*. Delft.

Heus, J. (2019, January 22). *Word jij gewaardeerd om wie jij bent?* Retrieved from Hermonde Web site: <https://hermonde.nl/erkenning-en-waardering/>

Hofer, J., & Busch, H. (2011). *Satisfying One's Needs for Competence and Relatedness: Consequent Domain-Specific Well-Being Depends on Strength of Implicit Motives*. *Personality and Social Psychology Bulletin* 37(9), pp. 1147–1158.

House, J., Landis, K., & Umberson, D. (1988, July 29). *Social relationships and health*. *Science*, pp. 540-545.

Kelliher, C., & Anderson, D. (2009). *Human Relations*. London: Sage.

McWeeny, K. H., Young, A. W., Hay, D. C., & Ellis, A. W. (1987). *Putting names to faces*. *British Journal of Psychology*, 143-149.

Metsen, M. (2019). *Evaluatie stadskantoor*. (S. Coenen, Interviewer)

Miller, K. D. (2019, August 16). *What is Positive Gossip?* Retrieved from Positive psychology website: <https://positivepsychology.com/positive-gossip/>

Moy, R. (2020, January). *4 Easy Ways to Make New Friends at Work, According to Muse Readers*. Retrieved from TheMuse: <https://www.themuse.com/advice/4-easy-ways-to-make-new-friends-at-work-according-to-muse-readers>

Nelson, S. (2020). *Introduction video Shasta Nelson*. Retrieved from Website of Shasta Nelson: <https://www.shastanelson.com/>

Okuszka, J. (2017, December 20). *15 Easy Ways To Make Friends In Your First Week On The Job*. Retrieved from Fast Company: <https://www.fastcompany.com/40509736/15-easy->

ways-to-make-friends-in-your-first-week-on-the-job

Olafsen, A. H. (2017). *The implications of need-satisfying work climates on state mindfulness in a longitudinal analysis of work outcomes*. *Motiv Emot* 41, pp. 22–37.

P. Carmody, D., & Lewis, M. (2007). *Brain Activation When Hearing One's Own and Others' Names*. Rockville Pike: US National Library of Medicine.

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000, January). *Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development and well-being*. *American Psychologist*, pp. 68-78.

Sander, L. (2017, April 11). *About research on hot-desking and activity-based work*. Retrieved from The conversation website: <https://theconversation.com/the-research-on-hot-desking-and-activity-based-work-isnt-so-positive-75612>

Schneider, S. (2001). *In search of realistic optimism: Meaning, knowledge, and warm fuzziness*. *American Psychologist* 56, pp. 250–263.

Thaler, R., & Sunstein, C. (2009). *Nudge: improving decisions about health, wealth and happiness*. London: The Penguin Group.

Tromp, N., & Hekkert, P. (2016). *Designing Behavior*. In W. Gunn, & J. Donovan, *Design and Anthropology* (pp. 193-201). New York: Routledge.

Vacqua, J. B. (2019). *Social Wellbeing: The Final Piece of the Wellness Puzzle*. Vancouver: Rise People.

van der Ent, A. (2018). *Werkdruk, een onderzoek naar oorzaken van werkdruk onder medewerkers*. Delft: Gemeente Delft Intern.

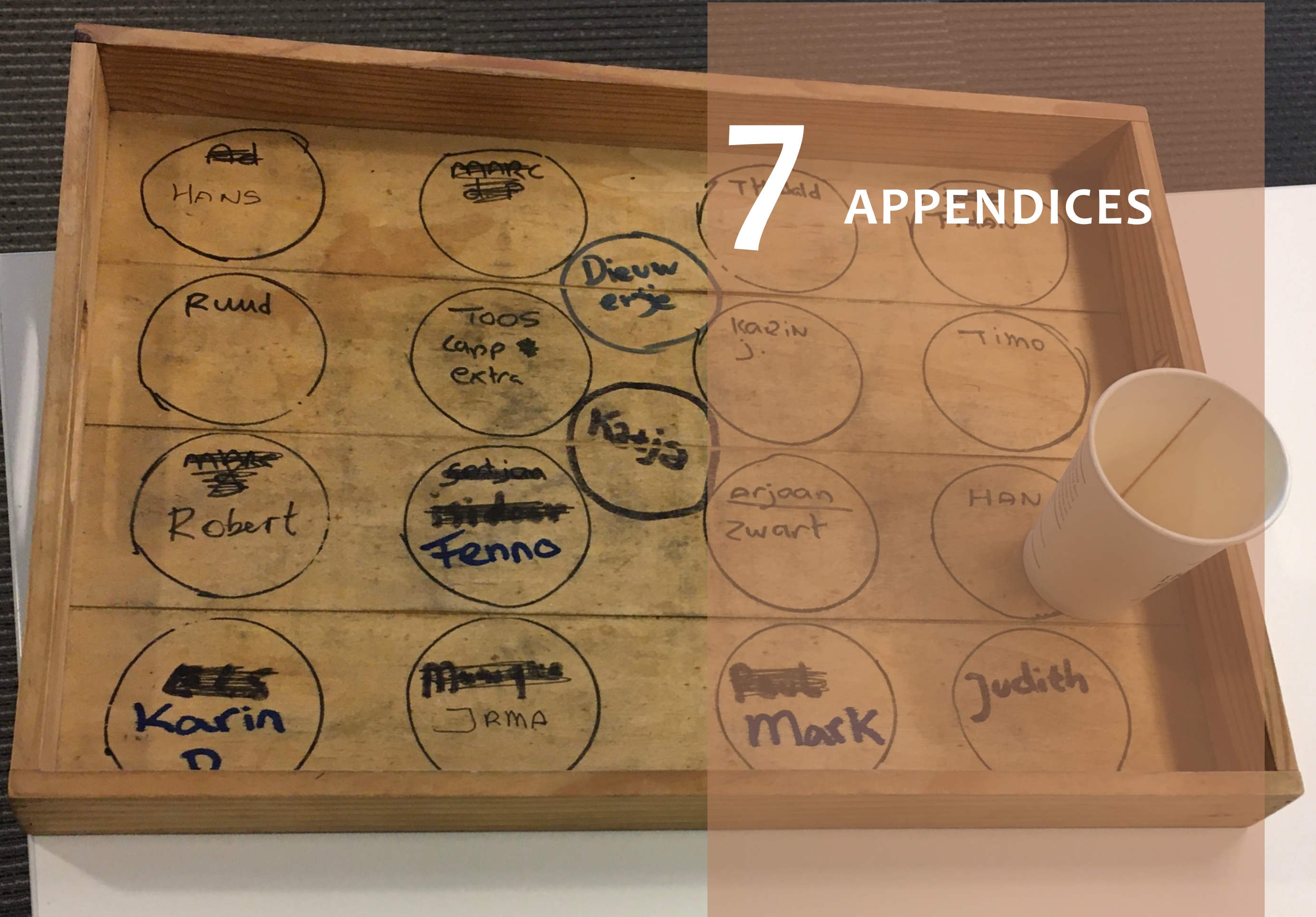
van Dijk, T. (2019). *Met zijn allen in een open kantoortuin werken wordt het nieuwe normaal, maar er is nogal wat op aan te merken*. *de Volkskrant*.

van Meel, J., & Van der Voordt, D. (2001). *Menselijke factoren en nieuwe kantoorconcepten, privacy en territoriumdrift*. *Facility Management Magazine* no. 92, pp. 14-20.

Whittaker, S., Frohlich, D., & Daly, O. (1994). *Informal workplace communication: what is it and how might we support it?* Bristol: Massachusetts.

7

APPENDICES



Appendix A.

Data testing slide-show with emerging names at coffee machine

By observing I saw that most people looked at the screen, see figure A.1. Most people also stayed and looked after their coffee or tea was already ready. Three (out of approximately twenty) participants stayed until their own picture came in and then walked away. People mentioned they thought they should stay until their own picture came. Discussions emerged between employees about colleagues they did or did not recognize and even positive gossip emerged. One person seemed insulted for not being in the slide-show. She said ‘I have been working at the municipality for so long and I am not even in there!’. I suspect this is due to the fact that she felt disrespected as discussed in chapter 1.1 on page 13.

When talking with people at the coffee machine, they got distracted by the slide-



Figure A.1: People stayed an rehearsed names even after their coffee was finished.

show in the middle of a conversation. People showed the same frustration vs. relief effect as mentioned with the previous interventions. In an information email to all colleagues of the department the head of the department mentioned the intervention and said it was a nice way to cause more internal relatedness, see figure A.2.

An employee mentioned the text ‘do you know all the names’ on top worked as engaging. Two employees mentioned the coffee machine to be a suitable place for this intervention. More than ten employees mentioned liking this intervention and three employees said it was fun. Multiple employees mentioned thinking someone’s name was different.



Figure A.2: The head of communications thought it was an original way to enhance relatedness between colleagues.

Appendix B.

Data visit B. Amsterdam

I spoke with six people. Three were freelancers and three worked at companies that rent the spaces at B. Amsterdam. The people from the companies mentioned different strategies for relatedness:

- Using an app in which you can see all the colleagues' names and the company structure, like 'PeopleHR'.

- When someone is hired, planning one-hour talks with each of the employees.

- Company lunches every day.

- The freelancers mentioned to feel more related to other people at B. Amsterdam than at other flex- or co-working spaces. According to them, this is mainly due to the like minded type of people that work there, the open space in which you can easily see each other (see figure B.1) and the active community manager who brings people with a functionality need in contact.



Figure B.1: The open space co-working space of B. Amsterdam is known as a successful co-working space.

Appendix C.

Data testing game.

Both test participants mentioned the game to be 'not fun'. They both said they would only play it once, if they even would. One participant mentioned I should make it a 'treasure hunt'.

When I showed it to my TU mentor and chair, they mentioned it looked like the homework assignments of their kids.

Appendix D.

Semi-structured interview basic psychological needs in flex-offices

Brief hypotheses

I expect the employees need for relatedness to not be supported due to flex-spaces. I expect the employee's need for competence to be supported, but not due to flex-spaces and I expect the need for autonomy to be supported due to flex-spaces.

First I'll let the participants fill in a questionnaire with the Basic Psychological Need Satisfaction and Frustration Scale (BPNSNF). N=10.

Interview questions

Hoe lang werkt u al bij de Gemeente?
Kunt u kort beschrijven wat uw functie is?

Flex-kantoor

Hoe veel dagen in de week werkt u?
Hoe veel dagen in de week werkt u op kantoor?
Waar zit u allemaal op kantoor? Altijd op dezelfde plek?
Vind u dit fijn?

Relatedness

Bent u deel van een team?
Hoe vaak zien jullie elkaar?
Hoe zou u de band beschrijven die u hebt met uw collega's? Is deze bijvoorbeeld vriendschappelijk/warm of juist formeel of afstandelijk?
Ik zag tijdens de lunch dat sommigen bij de rode loper met anderen lunchen en sommigen op hun plek.
Hoe ziet uw lunch er uit?
Luncht u met anderen?
Heeft u een beste vriend hier op het werk?
Doet u dingen buiten werk met collega's?
Bent u hier blij mee?
Wat voor band heeft u het liefst met collega's?
Op wat voor manier ondersteunen de ruimtes uw relaties met collega's?

Hoe zou dit beter kunnen?
Voel je je thuis in de flexruimtes?
Waarom?
Doe je wel eens aanvragen bij facilitair?
Hoe is je relatie met hun?

Peer-to-peer erkenning

Heeft u het gevoel erkenning te krijgen van collega's? Van uw werk en persoonlijk.
Hoe krijgt u deze erkenning?
Hoe geeft u erkenning aan anderen?

Autonomy

Wat is het leukst aan uw werk?
Vindt u uw werk interessant om te doen?
Heeft u het gevoel dat u zelf kunt kiezen wat u doet in het werk? Zo ja:
Op wat voor manier ondersteunen de ruimtes dit gevoel van vrijheid?
Hoe zou dit beter kunnen?

Competence

Vindt u uw werk uitdagend?
Heeft u het gevoel dat uw vaardigheden overeenkomen met uw werk-uitdagingen?
Op wat voor manier ondersteunen de flex-ruimtes uw mogelijkheden om uw werk uit te voeren?
Hoe zou dit beter kunnen?

Weer flex-kantoor: From present-to past-to future (Stappers, 2017)

Bent u tevreden met werken in deze flex-ruimtes? Waarom wel/niet?
Wat vindt u tot nu toe de fijnste plek waar u gewerkt heeft? Waarom?
Hoe zit de ideale werkomgeving er voor u uit?

Appendix E.

