

## De CfpB Indicator 2011

# De beleving in kaart gebracht

*De inrichting van kantoren varieert van veel werkplekken in één open ruimte tot één werkplek in een afgesloten kamer. Daar zitten allerlei varianten tussenin. Ontwikkelingen zoals Het Nieuwe Werken en het gemakkelijker op andere manieren en plaatsen kunnen werken, zijn vaak aanleiding voor een verandering van de fysieke werkomgeving. Maar hoe wordt die werkomgeving gewaardeerd door de gebruikers? Het is voor organisaties vaak wenselijk om zich met soortgelijke organisaties en huisvestingsconcepten te vergelijken. Wat zijn de verschillen?*

TEKST: SANDRA BRUNIA, MAARTJE MAARLEVELD, IRIS DE BEEN EN MARION BEIJER

Het Center for People and Buildings (CfpB) doet langjarig onderzoek naar de beleving van verschillende werkomgevingen met behulp van het Werkomgevingsdiagnose-instrument (WODI). Kennis over de eindgebruiker is in het belang van veel spelers op de vastgoedmarkt. We willen te weten komen of er constante factoren in de waardering van de werkomgeving zijn. Zijn er structureel terugkerende probleemgebieden? Hoe is deze kennis te gebruiken voor een succesvolle zoekstrategie naar nieuwe huisvesting?

## Beleving verschillende kantoortypen

Omdat sommige organisaties de eigen huisvestingssituatie willen vergelijken met vergelijkbare werkomgevingen zijn er naast de algemene CfpB Indicator ook indicatoren ontwikkeld voor drie veelvoorkomende kantoortypen: traditionele cellenkantoren, combikantoren met vast werkplekgebruik en combikantoren met flexibel werkplekgebruik (het kantoor type traditioneel cellenkantoor met flexibel gebruik van de

werkplekken komt in de WODI-database nog niet voor). Onder een combikantoor verstaan we een kantoor met een variatie aan plekken en ruimten. Er zijn werkplekken in één of meerdere (half)open ruimten met extra plekken voor individueel geconcentreerd werk, verschillende vergadermogelijkheden en gezamenlijke faciliteiten.

In de linkerkolom in tabel 1 worden de waarden van de CfpB Indicator 2011 weergegeven, uitgedrukt in het percentage tevreden respondenten. De drie overige kolommen tonen de indicatoren voor de verschillende kantoor typen. Wanneer die worden vergeleken, blijkt dat de gemiddelde waarden van de tevredenheid over aspecten behoorlijk kunnen verschillen. Een goed voorbeeld is 'sfeer en uitstraling van het interieur'. De hoge tevredenheidspercentages voor

combi kantoren (59- 65%) zijn naar onze mening verklaarbaar omdat dit type vaak nieuwe of gerenoveerde kantoren betreft. De indicator voor 'sfeer en uitstraling van het interieur' voor cellenkantoren ligt een stuk lager (35%).

In combikantoren met flexibel werkplekgebruik wordt over de aspecten 'openheid en transparantie werkomgeving', 'architectuur en uitstraling van het gebouw' en 'indeling van het gebouw' een fors hogere tevredenheid gerapporteerd dan in de andere kantoor typen. Wij denken dat openheid, indeling en uitstraling de vraag naar eigentijdse afstemming van de werkomgeving op werkprocessen representeren. In een traditioneel cellenkantoor met vast werkplekgebruik worden in vergelijking met de combikantoren (met zowel vast als flexibel werkplekgebruik), de aspecten 'inhoud en complexiteit werk', 'privacy', 'concentratiemogelijkheden' en 'akoestiek' daarentegen hoger gewaardeerd door de medewerkers. De minder open lay-out van cellenkantoren kan het gevoel van privacy bevorderen en leiden tot

*Sandra Brunia, Iris de Been, Marion Beijer en Maartje Maarleveld zijn als onderzoekers verbonden aan het Center for People and Buildings in Delft.*

