

Van PvE naar werkomgeving

Het werkelijke gebruik van GasTerra's werkomgeving



17-07-2014

Van PvE naar werkomgeving

Het werkelijke gebruik van GasTerra's werkomgeving

Scriptie

17-07-2014

Opdrachtgever

B.W. Atema

Projectmanager ABC Nova

Onderzoeksbureau

Bureau NoorderRuimte

Thema: Workspace Design

Begeleiders: J.M. Slijkhuis & J.G. Hoendervanger

Onderwijsinstelling

Hanzehogeschool Groningen

Instituut voor Bedrijfskunde

Vastgoed & Makelaardij

Zernikeplein 23

9747 AS Groningen

Begeleider: T.A. de Boer

Beoordelaar: F.L.I. Möller-Kuipers

Student

E. Morren

Vastgoed & Makelaardij

349174

e.morren@st.hanze.nl

Afstudeeropdracht

Copyright © 2014 Hanzehogeschool Groningen

Deze afstudeeropdracht is geschreven onder verantwoordelijkheid van de Hanzehogeschool Groningen. Het copyright berust bij de auteur. Zowel de Hanzehogeschool Groningen als auteur verklaren, dat zij eventuele gegevens van derden die voor deze afstudeeropdracht zijn gebruikt en die door deze derden als vertrouwelijk zijn aangemerkt, als zodanig zullen behandelen.

Voorwoord

Voor u ligt mijn afstudeerscriptie van de opleiding Vastgoed & Makelaardij aan de Hanzehogeschool in Groningen. Deze scriptie vormt het einde van vier jaar studeren. Deze scriptie heb ik geschreven bij bureau NoorderRuimte, een plek waar onderzoekers, lectoren, studenten, docenten en professionals uit het werkveld samen komen om verschillende vraagstukken uit de praktijk te onderzoeken. Vanaf februari 2014 heb ik gewerkt aan mijn scriptie binnen het thema Work Spacedesign. Dit thema richt zich op de wisselwerking tussen gedrag (in het kader van werkprocessen) en werkomgeving. Het vertrekpunt is dat mensen zich niet bewust zijn van hun dagelijks gedrag in de werkomgeving. Gedrag kan beïnvloed worden door keuzes die gemaakt zijn in het ontwerp van kantoorconcepten.

Het onderzoek dat voor u ligt brengt het feitelijke gebruik in een specifieke werkomgeving in beeld en de factoren die het keuzegedrag voor bepaalde werkplekken beïnvloeden. Het onderzoek is uitgevoerd binnen de werkomgeving van GasTerra. Mijn dank gaat uit naar GasTerra voor de mogelijkheid om mijn onderzoek binnen dit bedrijf uit te voeren.

De vraag voor dit onderzoek kwam van ABC Nova, het adviesbureau dat het Programma van Eisen heeft vastgesteld voor GasTerra. De vraag die voor hen centraal stond was: Wordt de werkomgeving van GasTerra gebruikt volgens ons PvE? Ik wil hierbij mijn opdrachtgever Bart Atema, projectmanager bij ABC Nova, bedanken voor zijn tijd en gegeven informatie/feedback tijdens het gehele onderzoek.

Gedurende mijn afstudeerproces heb ik samengewerkt bij bureau NoorderRuimte met studenten Facility Management, Toegepaste Psychologie, Human Technology en Vastgoed & Makelaardij. Ik werd hierbij begeleid door Marjette Slijkhuis en Jan Gerard Hoendervanger. Ik wil hen bedanken voor de prettige samenwerking en alle adviezen die zij mij gegeven hebben. Ik heb tijdens mijn onderzoek veel aan deze adviezen gehad.

Dankzij vele bijeenkomsten, workshops en andere activiteiten heb ik veel informatie kunnen vergaren vanuit verschillende invalshoeken. Door al deze informatie vanuit andere perspectieven bekeken, heb ik richting kunnen geven aan mijn onderzoek.

Veel leesplezier!

Groningen, 17-07 2014

Esther Morren

Samenvatting

In dit onderzoek is er gekeken naar het gebruik van een werkomgeving in vergelijking met wat is opgeschreven in het Programma van Eisen (PvE). De werkomgeving waarop dit onderzoek betrekking heeft is het kantoorpand van GasTerra. Sinds maart 2013 is dit bedrijf volledig gevestigd in het pand aan Stationsweg 1 te Groningen. Alle eisen en wensen van deze onderneming met betrekking tot de huisvesting zijn verwoord in een PvE. Dit PvE is opgesteld door ABC Nova, een adviesbureau dat nauw betrokken is geweest bij de realisatie van dit gebouw. In het PvE staan de eisen en wensen vermeldt in de vorm van functionele, ruimtelijke en technische aspecten. In dit onderzoek is de focus gelegd op wat beschreven staat over het kantoorconcept van GasTerra. Medewerkers van GasTerra werken ongeveer een jaar middels het kantoorconcept dat beschreven staat in het PvE. ABC Nova heeft geen inzicht in hoe de werkomgeving wordt gebruikt na de invoering van het kantoorconcept. Om dit inzicht te verkrijgen in relatie tot wat beschreven is over het kantoorconcept in het PvE, staat de volgende vraag in dit onderzoek centraal:

Wat zijn de verschillen en/of overeenkomsten tussen het gebruik van de activiteit gerelateerde werkomgeving van GasTerra en het Programma van Eisen?

Het doel van dit onderzoek was het in beeld brengen van het gebruik van de werkomgeving in relatie tot het PvE, om advies uit te brengen over de formulering van de werkomgeving in een PvE. Om dit advies uit te kunnen brengen is er onderzoek gedaan binnen de werkomgeving van GasTerra door middel van observaties en gestructureerde interviews. Er is gekozen voor deze combinatie om het werkelijke gebruik van de werkomgeving van GasTerra in beeld te brengen en de achterliggende gedachte hiervan te kunnen achterhalen. Tijdens de observaties zijn er op verschillende momenten, gedurende vijf werkdagen, de bezetting op verschillende verdiepingen gemeten. Daarnaast zijn er interviews onder 25 medewerkers van GasTerra afgenomen. Met deze interviews zijn de achterliggende gedachten en motivatie naar boven gebracht over het gebruik van werkplekken binnen deze werkomgeving. Geconcludeerd kan worden dat er weinig informatie vermeldt staat over het kantoorconcept in het PvE opgesteld door ABC Nova. Er worden begrippen gebruikt die onduidelijk zijn, waardoor er geen helder gebruik beoogd wordt. Daarnaast is het opvallend dat medewerkers de werkomgeving nog steeds op een traditionele wijze gebruiken. Medewerkers gebruiken de werkomgeving niet op een 'activiteit gerelateerde' wijze en kiezen werkplekken op basis van sociale aspecten en ligging. Hierbij is te zien dat het huidige gebruik door de medewerkers van GasTerra leidt tot een clustering van afdelingen per verdieping.

Op basis van de bevindingen en conclusies is er een advies uitgebracht over de formulering van de werkomgeving in het PvE. Dit advies bestaat uit 4 stappen:

Stap 1: communicatie met opdrachtgever

Door heldere communicatie met de opdrachtgever wordt duidelijk hoe de werkomgeving er uit moet zien en hoe dit gebruikt moet worden.

Stap 2: definiëren van begrippen

Formuleer in het PvE duidelijk alle begrippen. Gebruik voor het definiëren van het kantoorconcept het boek "Planning Office Spaces: A practical guideline for managers and designers".

Stap 3: vertaling maken naar de bedrijfsvoering en beoogd gebruik van de organisatie

Het is belangrijk om te weten hoe de organisatie zijn bedrijfsvoering in wil vullen, een kantoorconcept is namelijk een ondersteunende factor voor het gebruik van de werkomgeving.

Stap 4: neem een hoofdstuk in het PvE op waarin een duidelijk overzicht staat van de werkomgeving

Door alle informatie overzichtelijk weer te geven in één hoofdstuk, wordt het overzichtelijker voor de architect de eisen en wensen te verwerken in het ontwerp. Ook wordt het makkelijker voor de opdrachtgever om de verwerkte informatie te controleren.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	8
2. Probleemanalyse	10
2.2 Theoretisch kader	10
2.3 Doelstellingen	12
2.4 Centrale vraag en deelvragen	12
2.5 Afbakening	14
3. Verwachtingen	15
4. Onderzoek en methodologie	16
4.1 Vraagtype	16
4.2 Onderzoeksmethode	17
4.3 Data verzameling	18
4.4 Data-analyse	20
4.5 Betrouwbaarheid en validiteit	20
5. Resultaten	21
5.1 Beschrijving Programma van Eisen	21
5.2 De werkomgeving van GasTerra	23
5.3 Gebruik en beleving medewerkers	27
5.4 Factoren die het gebruik van de activiteit gerelateerde werkomgeving beïnvloeden	33
6. Conclusie	35
6.1 Conclusies deelvragen	35
6.2 Conclusie centrale vraag	39
7. Aanbevelingen en discussie	40
7.1 Advies	40
7.2 Discussie	41
Begrippenlijst	40
Literatuurlijst	41

Bijlagen

Bijlage 1: Medewerkerstevredenheid	45
Bijlage 2: Plattegronden	47
Bijlage 3: Meetmomenten	54
Bijlage 4: Observatieschema	55
Bijlage 5: Gestructureerd interview	58
Bijlage 6: Bezetting	59
Bijlage 7: Werkplekconcepten	64

1. Inleiding

Veel ondernemingen stappen over naar Het Nieuwe Werken. Maar wordt de werkomgeving die daarbij gecreëerd is daadwerkelijk gebruikt zoals de onderneming bedoeld heeft? En welke rol speelt het opgestelde Programma van Eisen (PvE) hierbij? Het PvE heeft als doel de eisen en wensen van de onderneming te vertalen naar een toetsingskader voor het ontwerp. Maar worden werkomgevingen gebruikt zoals in het PvE vermeldt staat? Dit is het thema dat centraal staat in dit onderzoek.