Transcript summaries BPNSNF interviews

Interview Liesbeth (W, 64)

Liesbeth werkt sinds 1986 bij de gemeente. Begonnen als bedrijfsmaatschappelijk werkster, nu interne dienstverlening, organisatieadviseur voor 3 dagen op kantoor +1 à 2 dagen thuis. Heeft veel bijgedragen aan het verdelen van uitvoerende taken, verzelfstandigingen. Ik maak gebruik van het generatiepact(80% van je werk voor 90% van je salaris en 100% van je pensioen). Dit doe ik omdat ik mantelzorger ben voor een van m'n ouders en wat meer wil investeren in mezelf en m'n kleinkinderen. Ze gaat over een jaar met pensioen. Ze wisselt veel van werkplek. Ik zit vaak op een vlek waar veel HR mensen zitten, dit zijn alleen niet alleen HR mensen wat erg onhandig is omdat sommige gesprekken vertrouwelijk zijn. Er zijn daar geen aparte overleg ruimtes wat wel lastig is. Het voordeel van flexwerken is dat je soms geen 'Bila' hoeft te hebben, maar tussen neus en lippen door kunt overleggen, de boodschapjes tussendoor en de dingen die je moet bespreken. (3:40-4:11) Ik zit meestal wel een deel van de dag in de buurt van mijn baas. Ik vind het voordeel dat ik overal kan zitten. 'Ik vind het super' (5:25). Voor het werk en de interactie vind ik het wel fijn. Ook wel gezellig dat als ik 's morgens binnen kom even kan vragen 'hoe is je weekend geweest?'. (5:38) Mijn favoriete plek om te zitten is 2G, omdat daar de meeste collega's zitten. (Het gaat om de mensen waar je mee werkt, 6:05). Je weet waar mensen zitten dus je kunt heel snel even wat vragen. Je hoeft geen mailtje te sturen. 'Veel meer contact en ff snel wat doen'. De hoge vergadertafels zijn de minst fijne plekken voor mij om te zijn vanwege mijn 2 nieuwe knieën, die niet lang in dezelfde hoek kunnen staan zonder pijn. Ik vergader daar wel maar ik moet dan veel bewegen. Ik voel me thuis, omdat dat niet met het gebouw te maken heeft maar met de mensen. (7:49) Ik vind dit leuker dan een vaste kamer. Bij het voormalige gebouw in de Torenhoven waren, om te oefenen, alle muren al weggehaald. Daar deden we wel vaak een ontbijtje of taartje met elkaar. Naar mijn idee is een van de geluksfactoren de rituelen die je met elkaar hebt. En dat vind ik hier ingewikkelder. Want je gaat niet trakteren en dan bepaalde mensen van andere afdelingen buitensluiten. Mensen zetten wel eens wat neer, maar dat vind ik niks.. Dat is hier wel 'je weg vinden'. Rituelen zijn heel belangrijk. Er moet gezoend en geknuffeld worden, er moet aandacht zijn voor elkaar. Maar dat begint wel bij ons te komen. Dat heeft ook te maken met dat we veel wisselende leidinggevende hebben gehad. Ook al hoor je niet bij elkaar, je kunt wel bij elkaar zijn.

Ik laat de flexruimtes wel aan familie en oud-collega's zien. Mijn collega's werden herkend door de baliemedewerkers met hun naam, wat ze geweldig vonden. M'n kleinkind is hier met haar rolschaatsen aan gekomen. 'Vond ze helemaal geweldig'. Ik zie een aantal mensen bijna elke dag. Delft is een hele informele gemeente, het is hier makkelijk contacten te

leggen.(13:36) Dat is iets wat er altijd ingezeten heeft. Directeuren hebben geen kantoor, zijn toegankelijk. Ik heb een warme band, we zijn er voor elkaar. Hans krul loopt door de organisatie, maakt hier en daar een praatje. 'Heel toegankelijk'. Dat hebben ze van oudsher wel gehad, misschien door de schaalgrootte, wel groot maar wel overzichtelijk. Dit gebouw draagt daar ook aan bij, mensen gaan naar elkaar op zoek. Deuren staan open. Even tussen vergaderingen door gaan directeuren even aan een bureau zitten. Je ziet iedereen in het wild rondlopen (14:58)

Mijn lunch wisselt, het ligt eraan waar ik zit, maar meestal met een aantal collega's. Bij 2G heb je een koffi corner met een tafel. Je ziet wel rituelen ontstaan, altijd dezelfde groep mensen die met elkaar lunchen en lol hebben. Soms lunch ik ook wel eens achter mijn bureau, mag eigenlijk niet maar doe ik toch. Ik heb niet veel informele privé gesprekken met collega's. Wel bijvoorbeeld op maandagochtend als ik binnenkom. Met een collega die bijna met pensioen gaat wel, collega's die oma zijn geworden, net als ik. Voordat we babbelen over het werk gaat het over iets persoonlijks. Je gaat niet plomp in een gesprek, maar hebt het vaak eerst over iets persoonlijks. Of als je collega's moet helpen, als iemands man in het ziekenhuis ligt bijvoorbeeld, dan heb je het daar af en toe over. Een aantal collega's waar ik vrij nauw mee samengewerkt heb, spreek ik af en toe mee af om het over pensioen te hebben. (Gelijke situaties zijn reden tot persoonlijk gesprek, allebei oma's, allebei met pensioen etc. 19:42)

Ik heb geen beste vriend hier op het werk, wel een aantal mensen waar ik veel mee heb meegemaakt, maar vriendschappen zoals privé vriendschappen vind ik van een andere orde. 'Als wij niet samen zouden werken zouden wij goede vrienden kunnen zijn'. Ik vind dat je dat wel moet scheiden. Bij P&O hebben we het over hele grote onderwerpen, gaat over het wezen van de mens. Dus daar heb ik wezenlijke gesprekken voor, want ik moet er iets bij voelen. Dat ik maatschappelijk werker was heeft me geen windeieren gelegd. Mensen iets meegeven in een gesprek vind ik het leukste aan mijn werk. Als ze vragen 'wil je even meekijken?'. Sommige mensen vind ik 'dubbelaardig', waar ik op zeer vertrouwelijke basis mee overleg.

Op een gegeven moment konden we bijna een steungroep maken toen mijn moeder gedwongen opgenomen werd. Dan sprak ik wel af en toe af met collega's om het te hebben over 'hoe ga jij daar mee om?', dan gingen we een kopje koffie drinken.(23:55) Ik heb het liefst een band met collega's met balans, 'je wordt er voor betaald dus moet gewoon je ding doen maar ik heb het meeste plezier als er een aantal dingen samen gedaan worden'. De mix van opdrachten vind ik hartstikke leuk. Een goede sfeer en humor vind ik hele belangrijke dingen op werk. Maar vriendschappen kunnen ook een risico zijn. Je leert je collega's toch kennen.

Het feit dat je elkaar ziet, buiten de overleg ruimtes, 'even als ik een boodschap moet doen, mag ik even wat aan je vragen?'. Dat voorkomt eindeloze mails naar elkaar.(26:55) Het glas vind ik fijn maar andere mensen vinden het niet fijn omdat het geen privacy geeft. Er zijn wel gesprekken waarbij je niet in de vissenkom wilt zitten. Je kunt makkelijk afstemmen met elkaar. (27:09) Ik vind het wel leuk dat ik hier nog een aantal jaar gewerkt heb.

Erkenning

Je ziet hoe dingen ontvangen worden als je wat bijdraagt in een overleg. Als mensen vragen of ik even kan helpen vind ik dat ook erkenning. Ik probeer te zorgen niet de betweter te zijn omdat ik hier al lang werk en de organisatie goed ken. Voor een personeelsgesprek vraag ik alvast om feedback. Ik doe het niet voor de complimenten maar het is toch fijn om te horen. Na een traject even stilstaan en evalueren. Ik leer nog elke dag van mijn collega's, en dat geef ik ze ook terug. 'Hee ik kom bij jou omdat ik weet dat je daar heel goed in bent'. We staan er ook even bij stil als we een grote klus hebben geklaard.

Het leukst aan mijn werk vind ik de wisselende contacten,(32:29) de samenwerking, de brede projecten, de afwisselingen, en ik ben trots op de dingen die we bereikt hebben. Ik voel dat ik deels kan kiezen wat ik doe, niet altijd dus want dat bepalen we in personeelsgesprekken, maar wel hoe we het doen. Soms krijg ik een opdracht die ik weiger omdat het niks voor mij is. Hoe we dingen doen ben ik heel vrij in. Zoals dat ik nu een jongere collega naar voren schuif in het komende project. Die overdracht vind ik erg leuk.

De ruimtes maken voor de inhoud van het werk niet uit.(35:18) Die voorzieningen zijn wel handig, schermen en ruimtes etc, maar dat kan op andere manieren. Ik vind mijn werk uitdagend en mijn vaardigheden worden goed benut. Voordat ik dit werk ging doen had ik psychologische testjes gedaan en zag ik dat mijn vaardigheden goed bij mijn werk passen. Dat doe je zelf. Ik leer elke dag.

Ja ik ben tevreden met de flexruimtes maar niet met het klimaat. Ik heb astma en puf hier vaker dan op vakantie. Die ruimtes zijn niet goed qua klimaat. Vooral de wisselende temperaturen. In de zomer was echt echt meer dan erg. Bij binnenkomst was de temperatuur al boven de 24 graden in sommige kamers. Dit vind ik wel de fijnste plek waar ik tot nu toe gewerkt heb. Maar dat komt ook omdat mijn werk breder is dan HR. Bij de torenhoven vond ik wel knus met alleen HR. Je collega's vinden van andere afdelingen vind ik wel heel makkelijk.(39:26) De ideale werkomgeving is dit gebouw maar met een goed klimaat. De voorzieningen zijn goed.

Interview Jan (M, 57)

Ik werk al 27 jaar bij de Gemeente, nu voor 4 ½ dag, zo goed als altijd op kantoor. Daarvoor bij uitzendbureaus en Rijkswaterstaat. Ik ben financieel medewerker, dus ik maak overzichten, verzorg afhandeling van facturen, inkooporders plaatsen, informatie op een rijtje zetten, verantwoording afleggen. Ik heb dubbele monitoren nodig voor mijn werk. Ik werk bijna altijd op dezelfde plek. Ik vind dat wel prettig. Niet heel speciaal ofzo, ik denk dat ik weinig moeite zou hebben om te wisselen van werkplek. Maar het is wel handig omdat ik hecht samenwerk met een andere collega. Wat ik wel fijn vind is dat ik altijd weet dat ik een plek heb, dat is afgesproken dat dat mijn plek is. Andere collega's zoeken vaak naar plekken.(2:45) Ik heb weinig in het hele gebouw gezeten. Een plek waar je een beetje uitzicht hebt is wel fijner. Soms heb ik niet eens door dat het een hele dag

geregend heeft. Ik heb weinig contact met buiten, en dat zou ik wel willen. Ik zou niet graag in zo'n treincoupé zitten. Zo'n tafeltje met een bank eraan met monitoren erop. Dat is ergonomisch geen fijne plek. Ik voel me voldoende thuis en ik zou het niet speciaal aan m'n familie laten zien. Het is qua kleuren een beetje saai. Ik heb geen persoonlijke dingen om mijn bureau. Ik ben deel van een teamje en we zien elkaar 3 keer in de week, de dagen dat zij werkt. We zijn ook deel van een groter team en daar proberen we een team van te maken. Maar op dit moment zien we elkaar alleen maar eens in de twee weken bij overleg. (5:35) M'n band is vriendschappelijk, ik voel me er wel bij betrokken. Je mag eigenlijk niet lunchen achter je bureau. Ik ga bijna nooit naar de verswand, ik neem altijd m'n lunch mee. Meestal wandel ik met iemand anders, en als ik aan de tafel ga zitten lunch je met wie er is. Soms lunch ik ook met m'n directe collega. Soms heb ik privé gesprekken, wat je van het weekend gedaan hebt, als iemand een ziek kind heeft, op vakantie is geweest. Meestal ontstaan die gesprekken bij werkplekken, maar dat werkt omdat ik een eigen ruimte heb. (00:53) [twijfelt na de vraag van de beste vriend]. Degene waar ik mee wandel tijdens de lunch en m'n directe collega heb ik goede banden mee. Ik doe niet veel buiten werk met collega's, wel jaarlijks het bedrijvenloopje. Dan ben je op zondag aan het sporten met collega's. Maar niet spontaan helemaal privé. Het liefst ga ik vriendschappelijk met collega's om, ik vind het fijn als je je een beetje bij elkaar betrokken voelt. Het mag ook wel dieper maar dat gebeurt alleen als je elkaar heel erg ligt, maar het hoeft van mij niet persé. 'Toen iedereen nog een kamer had, dan maakte je wat makkelijker een praatje, omdat je niet het gevoel hebt dat iedereen zit mee te luisteren. Nu denk je al gauw 'iedereen luistert mee, dus maar niet doen'. Het wordt er iets afstandelijker van.' (04:07-4:33) Het wordt er iets afstandelijker van (4:42). Dat kan bij mij wel, maar niet bij anderen. Hoewel ik niet het gevoel heb dat mensen het heel snel vervelend vinden of slecht als je over privé dingen praat. Maar mensen hebben er ook wel eens last van. Bellen ook. (5:12) Dit soort gesprekken kan je meer laten ontstaan door misschien meer afscheiding in ruimtes aan te brengen. Stoffen wandjes tussen werkplekken dempen alleen geen geluid. Iets meer afscheiding zou je kunnen proberen.