(Werkomgeving)aspecten	CfPB Indicator tevredenheid 2011	Indicator tevredenheid traditionele kantoren	Indicator tevredenheid combikantoren met vast plekkegebruik	Indicator tevredenheid combikantoren met flexibel plekkegebruik
Organisatie	65	62	67	66
Inhoud en complexiteit van het werk	79	82	77	77
Inbreng van ideeën over de werkomgeving	43	43	48	40
Bereikbaarheid van het gebouw	79	82	76	79
Architectuur en uitstraling van het gebouw	53	41	58	63
Indeling van het gehele gebouw	46	39	50	51
Hoeveelheid, diversiteit en functionaliteit ruimten	45	39	50	48
Ligging van de ruimten t.o.v. elkaar	53	53	54	54
Openheid en transparantie werkomgeving	53	48	54	57
Functionaliteit en comfort van de werkplek	58	56	62	58
Sfeer en uitstraling van het interieur	52	35	59	65
Privacy	38	49	31	31
Concentratiemogelijkheden	41	47	36	39
Communicatiemogelijkheden en sociale interactie	71	68	75	72
Archief en opslagmogelijkheden	37	39	41	32
ICT en ondersteunende ICT-voorzieningen	51	51	58	50
Faciliteiten en beheer van de faciliteiten	52	48	61	52
Binnenklimaat	36	38	33	38
Verlichting	58	53	65	61
Akoestiek	46	47	47	44
Mogelijkheden werken buiten het eigen kantoor	45	44	48	46

**Tabel 1.** De CfPB Tevredenheidsindicator 2011 (alle 67 casestudies) en de tevredenheidsindicatoren voor drie verschillende kantoortypen. De indicatoren geven per werkomgevingsaspect de gemiddelde percentages tevreden respondenten.

minder afleiding door collega's. Dit laatste is een veel gesignaleerd aandachtspunt bij de combikantoren. Combikantoren met vast werkplekkegebruik hebben bij twaalf van de 21 aspecten een hogere indicatorwaarde dan de benchmark voor de andere kantoortypen. Traditionele cellenkantoren hebben voor slechts zes van de 21 aspecten de hoogste indicator.

Naast een indicator voor tevredenheid is er ook een indicator voor de ontevredenheid (zie figuur 1). De percentages neutrale medewerkers worden in de indicatoren buiten beschouwing gelaten. Met de ontevredenheidsindicator kan een bovengrens bepaald worden: Wat is het maximaal toelaatbare percentage ontevreden medewerkers over een bepaald aspect? Hierbij ligt, net als

bij de tevredenheidsindicator, de nadruk op het stellen van minimale eisen waaraan de kantooromgeving moet voldoen. Het voorkomen van ontevredenheid is voor sommige managers gemakkelijker dan het bewerkstelligen van meer tevredenheid, hoewel managementretoriek anders doet vermoeden.

#### Geconcentreerd kunnen werken

Er zitten behoorlijke verschillen tussen de gemiddelde waardering van de werkomgevingsaspecten per kantoortype. Maar ook tussen de cases binnen de afzonderlijke kantoortypen zijn duidelijke verschillen te zien. Het blijkt dat de tevredenheid over het aspect 'concentratiemogelijkheden' de grootste invloed heeft op de mate waarin de werkomgeving als ondersteunend wordt erva-