De aanleiding van dit onderzoek komt voort uit een vraagstuk van ABC Nova. ABC Nova is een organisatie dat bouwprojecten begeleidt en is vanaf de initiatieffase tot en met de bouwbegeleiding betrokken geweest bij de realisatie van de nieuwe huisvesting voor GasTerra. GasTerra heeft zich in maart 2013 volledig gevestigd in een nieuw kantoorgebouw aan Stationsweg 1 te Groningen. Het voormalige kantoor van ABM AMRO is de afgelopen twee jaar volledig gerenoveerd. ABC Nova heeft door middel van interviews inzicht verkregen in de gewenste/optimale huisvestingssituatie en de kritieke punten binnen de vorige werkomgeving. Als resultaat hiervan is er een huisvestingsvisie ontstaan waarbij duurzaamheid en Het Nieuwe werken belangrijke speerpunten waren voor de nieuwe huisvesting. De aanleiding van dit onderzoek is de vraag of de werkomgeving gebruikt wordt zoals vastgesteld is in het eerder genoemde PvE. Er wordt bewust gesproken over een vraagstuk in plaats van een probleem, omdat er geen sprake is van een probleem dat opgelost moet worden maar van een vraag vanuit een organisatie.

Het onderzoek is uitgevoerd bij bureau NoorderRuimte. Bureau NoorderRuimte is onderdeel van het Kenniscentrum NoorderRuimte. Hier wordt gewerkt aan verschillende praktijkgerichte vraagstukken die zijn geïnitieerd door het Kenniscentrum of door externen. In opdracht van GasTerra heeft ABC Nova aan de hand van de ambities van GasTerra het PvE vastgesteld voor de nieuwe huisvesting. In deze ambities is een definitie gegeven van Het Nieuwe Werken dat geïmplementeerd moest worden in de nieuwe werkomgeving. In het PvE staat vermeld dat het kantoor een 'openoffice-achtige werkomgeving' moest krijgen.

Het vraagstuk dat centraal staat is: Wat zijn de verschillen en/of overeenkomsten tussen het gebruik van de activiteit gerelateerde werkomgeving van GasTerra en het Programma van Eisen?

De deelvragen die hierbij horen zijn:

- Wat staat er beschreven in het PvE over de werkomgeving van GasTerra?
- Hoe ziet de werkomgeving van GasTerra eruit?
- Hoe wordt de activiteit gerelateerde werkomgeving door medewerkers gebruikt en beleefd?
- Welke factoren beïnvloeden het gebruik van de activiteit gerelateerde werkomgeving?

Dit vraagstuk is neergelegd bij het Workspace Design: een onderdeel van bureau NoorderRuimte. Binnen het Workspace Design staat de wisselwerking tussen gedrag (in het kader van werkprocessen) en werkomgeving centraal. Vertrekpunt voor het onderzoeksprogramma is dat mensen zich niet bewust zijn van hun dagelijks gedrag in de werkomgeving. Gedrag kan beïnvloed worden door keuzes die gemaakt zijn in het ontwerp van kantoorconcepten (HanzeKenniscentra, 2014). In dit onderzoek wordt er gekeken naar het feitelijke gedrag van de medewerkers van GasTerra en naar wat beschreven staat in het PvE over het kantoorconcept, dat ABC Nova destijds heeft vastgesteld.

Allereerst wordt het vraagstuk geanalyseerd bestaande uit een theoretisch kader, de doelstelling van de opdrachtgever ABC Nova, de doelstelling van deze scriptie, de vraagstelling en de afbakening van dit onderzoek. In hoofdstuk 3 staan de verwachtingen die vooraf zijn geformuleerd. In de discussie wordt er een terugblik gegeven op de verwachte uitkomsten. In hoofdstuk 4 wordt de methodologie toegelicht.

Hier wordt duidelijk gemaakt om welk vraagtype het gaat, welke methodes gebruikt zijn en hoe de data is verzameld en is toegepast. In hoofdstuk 5 worden alle resultaten schematisch weergegeven waarnaar er met deze informatie conclusies getrokken kunnen worden om antwoord te geven op de deelvragen en de centrale vraag. Tot slot wordt er advies gegeven aan ABC Nova, suggesties voor vervolgonderzoek gedaan en wordt er kritisch terug gekeken naar dit onderzoek.

2. Probleemanalyse

In dit hoofdstuk wordt er door middel van literatuur een kader geschetst over het vraagstuk dat centraal staan in dit onderzoek. Dit kader gaat in op Het Nieuwe Werken, de rol van de fysieke werkomgeving en de beleving van de werkomgeving door medewerkers. Daarna zijn de doelstellingen weergegeven waaruit de centrale vraag en deelvragen zijn geformuleerd. Tot slot is de afbakening van het onderzoek opgenomen om onduidelijkheden te voorkomen.

2.2 Theoretisch kader

Het Nieuwe Werken

Veel ondernemingen veranderen van een traditioneel kantoorconcept naar Het Nieuwe Werken, zoals ook GasTerra. Het concept van Het Nieuwe Werken gaat uit van (Baane, Houtkamp & Knotter, 2010):

1. Tijd- en plaats onafhankelijk werken: 'anytime, anywhere'.
2. Sturen van medewerkers op resultaat: 'manage your own work'.
3. Vrij toegang tot en gebruik van kennis, ervaringen en ideeën: 'unlimited access and connectivity'.
4. Flexibele arbeidsrelaties: 'my size fits me'.

In 'Ambitie Huisvesting/ HNW/ ICT GasTerra' wordt Het Nieuwe Werken beschreven als:

- het vergroten van de flexibiliteit van de werkplek;
- meer functionele diversiteit in werkplekken;
- het bestaan van een vrijwillige basis onder de manier van werken;
- dat aanwezigheid op kantoor minder of niet bepalend is voor het beeld of iemand werkt of niet;
- paperless office (begin en eind van de dag geen papier, werkdocumenten prima);
- perfect functionerende IT, zowel op kantoor als thuis/elders;
- een nieuwe referentie voor "normaal werkgedrag" (functieafhankelijk);
- afschaffen van (gevoelde) "bloktijden" of equivalente traditionele normen.

De werkomgeving zal altijd een belangrijk aspect zijn van een organisatie, niet meer op de traditionele manier, maar als ontmoetingsplek voor personen en organisaties. De werkomgeving moet daarom een flexibel ontwerp hebben in verband met wisselend gebruik en bezetting. De focus wordt gelegd op resultaat, het nemen van eigen initiatief en het nemen van verantwoordelijkheid, wat ook overeenkomt met de ambities van GasTerra. Volgens Van der Meer & Van 't Spijker (2010) leveren nieuwe werkplekconcepten waarin een variëteit van activiteiten kan plaatsvinden (waarmee ambities wat betreft Het Nieuwe Werken worden vervuld), winst en verhoogde acceptatie op.

Echter zijn er ook tegenstrijdige resultaten. Slijkhuis (2012) geeft aan dat er niet altijd winst wordt behaald met Het Nieuwe Werken. Dit onderzoek laat zien dat maar een deel van de medewerkers profiteert van Het Nieuwe Werken. Medewerkers met veel behoefte aan structuur raken niet extra gemotiveerd en hun creatieve prestaties nemen niet toe. Leidinggevenden sturen meer op resultaten en oefenen minder toezicht uit. Medewerkers die behoefte hebben aan structuur geven de voorkeur aan meer controle. Dit geldt niet alleen voor ouderen maar ook voor jongeren. Het onderzoek laat dus zien dat niet elke medewerkers prettiger werkt met Het Nieuwe Werken.

Rol van de fysieke werkomgeving

Bij het ontwerp van de werkomgeving moeten de juiste werkplekken op de meest optimale locatie gerealiseerd worden. De activiteit bepaalt wat de beste werkplek is voor het uitvoeren ervan (Kleijn, Appel-Meulenbroek, Kemperman & Hendriks, 2012).

Volgens Baane, Houtkamp & Knotter (2010) moet de werkomgeving de volgende kenmerken bezitten:

- Het kantoorconcept moet gericht zijn op flexibel werken;
- Het moet ingericht worden als ontmoetingsplek en thuishonk;
- De werkplekken moeten volgens het principe van 'activiteit gerelateerd werken' ingericht worden.
- Het moet een open netwerkomgeving zijn waarbij fysiek ruimte wordt gecreëerd om de 'buitenwereld' naar binnen te halen.