Erkenning

Ik heb wel het gevoel erkenning te krijgen van collega's, als je iets goeds gedaan hebt of personeelsgesprek hebt dan krijg je een feedback-formulier. Ik weet niet of ik zelf ook erkenning aan anderen geef, ik denk het wel. Door iemand te bedanken bijvoorbeeld. Het leukst aan mijn werk vind ik dat het afwisselend is, omdat ik ook in de OR zit. 'T is geen onplezierig werk ofzo, ik ga best graag naar m'n werk. Het is ook geen werk wat ik mee naar huis neem. Het is wel werk wat gewoon gebeuren moet maar er wordt weinig op m'n vingers gekeken wordt. Flexwerken draagt daar niet persé aan bij, het is meer de inhoud. Toen onze afdeling gesloten was moest ik wel echt flexwerken, een plek zoeken vond ik wel lastig maar toen vond ik het wel leuk dat als je dan een plek gevonden had dat je weer een nieuw uitzicht hebt, een nieuwe collega naast je, waarmee je dan weer een praatje kon maken. Dat maakt het wel leuk.(9:08) Als je daar voor open staat is dat niet verkeerd. Maar we hebben hier wel 'vlekken' en in de praktijk is dat gewoon waar die

onderdelen zitten. Per afdeling is er weinig flex áán. Je zit niet echt door elkaar. Maarja dat zou ook wel weer onpraktisch zijn voor als je iemand zoekt (9:50 BUBBL, voor volledig flexwerken, device based). In de praktijk werkt activity based werken niet goed, omdat je blij bent dat je een plekje hebt als je er een hebt, en plekken zijn dan gewoon al bezet. Er zijn te weinig vergaderzalen.(10:36) Het is niet zo 'we moeten even overleggen, dat er dan ook een overlegplek is'. Sommige mensen hebben ook een vaste plek nodig wat weer zorgt voor nog minder werkplekken. Mijn werkplek is in een allergiekamer. Nu zitten we er met z'n zen en een paar mensen die echt wat klachten hebben. Nee m'n vaardigheden komen niet overeen met m'n uitdagingen maar daar ben ik wel mee bezig. De werkplek heeft hier vrij weinig mee te maken. Op een grotere afdeling zou ik me ook goed kunnen concentreren. 'Een goed bureau, een goede bureaustoel en twee schermen'. Ik ben over het algemeen wel tevreden met deze flexruimtes, ik vind het een rustige plek, een goede werkplek. Ik vind het voldoende en denk niet dat ik veel moeite zou hebben met zo'n andere plek. Het zou wat vrolijker kunnen zijn, het is een beetje saai ingericht. Dat vind ik ook vooral van de rode loper, die zou wat gevarieerder en vrolijker mogen worden. Ik vind bij Rijkswaterstaat wel het fijnste werken, daar deelde ik een kamer met 1 andere, 'en dat was wel gezellig'. Uiteindelijk vind ik dat toch het prettigst; als je gewoon een kamer deelt met 1 of 2 anderen. Maar een stukje flex vind ik ook niet gek, waar je ook kunt gaan zitten. Maar in de praktijk zijn er niet genoeg werkplekken, dus heb je niet veel te kiezen. Je moet het doen met wat je hebt en niet met wat je zou willen hebben. (16:45)

Interview Patricia W51

Ik werk anderhalf jaar bij de Gemeente Delft als beleidsadviseur HR voor 5 dagen in de week, 1 dag thuis. Ik bedenk dingen die handig zijn voor mensen hier in het pand en daar doe ik de implementatie van. Meestal zit ik op 2G en vaak ook in projectruimtes, soms in de maakfabriek. Mijn favoriete plek om onder de mensen te zijn is 2G (2:09), mijn favoriete plek om dingen uit te werken is een projectruimte. De maakfabriek is m'n minst favoriete plek omdat het nogal een donker hol is. Ik vind het fijn om veel licht te hebben. (2:36) De energie sijpelt dan weg als er te weinig licht is. Ik voel me wel thuis in de flexruimtes, het zijn prima flexruimtes. Dat komt vooral door de mensen en doordat ik niet zo veel last heb van geluid van anderen. Licht is echt belangrijk voor me. Ik vind het een mooi en fijn gebouw. Ik heb mijn verjaardag gevierd door taartjes bij de koffiecorner neer te zetten. Ik stuurde een mailtje naar collega's en dat was gezellig. Samen eten of ff koffie drinken doen we ook wel, wat gezellig is. Als ik op 2G zit zie ik iedereen want iedereen zit daar. We zien elkaar bijna elke dag wel. Ik heb een goede band met collega's, het zijn leuke mensen, we zitten nu ook in een leuk teambuilding traject. Waarbij we onder andere de missie en visie in een tekening hebben gezet. Vanmiddag gaan we aan de slag met een spel met de waarderingmethode, wat vind je fijn aan collega's etc. Mijn lunch ziet er wisselend uit, ligt eraan waar ik zin in heb. Soms heb ik geen zin in anderen en ga ik buiten lunchen. Ik vind die vrijheid wel fijn. Ik heb veel informele gesprekken met collega's. Soms als we

naast elkaar zitten en er gebeurt wat gek, soms bij lunch/koffie. Ik heb geen beste vriend op werk, wel onwijs leuke collega's. Soms doe ik dingen buiten m'n werk met collega's. Ik vind het heel leuk om goed met collega's om te gaan, maar ik wil het niet mee naar huis nemen. En als je met collega's bent neem je toch je werk mee naar huis. Het liefst vertrouw ik iedereen blindelings en hebben we het leuk en gezellig met elkaar, maar daar houdt het op. De ruimtes geven een soort openheid dus je stapt makkelijk op elkaar af, maar als je iets persoonlijks wilt delen vind ik het lastig dat er geen ruimte is om terug te trekken. (10:27) Er mag wel iets meer terugtrekruimte zijn (11:40). Collega's hebben wel last van het omgevingsgeluid maar willen ook geen koptelefoons opzetten want ze willen wel aanspreekbaar blijven (12:18). Ik krijg wel erkenning van collega's, door opmerkingen of hulpvragen. Ik geef ook vaak erkenning aan anderen, dat vind ik heel belangrijk, dat mensen weten wanneer ik blij ben en waarom. Soms directe opmerkingen, soms op Yammer. Het leukst aan mijn werk vind ik als ik mensen blij weg zie lopen omdat ze weer een stapje verder zijn.

Je kunt altijd kiezen waar je dingen doet. Er is beperkt ruimte om je terug te trekken (14:18) In theorie heb je altijd plek om bepaalde activiteiten in bepaalde ruimtes te doen, maar in de praktijk is het vaak overvol (14:24) Meer variatie in ruimtes zou dat beter maken. Over het algemeen vind ik dat ik mijn werk prima aankan, en heb ik er best veel vrijheid in, ook vrijheid om taken te doen die minder leuk zijn. Ik vind het wel fijn dat je overal kunt inloggen, als je iets moet regelen kan het altijd. Ook dat we nu laptops van hier kunnen gebruiken is wel fijn, hoef ik hem niet mee te zeulen. Het maakt me niet zo veel uit waar ik werk, als er maar voldoende licht is, ik me terug kan trekken en aanspraak kan hebben. De fijnste plek waar ik gewerkt heb is de Schiekade, omdat de lichtval helemaal perfect was. Je had nooit het idee dat het donker was. De lampafstelling hier vind ik eigenlijk te donker. Ik wordt hier heel snel in slaap gesust door het licht (18:20). Ideaal zou zijn een klein pand, een houten vloer en heel veel groen. En veel planten binnen, hier mogen wel wat meer planten staan.

Interview Sterre (W29)

Ik ben ruim anderhalf jaar trainee bij de Gemeente Delft, wat inhoudt dat ik 3 projecten op verschillende afdelingen doe van 8 maanden per opdracht. 1 opdracht is het verbinden van de kennisinstellingen aan vragen in de stad, vanuit strategie, andere opdrachten zijn weer heel anders. Ik heb archeologie gestudeerd, culturele/erfgoed kanten van de opdrachten sluiten wel aan bij mijn studie, maar het gaat meer om de academische vaardigheden die ik heb opgedaan. Ik werkte 5 dagen in de week, maar nu 4, Want de halve dag op vrijdag werd toch vaak een hele dag. 36 urig contract is namelijk het meeste wat je kunt krijgen, maar die halve dag op vrijdag werd vaak een hele dus maakte ik er 4 van, waarvan ik elke dag op kantoor zit. Ik zit vaak bij mijn afdelingen op de 1e of 3e. Ik merk wel dat het drukker is geworden. M'n favoriete plek is bij 1E bij communicatie, in van die hokjes met zo'n schermje waar er 4 van bij elkaar staan.(4:14) Dan heb je iets meer privacy. Je zit dan nog gezellig bij mensen maar je kunt je ook focussen. M'n minst favoriete plek is afdelingen

waar ik niets mee te maken heb, dus op de 2e verdieping. Ik zit het liefst met de mensen waar ik mee samenwerk. Bij communicatie werk ik niet persé samen maar zijn het gewoon gezellige mensen die koffie voor elkaar halen. Het klimaat vind ik ook wel belangrijk. Ik voel me nu wel meer thuis dan in het begin. Maar als trainee zit je toch altijd een beetje als externe op een afdeling.(6:22) Nu bij P&P word ik wel uitgenodigd voor overleggen wat me thuis laat voelen (6:55). Met het team trainees hebben we ook wel lunches en ik voel me wel echt deel van het team trainees. Ik zou niet handjes gaan schudden met al m'n collega's als ik m'n familie hier uitnodig. Ik heb m'n verjaardag hier gevierd toen ik fulltime op een afdeling zat. Met het team trainees kopen we ook wel kadootjes voor elkaar. Maar dit jaar heb ik het niet gevierd omdat m'n opdracht niet echt onder een afdeling viel en ik voelde me niet superveel onderdeel van een team. Toen ik m'n verjaardag vierde vond ik dat wel leuk, kreeg allemaal mailtjes met felicitaties.

Bij strategie voel ik me niet echt deel van een team omdat ik niet uitgenodigd wordt voor de overleggen. De 1e afdeling voelt wel vertrouwd omdat ik meer mensen ken (10:16) maar op de 3e voel ik me meer onderdeel van het team. We hebben een keer per week een bijeenkomst en als ik daar zit zie ik ze wel. We hebben ook op maandag een vaste lunch. Met de trainees heb ik een supergoede band. Dat is wel belangrijk voor me, ook dat we het niet alleen over werk hebben maar ook over persoonlijke dingen (11:09). Soms voel je je toch ook buitenstaander als trainee. Maar ik voel me wel echt onderdeel van de organisatie, omdat je veel mensen kent. Maar als team voel ik me meer onderdeel van de teams.

Ik ben niet iemand die achter m'n bureau luncht. Ik app vaak even met 1 van de trainees of ze even willen lunchen, en op maandag met P&P afdeling, en op donderdag is trainee lunch. De andere dagen app ik even met (oud)-trainees. Met mensen van je eigen leeftijd heb je wel makkelijker gesprekken, omdat je meer overeenkomsten hebt. De gesprekken ontstaan vaak tijdens de lunch of voor een vergadering begint. Meestal aan het begin van de Bila, hoe was je weekend etc. Ook tijdens de lunch ook wel. (13:38) Ook als je mensen tegenkomt op de gang. Niet persé bij de koffieautomaat. Vooral ook met mensen die ik al ken of waar ik een klik mee heb.

Ik heb een beste vriend hier op het werk, wat ik wel fijn vind. Het is iemand die je altijd even kan bellen of appen als er iets is.(15:40) Het is wel fijn om zo iemand te hebben. Ik doe ook dingen buiten werk met haar. Met de trainees doen we ook af en toe een borrel buiten werk. Dat gebeurt dan meestal aan het eind van een werkdag, niet persé in het weekend oid. Daar ben ik wel blij mee en vind ik wel fijn, om ook een sociaal netwerk te hebben op werk. Ik hoef niet met iedereen beste vrienden te zijn op werk, maar iig wel met een paar collega's zo'n sociale band, met andere collega's een zakelijke band. Ik hoef niet met iedereen een klik te hebben, als je maar op zakelijk niveau kan samenwerken. (17:10) De ruimtes zijn vaak heel open dus je kunt makkelijk naar iemand toelopen. Als je samenwerkt zou het wel fijn zijn om samen te kunnen werken in projectruimtes, maar die ruimtes zijn er heel weinig. Ruimtes met computerschermen etc. (18:16) Ik zou ook wel graag vaker met de trainees in 1 ruimte zitten. Qua gezelligheid zou je wel meer een eigen plekje creëren. Als je een gesprek wilt voeren waarvan je wilt dat niemand meeluistert,

zijn de rode loper plekken en werkplekken wel erg open en zou je echt een vergaderzaal moeten afhuren, maar dat doe je toch minder snel. (20:09). Ik krijg niet van iedereen erkenning, maar van sommige wel. Mijn werkbegeleider van P&P heeft echt vertrouwen in mij, maar een andere opdrachtgever vind dat er geen plek is voor junioren in het project, dan voel ik me wel minder erkend. Ik krijg erkenning doordat ik zie dat ze me vrij laten, en ze zeggen het als ik kwaliteiten heb die ze goed kunnen gebruiken of als ik iets goed heb gedaan. Ik gaf laatst ook erkenning aan collega's, door te zeggen dat ik de samenwerking fijn vond.