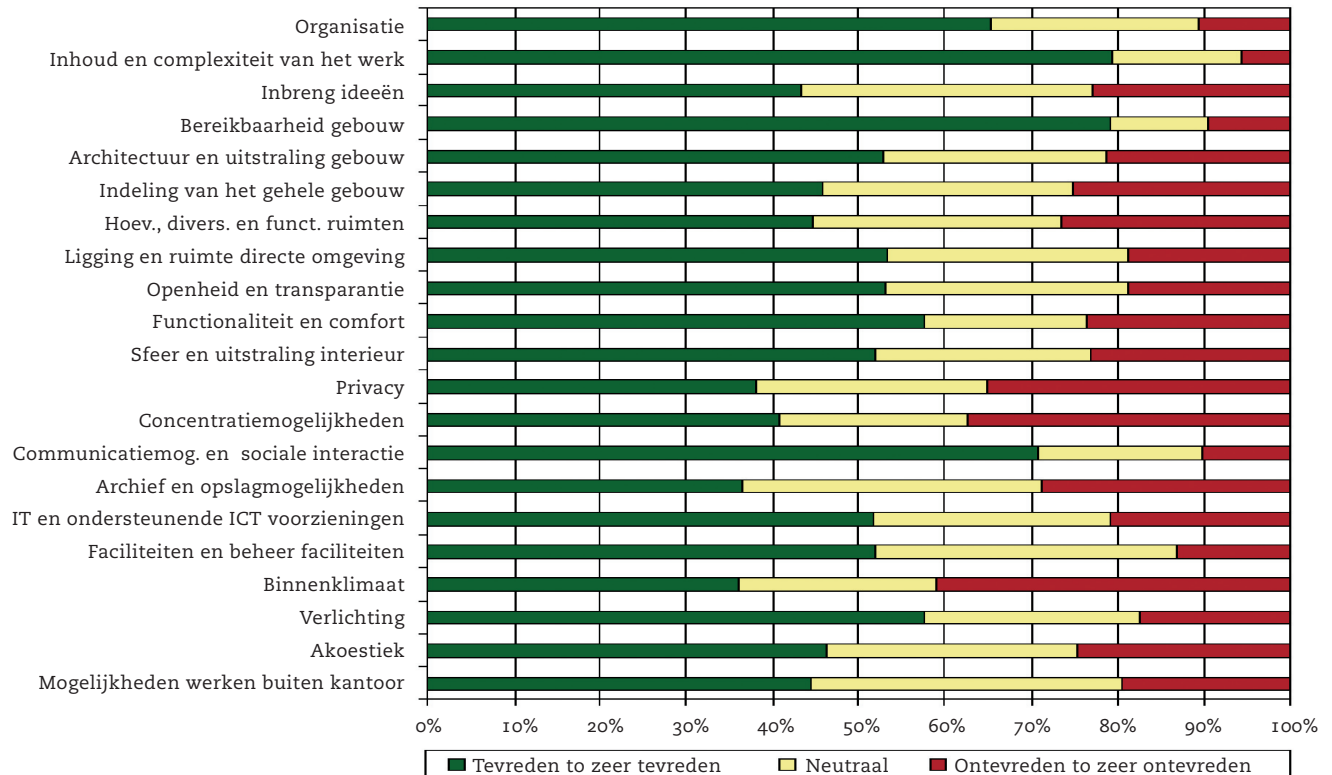
ren voor de individuele arbeidsproductiviteit. Binnen traditionele cellenkantoren waardeert gemiddeld 47 procent van de medewerkers het aspect 'concentratiemogelijkheden' positief. Het laagst genoteerde tevredenheidspercentage is 10 procent, het hoogste is 86 procent (spreiding van 76%). Het percentage ontevreden medewerkers varieert van 5 tot 83 procent (spreiding van 78%). In combikantoren met vaste werkplekken is de spreiding over de 'concentratiemogelijkheden' kleiner en lijkt een zeer groot aantal tevreden medewerkers moeilijker haalbaar. De percentages tevreden medewerkers variëren van 21 tot 67 procent (spreiding van 46%), de percentages ontevreden medewerkers van 23 tot 56 procent (spreiding van 33%). Bij de combikantoren met flexibel werk-

#### Benchmarken met WODI

Met het uitgebreide WODI Standaard instrument krijgen organisaties een nauwkeurige en diepgaande diagnose over de beleving en het gebruik van de werkomgeving. Daarnaast is er een meer beknopte versie van het instrument: WODI Light. Met de resultaten van de WODI Light vragenlijst krijgt een organisatie een eerste indicatie van de beleving van de werkomgeving, het belang dat medewerkers hechten aan verschillende werkomgevingsaspecten en de ervaren ondersteuning van de arbeidsproductiviteit. Deze resultaten bieden inzicht in aspecten van de eigen werkomgeving die meer of minder positief beleefd worden, en ook in knelpunten die aandacht behoeven om de medewerkertevredenheid en de arbeidsproductiviteit te verhogen. De CfPB Indicator geeft de gemiddelde (on)tevredenheid over

verschillende werkomgevingsaspecten weer. Ieder jaar wordt deze indicator geactualiseerd op basis van de gemiddelden uit alle tot dan toe uitgevoerde WODI Light casestudies. De Indicator 2011 (zie figuur 1) is gebaseerd op 67 casestudies bij 22 organisaties met in totaal 8.908 respondenten. Ieder (representatief) onderzoek telt even zwaar mee in de indicator, ongeacht het aantal respondenten. Op deze manier wordt de indicator niet 'gekleurd' door de soms sterk uiteenlopende aantallen respondenten binnen de verschillende gemeten werkomgevingen.