Het doel van het inzetten van een ontwerp dat past bij de werkomgeving is dat er beter samengewerkt en gecommuniceerd wordt in de werkomgeving. Daarbij worden diverse werkplekken gerealiseerd, welke passend zijn bij de activiteit (Ambitie Huisvesting/ HNW/ ICT GasTerra). Echter heeft onderzoek aangetoond dat ontmoetingsruimten niet altijd gebruikt worden voor de oorspronkelijk bedoelde activiteiten (Hartjes & De Wit, 2006).

Beleving van de werkomgeving door medewerkers

Binnen Het Nieuwe Werken wordt de positie van de gebruikers steeds belangrijker. Maar onderzoek wijst uit dat niet iedere medewerker tevreden is met de verandering. In de beginfase staan medewerkers vaak open voor het nieuwe kantoorconcept maar het blijkt dat oude patronen en werkwijzen weer snel opgepakt worden. Medewerkers hebben ook vaak een probleem met 'virtueel' samenwerken. Zij willen het liefst collega's 'face-to-face' spreken op vastgestelde tijden. Ook is er weinig controle op het thuiswerken. Hoe weet je of je collega geen misbruik maakt van deze vrijheid? GasTerra heeft aangegeven zijn medewerkers deze vrijheid volledig te geven en de verantwoordelijkheid te leggen bij de medewerkers zelf. Hierdoor wordt er beroep gedaan op zelfdiscipline van de medewerker (Baane, Houtkamp & Knotter, 2010).

In oktober 2013 is voor het eerst de medewerkerstevredenheid bij GasTerra getoetst. Deze enquête bevat vele onderwerpen om de algehele tevredenheid van medewerkers boven water te krijgen. Hieronder wordt alleen Het Nieuwe Werken besproken.

Het Nieuwe Werken

Aan medewerkers is gevraagd hun mening te geven over de onderwerpen thuiswerken en het flexibele werken.

Bij de vragen over Het Nieuwe Werken is een splitsing gemaakt naar aantal dagen dat medewerkers thuiswerken. Van de 127 medewerkers die meegedaan hebben met de enquête werken er 78 (61%) geen enkele dag in de week thuis, werken 48 (38%) medewerkers 1 dag in de week thuis en is er 1 medewerker (1%) die 2 dagen in de week thuis werkt.

Stelling: door het flexibele werken is de sfeer op kantoor leuker geworden.

Van de 78 medewerkers die geen enkele dag in de week thuis werken geeft bijna de helft aan dat de sfeer op kantoor leuker is geworden door het flexibele werken. In totaal geeft 12% aan het hiermee oneens te zijn. De afdeling Staf kent relatief gezien de meeste personen (73%) die vinden dat de sfeer op kantoor leuker is geworden door het flexibele werken.

Van de 49 medewerkers die één of twee dagen thuiswerken geeft in totaal 45% aan dat de sfeer op kantoor leuker is geworden. Op de afdeling Staf zijn met 78% relatief gezien de meeste medewerkers het hiermee eens. In totaal geeft een kwart aan het hiermee oneens te zijn. De afdeling overig kent met 39% de meeste medewerkers die het oneens zijn met de stelling dat door het flexibele werken de sfeer op kantoor leuker is geworden.

Een opvallende uitkomst is dat een kwart van de medewerkers die niet thuiswerkt verwacht dat als zij wel thuis zouden werken zij verwachten meer uren te maken dan wanneer zij het werk op kantoor verrichten. Van de medewerkers die wel thuiswerken geeft net iets meer dan de helft aan dat zij thuis meer uren maken dan wanneer zij op kantoor werken.

Verdere uitleg en grafieken van de betreffende onderwerpen zijn in bijlage 3: Medewerkerstevredenheid GasTerra.

Tegenstrijdige resultaten in verschillende onderzoeken laten zien dat Het Nieuwe Werken niet geschikt is voor elke onderneming of medewerker, of gebruikt wordt zoals vóór de realisatie bedacht is. Het onderzoek naar de werkomgeving van GasTerra zal uitwijzen hoe de werkomgeving gebruikt wordt en of dit overeenkomt met de huisvestingssituatie die vooraf door ABC Nova vastgesteld is in het PvE.

2.3 Doelstellingen

De doelstellingen van deze scriptie zijn tweeledig. Allereerst is er de doelstelling van de opdrachtgever ABC Nova: het opstellen van duidelijke PvE's die meer aansluiten bij het werkelijke gebruik van de werkomgeving in toekomstige projecten. Aansluitend hierop is de doelstelling van deze scriptie geformuleerd: het in kaart brengen van het feitelijk gebruik van de activiteit gerelateerde werkomgeving van GasTerra en de vergelijking met wat er beschreven staat over de werkomgeving in het PvE.

2.4 Centrale vraag en deelvragen

Medewerkers van GasTerra maken een jaar gebruik van de gerealiseerde werkomgeving. ABC Nova heeft geen inzicht in hoe de activiteit gerelateerde werkomgeving op dit moment gebruikt wordt. Om dit inzicht te verkrijgen in relatie tot wat beschreven is over het kantoorconcept in het PvE, wordt de volgende centrale vraag gesteld:

Wat zijn de verschillen en/of overeenkomsten tussen het gebruik van de activiteit gerelateerde werkomgeving van GasTerra en het Programma van Eisen?

Om deze centrale vraag te beantwoorden zijn er de volgende deelvragen geformuleerd:

1. *Wat staat er beschreven in het PvE over de werkomgeving van GasTerra?*
2. *Hoe ziet de werkomgeving van GasTerra eruit?*
3. *Hoe wordt de activiteit gerelateerde werkomgeving door medewerkers gebruikt en beleefd?*
4. *Welke factoren beïnvloeden het gebruik van de activiteit gerelateerde werkomgeving?*

De eerste deelvraag is een beschrijving van het PvE. Om de centrale vraag te beantwoorden moet eerst duidelijk worden wat het PvE precies inhoudt. Het doel van deze deelvraag is om bij de beantwoording van de centrale vraag de link te kunnen leggen tussen de werkomgeving van GasTerra en het PvE.

De tweede deelvraag is gesteld om inzicht te verkrijgen over de werkomgeving van GasTerra. Omdat niet elke werkomgeving hetzelfde is, is het nodig om een eenduidig beeld te maken van de onderzochte werkomgeving. Het antwoord op deze deelvraag is een beschrijving van de werkomgeving.

De onderzoeksvragen die hierbij horen zijn:

- Hoeveel werkplekken zijn er?
- Hoeveel verschillende werkplekken zijn er?
- Welke werkplek is voor welke activiteit bedoeld?

De eerste twee onderzoeksvragen worden gesteld om in kaart te brengen hoe de onderzochte omgeving er uit ziet en wat dit precies inhoudt. De derde onderzoeksvraag wordt gesteld om een verband te leggen tussen de werkomgeving van GasTerra en het beoogd gebruik van de werkplekken.

De derde deelvraag wordt gesteld om inzicht te verkrijgen in hoe de werkomgeving gebruikt en beleefd wordt door de medewerkers. Het antwoord op deze deelvraag vormt een deel van de beantwoording van de centrale vraag, het gebruik van de activiteit gerelateerde werkomgeving van GasTerra wordt namelijk inzichtelijk gemaakt. De onderzoeksvragen die hieraan ten grondslag liggen, zijn:

- Welke werkplekken worden het meest en minst gebruikt?
- Wordt de werkplek gebruikt voor de activiteit waarvoor het bedoeld is?
- Hoe tevreden zijn de medewerkers van GasTerra over de werkplekken?

De eerste onderzoeksvraag wordt gesteld om het gebruik van het activiteit gerelateerde kantoorconcept in beeld te brengen. Door het meten van de bezetting per type werkplek geeft wordt inzicht verkregen in de vertaalslag van het concept naar de behoefte aan verschillende typen werkplekken. Bij weinig gebruik van een type werkplek kan er aangenomen worden dat de vertaalslag onvoldoende is uitgevoerd. Bij de beantwoording van de tweede onderzoeksvraag kan er bij de beantwoording van de centrale vraag een verband worden gelegd tussen het beoogd gebruik van het activiteit gerelateerde kantoorconcept en het daadwerkelijke gebruik hiervan. De derde onderzoeksvraag wordt gesteld om de beleving van de werkplekken in beeld te brengen. Dit geeft antwoord op het aspect beleving uit de derde deelvraag.

De vierde deelvraag brengt de factoren in kaart die het keuzegedrag beïnvloeden voor een bepaalde werkplek. Deze informatie kan dienen als input voor het opstellen van PvE's als dit factoren zijn die te maken hebben met het ontwerp van de werkomgeving.

De resultaten van het onderzoek worden gebruikt voor een advies om de beschrijving van het kantoorconcept in het PvE zo compleet mogelijk te vermelden. Het advies bestaat uit een aanpak om een kantoorconcept te beschrijven die bij realisatie op de manier zoals het beschreven is, gebruikt wordt. Daarbij wordt er een aanbeveling gedaan over vervolgonderzoek.