Het leukst aan mijn werk vind ik het Jong Delft bestuur, waarbij ik samenwerk met 4 andere jonge collega's en we werken heel resultaatgericht. Niet zo op beleidsmatig niveau. De resultaten bij jong delft zijn klein maar wel duidelijk een vaak. Af en toe hebben we wat bureaucratisch gezeur maar over het algemeen gaat het goed. Maar het leukst vind ik die samenwerking naar een resultaat. Ik heb het gevoel dat ik kan kiezen wat ik doe. Ik kan zelf kiezen bij speeddates naar opdrachten welke ik wil doen. Je kunt overal gaan zitten waar je wilt en je kunt iedereen aanspreken. Je kan meteen naar iedereen toe lopen als je vragen hebt over een project (26:04) Ik loop heel snel binnen op afdelingen waar ik mensen ken, maar niet op afdelingen waar ik niemand ken. Misschien moet je daar de deuren weghalen of op een andere manier duidelijk maken wie er zit. Want het is toch een soort blinde vlek. Soms komen m'n vaardigheden wel over met m'n uitdagingen, maar ik vind m'n werk best vaak niet uitdagend. Mensen hebben vaak niet door wat een trainee is en wat ze aan je over kunnen laten. We zijn een paperless office maar we krijgen geen iPad of laptop ofzo, dus ik print nog best vaak dingen. Dus ik vind wel dat de ruimte wat dat betreft niet goed het werk ondersteund. Arbotechnisch is het ook niet ideaal omdat je niet elke stoel weer anders gaat instellen. (29:56). Sommige collega's hebben zo'n arbostoel en plakken er dan stickers op met 'niet aankomen'. Wat innovatievere werkplekken zou ik wel leuk vinden, schommels of fietsen of pingpongtafels. Wat speelser. Meer kleur zou ook best leuk zijn. Dat grijs is maar saai. Ik ben over het algemeen wel tevreden met het werken op flexplekken. Alleen niet als je geen plek kunt vinden, want je wilt ook je gezicht laten zien op de afdeling. Je wilt als trainee wel laten zien 'wie ben je' en 'wat doe je'. Je moet ook solliciteren.

De rode loper vind ik wel heel leuk en vrolijkheid uitstralen. Die vrolijkheid zou wel wat meer naar onze werkplek mogen komen. Wat meer kleur in de ruimtes. Dat mensen wat meer creatief bezig zijn. Ik zou ook willen dat mensen wat meer met elkaar lunchen. (35:15) Planten vind ik ook wel goed, wat natuur binnen (36:20)

Interview Robin (M28)

Ik werk anderhalf jaar bij de Gemeente als trainee, waarbij ik verschillende opdrachten doe op diverse afdelingen binnen twee jaar. Ik werk 5 dagen in de week, waarvan ik 1 dag (vrijdag) thuis werk. Ik probeer het dan zo te plannen dat ik de klussen waarvoor ik niet hoeft te overleggen op vrijdag thuis kan doen. Ik ben niet heel erg gebonden aan het

thuiswerken dus soms zit ik ook op kantoor op vrijdag. Ik zit vaak op dezelfde plek, maar niet altijd. Als trainee wissel je van afdeling en wil je ook niet de plekken van anderen in de war schoppen dus neem je zelf ook een eigen plekje. (3:20) Maar als ik op vrijdag hier kom werk ik vaak op een andere plek, omdat het op vrijdag rustig is en er meer vrij is. Een favoriete plek heb ik niet echt, maar ik vind het fijn om een rustige plek te hebben als ik veel achter de computer moet zitten. Er zijn relatief weinig plekken waar je een beetje in rust kunt werken (4:52). M'n minst favoriete plekken zijn de drukke plekken, waar het heel rumoerig is, want ik ben snel afgeleid als er veel wordt gesproken. Ik voel me wel thuis, vooral door de mensen om me heen, niet persé door de werkplekken, want die zijn een beetje kil en zakelijk. Ik zou het niet persé aan m'n familie willen laten zien, maar dat zou wel kunnen. Ik ben deel van het trainee-team en van team stedenbouw op de afdeling. Als trainees zien we elkaar 1 keer in de week en met stedenbouw zien we elkaar 1 keer in de 2 weken, maar de mensen in het team spreek ik in feite elke dag wel. Omdat ik daar in de buurt zit. Omdat ik als trainee steeds wissel van afdeling zijn m'n banden met collega's niet heel warm, maar wel goed. De banden met de andere trainees zijn wel warm. Met de rest ben ik gewoon goede collega's. Ik lunch bijna nooit achter m'n bureau, want dan wordt ik gaar. Als ik er tijd voor heb ga ik meestal op de rode loper zitten, en in de zomer maak ik een wandeling. Ik lunch meestal met anderen, want ik vind het wel leuk om te kletsen over andere dingen dan werk. Ik heb wel informele gesprekken over dingen buiten werk. Sowieso met leeftijdsgenoten wel omdat de drempel minder hoog is om het over dingen buiten je werk te hebben (13:01). Ik heb wel een beste vriend hier op het werk, iemand waarmee ik het goed kan vinden. Vooral in de zomer doen we dingen buiten het werk, wat wel gezellig is. Nu het donker is heb je wel de neiging om na werk gewoon naar huis te gaan. In de zomer een terrasje pakken of uit eten of borrelen.

Het liefst heb ik zo een band met collega's dat je snel kunt schakelen tussen formeel en informeel. Ik vind het zelf prettig dat als het kan dat je in een formele setting een 'tussendoortje' naar informeel kunt doen. Dat vind ik een hele prettige situatie.

Ik heb wel eens gelezen dat sociaal contact minder wordt in flexruimtes en kantoortuinen, maar ik heb niet in een old-school kantoor gewerkt dus in die zin kan ik dat niet vergelijken. Ik voel me wel eens gehaast om te overleggen met een collega in een kantoortuin, omdat er altijd mensen om ons heen zitten die niet persé wat met de inhoud te maken hebben. Ook omdat ik niet de herrieschopper wil zijn. (17:56). Het is een soort relatieve openheid zo'n kantoortuin, met oortjes sluit je je helemaal af. (18:44). Ik reserveer ook wel eens een ruimte, maar dat probeer ik vaak op de afdeling te doen, maar vergaderruimtes zitten ook vaak vol en de drempel is ook vaak hoog om dat met z'n z'n te reserveren. (20:07) Zo'n gebouw kun je niet groter maken, dus ik snap wel dat het zo is, je moet toch dit aantal mensen hier neerzetten. Ik denk dat het wel prettig zou zijn als er meer plekken zijn waar je als een soort teampje kunt samenwerken (21:15). Nu zitten teams soms in vergaderruimtes met computers. Maar ik denk dat teams daar ook van zouden kunnen profiteren. Ik denk dat het fijn is als je op je eigen afdelingsruimte daar ook een blokje van hebt. Dat je als team in een afgesloten ruimte zit, op maandag bijvoorbeeld, zonder dat je

het idee hebt dat de hele afdeling daarvan moet genieten. (22:00)

De grootte van de teams verschilt heel erg. Dat zou ik persoonlijk wel prettig vinden als je dat soort plekken meer hebt. (23:21) Wel grappig dat meer mensen dat zeggen.

Ik krijg wel erkenning van collega's doordat ze opmerkingen maken. Als trainee wordt er ook wel meer op je gelet, dat ik me prettig voel, dat de dingen die ik doe goed bij me passen etc. In die zin krijg ik ook wel te horen als iets goed is of vraag ik of iets minder goed is. Die erkenning krijg ik van al m'n collega's wel eens. Ik geef ook wel eens erkenning aan anderen, als iets er goed uit ziet.

Het leukst aan mijn werk vind ik meestal de inhoud. Ik heb niet altijd het gevoel gehad dat ik kan kiezen wat ik doe, je werkt altijd wel binnen kaders en dat hoort ook, maar nu heb ik wel het gevoel dat ik behoorlijk kan kiezen. Er wordt heel erg met me meegedacht welke kant ik op wil. De ruimtes spelen hier geen rol in. Ik vind m'n werk wel uitdagend, mijn vaardigheden komen wel overeen. Ik zie voldoende uitdagingen om me te ontwikkelen. Ik denk dat een vaste plek mij meer zou kunnen ondersteunen, dat ik dan dingen kan laten liggen en op kan hangen etc. (29:03) Als ik contact zoek met een andere afdeling, loop ik daar langs, en dat zou precies hetzelfde zijn als er vaste plekken zouden zijn.

We moeten niet terug naar vaste plekken, maar ik denk dat we gewoon de clean-desk policy een beetje los moeten laten, dat we gewoon spullen op de bureaus kunnen laten liggen. Allemaal aparte hokjes geloof ik niet in. Er wordt hier ook niet daadwerkelijk geflexd, is niet zo erg, het is toch prettig dat je een beetje weet waar iedereen zit. (32:00) maar dan moet je wel je eigen plekje er van kunnen maken.

Over het algemeen ben ik wel tevreden met de flexruimtes, maar er zijn zeker verbeterpunten. Dat je dingen op kunt hangen en de projectruimtes. De fijnste plek waar ik tot nu toe gewerkt heb is op de universiteit, waar ik goed kon samenwerken in projectruimtes. Op eigen computers maar dan met een magneetbord of een digitaal bord waar je dingen op kunt hangen.

Interview Toos (W64)

Ik werk sinds 2000 direct bij de gemeente, maar daarvoor als sinds 1995 via een uitzendbureau. Ik werk 3 dagen in de week als projectsecretaris gebiedsontwikkeling van Nieuw-Delft, best een groot project. 'Ik heb een vaste flexplek.' (00:48) Dat is echt een must bij mij. Ik ben gewend aan een vaste plek en ik ben te oud om aan flexwerken te wennen. Als ik 's avonds wegga blijft het liggen en als ik 'sochtends kom kan ik gelijk starten. (1:14) Dat is een stilzwijgende afspraak. Die vaste plek is heel handig in mijn functie omdat ik een soort vraagbaak ben voor de mensen om me heen. Het is m'n favoriete plek. Ik vind het een fijne plek omdat ik heel rustig kan werken, helemaal achterin achter de schutting. Ik kan ook spullen om me heen kwijt. Mensen weten me altijd te vinden, we kunnen ook zachtjes praten. Het nieuwe gebouw was wel even wennen. De oudere gebouwen waren fijner want daar waren minder regeltjes. Daar had je gewoon een sleutel en kon je zelf alles regelen. Daar had je wat meer vrijheid. Nu vooral met avondvergaderingen is het een hoop gedoe qua regelwerk. Ik zou dit pand niet persé aan m'n familieleden willen laten zien. Als

er iemand jarig is vind ik dat we even samen moeten staan en moet er gezongen worden. (4:08) Je zit hier 8 uur per dag dus het moet ook een beetje gezellig zijn. Je moet sociaal doen en je moet het met z'n allen doen. We zitten als team bij elkaar en zien elkaar elke dag. Ik hou wel van mijn collega's (5:32). Ik zit zo veel met ze, je bent meer hier dan thuis. Ik heb met de meeste wel een warme band. Ik ga meestal op de rode loper lunchen met een groepje, gewoon ff lekker kletsen. Met eigen mensen, mensen van onze afdeling. Wel vaak aan de grote tafel, ook met mensen van vastgoed. Ik vertel altijd m'n hele hebben en houwen. Ook over m'n kinderen enzo. Vaak heb ik dat soort gesprekken bij de lunch. Of tussendoor, want dan moet ik het gewoon kwijt. Ik heb 2 maatjes op werk, ik zou hun mijn pincode nog geven. Ik doe geen dingen buiten werk meer, vroeger wel. Iedereen heeft een gezin en gaat om 5 uur naar huis. We gaan wel eens voor een avondvergadering met elkaar eten.

Ik vind het belangrijk dat ik me thuis voel, een warme band hebben, anders kan ik niet werken (8:40). De grote ruimtes moet je reserveren maar daar is een chronisch gebrek aan. (9:50). Gesprekjes tussendoor doe ik ook op de gang, in de 'treincoupés'. Ik vind 1 kamer wel prettiger, dan kan je wat meer herrie maken, en je hoort alles van elkaar wat goed is want je hebt het allemaal over hetzelfde project.

Ik krijg zeker collega's van erkenning, ik merk gewoon dat ze me vertrouwen. Dat heb ik ook wel erg hard nodig. Ik zeg ook wel tegen anderen als ze iets goed hebben gedaan. Het leukst aan mijn werk vind ik de veelzijdigheid en de vrijheid. Ik doe gewoon wat er op me af komt. Ik heb alles al wel gedaan, maar ik heb geen sleur in m'n werk. Ik vind het wel uitdagend.