Eerdere artikelen over de CfPB Indicator verschenen in juni 2009 in FMM en in september 2010 in FM Executive. Meer artikelen over hoe de indicator tot stand komt zijn te vinden op de website [www.cfpb.nl/publicaties/artikelen/](http://www.cfpb.nl/publicaties/artikelen/).



**Figuur 1.** Verdeling CFPB (On)tevredeheidindicator 2011. De grafiek geeft per werkomgevingsaspect de gemiddelde percentages (zeer) tevreden en (zeer) ontevreden medewerkers bij de 67 door het CFPB onderzochte cases (in 56 gebouwen van 22 organisaties). Tevens is het gemiddelde percentage neutrale waarderingen zichtbaar.

plekgebruik is weer een wat grotere spreiding zichtbaar: het aantal tevreden medewerkers varieert hier van 15 tot 65 procent (spreiding van 50%), het aantal ontevreden medewerkers van 9 tot 73 procent (spreiding van 64%).

Hoe komt dat? Verschillende factoren kunnen van invloed zijn op de mate waarin medewerkers tevreden zijn over de concentratiemogelijkheden. De inrichting van de werkomgeving is zeker van invloed: Zitten er veel mensen op één kamer in een traditioneel kantoor of heeft ieder een eigen kamer? Zijn er in een combikantoor voldoende concentratie- of stiltewerkplekken beschikbaar waar medewerkers zich kunnen afzonderen? En houden medewerkers in een combikantoor met flexibele werkplekken zich aan de gedrags- en gebruiksregels zoals het niet telefoneren in de open ruimte of het sluiten van de deur van de stiltewerkplek? De meest genoemde reden voor ontevreden-

heid over de concentratiemogelijkheden is geluid van anderen. Zowel overleg als telefoneren zorgt voor afleiding. Dat geldt ook voor beltonen, de radio en het heen en weer lopen van anderen.

#### Prestaties en streefwaarden

De benchmark met de CFPB Indicator is alleen mogelijk als een organisatie eigen prestaties in meetresultaten heeft uitgedrukt. De benchmark wordt zinvol als een organisatie daarnaast ook eigen streefwaarden formuleert. Doordat een WODI-meting altijd wordt vergeleken met de CFPB Indicator of een eigen streefwaarde, kan de organisatie de resultaten meer in perspectief plaatsen. Aspecten die lager worden gewaardeerd dan een gekozen streefwaarde, verdienen meestal extra aandacht. Het blijkt vaak lastig om te bepalen welke maatregel de beste mogelijkheden tot verbeteringen biedt. Een voorbeeld: om de concentratie-

mogelijkheden te verbeteren zijn verschillende organisatorische en fysieke maatregelen mogelijk, zoals het scheiden van activiteiten met veel geluid van activiteiten waarvoor 'stilte' nodig is, akoestische maatregelen of het maken van afspraken met elkaar.

Ons onderzoek richt zich komend jaar op het verkrijgen van meer inzicht in het palet van instrumenten en interventies die de (facilitair) manager tot zijn beschikking heeft om de tevredenheid onder de medewerkers over de werkomgeving te vergroten. In het onderzoeksprogramma *Van Rood Naar Groen* zoeken we naar efficiënte en effectieve maatregelen om de tevredenheid over de werkomgeving te verhogen door het percentage ontevreden medewerkers (rood) af te laten nemen en het percentage tevreden medewerkers (groen) toe te laten nemen. Over dit onderzoek en over de verschuiving van tevredenheid door de jaren heen hopen we in het komende jaar onze resultaten te publiceren: we leveren managementinzichten die bijdragen aan een betere sturing van uw huisvesting.

**FMM.NL** Elke generatie heeft verschillende normen en waarden en daarom ook een verschillende voorkeur voor werkstijlen en werkomgevingen. Hoe faciliteer je die groepen optimaal? Wat zijn de belangrijkste verschillen en hoe komen die tot uiting? Adviesbureau AOS Studley ontwikkelde een webtool, de generatiescan. [www.fmm.nl/generatiescan](http://www.fmm.nl/generatiescan)