2.5 Afbakening

Het doel van deze afbakening is het scheppen van duidelijkheid over de onderzochte onderwerpen en het voorkomen van een verkeerde interpretatie van begrippen.

Activiteit gerelateerde kantoorconcept

Een kantoorconcept is de vertaalslag van de werkprocessen naar de fysieke inrichting. Dit is de keuze van werkplektype en inrichting. GasTerra heeft een activiteit gerelateerde kantoorconcept geïmplementeerd. Dit houdt in dat diverse werkplekken worden gebruikt die passend zijn bij de uitgevoerde activiteit. Een voorbeeld van de uitvoering van een activiteit gerelateerde werkomgeving is dat medewerkers van een open werkplek naar een concentratiewerkplek gaan in verband met het lezen/beoordelen van documenten (concentratiewerkzaamheden).

Activiteiten

De activiteiten die medewerkers van GasTerra verrichten zijn: lezen, archiveren, schrijven, raadplegen en overleggen. Als onderdeel van het dagelijkse werk vindt overleg plaats met derden en tussen medewerkers.

Medewerkers

Alle personen die werkzaam zijn bij GasTerra.

Onderzoeksgebied

Dit onderzoek richt zich alleen op de eerste tot en met vijfde verdieping van de werkomgeving van GasTerra. De begane grond en een deel van de eerste verdieping wordt buiten beschouwing gelaten. De reden hiervan is dat op de begane grond geen werkplekken bevinden. Het Commercial Dispatching Center (CDC) op de eerste verdieping wordt ook buiten beschouwing gelaten, omdat hier de balans van GasTerra's portfolio bewaakt wordt en wordt er vastgesteld hoeveel gas er ingebracht moet worden. Omdat dit een afdeling is waar de werkplekken alleen gebruikt worden door de medewerkers van het CDC en niet van werkplek wisselen, wordt dit niet meegenomen in het onderzoek.

Programma van Eisen, afgekort als PvE

Overzicht van alle eisen en wensen die GasTerra ten aanzien van de te bouwen werkomgeving heeft. Het doel van het PvE is het vertalen van de eisen en wensen van GasTerra in het ontwerp. Dit onderzoek richt zich alleen op het kantoorconcept. In het PvE staat dit kantoorconcept beschreven als: openoffice-achtige werkomgeving.

Werkomgeving

De werkomgeving van GasTerra. Dit is de gebouwde omgeving die gebruikt wordt voor het huisvesten van medewerkers en het ontvangen van klanten van GasTerra. Met werkomgeving wordt het kantoor van GasTerra bedoeld aan Stationsweg 1 te Groningen.

Werkplekken

Plekken waar medewerkers zijn of haar werkzaamheden uitvoeren. In dit onderzoek betreft het werkplekken die gerealiseerd zijn voor activiteit gerelateerd gebruik. Vergaderruimtes zijn buiten beschouwing gelaten.

3. Verwachtingen

Op basis van literatuur wordt er een verwachting uitgesproken over de centrale vraag: Wat zijn de verschillen en/of overeenkomsten tussen het gebruik van de activiteit gerelateerde werkomgeving van GasTerra en het Programma van Eisen?

De verwachting is dat er een verschil bestaat tussen het gebruik van de activiteit gerelateerde werkomgeving van GasTerra en het PvE. Het PvE gaat namelijk uit van een concept waarbij medewerkers wisselen van werkplek als er gewisseld wordt van activiteit. Slijkhuis (2012) ondersteunt de stelling dat medewerkers niet altijd wisselen van werkplek. Dit onderzoek geeft namelijk aan dat medewerkers met veel behoefte aan structuur de voorkeur geven om niet te wisselen van werkplek. Het gevolg van het niet wisselen van werkplek is dat medewerkers activiteiten uitvoeren op werkplekken waar deze niet voor bedoeld zijn. Bijvoorbeeld dat medewerkers concentratiewerkplekken gebruiken, terwijl ze geen 'concentratieactiviteit' uitvoeren. Baane, Houtkamp & Knotter (2011), stellen dat in de beginfase medewerkers positief tegenover een activiteit gerelateerde werkomgeving staan, maar naar verloop van tijd oude patronen en werkwijzen opgepakt worden. Aangezien GasTerra op dit moment een jaar werkt in een activiteit gerelateerde werkomgeving, is de verwachting dat medewerkers activiteiten uitvoeren op een werkplek waar deze activiteit niet voor bedoeld is.

4. Onderzoek en methodologie

In dit hoofdstuk wordt de methodiek beschreven die gebruikt is en hoe het onderzoek is opgezet. Per deelvraag wordt de methode weergegeven om de vraag te kunnen beantwoorden.

4.1 Vraagtype

Dit onderzoek is een kwalitatief onderzoek, waarbij er gebruik is gemaakt van veldonderzoek. Door middel van dit type onderzoek zijn achterliggende motivaties, meningen en de beleving van de respondenten weergegeven. Het onderzoek is evaluerend van aard: het is een evaluatie van het opgestelde PvE. In tabel 1 een overzicht van het vraagtype per deelvraag.

	Vraag	Vraagtype
Centrale vraag	<i>Wat zijn de verschillen en/of overeenkomsten tussen het gebruik van de activiteit gerelateerde werkomgeving van GasTerra en het Programma van Eisen?</i>	Evaluerend
Deelvraag 1	<i>Wat staat er beschreven in het PvE over de werkomgeving van GasTerra?</i>	Beschrijvend
Deelvraag 2	<i>Hoe ziet de werkomgeving van GasTerra eruit?</i>	Beschrijvend
Deelvraag 3	<i>Hoe wordt de activiteit gerelateerde werkomgeving door medewerkers gebruikt en beleefd?</i>	Beschrijvend
Deelvraag 4	<i>Welke factoren beïnvloeden het gebruik van de activiteit gerelateerde werkomgeving?</i>	Verklarend

Tabel 1: Vraagtype

Deelvraag 1, 2 en 3 zijn beschrijvend, omdat er een beschrijving wordt gegeven van de werkomgeving van GasTerra, het PvE en de manier waarop de activiteit gerelateerde werkomgeving door medewerkers wordt gebruikt en beleefd. Deelvraag 4 is verklarend, omdat er een verklaring wordt gegeven van de factoren die ten grondslag liggen aan het gebruik van de activiteit gerelateerde werkomgeving door de medewerkers van GasTerra.

4.2 Onderzoeksmethode

Er is in dit onderzoek gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksmethoden om antwoord te geven op de centrale vraag. Ten eerste is er gebruik gemaakt van een observatie. Onder observatie wordt verstaan: de systematische waarneming van bepaalde gedragingen van personen. Het gaat daarbij alleen om die aspecten van het gedrag die voor het onderzoek interessant zijn:

- Het gebruik van de werkplek (activiteit);
- De gebruiksfrequentie van werkplekken.

De vorm van het observatieonderzoek is 'veldonderzoek'. Om een eenduidig beeld te kunnen vormen van de werkomgeving is de werkomgeving geobserveerd en beschreven. Een duidelijk beeld van de werkomgeving biedt de basis voor de beantwoording van de centrale vraag.

Ten tweede is er gebruik gemaakt van korte gestructureerde interviews. Deze zijn gebruikt om de achterliggende motivatie van het gebruik van werkplekken naar boven te halen. Ook hier wordt de gebruiksfrequentie van de werkplekken onderzocht. Op deze manier is er antwoord gegeven op de derde en de vierde deelvraag. Door middel van gestructureerde interviews zijn de verschillende factoren die het gebruik van de activiteit gerelateerde werkomgeving beïnvloeden beschreven. In bijlage 7 staan de vragen die gesteld zijn tijdens de interviews.

Deelvraag 1: Wat staat er beschreven in het PvE over de werkomgeving van GasTerra?

Voor de beantwoording van deze deelvraag is er gebruik gemaakt van literatuuronderzoek. Het PvE, zoals dat opgesteld is door ABC Nova voor GasTerra, is gebruikt om een uitleg te geven over wat hier precies in vermeldt staat. Ten eerste is er een uitleg gegeven over het PvE, welk doel dit document heeft en is er een beschrijving gegeven van de informatie uit het PvE, specifiek gericht op de werkomgeving van GasTerra.

Deelvraag 2: Hoe ziet de werkomgeving van GasTerra eruit?

De methode die gebruikt is voor de beantwoording van deze deelvraag is observatie. Tijdens deze observatie zijn er foto's gemaakt van de verschillende werkplekken en zijn deze geteld. Er is beschreven hoeveel verdiepingen en werkplekken aanwezig zijn en hoe deze werkplekken eruit zien. Door het tellen van de werkplekken is er antwoord gegeven op de volgende onderzoeksvragen: 'Hoeveel werkplekken zijn er?' en 'Hoeveel verschillende werkplekken zijn er?'

Er is gekozen voor observatie, omdat onderzoeker op deze manier zich zelf in de onderzochte omgeving moest bevinden om een beeld hiervan te scheppen. De foto's dienen hierbij als ondersteuning om een beeld te vormen van hoe de werkomgeving van GasTerra eruit zien. Om de onderzoeksvraag 'Welke werkplek is voor welke activiteit bedoeld?' te beantwoorden, is er gebruik gemaakt van informatie dat vermeld staat in het PvE.