Ik houd niet van flexruimtes, ik vind het helemaal niks. (13:31) Wat kleinere ruimtes zouden mensen wel fijn vinden (13:57). Het Krommelin plein vond ik de fijnste plek omdat je er zo veel vrijheid had. Je kon alles zelf regelen. Iedereen legde 2 euro in de pot en dan regelde we zelf lunch. (sense of ownership). Het was heel erg wennen om hier te werken. Ik ben erg tevreden omdat ik m'n eigen plekje heb. 'Als ik echt moet gaan flexen, daar wordt ik niet gelukkig van.'. Ik weet niet of ik me dan ziek ga melden, maar daar word ik iig niet blij van. Kleinere kantoorruimtes denk ik dat iedereen toch wel leuk zou vinden. (18:13)

Interview Arne (M, 42)

Ik werk al 15 jaar bij de Gemeente, als adviseur dienstverlening en als projectleider van de verkiezingen, en ik ben lean blackbelt. Daarmee probeer ik lean te implementeren in de gemeente. Dat is een cultuurverandering, wat gaat me vallen en opstaan. Een cultuur veranderen in een grotere organisatie is best lastig. Het is niet echt top down, een besluit is vaak een uitnodiging tot een nieuwe discussie. Het is dus lange termijn. Ik werk 4 keer 9 uur in de week, nu met mijn ouderschapsverlof 4 keer 8 uur. Ik ben veel met andere mensen in gesprek dus ik ben alle werkdagen aanwezig op kantoor. Allemaal inbellen doen we niet zo veel. Meestal zit ik op dezelfde paar blokken, op 2D bij mijn vlek. Ik vind dit een stuk beter dan allemaal in andere panden omdat je je dan helemaal rot fietst. Dit gebouw heeft een frisse en professionele uitstraling (5:25). Zeker vergeleken met vorige

gebouwen. Het klimaat is hier niet altijd fantastisch. Heel veel mensen werken dinsdag en donderdag, veel parttimers aanwezig. Dan is het hartstikke druk in het gebouw. Het is niet zo dat de bezetting gespreid wordt. Flex werkt zo niet. (6:09 - 7:02). Tegenwoordig is bijvoorbeeld deze vergaderruimte toegevoegd aan het reserveringssysteem, waardoor we er niet meer kunnen zitten met de afdeling, weg functionaliteit. (7:09). Soms zitten mensen met 2 man in een vergaderzaal voor 10 (7:34). Sommige gesprekken moeten ook 1 op 1 gevoerd worden en kan je niet op de afdeling houden. (7:40). De ruimtes en de behoeftes moeten beter op elkaar aansluiten. Nu is het echt zo dat er secretaresses zijn die op maandagochtend een vergaderzaal boeken omdat die weer beschikbaar is in het reserveringssysteem (9:23). Eigenlijk zou er een roostersysteem moeten zijn wat mensen dwingt om zich aan de huisregels te houden. Er zijn mensen die voor gesprekken zoals dit een ruimte in de vergaderruimtes boeken, maar dat is niet nodig. Dan maak je met elkaar niet optimaal gebruik van de mogelijkheden die je hebt (10:14).

M'n favoriete plek om te werken hangt heel erg af van wat voor soort werk ik doe. Ik ben wel fan van activity based werken. Het klimaat in dit pand is niet fantastisch. Sommige grote ruimtes vind ik wel erg groot, soms zet iemand een raam open. Die ruimtes door de helft (12:13). Heel veel vergaderingen zijn op basis van stukken. Het zou fijn zijn als sommige vergaderplekken een scherm hebben. Of een chromebook voor iedereen. Sommige vergaderruimtes hebben een vreselijk klimaat en die worden ook niet vaak geboekt. De temperatuur regelen gaat niet altijd goed, dat komt niet ten goede van de concentratie. Ze zijn al sinds de oplevering van het pand bezig met het klimaat dus sommige mensen zijn het beu. Facilitair zegt 'blijf je problemen melden anders denken we dat het opgelost is.' maar sommige mensen zijn meldingsmoe; ja sodemieter op je weet al 3 jaar dat het een grote rotzooi is, ik ga dit niet meer melden. (16:14-16:34) Maar de waarheid ligt natuurlijk in het midden. Met hoeveel moderne panden hoor je wel niet dat het klimaat niet lekker loopt, dus moet je ook denken 'wat is realistisch?'. Van mij hoeven er niet allemaal fotolijstjes en caviahokken te komen maar er mag wel wat meer groen en kleur in het gebouw komen, ik vind het wel erg steriel (7:11). Ik zou het best aan mijn familie willen laten zien, het is een mooi pand. Ik ben deel van een team van 10. Als je een functionele relatie hebt bouw je ok sneller een persoonlijke relatie op. De collegiale band is goed. Meestal lunch ik in de kantine aan de verswand, met wat anderen van ICT. Een samengested clubje, met dezelfde humor. Ik heb wel informele gesprekken want dat is belangrijk. Meestal aan het begin of aan het eind van een vergadering. (20:21). Ik heb geen beste vriend maar doe een enkele keer wel dingen buiten het werk met collega's. 1 keer in de maand gaan we naar de kroeg. Het werkt het beste als je professioneel goed met elkaar door een deur kan en dan ook persoonlijk. De ruimtes ondersteunen m'n relaties met collega's voldoende behalve die hele grote flexplekken, daar heeft iedereen toch de neiging om z'n mond te houden en dat belemmert het praatje. (22:03) In het vorige pand waar we zaten was het wat minder massaal en werd er toch wat meer gepraat (22:37). Ik vind het wel jammer dat sommige mensen standaard niet naar borrels en etentjes komen. Het hoort erbij dat je investeert in collega's.

Van collega's en m'n leidinggevende krijg ik wel erkenning. Maar in de organisatie niet zo

want er is wel een hele informele cultuur. Het is niet top-down, dat heeft z'n goede en z'n slechte kanten. Je deelt niet altijd dezelfde prioriteiten. Je moet soms iedere keer blijven bewijzen dat het nuttig is waar je mee bezig bent. Ik geef ook wel eens erkenning aan anderen. We zijn als organisatie niet zo heel goed in successen vieren. We zetten wel eens 'erkenning - stukken' online. Het leukst vind ik mensen bij elkaar brengen en zo projecten een stukje verder helpen. Ik heb voor een groot deel wel het gevoel dat ik kan kiezen wat ik doe in mijn werk. De enorme vergadercultuur is soms lastig, 3 weken van te voren al ruimtes volgeboekt. Ik vind mijn werk wel uitdagend. Het klimaat en de schoonmaak zouden wel beter kunnen. Facilitair is een bodemloze put als je een keer wat afwijkends wil. (32:10) Dingen duren heel lang. Het is een jaar nadat je in gesprek bent gegaan, ze hebben het misschien ook retedruk (33:28). Daar zou wel wat meer pit in mogen wat mij betreft. (33:44).

Interview Sylvia (W, 50)

Ik werk komende januari 20 jaar bij de Gemeente, erg hè? Ik werk als communicatieadviseur en doe een stuk marketing, ben huisstijl coördinator. Ik trek onder andere Nederlandse technische bedrijven naar Delft, wat goed is voor de economie. In 'high tech system en materials', 'off-shore' en 'witte biotechnologie' hebben wij de grootste bedrijven, daarmee lokken we deze bedrijven. Ik werk nu 32 uur in de week, de ene week 4 en de andere week 3 dagen. Ik zit bijna altijd op kantoor, vaak op de 1e maar soms ook op de 3e, op de 'zolder', vanwege het schuine plafond. Het klapperen van de deuren is wel irritant. Ik bepaal op gevoel waar ik ga zitten, je bent geneigd om steeds op dezelfde plek te gaan zitten maar ik denk dan toch even na van 'moet ik niet meer met die en die samenwerken', en dan ga ik bij hun in de buurt zitten. Ik kan niet zo goed tegen kantoortuinen, snel afgeleid. Als ik samen met m'n directe collega's zit dan schakel je veel sneller (6:45). Wij hopen dat we dadelijk bij elkaar kunnen zitten in het gebouw hiernaast. 'T gaat gewoon zo snel. En dan weet je ook waar je het voor doet, dan heb je die stip op de horizon veel sneller, dan dat je allemaal in een kamertje of hoekje aan het werk bent (7:16). We hebben toen een projectruimte aangevraagd maar daar was gewoon geen ruimte voor, er is natuurlijk een etage afgesnoept. Maar we hopen echt dat we bij elkaar kunnen gaan zitten. In het pand wat hiernaast komt, van Delft Marketing. Als je wat meer bij elkaar kan zitten is dat gewoon wel voordelig. Flexplekken zijn niks voor mij en Jan, want wij kunnen ons niet afsluiten. Al die geluiden om je heen (9:43). In de Torenhoven deelde ik een kamer met 1 iemand anders en die was er vaak niet dus had ik een kamer voor me alleen wat ideaal was. Een hokje in m'n eentje is m'n favoriete plek. Ik kijk vaak wel tactisch naar waar ik ga zitten, ik vermijd dan mensen met een schelle stem of die veel aan me vragen. M'n minst favoriete plek is op de 3e omdat daar de deuren supererg klapperen. Ik voel me niet echt thuis. Het is onpersoonlijk, je moet elke keer je spullen weghalen. Er hangt geen sfeer, het is geen warm gebouw (12:03). Ik vind het wel mooi, maar ik vind het niet een fijn gebouw om in te werken.

Ik heb wel m'n verjaardag gevierd maar het ging niet leuk. Er was commentaar van

facilitair. (13:22) Dat zijn slingers en dat kan niet, iedereen hangt alles maar op. Ze zeiden dat sommigen het er niet meer afhalen en dat de plafondplaten werden opgetild. Maarja, zolang ze geen alternatief bieden blijven we het doen. Ze zijn heel erg van de regeltjes. En bij communicatie zijn we veel creatiever en losser en willen we gewoon onze verjaardag vieren. Ze zien niet dat mensen het fijn willen hebben en zich thuis willen voelen, en dat je goed moet communiceren (15:46). Als je hier werkt vind je er wat van. Heel lang hebben er hier bakken gestaan zonder planten erin en het was onduidelijk waar die bakken voor waren. Jongens, communiceer het gewoon. Met Marlon en Merlyne ben ik bezig om de aankleding van het gebouw in de huisstijl te brengen. Marlon doet nu interne communicatie dus communiceert ook vanuit facilitair. Ik vind het jammer dat er niet met communicatie is overlegd over de aankleding van het gebouw. De architect had soms wat anders in zijn hoofd dan hoe het werkelijk is geworden. We willen wat meer kleur in het gebouw brengen. Ramen gaan bestickeren. Dan gaan mensen zich wat meer verbonden voelen met het gebouw.

De band met collega's waar ik al langer mee werk is heel sterk, met anderen gewoon. Ik zou wel vaker naar buiten willen met de lunch maar meestal prop ik snel een boterham in m'n mond achter m'n bureau. Ik lunch ook niet zo heel graag met collega's, ik wil dan echt even op mezelf zijn. Aan tafel gaat het vaak of nergens over of de grote schreeuwers schreeuwen weer. In dit team wordt er wel gevraagd 'hoe was je weekend?' wat vroeger niet zo was. Dat komt denk ik door het type mens dat er nu zit. De informele gesprekjes heb je wel aan bureaus. Als je iets wilt bespreken over werk wat je minder leuk vindt dan zoek je wel even een ruimte samen. Ik vertrouw m'n oudere collega's wel meer dan de nieuwere. Één daarvan is echt m'n maatje, wat ik wel fijn vind. Ik doe ook dingen buiten het werk met collega's, waar ik heel blij mee ben. Ik hou heel erg van vastigheid, anders zou ik hier niet 20 jaar zitten. Ik heb het liefst een warme band met collega's. De ruimtes ondersteunen m'n relaties met collega's in zoverre dat ik iedereen op een dag zie en dat je kunt zien hoe het met iedereen gaat. Maar het gieren brullen lachen wat we vroeger deden dat doe je niet meer. We voetbalden in de gang en hadden echt lol, maar dat is hier niet (27:29). Maar dat heeft ook wel te maken met de wisselingen van medewerkers en managers. Ik zie het ook op andere afdelingen, allemaal stil werken achter hun computer, dat ik denk van 'jezus doe es gek' (28:46). Scheurkalenders, voetballen, we hadden allemaal leuke dingen. Op de torenhoven hebben we wel eens een kamer helemaal zelf ingericht. Dat soort gekke dingen mis ik hier, 'het is allemaal zo braaf' (30:34).

Ik voel wel dat ik erkenning krijg maar het wordt niet uitgesproken. Ik vind mensen sowieso niet zo complimenteus, dat mag wel wat meer. Ik doe het zelf ook wel meer. Vaak wordt het als vanzelfsprekend gezien, maar je mag het wel wat vaker zeggen. De vrijheid in m'n werk is het leukst, als ik dingen zie dan kan ik die wel oppakken. De ruimtes hebben hier niks mee te maken, dat zou in elke ruimte wel kunnen. De flexruimtes ondersteunen m'n werk niet, ik kan meer doen als ik apart in een hokje zit. Ik kijk 's ochtends wel altijd wat voor werk ik ga doen en wat voor ruimte daar bij past. Vaak ga ik dan naar een hokje. Ik zou heel graag terugwillen naar een kamer met 2 of 3 (36:20). Die ruimtes zijn vaak bezet.

Vaak ben ik 's ochtends de eerste en ik ga laat weg en dan moet ik 's avonds m'n spullen oppakken en dan denk ik 'waarom doe ik dat?'. Als ik alles zou kunnen laten liggen zou dat ook rustiger zijn voor m'n hersens. Maar anderen vinden het juist weer heerlijk. Ik ben niet tevreden met het werken in de flexruimtes. Ideaal zou een historisch pand zijn waar je de stad waar je voor werkt voelt. Met planten, veel daglicht en een kamer met 2 a 3 mensen. Er is een plan met allemaal schotten en glazen wanden, maar dat is niet te betalen. En mensen gaan dat niet accepteren van de Gemeente. Je ligt echt onder een loep. Dit zijn de eerste dingen waarop wordt bezuinigd.

Interview Sandra (W, 49)

Ik werk bijna 12,5 jaar bij de gemeente, ik ben binnengekomen bij de Torenhoven, in een 'chinees naaiatelier' met allemaal bureaus achter elkaar. Ik ben binnengekomen als managementassistente, nu ben ik communicatiemedewerker. Doe de huisstijl en verzorg de traffic van drukwerk etc. Mijn dagen zien er elke dag anders uit. Ik werk 28 uur, de ene week 4 en de andere 3 dagen. Ik zit altijd op 1E. Ik ben als 1e op kantoor, ik begin om half 8, dus ik zit bijna altijd op dezelfde plek. Soms in stiltekamertjes als ik m'n aandacht erbij nodig heb. Ik ben echt een soort vraagbaak en als ik in het zicht zit krijg ik veel meer vragen dan wanneer ik in een kamertje zit. Eens in de maand gaan we met alle collega's naar buiten en hebben we een soort thema. We hebben altijd veel afwisseling op onze afdeling, dus het is lastig om een band op te bouwen. Ik wil het tijdens de lunch niet over werk hebben. Ik ga liever een half uur lopen met een collega en het dan hebben over hun weekend. Bij sommige collega's moet je echt trekken aan hoe het met ze gaat en zeggen ze dat niet snel. Ik loop ook vaak alleen tijdens de lunch. Ik heb wel meerdere beste vrienden op werk en doe ook vaak wat buiten werk. Ik heb het liefst een gezellige band met collega's, van 'hoe gaat het met je?' en 'hoe was je weekend?'. Ik vind het wel leuk als mensen iets vertellen. De ruimtes ondersteunen dit niet. Omdat het open is ga je het daar niet over hebben (9:21). Ik vraag wel hoe het met je gaat, maar niet als ik weet dat t niet goed met je gaat (9:50). Het is te open vind ik (10:12). Hier zit je met 4 mensen aan 1 blok dus zitten er altijd 3 mee te luisteren. Als je kamers maakt wordt t wel beter, maar daar is dit gebouw niet op ontworpen. Vroeger had ik vaak een kamer voor mezelf, dat is ideaal en kon je goed praten met anderen. Ik vind het niet gezellig (12:23). Ik vind het saai, met het wit en al die blokken. Ik zou wat kleur aanbrengen en wat planten neerzetten (12:47). Je hoort elkaar ook gewoon praten in de privé stoelen. Ik kan sowieso geen aanvragen doen bij facilitair, dat moet van hogerhand komen. Het hoofd van de afdeling of daarboven. Soms maak ik wel een melding van het klimaat. Ik denk dat zij ook opdrachten krijgen van hogerhand. Ze moeten daar meer over communiceren (15:18). Je moet altijd iets aan de voorkant communiceren. Ik heb wel meer klachten die facilitair zou op moeten lossen, zoals dat het koffiezetapparaat weggehaald moet worden, de verbandboxjes vaker geleegd moeten worden.

Ik krijg wel erkenning van collega's, ze geven complimentjes of bedankjes of dat soort

dingen. Ik geef ook veel erkenning aan collega's, op een leuke manier, doe een dansje of anders gekscherend. De afwisseling is het leukst aan mijn werk, je hebt altijd dingen die je niet leuk vindt maar het meeste vind ik wel leuk. Ik ben niet iemand die nog carrière wil maken. Ik vind m'n werk gewoon leuk, klaar, ik hoef niet persé prestatie te leveren. Voor m'n werk heb ik gewoon een bureau en een toetsenbord en een computer nodig. Ik ben niet tevreden met het werken hier, ik vind het verschrikkelijk (22:21). Als mij een vraag wordt gesteld geeft iemand anders antwoord. Het liefst zou ik een kamer hebben in m'n eentje, met m'n eigen bureau, m'n eigen ladeblok etc. De ideale werkomgeving is kleurrijk en heeft wat planten, met bureaus met 2 of 3 personen, met fruit op de tafels. Het moet gewoon een beetje sfeervol zijn. Alles is grijs en wit en ik vind het gewoon saai. Ik zou er gewoon wat meer kleur in willen, al zijn het maar een paar tegels (25:55).

Interview Marcel (M, 56)

Ik maak teksten in begrijpelijke heldere taal. Ik werk bijna 11 jaar bij de Gemeente als redacteur voor intranet en delft.nl. We krijgen teksten aangeleverd maar zoeken ook zelf dingen op, doen zelf interviews etc. Onder andere 'collega in beeld' waarbij we een interview doen over zaken buiten werk. Mensen vinden het dan ook heel leuk om te reageren omdat het zo onschuldig is. Ik kom uit de journalistiek en vraag mezelf vaak 'wat wil die lezer nou?'. Dus nieuws maken, en ook zelf opzoeken. Daarnaast schrijf ik voor het college en voor de burgemeester speeches, met koninklijke onderscheidingen etc. We krijgen vaak veel verzoeken van studie- en studentenverenigingen om voorwoorden voor hun jaarboeken te schrijven. Ik werk 4 halve dagen in de week, waarvan alle 4 op kantoor. Ik zit 80% van de tijd op de vlek, we zijn ongeveer met 15 man en hebben ongeveer 12 plekken. Meestal vind ik wel een plek op de afdeling. We hebben 1 concentratieruimte, maar die is altijd bezet. Volgens mij klopt het concept dan niet. Want hij moet in principe leeg zijn behalve als ie nodig is. Ik snap het concept dan niet (9:46). De beste plek voor mij zijn de plekken met schotten. Je kunt dan wel nog overleggen met collega's maar je kunt je ook nog concentreren. Als ik wat minder serieuze klussen heb ga ik op de open plekken zitten, daar kan ik lekker geinen. Maar het nadeel van die plekken is dan weer dat er een koffiezetapparaat staat. Het concept is in principe dat er op de afdelingen gewerkt wordt en dat er op de rode loper even gespart wordt etc. Mijn andere favoriete plekken zijn die kamertjes met 2. Die zijn wel transparant en open, de deur staat open. Je kunt er wel geconcentreerd werken maar staat wel in contact met je collega's. M'n minst favoriete plek is bij het koffiezetapparaat, want daar wordt je constant gestoord. Ik voel me thuis door m'n collega's, niet door de ruimte (14:47). Dan heb ik ook liever gewoon 2 aan 2 hokjes. Ik vind het wel allemaal erg steriel en wit (15:35). Toen we hier net kwamen werken vonden we het net een vertrekhal. Maar ik voel me wel thuis want ik heb met een aantal collega's echt een goede klik (16:17). We lachen ook heel veel. Ik kom wel binnen met 'dit is wel m'n afdelinkie'. Tijdens de open dagen zeiden mensen wel 'nou dat is wel heel veel glas'. Als wij een slecht-nieuws gesprek hebben of met emotionele uitbarstingen, waar

ga je dan zitten? Er zijn geen privé-plekjes. Of als het een beetje gevoelige informatie is, moet je in zo'n kamertje duiken of in de wethouderskamer duiken. Maar nu is daar vaak geen plek voor. In het pand hiervoor hadden we altijd een hokje waar nooit iemand zat, daar kon je dan altijd zitten. Ik zie mijn team elke dag en 1 keer in de week in overleg. Soms werken we samen maar soms heb ik ook taken die ik helemaal alleen moet doen.

M'n band met collega's is heel verschillend. Je komt in een team met 15 mensen, met sommige klikt het dan heel erg en met sommige totaal niet. In de lunch ga ik vaak met m'n maatjes naar buiten en een uurtje lopen. Vaak heb ik geen zin om erbij te gaan zitten, want dan is het zitten en dan weer zitten. Met een paar collega's heb je gewoon een klik. Ja ik heb veel informele gesprekken met collega's, die ontstaan vooral buiten. Ik heb 2 beste maten hier op werk. Ik ben er heel blij mee dat we af en toe een borreltje gaan drinken buiten werk, dat gebeurt nog veel te weinig. Zo'n hele warme band heb je wel nodig. Iedereen zou dat moeten hebben, al heb je er maar 1. Het liefst heb ik een persoonlijke band, maar niet met iedereen (27:00). Je kan niet met iedereen vrienden zijn, in het dagelijks leven ook niet. Een persoonlijke band werkt voor mij wel het prettigst. Je hebt echt wel mensen nodig in je werk, als je je een keer kut voelt of denkt 'wat een lul is die Ben de Jong' dan wil je dat gewoon af en toe even kwijt (29:03). De ruimtes ondersteunen m'n relaties met collega's niet op een persoonlijke manier, maar wel zakelijk. Dat is het voor- en het nadeel van het flexconcept, je vindt elkaar snel, maar als je ff door wilt werken vind je elkaar ook. Het flexconcept is ontworpen door mensen die graag flexen, maar volgens mij is het meerendeel die ook heel veel op een vaste plek zit. Daarom zeg ik, geef mij een vaste plek in een kamertje en dan functioneer ik beter (30:57). Ik zou in dit concept niks persoonlijks gaan bespreken (31:15). Het is te open. Als ik echt in de put zou zitten en ik zou het kwijt willen aan een collega zou ik hier nergens gaan zitten. Voor persoonlijke relaties werkt dit niet (32:26). Vroeger hadden we een woonkamertje, daar kon je je deur achter je dichttrekken. Hier zouden we ook iets moeten afplakken en je noemt het 'oma's huiskamer'. Dit kantoor is niet geschikt voor persoonlijke relaties of om privé dingen te bespreken (33:29). Privacy vind ik wel een dingetje hierzo. Mensen kijken je misschien ook wel raar aan als je vaak bij elkaar zit. Als het bijvoorbeeld niet zo goed met je gaat, kan het dat je een keer in de week daar een gesprek over hebt met je leidinggevende, maar mensen kunnen dan scheve ogen krijgen. M'n relatie met facilitair is zakelijk, ik schrijf wel eens stukken voor hun. Soms doe ik wel eens een melding en ik heb het idee dat dat snel afgehandeld wordt. Ik heb geen klachten over hun.

Het allerleukst aan mijn werk vind ik schrijven, en vooral het niveau aanpassen van stukken zodat het begrijpelijk wordt. Het flexconcept ondersteunt wel het gevoel van vrijheid, omdat je overal kunt inloggen.

Ik vind mijn werk elke dag uitdagend. Ik zou mijn werk wel ook gewoon thuis kunnen doen. Voor het sociale gedeelte, en voor de gezelligheid heb ik collega's nodig. Maar ik hoef niet persé in een team te werken. Ik heb het flexconcept niet nodig. Als dit kantoor morgen instort, kan ik gewoon doorwerken. Zo'n kantoor is ook een beetje om sociale contacten te onderhouden. Ik kom hier om mijn collega's te zien en een beetje te ouwehoeren. Ik ben

wel tevreden over het sociale aspect van het hier werken, maar niet over de transparantie. Het flexconcept is toegeschreven tot een bepaald soort werknemer die het fijn vindt om alles op z'n apparaat te doen en overal overlegd. We zijn volgens mij de werknemers vergeten die dat niet nodig hebben en dat helemaal niet prettig hebben (54:08). Zo van: Ben zit hier en ik zit daar, en we kunnen het over voetballen hebben (54:55).

Appendix F.

Filled in BPNSNF questionnaires.

All the interviewees signed a consent form before the interview.

Vragenlijst

Ik ben een: ☒ man
☐ vrouw

Leeftijd: 42

Hieronder willen we meten welke specifieke gevoelens je momenteel op je werk ervaart. Je kan een score toekennen van 1 ('helemaal niet akkoord') tot 5 ('helemaal akkoord') om aan te geven in welke mate een bepaald gevoel op dit moment van je leven op je werk van toepassing is.

1	2	3	4	5
Helemaal niet waar				Helemaal waar

- Ik heb een gevoel van keuze en vrijheid in de dingen die ik onderneem. 1 2 3 4 5
- De meeste dingen die ik doe voelen aan alsof 'het moet'. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat de mensen waar ik om geef, ook geven om mij. 1 2 3 4 5
- Ik voel me uitgesloten uit de groep waar ik bij wil horen. 1 2 3 4 5
- Ik heb er vertrouwen in dat ik dingen goed kan doen. 1 2 3 4 5
- Ik heb ernstige twijfels over de vraag of ik de dingen wel goed kan doen. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat mijn beslissingen weerspiegelen wat ik echt wil. 1 2 3 4 5
- Ik voel me gedwongen om veel dingen te doen waar ik zelf niet voor zou kiezen. 1 2 3 4 5
- Ik voel me verbonden met mensen die om mij geven en waar ik ook om geef. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat mensen die belangrijk voor me zijn koud en afstandelijk zijn tegen mij. 1 2 3 4 5
- Ik voel me bekwaam in wat ik doe. 1 2 3 4 5
- Ik voel me teleurgesteld in veel van mijn prestaties. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat mijn keuzes weergeven wie ik werkelijk ben. 1 2 3 4 5
- Ik voel me verplicht om te veel dingen te doen. 1 2 3 4 5

Vragenlijst

Ik ben een: ☒ man
☐ vrouw

Leeftijd: 57

Hieronder willen we meten welke specifieke gevoelens je momenteel op je werk ervaart. Je kan een score toekennen van 1 ('helemaal niet akkoord') tot 5 ('helemaal akkoord') om aan te geven in welke mate een bepaald gevoel op dit moment van je leven op je werk van toepassing is.