Deelvraag 3: Hoe wordt de activiteit gerelateerde werkomgeving door medewerkers gebruikt en beleefd?

Deze deelvraag is beantwoord door middel van observaties en gestructureerde interviews. Hierbij is inzicht verkregen over welke werkplekken het meest en minst gebruikt worden en welke werkplekken voor welke activiteit bedoeld is. Deze informatie is gelinkt aan tevredenheid, om de interpretatie van de werkomgeving compleet te maken. De eerste onderzoeksvraag 'Welke werkplekken worden het meest en minst gebruikt?' is beantwoord door middel van observaties. Door de bezetting van verschillende typen werkplekken te meten is er een beeld gevormd over het gebruik van het activiteit gerelateerde kantoorconcept. De bezetting is gemeten door middel van observaties. De tweede onderzoeksvraag 'Wordt de werkplek gebruikt voor de activiteit waarvoor het bedoeld is?' is beantwoord door middel van gestructureerde interviews en daarbij door te vragen naar de uitgevoerde werkzaamheden per werkplek.

De derde onderzoeksvraag ‘Hoe tevreden zijn de medewerkers van GasTerra over de werkplekken?’ is beantwoord door middel van de gestructureerde interviews. Er is gebruik gemaakt van gestructureerde interviews omdat er op deze manier naar de tevredenheid gevraagd kon worden en er ruimte was voor een toelichting van het gegeven antwoord.

Deelvraag 4: Welke factoren beïnvloeden het gebruik van de activiteit gerelateerde werkomgeving?

Ook deze deelvraag is beantwoord door middel van gestructureerde interviews. Door vragen voor te leggen die in bijlage 7 vermeld staan konden de factoren die het gebruik van de activiteit gerelateerde werkomgeving beïnvloeden in kaart worden gebracht. Door te vragen naar werkplek keuze kunnen verschillende factoren gecategoriseerd worden. Deze uitkomsten zijn gelinkt aan de vraag naar thuis werken en het adequaat uitvoeren van werkzaamheden op de werkplek. Daarnaast zijn de uitkomsten van deze deelvraag vergeleken met uitkomsten uit bestaande literatuur. Dit is literatuur van Slijkhuis (2012), Baane, R., Houtkamp, P., & Knotter, M. (2010) en het Nationaal onderzoek Over Het Nieuwe Werken (2012). De uitkomsten van de gestructureerde interviews zijn vergeleken met literatuur om dit te ondersteunen. Op deze manier is er betrouwbaarheid toegevoegd aan de uitkomsten van de gestructureerde interviews.

4.3 Data verzameling

Het verzamelen van data uit de observatie en interviews heeft plaatsgevonden in het kantoorpand van GasTerra in Groningen. De populatie bestaat uit de medewerkers van GasTerra. De totale bezetting is onder te verdelen in de volgende categorieën (Zweers & Atema, 2011):

- 200 medewerkers, in dienstverband bij GasTerra;
- 45 uitzendkrachten.

Onder deze populatie van 245 medewerkers is er een steekproef getrokken van 25 medewerkers. Er is bij deze 25 respondenten rekening gehouden met het type werkplek waar ze op het moment van het interview werkzaam waren.

Observatie

Om een beeld te vormen van het gebruik van verschillende werkplekken (bezetting) is er gebruik gemaakt van een observatieschema zoals weergegeven in bijlage 4. Om dit observatieschema makkelijk in te vullen is er gebruik gemaakt van kleuren op de plattegronden van de te observeren verdiepingen. Door de verschillende typen werkplekken een eigen kleur te geven, welke overeenkomen met de kleuren in het observatieschema, kon de bezetting gemakkelijker genoteerd worden. In bijlage 2 zijn de plattegronden weergegeven en is te zien dat de begane grond niet is meegenomen tijdens de observatie. De reden hiervan is dat op de begane grond geen werkplekken bevinden. Daarnaast is er een deel van de eerste verdieping niet meegenomen in het onderzoek. Dit betreft het Commercial Dispatching Center (CDC), hier wordt de balans van GasTerra's portfolio bewaakt: er wordt vastgesteld hoeveel gas er ingebracht moet worden. Omdat dit een afdeling is waar de werkplekken alleen gebruikt worden door de medewerkers van het CDC en niet van werkplek wisselen, is dit niet meegenomen in het onderzoek. De observatieschema's en plattegronden zijn op deze manier gemaakt door middel van een proefobservatie. Op donderdag 1 mei heeft er een proefobservatie plaatsgevonden om de plattegronden te vergelijken met de werkelijke situatie en kleuren toe te kennen voor de verschillende werkplekken. Na een kleine aanpassing (er waren meer open werkplekken dan verwacht) in de plattegronden, werd er begonnen met de observaties. De observatie bestond uit twee 'meetrondes' op een werkdag: van 09:30 – 12:00 en van 14:30 – 17:00 uur. Deze tijden zijn in overleg met GasTerra tot stand gebracht. Om 09:30 uur hebben de meeste medewerkers zich geseteld op een werkplek en om 12:00 uur vertrekken de

meeste medewerkers om pauze te houden. Er is besloten om op 14:30 uur de tweede observatieronde te houden, omdat op deze tijd de medewerkers weer een werkplek gevonden hebben en op deze manier kon er geëindigd worden om 17:00 uur, een tijd waarop een kleine meerderheid het pand weer verlaat. In de twee meetrondes werden alle verdiepingen per half uur geobserveerd en de bezetting genoteerd. Elke werkdag werd de volgorde van de observatie per verdieping gewisseld, zodat de verdiepingen op verschillende tijden gemeten werden. Zie bijlage 3 voor een schema met de meetmomenten per verdieping. De werkdagen vielen in de werkweek van dinsdag 6 mei tot en met maandag 12 mei. Elke werkdag van de week werd gemeten, maar omdat de eerste maandag van die week viel op Bevrijdingsdag (5 mei) werd deze maandag een week later gemeten. Het noteren van de bezetting was noodzakelijk voor de betrouwbaarheid. Op de begane grond is een scherm aanwezig waarop de bezetting te zien is per verdieping. Aangezien niet elke medewerker ingelogd heeft en daarom niet op het scherm te zien is, is er gekozen voor een handmatige notering van de bezetting. Om hier zeker van te zijn, is er op de eerste werkdag een controle meting gedaan. De handmatige notering is vergeleken met het systeem. Er zat een klein verschil in, waardoor er besloten is om de handmatige notering door te zetten.

Interviews

Er zijn persoonlijk een aantal vragen voorgelegd aan de medewerkers van GasTerra. Zij zijn vooraf ingelicht door middel van een bericht van de onderzoeker die geplaatst is op InTerra (het intranet van GasTerra). Vooraf is afgesproken met GasTerra dat de medewerkers op de hoogte zouden worden gebracht door middel van een presentatie van 5 slides, de zogenaamde '5-slides show'. Echter gaf GasTerra in verband met de tijd de voorkeur aan een bericht op InTerra. De reden dat er geen gebruik is gemaakt van een persoonlijke enquête is dat er door middel van gestructureerde interviews ruimte ontstaat voor medewerkers om antwoorden toe te lichten. Dit leidt tot een helder beeld waarom medewerkers bepaalde keuzes maken. Deze vragen zijn gesteld in combinatie met de observatie. Tijdens de observatie zijn vragen gesteld die in bijlage 5 zijn weergegeven. Hierbij konden respondenten aangeven waar hun favoriete en minst favoriete werkplek bevindt. Op deze manier ontstaat er een overzicht van werkplekken die het meest gebruikt willen worden en welke niet. Met een toelichting door middel van een interview, kunnen de factoren die het keuzegedrag van de medewerkers beïnvloeden in kaart worden gebracht. In totaal zijn er 25 interviews afgenomen. Dit komt neer op ongeveer vijf medewerkers per dag. Echter waren dit er vier op de eerste werkdag. De reden hiervoor is dat het eerste interview diende als 'proefinterview'. Na het proefinterview is er een extra vraag toegevoegd waardoor het beeld van meest en minst gebruikte werkplekken duidelijker naar voren kwam. Om dit gelijk te trekken is er besloten om op de tweede werkdag, één interview extra te houden. De interviews zijn afgenomen door onderzoeker en nam gemiddeld tien minuten in beslag. Het afnemen van de interviews vonden plaats op de werkplek zelf, tenzij het te gehorig was, dan werd er een plek bij het koffieapparaat gekozen. In totaal heeft één medewerker die gevraagd is niet meegewerkt, in verband met drukte. Bij de selectie van medewerkers is er rekening gehouden met het type werkplek. Op deze manier zijn er evenveel interviews (zes interviews) per werkplek afgenomen. Een afwijking hierin is het interviewen van medewerkers die zich bevonden in de kelder, op een concentratiewerkplek en de overlegplek. In de kelder heeft één respondent meegewerkt aan het onderzoek, omdat er gedurende de andere dagen niemand anders in de kelder bevond. In het schema is te zien dat er wel degelijk een medewerker aanwezig was op andere dagen, echter was dit dezelfde persoon en heeft onderzoeker er voor gekozen deze medewerker niet opnieuw te vragen voor het onderzoek, omdat deze persoon hoogstwaarschijnlijk dezelfde antwoorden zou geven als de dag daarvoor. Er zijn geen medewerkers gevraagd die zich op een concentratiewerkplek of overlegplek bevonden, omdat deze medewerkers niet 'gestoord' kunnen worden. Daarbij komt dat het onnodig is om mensen uit een overlegplek te vragen naar het gebruik van de huidige werkplek, omdat medewerkers deze ruimten gebruiken voor vergaderingen en daarna een andere werkplek kiezen.