1	2	3	4	5
Helemaal niet waar				Helemaal waar

- Ik heb een gevoel van keuze en vrijheid in de dingen die ik onderneem. 1 2 3 4 5
- De meeste dingen die ik doe voelen aan alsof 'het moet'. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat de mensen waar ik om geef, ook geven om mij. 1 2 3 4 5
- Ik voel me uitgesloten uit de groep waar ik bij wil horen. 1 2 3 4 5
- Ik heb er vertrouwen in dat ik dingen goed kan doen. 1 2 3 4 5
- Ik heb ernstige twijfels over de vraag of ik de dingen wel goed kan doen. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat mijn beslissingen weerspiegelen wat ik echt wil. 1 2 3 4 5
- Ik voel me gedwongen om veel dingen te doen waar ik zelf niet voor zou kiezen. 1 2 3 4 5
- Ik voel me verbonden met mensen die om mij geven en waar ik ook om geef. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat mensen die belangrijk voor me zijn koud en afstandelijk zijn tegen mij. 1 2 3 4 5
- Ik voel me bekwaam in wat ik doe. 1 2 3 4 5
- Ik voel me teleurgesteld in veel van mijn prestaties. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat mijn keuzes weergeven wie ik werkelijk ben. 1 2 3 4 5
- Ik voel me verplicht om te veel dingen te doen. 1 2 3 4 5

Vragenlijst

Ik ben een: ☐ man☒ vrouw

Leeftijd: 64

Hieronder willen we meten welke specifieke gevoelens je momenteel op je werk ervaart. Je kan een score toekennen van 1 ('helemaal niet akkoord') tot 5 ('helemaal akkoord') om aan te geven in welke mate een bepaald gevoel op dit moment van je leven op je werk van toepassing is.

1	2	3	4	5
Helemaal niet waar				Helemaal waar

- Ik heb een gevoel van keuze en vrijheid in de dingen die ik onderneem. 1 2 3 4 5
- De meeste dingen die ik doe voelen aan alsof 'het moet'. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat de mensen waar ik om geef, ook geven om mij. 1 2 3 4 5
- Ik voel me uitgesloten uit de groep waar ik bij wil horen. 1 2 3 4 5
- Ik heb er vertrouwen in dat ik dingen goed kan doen. 1 2 3 4 5
- Ik heb ernstige twijfels over de vraag of ik de dingen wel goed kan doen. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat mijn beslissingen weerspiegelen wat ik echt wil. 1 2 3 4 5
- Ik voel me gedwongen om veel dingen te doen waar ik zelf niet voor zou kiezen. 1 2 3 4 5
- Ik voel me verbonden met mensen die om mij geven en waar ik ook om geef. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat mensen die belangrijk voor me zijn koud en afstandelijk zijn tegen mij. 1 2 3 4 5
- Ik voel me bekwaam in wat ik doe. 1 2 3 4 5
- Ik voel me teleurgesteld in veel van mijn prestaties. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat mijn keuzes weergeven wie ik werkelijk ben. 1 2 3 4 5
- Ik voel me verplicht om te veel dingen te doen. 1 2 3 4 5

Vragenlijst

Ik ben een: ☒ man☐ vrouw

Leeftijd: 56

Hieronder willen we meten welke specifieke gevoelens je momenteel op je werk ervaart. Je kan een score toekennen van 1 ('helemaal niet akkoord') tot 5 ('helemaal akkoord') om aan te geven in welke mate een bepaald gevoel op dit moment van je leven op je werk van toepassing is.

1	2	3	4	5
Helemaal niet waar				Helemaal waar

- Ik heb een gevoel van keuze en vrijheid in de dingen die ik onderneem. 1 2 3 4 5
- De meeste dingen die ik doe voelen aan alsof 'het moet'. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat de mensen waar ik om geef, ook geven om mij. 1 2 3 4 5
- Ik voel me uitgesloten uit de groep waar ik bij wil horen. 1 2 3 4 5
- Ik heb er vertrouwen in dat ik dingen goed kan doen. 1 2 3 4 5
- Ik heb ernstige twijfels over de vraag of ik de dingen wel goed kan doen. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat mijn beslissingen weerspiegelen wat ik echt wil. 1 2 3 4 5
- Ik voel me gedwongen om veel dingen te doen waar ik zelf niet voor zou kiezen. 1 2 3 4 5
- Ik voel me verbonden met mensen die om mij geven en waar ik ook om geef. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat mensen die belangrijk voor me zijn koud en afstandelijk zijn tegen mij. 1 2 3 4 5
- Ik voel me bekwaam in wat ik doe. 1 2 3 4 5
- Ik voel me teleurgesteld in veel van mijn prestaties. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat mijn keuzes weergeven wie ik werkelijk ben. 1 2 3 4 5
- Ik voel me verplicht om te veel dingen te doen. 1 2 3 4 5

Vragenlijst

Ik ben een: ☐ man
☒ vrouw

Leeftijd: 51

Hieronder willen we meten welke specifieke gevoelens je momenteel op je werk ervaart. Je kan een score toekennen van 1 ('helemaal niet akkoord') tot 5 ('helemaal akkoord') om aan te geven in welke mate een bepaald gevoel op dit moment van je leven op je werk van toepassing is.

1	2	3	4	5
Helemaal niet waar				Helemaal waar

- Ik heb een gevoel van keuze en vrijheid in de dingen die ik onderneem. 1 2 3 4 5
- De meeste dingen die ik doe voelen aan alsof 'het moet'. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat de mensen waar ik om geef, ook geven om mij. 1 2 3 4 5
- Ik voel me uitgesloten uit de groep waar ik bij wil horen. 1 2 3 4 5
- Ik heb er vertrouwen in dat ik dingen goed kan doen. 1 2 3 4 5
- Ik heb ernstige twijfels over de vraag of ik de dingen wel goed kan doen. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat mijn beslissingen weerspiegelen wat ik echt wil. 1 2 3 4 5
- Ik voel me gedwongen om veel dingen te doen waar ik zelf niet voor zou kiezen. 1 2 3 4 5
- Ik voel me verbonden met mensen die om mij geven en waar ik ook om geef. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat mensen die belangrijk voor me zijn koud en afstandelijk zijn tegen mij. 1 2 3 4 5
- Ik voel me bekwaam in wat ik doe. 1 2 3 4 5
- Ik voel me teleurgesteld in veel van mijn prestaties. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat mijn keuzes weergeven wie ik werkelijk ben. 1 2 3 4 5
- Ik voel me verplicht om te veel dingen te doen. 1 2 3 4 5

Vragenlijst

Ik ben een: ☒ man
☐ vrouw

Leeftijd: 28

Hieronder willen we meten welke specifieke gevoelens je momenteel op je werk ervaart. Je kan een score toekennen van 1 ('helemaal niet akkoord') tot 5 ('helemaal akkoord') om aan te geven in welke mate een bepaald gevoel op dit moment van je leven op je werk van toepassing is.

1	2	3	4	5
Helemaal niet waar				Helemaal waar

- Ik heb een gevoel van keuze en vrijheid in de dingen die ik onderneem. 1 2 3 4 5
- De meeste dingen die ik doe voelen aan alsof 'het moet'. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat de mensen waar ik om geef, ook geven om mij. 1 2 3 4 5
- Ik voel me uitgesloten uit de groep waar ik bij wil horen. 1 2 3 4 5
- Ik heb er vertrouwen in dat ik dingen goed kan doen. 1 2 3 4 5
- Ik heb ernstige twijfels over de vraag of ik de dingen wel goed kan doen. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat mijn beslissingen weerspiegelen wat ik echt wil. 1 2 3 4 5
- Ik voel me gedwongen om veel dingen te doen waar ik zelf niet voor zou kiezen. 1 2 3 4 5
- Ik voel me verbonden met mensen die om mij geven en waar ik ook om geef. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat mensen die belangrijk voor me zijn koud en afstandelijk zijn tegen mij. 1 2 3 4 5
- Ik voel me bekwaam in wat ik doe. 1 2 3 4 5
- Ik voel me teleurgesteld in veel van mijn prestaties. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat mijn keuzes weergeven wie ik werkelijk ben. 1 2 3 4 5
- Ik voel me verplicht om te veel dingen te doen. 1 2 3 4 5

Vragenlijst

Ik ben een: ☐ man
☒ vrouw

Leeftijd: 49

Hieronder willen we meten welke specifieke gevoelens je momenteel op je werk ervaart. Je kan een score toekennen van 1 ('helemaal niet akkoord') tot 5 ('helemaal akkoord') om aan te geven in welke mate een bepaald gevoel op dit moment van je leven op je werk van toepassing is.

1	2	3	4	5
Helemaal niet waar				Helemaal waar

- Ik heb een gevoel van keuze en vrijheid in de dingen die ik onderneem. 1 2 3 4 5
- De meeste dingen die ik doe voelen aan alsof 'het moet'. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat de mensen waar ik om geef, ook geven om mij. 1 2 3 4 5
- Ik voel me uitgesloten uit de groep waar ik bij wil horen. 1 2 3 4 5
- Ik heb er vertrouwen in dat ik dingen goed kan doen. 1 2 3 4 5
- Ik heb ernstige twijfels over de vraag of ik de dingen wel goed kan doen. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat mijn beslissingen weerspiegelen wat ik echt wil. 1 2 3 4 5
- Ik voel me gedwongen om veel dingen te doen waar ik zelf niet voor zou kiezen. 1 2 3 4 5
- Ik voel me verbonden met mensen die om mij geven en waar ik ook om geef. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat mensen die belangrijk voor me zijn koud en afstandelijk zijn tegen mij. 1 2 3 4 5
- Ik voel me bekwaam in wat ik doe. 1 2 3 4 5
- Ik voel me teleurgesteld in veel van mijn prestaties. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat mijn keuzes weergeven wie ik werkelijk ben. 1 2 3 4 5
- Ik voel me verplicht om te veel dingen te doen. 1 2 3 4 5

Vragenlijst

Ik ben een: ☐ man
☒ vrouw

Leeftijd: 29

Hieronder willen we meten welke specifieke gevoelens je momenteel op je werk ervaart. Je kan een score toekennen van 1 ('helemaal niet akkoord') tot 5 ('helemaal akkoord') om aan te geven in welke mate een bepaald gevoel op dit moment van je leven op je werk van toepassing is.

1	2	3	4	5
Helemaal niet waar				Helemaal waar

- Ik heb een gevoel van keuze en vrijheid in de dingen die ik onderneem. 1 2 3 4 5
- De meeste dingen die ik doe voelen aan alsof 'het moet'. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat de mensen waar ik om geef, ook geven om mij. 1 2 3 4 5
- Ik voel me uitgesloten uit de groep waar ik bij wil horen. 1 2 3 4 5
- Ik heb er vertrouwen in dat ik dingen goed kan doen. 1 2 3 4 5
- Ik heb ernstige twijfels over de vraag of ik de dingen wel goed kan doen. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat mijn beslissingen weerspiegelen wat ik echt wil. 1 2 3 4 5
- Ik voel me gedwongen om veel dingen te doen waar ik zelf niet voor zou kiezen. 1 2 3 4 5
- Ik voel me verbonden met mensen die om mij geven en waar ik ook om geef. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat mensen die belangrijk voor me zijn koud en afstandelijk zijn tegen mij. 1 2 3 4 5
- Ik voel me bekwaam in wat ik doe. 1 2 3 4 5
- Ik voel me teleurgesteld in veel van mijn prestaties. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat mijn keuzes weergeven wie ik werkelijk ben. 1 2 3 4 5
- Ik voel me verplicht om te veel dingen te doen. 1 2 3 4 5

Vragenlijst

Ik ben een: ☐ man
☒ vrouw

Leeftijd: 50

Hieronder willen we meten welke specifieke gevoelens je momenteel op je werk ervaart. Je kan een score toekennen van 1 ('helemaal niet akkoord') tot 5 ('helemaal akkoord') om aan te geven in welke mate een bepaald gevoel op dit moment van je leven op je werk van toepassing is.

1	2	3	4	5
Helemaal niet waar				Helemaal waar

- Ik heb een gevoel van keuze en vrijheid in de dingen die ik onderneem. 1 2 3 4 5
- De meeste dingen die ik doe voelen aan alsof 'het moet'. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat de mensen waar ik om geef, ook geven om mij. 1 2 3 4 5
- Ik voel me uitgesloten uit de groep waar ik bij wil horen. 1 2 3 4 5
- Ik heb er vertrouwen in dat ik dingen goed kan doen. 1 2 3 4 5
- Ik heb ernstige twijfels over de vraag of ik de dingen wel goed kan doen. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat mijn beslissingen weerspiegelen wat ik echt wil. 1 2 3 4 5
- Ik voel me gedwongen om veel dingen te doen waar ik zelf niet voor zou kiezen. 1 2 3 4 5
- Ik voel me verbonden met mensen die om mij geven en waar ik ook om geef. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat mensen die belangrijk voor me zijn koud en afstandelijk zijn tegen mij. 1 2 3 4 5
- Ik voel me bekwaam in wat ik doe. 1 2 3 4 5
- Ik voel me teleurgesteld in veel van mijn prestaties. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat mijn keuzes weergeven wie ik werkelijk ben. 1 2 3 4 5
- Ik voel me verplicht om te veel dingen te doen. 1 2 3 4 5

Vragenlijst

Ik ben een: ☐ man
☒ vrouw

Leeftijd: 64

Hieronder willen we meten welke specifieke gevoelens je momenteel op je werk ervaart. Je kan een score toekennen van 1 ('helemaal niet akkoord') tot 5 ('helemaal akkoord') om aan te geven in welke mate een bepaald gevoel op dit moment van je leven op je werk van toepassing is.