4.4 Data-analyse

De verzamelde data uit de interviews is onder elkaar gezet en bij elkaar gebracht in categorieën. Hier is geselecteerd op relevantie voor dit onderzoek. Daarna zijn er labels toegekend aan verschillende categorieën zodat de antwoorden verwerkt konden worden tot overzichtelijke grafieken en tabellen in Excel. Deze grafieken en tabellen vormen de resultaten van de interviews.

Voor de observatie is het schema uit bijlage 4 gebruikt. Met dit schema is de bezettingsgraad per dagdeel en werkplek, gedurende vijf werkdagen gemeten. Deze getallen zijn van absolute getallen in percentages weergegeven. Hierdoor is te zien welke werkplekken in verhouding het meest en minst gebruikt zijn tijdens de week. De absolute getallen zijn verwerkt in grafieken zodat er een uitgebreid overzicht ontstaan is van de bezetting per dag, tijdstippen en werkplekken. Bepaalde aspecten uit de dataverzameling zijn ondersteund door literatuur. Dit zijn onderzoeken die uitkomsten van de dataverzameling ondersteunen.

4.5 Betrouwbaarheid en validiteit

Betrouwbaarheid

Om de betrouwbaarheid te waarborgen werd er gestreefd naar een steekproef van 20 personen. Uiteindelijk is er een aantal van 25 respondenten bereikt. Tijdens de dataverzameling is ervoor gekozen om vijf personen per dag te interviewen, omdat het onderzoek goed werd ontvangen door de medewerkers. Voordat de interviews plaatsvonden zijn de vragen uit de interviews voorgelegd aan een medeonderzoeker bij bureau NoorderRuimte en is er een proefinterview gehouden. Door deze controle en het proefinterview bij GasTerra is er een extra vraag toegevoegd aan het interview. Om de meetmomenten en de schema's voor de dataverzameling te beoordelen, is er een proefobservatie gehouden. Hier is naar voren gekomen dat de plattegronden aangepast moesten worden naar de werkelijke situatie. Om de betrouwbaarheid van deze observaties te vergroten zijn de observaties herhaaldelijk uitgevoerd, waarbij de tijden van de observaties verschilden.

Validiteit

De interne validiteit is gewaarborgd door 25 personen te interviewen, welke gelijk zijn verdeeld over verschillende werkplekken. Per werkplek zijn er zes interviews afgenomen. Een afwijking hierin is het interviewen van medewerkers die zich bevonden in de kelder, op een concentratiewerkplek en de overlegplek (zie paragraaf 4.3 onder interviews). De externe validiteit is gewaarborgd door vragen te stellen aan medewerkers op verschillende verdiepingen en medewerkers. Hierdoor kunnen de uitkomsten gegeneraliseerd worden naar 'de medewerkers van GasTerra'. Het interpreteren van begrippen op verschillende wijzen is voorkomen door begrippen goed te omschrijven en te specificeren. Bij onduidelijke uitspraken heeft de respondent doorgevraagd zodat er specifiek antwoord werd gegeven.

5. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten gegeven van de observaties en de gestructureerde interviews met de medewerkers van GasTerra. Per thema, die betrekking hebben op de verschillende deelvragen, worden de resultaten weergegeven.

5.1 Beschrijving Programma van Eisen

Programma van Eisen

Een PvE is een document dat de basis vormt van een ontwerp. Binnen dit onderzoek betreft het een ontwerp voor een gebouw, namelijk het kantoorgebouw voor GasTerra. Een PvE is een omschrijving van de te huisvesten organisatie en welke ambities de organisatie nastreeft. De eisen en wensen van de organisatie worden vertaald in functionele, ruimtelijke en technische aspecten. Tevens worden de organisatievorm en het werkplekconcept beschreven. Hierbij wordt er rekening gehouden met de geldende regelgeving. Het PvE moet aangeven hoe er met het nieuwe kantoorconcept omgegaan moet worden. Het PvE is onderdeel van de opdracht aan de ontwerper en vormt de leidraad voor alle betrokken partijen. Tijdens de realisatie wordt in verschillende fasen het ontwerp getoetst aan het PvE. Op deze manier wordt er gecontroleerd of het ontwerp voldoet aan alle uitgangspunten (TorendPartners, 2014).

Beschrijving Programma van Eisen van ABC Nova

Het doel van het PvE van ABC Nova is het geven van zowel basisinformatie als het toetsingskader voor het ontwerp/renovatie voor de huisvesting van GasTerra aan Stationsweg 1 te Groningen. Om dit PvE tot stand te brengen heeft ABC Nova medewerkers van GasTerra geïnterviewd. Uit deze interviews kwamen opvattingen, wensen en andere concrete aspecten naar voren. Deze interviews vormden de input voor het vaststellen van de kaders en uitgangspunten. De aandachtspunten binnen deze interviews waren: organisatie, ruimtelijke, functionele en technische eisen. De conclusie over het kantoorconcept was: *meningen verschillen, men is over het algemeen tevreden met de werkplek en ziet de toegevoegde waarde van een ander (activiteit gerelateerd) kantoorconcept niet of nauwelijks. Aandachtspunt: weeg per afdeling af of het mogelijk en haalbaar is.* Het PvE van ABC Nova heeft zich vooral gericht op de vorige huisvesting en welke aspecten GasTerra niet meer terug wil zien in de nieuwe huisvesting. Op het moment van schrijven van het PvE was nog niet bekend welk pand dit zou worden. Aangezien dit onderzoek zich alleen richt op het kantoorconcept, wordt alleen dit aspect benoemd en worden andere aspecten uit het PvE buiten beschouwing gelaten.

Het kantoorconcept dat beschreven is in het PvE gaat uit van een 'openoffice-achtige werkomgeving' waarin medewerkers geen eigen kamer meer hebben, zoals het geval was bij de vorige huisvesting. Dit is dus een kenmerk uit de oude werkomgeving die GasTerra niet meer terug wilde zien. De reden hiervan is dat GasTerra communicatie wilde bevorderen en dat de hiërarchie, voor zover aanwezig tussen de directieleden en de medewerkers van GasTerra wordt opgeheven. Het kantoorconcept in de nieuwe huisvesting gaat uit van Het Nieuwe Werken. Onder Het Nieuwe Werken wordt volgens GasTerra (Ambitie Huisvesting/ HNW/ ICT GasTerra)verstaan:

- het vergroten van de flexibiliteit van de werkplek;
- meer functionele diversiteit in werkplekken;
- het bestaan van een vrijwillige basis onder de manier van werken;
- dat aanwezigheid op kantoor minder of niet bepalend is voor het beeld of iemand werkt of niet;
- paperless office (begin en eind van de dag geen papier, werkdocumenten prima);

- perfect functionerende IT, zowel op kantoor als thuis/elders;
- een nieuwe referentie voor “normaal werkgedrag” (functieafhankelijk);
- afschaffen van (gevoelde) “bloktijden” of equivalente traditionele normen.

De werkomgeving wordt ook beschreven als activiteit gerelateerde werkomgeving. Hier wordt geen toelichting over gegeven. Medewerkers moeten zich vrij over alle verdiepingen kunnen bewegen. Er wordt geen directievleugel gerealiseerd; directieleden hebben geen eigen kamer en de directie wordt niet geclusterd. Het CDC dispatchcentre krijgt wel een centrale plek binnen de werkomgeving op de eerste verdieping. Deze ruimte wordt ingericht voor 24/7 gebruik.

Naast standaard werkplekken worden er werkplekken gerealiseerd met meerdere beeldschermen voor technische werkzaamheden en vergaderruimtes die uitgerust zijn met moderne presentatie en communicatie middelen. Om het activiteit gerelateerde kantoorconcept waarin de werkplekken meervoudig gebruikt worden te ondersteunen, moet het digitaal bereiken van informatie ten minste voor 90% probleemloos verlopen.

Medewerkers zullen de werkplekken gebruiken voor de volgende activiteiten: lezen, archiveren, schrijven, raadplegen en overleggen. Als onderdeel van het dagelijkse werk vindt overleg plaats met derden en tussen medewerkers. Het overleg met derden moet plaats vinden in de spreekkamers en de communicatie tussen medewerkers moet gestimuleerd worden binnen de werkomgeving. Om te voorkomen dat deze communicatie in werkruimten plaatsvinden, wordt er per afdeling een centraal punt gerealiseerd met facilitaire voorzieningen (kopiëren, printen, afval, koffie, toiletten).