1	2	3	4	5
Helemaal niet waar				Helemaal waar

- Ik heb een gevoel van keuze en vrijheid in de dingen die ik onderneem. 1 2 3 4 5
- De meeste dingen die ik doe voelen aan alsof 'het moet'. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat de mensen waar ik om geef, ook geven om mij. 1 2 3 4 5
- Ik voel me uitgesloten uit de groep waar ik bij wil horen. 1 2 3 4 5
- Ik heb er vertrouwen in dat ik dingen goed kan doen. 1 2 3 4 5
- Ik heb ernstige twijfels over de vraag of ik de dingen wel goed kan doen. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat mijn beslissingen weerspiegelen wat ik echt wil. 1 2 3 4 5
- Ik voel me gedwongen om veel dingen te doen waar ik zelf niet voor zou kiezen. 1 2 3 4 5
- Ik voel me verbonden met mensen die om mij geven en waar ik ook om geef. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat mensen die belangrijk voor me zijn koud en afstandelijk zijn tegen mij. 1 2 3 4 5
- Ik voel me bekwaam in wat ik doe. 1 2 3 4 5
- Ik voel me teleurgesteld in veel van mijn prestaties. 1 2 3 4 5
- Ik voel dat mijn keuzes weergeven wie ik werkelijk ben. 1 2 3 4 5
- Ik voel me verplicht om te veel dingen te doen. 1 2 3 4 5

Appendix G.

Semi-structured interview Martien van der Kraan evaluation name-practicing tool.

Questions:

Zijn de links alle 3 aangekomen?

Heeft u ze gebruikt?

Hoe heeft u ze gebruikt?

Merkte u verschil met hoe de meetings normaal gesproken gaan?

Merkte u verschil tussen de verschillende tools? Welke vond u het fijnst en waarom?

Werden er meer namen gebruikt tijdens de meeting dan normaal?

Transcript interview Martien

Het is gelukt bij mij met de namen leer tools, ik heb er gebruik van gemaakt. Er zaten meetings bij waarbij ik nog niemand kende en meetings waar ik al een paar mensen kende. Dus het was heel dienstbaar. Twee linkjes kwamen om de goede tijd aan en een kwam te laat aan maar bij andere kwam die wel goed aan. Het had voor de interne overleggen voor anderen niet heel veel toegevoegde waarde omdat ze elkaar al kenden maar voor mij wel. Voor een vergadering waren de stukken niet goed aangekomen dus daar zaten we mee. De wethouders zeiden tegen mij: geef die jongeman even door dat dat mailtje van te voren wel lastig is. Zij zitten de hele dag te vergaderen en ze hoppen van de ene naar de andere vergadering. Daardoor hebben ze geen tijd gehad om er naar te kijken wat ze wel graag gedaan hadden. Wat bij mij aangekomen is is buitengewoon handig. Als je daarna zit te videobellen is het extreem handig dat je de namen bij de gezichten hebt en dat je ze gelijk herkent. Ik zie er wel de voordelen bij. Het beste zou zijn als dit aan je agenda zou hangen. Dat je als je een meeting hebt dat je een lijstje voor je krijgt met iedereen die deelneemt aan de vergadering. Je had hem eerst bij de koffie-machine gezet wat ook wel erg handig was, dat je daar kon kijken wie wie is. Voor mij was dit in ieder geval een heel handig hulpmiddel.

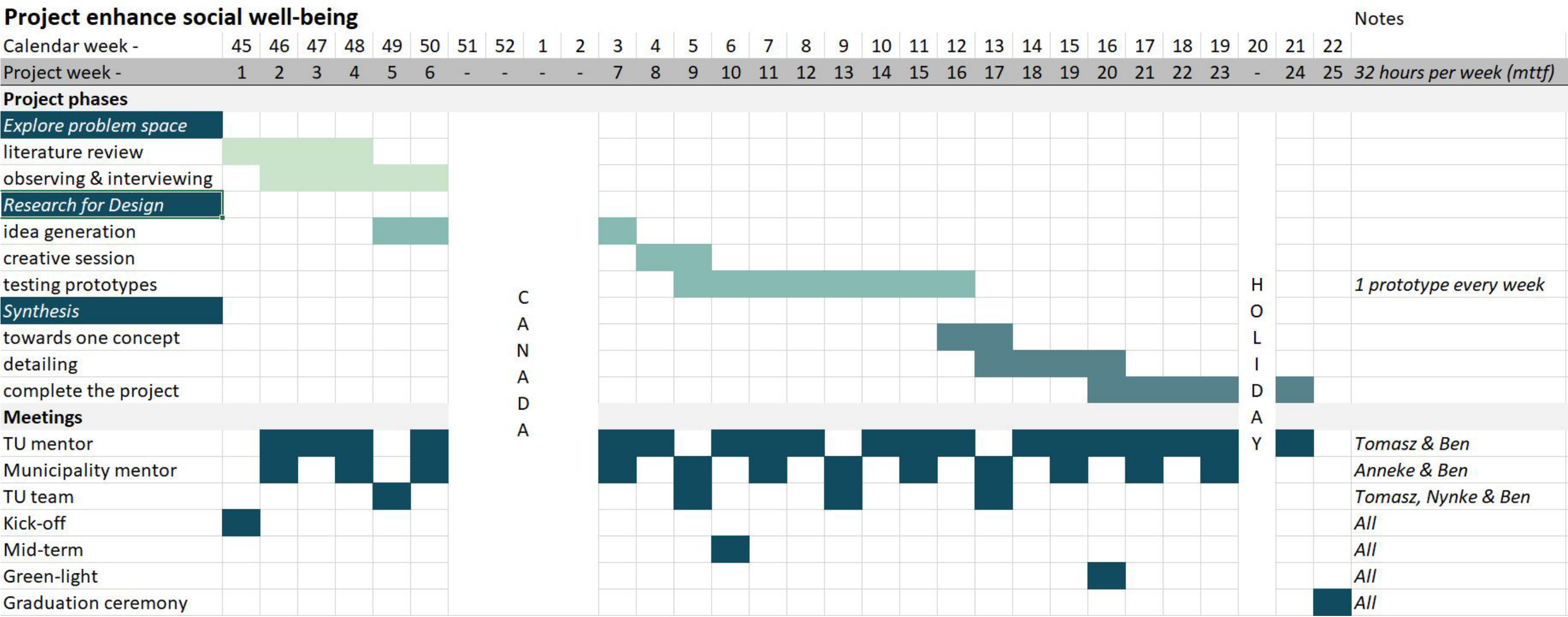
Het is wel handig dat als ik de agenda voorbereid dat ik alvast een avond van te voren alvast kan kijken. Voor mensen met een drukke agenda is het fijn als je het van te voren kan doen. Ik kende 3 mensen niet in het eerste overleg, en het hielp heel erg dat ik die even kon oefenen. Ze vinden het ook fijn als de gemeentesecretaris hun namen kent. Delft is ook een stad van de voornamen, dus dit past ook wel bij de cultuur. Als je ze eerst voorbij ziet komen in je scherm zeg je daarna veel makkelijker de voornaam. Voor mij was deze meeting echt makkelijker dan hoe het normaal gesproken gaat.

Ik had het mailtje geopend en plakte het linkje in Chrome. Ik klikte dan op die oogjes, zodat je gelijk de naam ziet bij de foto. Als je dan een nieuwe klikte was het wel handig dat de vorige naam wegging zodat je even kon oefenen. Voor mij was er sowieso verschil met

hoe het normaal gesproken gaat. Ik kon nu mensen echt bij hun voornaam aanspreken. Het hulpmiddel is echt handig voor als je mensen nog niet zo goed kent. Heel veel succes ermee, mooi initiatief.

Appendix I

Original planning



Appendix J

Script showcase

Video script Appreciation between colleagues				
Scene name	Where?	Shot type	Details	Narrating
Intro scherm	Computer	Computer screen	Design for relatedness - appreciation-tools for Delft municipality	
Flex-office setting	Gemeente Delft	Move around, from left to right		The flex office setting challenges
Eva working from home	Eva	Timelapse, zoom out	Speed *300	Working from home
Eva creating meeting	Eva	Over shoulder	Std. Outlook interactions	With this tool, the host
Which tool you wanna use?	Eva	Record Laptop screen	Edit in adobe: fade in invision, click *both and click *send to participants	...or do both
Which tool you wanna use?	Eva	Over shoulder	Click *send to participants	
Klara working from home	Klara	Meta view, from laptop	Klara typing	All participants of the me
Klara gets notification	Klara	From laptop, over shoulder	Sound, Klara's eyes look to the corner	
Klara clicks link in invitation	Klara	Record Laptop screen, fake click on link	Edit in adobe: click on link, invision prototype fades in	By clicking the eye button, one letter is revealed,
Use name practicing tool	Klara	Record Laptop screen	invision prototype, edit in adobe	
Klara uses name practicing tool	Klara	Over shoulder	With invision	By questioning yourself
Frustr. Vs relief	Klara	Close up face	Argh -> Ahhhh	This can also cre
		Fade out, fade in		
Eva gets notification	Eva	Face shown, then over shoulder	Notification sound	15 minutes prior to a meeting...
Eva clicks link	Eva	Over shoulder	Link to invision prototype	
Eva looks on watch	Eva	Over shoulder close up watch		If a participant doesn't have time t
Eva clicks reveal all	Eva	Record Laptop screen	invision prototype, edit in adobe	
Eva scans names	Eva	Close up face		
Eva starts meeting	Eva	Over shoulder	Click in zoom	
Everyone says things with names involved	Zoom	Record zoom		
Everyone talking	Zoom	Record zoom		Someone's brain reacts more
Everyone waving and closing the meeting	Zoom	Record zoom		
Appreciation tool is used	Eva	Record Laptop screen	Edit in adobe: fade-in invision appreciation tool, use it.	After the meeting, the appreciation
Eva uses appreciation tool	Eva	Record Laptop screen	Edit in adobe, use appreciation tool.	Default terms from the
Eva clicks send	Eva	Over shoulder	Use invision prototype, thank you screen	
Klara gets notification	Klara	Face shown, then over shoulder	Sound, email coming in	If someone receives appreciation,
Klara sees notifaction	Klara	Record laptop screen	Computer screen with mail coming in	
Klara looks happy	Klara	Close up face		Appreciation between colleagues leads
End screen with logo	Computer			

Appendix K

Recommendations

Initially, I focused on improving the offices at Delft municipality, and so I learned many things about these offices. During the interviews I was told many aspects that can be improved, that didn't fall in the scope of my project.

I would like to make the following recommendations that are unrelated to my project:

- The beams placed in the office are unsafe, see figure 5.1, many people bump their heads into them and one participant even reported being chronically injured by that. **My recommendation would be to create warning signs so that the beams become more luminent.**
- The climate can be improved. The theory of the hierarchical needs of Maslow, see figure 5.2, says that first the primary needs need to be satisfied in order to move on to the higher needs of relatedness and self actualisation. The climate therefore is very important. Multiple participants reported health issues caused by the climate and one participant even reported having to undergo eye-surgery due to the dry air in the offices. **My recommendation would be to place air-humidifiers or fix the climate in another manner.**
- The coffee machine at the communications department causes noise disturbance. **My recommendation would be to take the coffe machine away from 1E away from the department and place it at the 'rode loper'.**
- Only 50% of the roughly 1100 employees at Delft have a picture of themselves uploaded in the intranet. **My recommendation would be to make the town clerk or the mayor send a message to everyone to upload their pictures.**



Figure 5.1: The crooked beams can seriously injure employees.

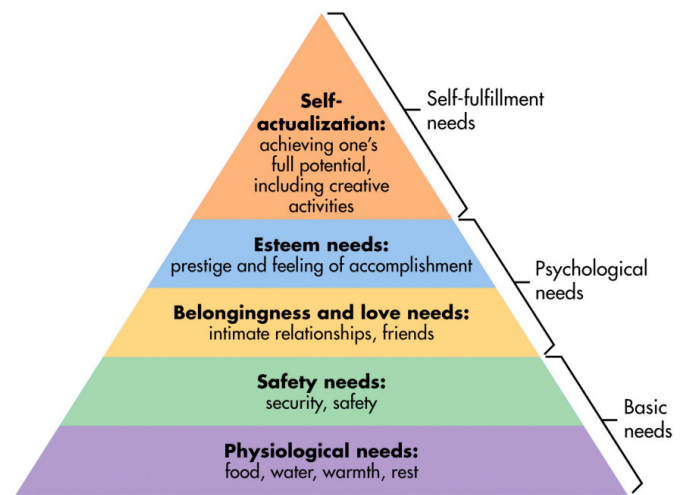


Figure 5.2: The primary needs need to be satisfied in order to move on to the higher needs, like the need for relatedness.