De architect heeft in dit PvE de opdracht gekregen om één scenario uit te werken waarbij alle (vaste) medewerkers een beschikbare werkplek krijgen. Daarnaast worden er ‘accessoires’ geplaatst, hier worden variabele werkplekken, stilteplekken en overlegmogelijkheden bedoeld.

5.2 De werkomgeving van GasTerra

De werkomgeving van GasTerra bestaat uit een volledig gerenoveerd pand in de stad Groningen. Sinds maart 2013 zijn alle medewerkers van GasTerra werkzaam in het pand aan Stationsweg 1. Het kantoor bestaat uit zeven bouwlagen: kelder, begane grond, eerste tot en met vijfde verdieping, waarbij de begane grond niet tot het onderzoeksgebied behoort. Per verdieping zijn er verschillende werkplekken aanwezig, dit zijn er in totaal zeven. Hieronder vindt u een overzicht van de verschillende werkplekken.



A: vierpersoons werkplek



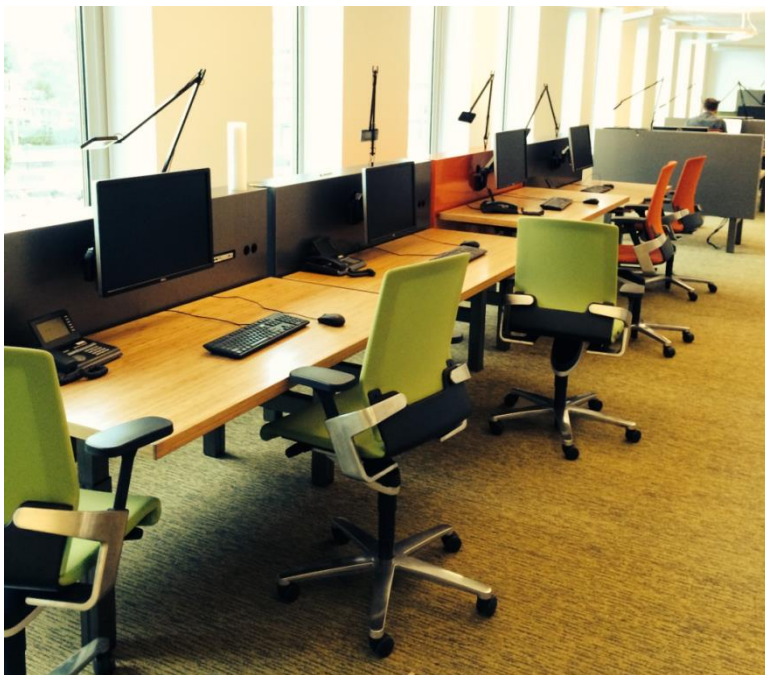
B: concentratiewerkplek



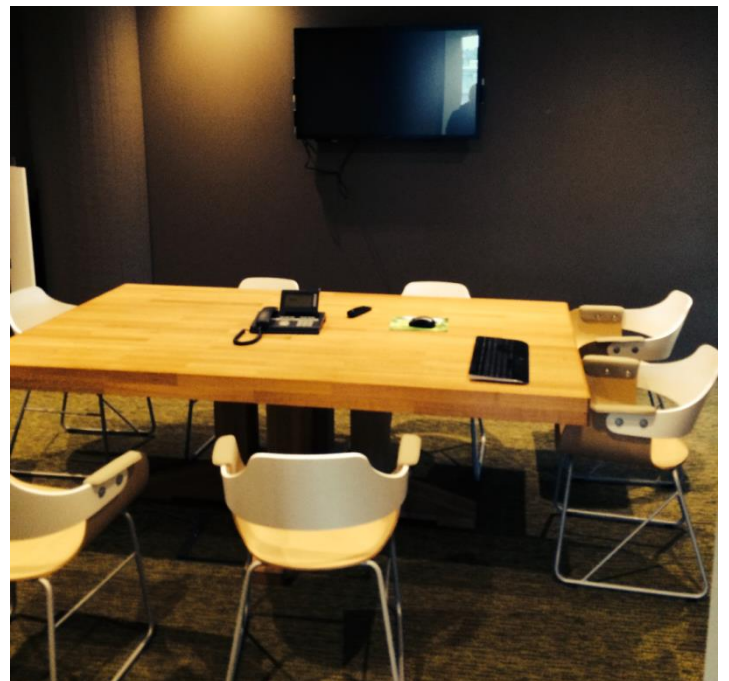
C1: tweepersoonswerkplek



C2: eenpersoonswerkplek



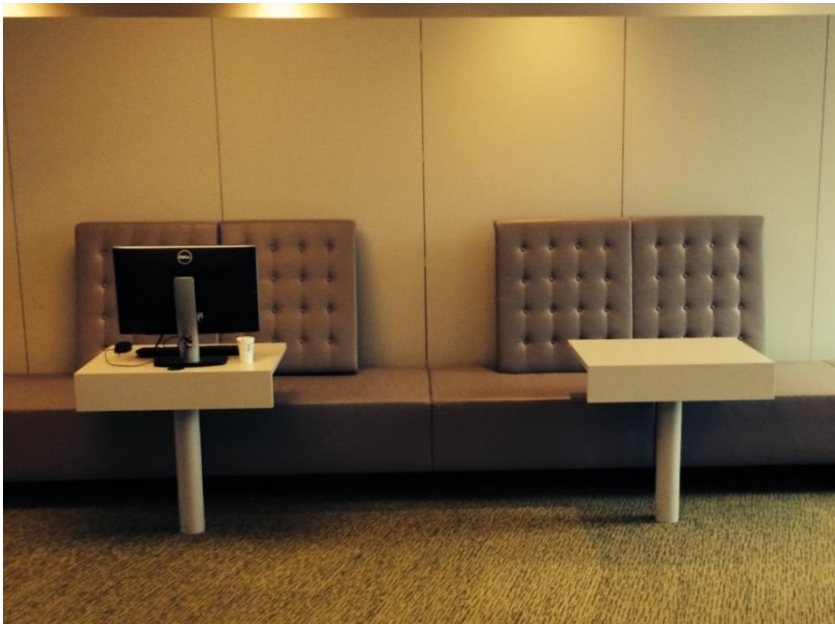
D: Halfopen werkplek



E: Overlegplek



F: open werkplek



F: open werkplek, lounge



Kelder

In totaal zijn er 227 werkplekken (excl. CDC werkplekken en vergaderruimte op de begane grond). Hieronder een schema met het aantal werkplekken per verdieping.

	A	B	C	D	E	F	Kelder
1e	X	6	8	4	2	22	X
2e	16	5	8	4	2	22	X
3e	16	4	8	4	2	22	X
4e	X	2	12	X	2	22	X
5e	X	X	X	X	X	10	X
Kelder	X	X	X	X	X	X	24
Totaal	32	17	36	12	8	98	24

Tabel 2: aantal werkplekken per verdieping

Het PvE vermeldt dat het ontwerp uit dient te gaan van 'vaste' werkplekken voor alle medewerkers (100%). Er zijn 200 medewerkers in vast dienstverband bij GasTerra, hiermee ligt de verhouding tussen de werkplekken en FTE's op: 1,13. Dit betekent dat er per fulltime medewerker 1,13 werkplek beschikbaar is.

Activiteiten per werkplek

Volgens het PvE moet het werken in 'kamertjes' losgelaten worden: het omarmen van de open space is een expliciete keuze. Elke werkplek is geschikt voor de activiteiten die uitgevoerd worden bij GasTerra: lezen, archiveren, schrijven, raadplegen en overleggen. Een uitzondering hierop zijn de concentratiewerkplekken en de overlegplekken. Zoals de namen van de werkplekken al doen vermoeden zijn de concentratiewerkplekken bedoeld voor werk dat veel concentratie vergt, zoals lezen. Het PvE meldt dat dit specifieke kamers zijn die zo nodig afgesloten moeten kunnen worden. De overlegplekken dienen als ruimten waar overleg plaats kan vinden. Elke medewerker is vrij om te kiezen tussen de verschillende typen werkplekken. In principe geldt een 'open' kantoorstructuur, wat betekent dat personeel over elke afdeling kan rondlopen. Om toch enige structuur aan te brengen binnen de werkomgeving, is er voor gekozen om afdelingen op bepaalde verdiepingen te plaatsen. Binnen deze verdiepingen zijn medewerkers vrij om voor elk type werkplek te kiezen. Hieronder een overzicht van alle afdelingen zoals deze verspreid zijn over de verdiepingen.



Figuur 1: Wegwijzer afdelingen GasTerra

5.3 Gebruik en beleving medewerkers

Meest en minst gebruikte werkplekken

Onderstaande tabel geeft in percentages aan welke werkplekken het meest en minst gebruik zijn tijdens de observatie. Voor de bezetting in percentages per meetmoment zie bijlage 6.

Type werkplek		A	B	C	D	E	F	
Dag	Dagdeel	4 pers. wp	Concentratie wp	1 en 2 pers. wp	Halfopen wp	Overlegplek	Open wp	Kelder
Dinsdag	Ochtend	34,50	26,75	48,25	75,00	25,00	66,60	0,00
	Middag	37,50	26,75	44,00	41,67	25,00	57,75	0,00
Woensdag	Ochtend	53,00	25,00	53,25	66,67	12,50	56,00	4,00
	Middag	50,00	46,25	57,75	58,33	12,50	43,40	0,00
Donderdag	Ochtend	66,00	27,00	62,50	58,33	12,50	58,20	4,00
	Middag	34,50	22,50	36,50	50,00	37,50	69,20	0,00
Vrijdag	Ochtend	25,00	35,50	59,50	50,00	12,50	43,40	4,00
	Middag	28,50	28,00	55,50	33,33	12,50	36,60	0,00
Maandag	Ochtend	72,00	73,25	70,25	75,00	12,50	74,40	0,00
	Middag	59,50	34,25	58,50	50,00	12,50	52,20	0,00
Totaal		46,05%	34,53%	54,60%	55,83%	17,50%	55,78%	1,20%

Tabel 3: Bezettingsgraad per type werkplek per dagdeel

Hieruit blijkt dat de medewerkers het meest gebruik hebben gemaakt van type D, de halfopen werkplek. Dit is maar een klein verschil met het F type, de open werkplek. De werkplekken in de kelder zijn het minst gebruikt. Dit komt ook terug in de resultaten uit het interview. De meeste respondenten (28%) geven aan nooit gebruik te maken van de werkplekken in de kelder.



Figuur 2: Nooit gebruikte werkplekken

Reden voor het niet gebruiken van de werkplekken in de kelder zijn:

- Het is te donker (44%);
- Hier zit mijn afdeling/collega's niet (56%).

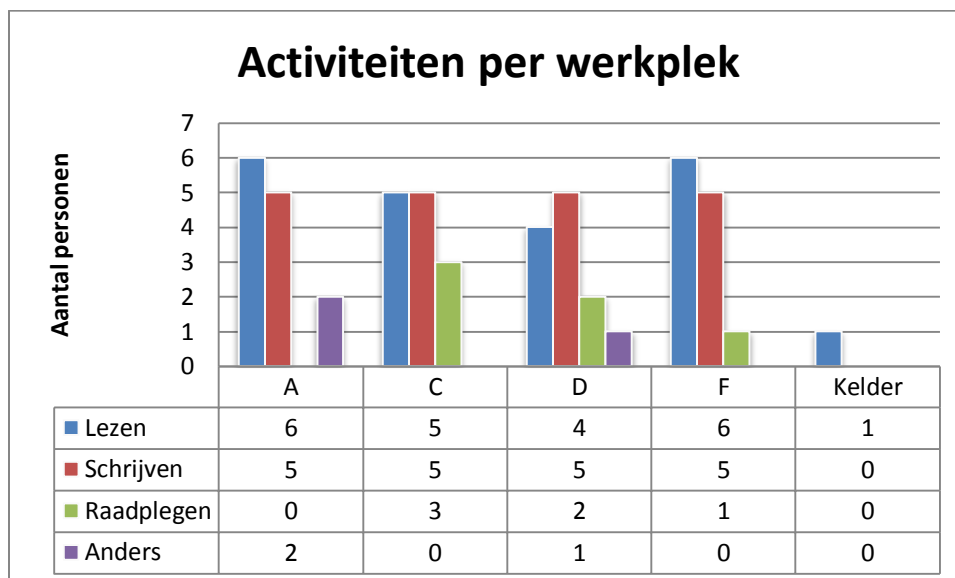
80% van de medewerkers kiezen meestal dezelfde werkplek. Welke factoren daar aan ten grondslag liggen worden beschreven in de volgende paragraaf.



Figuur 3: Keuze voor dezelfde werkplek

Activiteiten per werkplek

Onderstaande grafiek geeft aan dat medewerkers verschillende werkzaamheden op een type werkplek uit kunnen voeren. De activiteit 'lezen' wordt uitgevoerd op verschillende werkplekken, voor deze activiteit wisselen medewerkers niet altijd van werkplek (bijvoorbeeld naar een concentratiewerkplek).



Figuur 4: Activiteiten per werkplek

Lezen

- Mailen
- Artikelen lezen
- Onderzoek doen
- Administratief werk
- Secretarieel werk
- Financiële controle

Raadplegen

- Informatie opzoeken
- Onderzoek doen

Schrijven

- Mailen
- Onderzoek doen
- Administratief werk
- Secretarieel werk
- Uren verwerken
- Boekhouding
- Afspraken inplannen
- Factureren
- Analyses maken

Anders

- Testen van applicaties
- Testen van systeemfunctionaliteit
- Rekenwerk

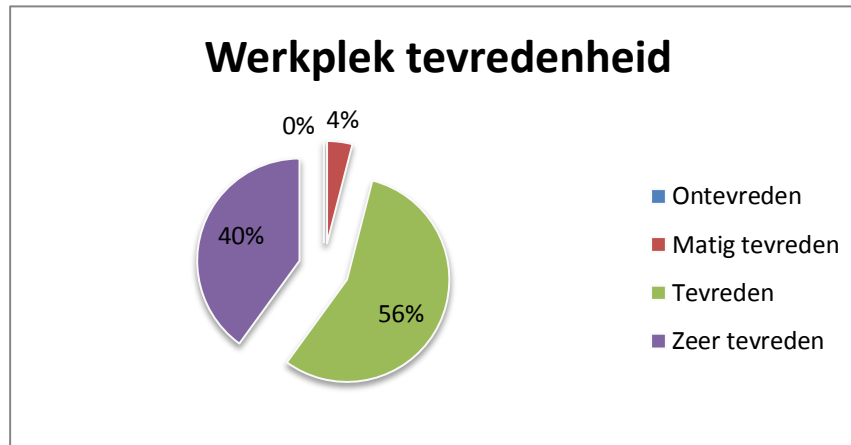
De meeste medewerkers wisselen niet van werkplek omdat ze van mening zijn dat ze hun werkzaamheden adequaat uit kunnen voeren op hun werkplek. Zoals in figuur 4 te zien is, is het takenpakket klein. De werkzaamheden vertonen geen aanzienlijke verschillen. Dit kan een reden zijn dat medewerkers alle activiteiten op dezelfde werkplek uitvoeren. 92% van de medewerkers geeft aan dat hij of zij zijn werkzaamheden adequaat uit kan voeren op de werkplek. 2 van de 25 respondenten geeft aan zijn/haar werkzaamheden niet adequaat uit te kunnen voeren. De reden hiervoor is voor de ene respondent dat het te gehorig is en de andere respondent gaf aan niet prettig te kunnen telefoneren in verband met privacy. Beide respondenten bevonden zich op een tweepersoonswerkplek.



Figuur 5: Adequaat uitvoeren van werkzaamheden

Tevredenheid

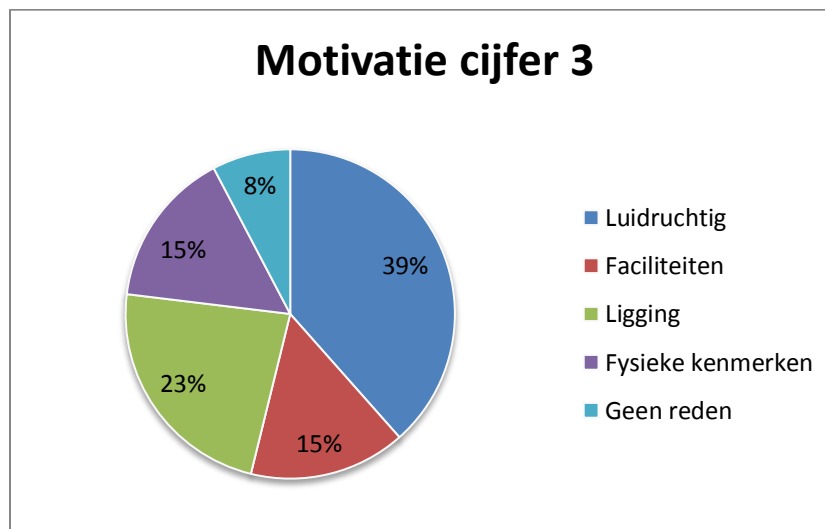
Een grote meerderheid van de medewerkers is 'tevreden' of 'zeer tevreden' (96%) over de werkplek waar zij activiteiten uitvoeren.



Figuur 6: Werkplek tevredenheid

Eén respondent gaf aan 'matig tevreden' te zijn over het type werkplek. De toelichting hierbij is: *"Ik vind dat er veel plekken op één ruimte staan. Het zou makkelijker zijn als iedereen een laptop heeft in plaats van vaste PC's. Je moet namelijk veel handelingen verrichten als je een vergadering hebt: alles goed opslaan, uitloggen, een nieuwe werkplek zoeken en opnieuw inloggen. Ik zou het handiger vinden als je een laptop hebt, omdat je dan niet uit hoeft te loggen maar alleen je laptop in moet pluggen."*

De reden waarom de meerderheid aan geeft 'tevreden' te zijn en niet 'zeer tevreden', wordt in figuur 7 duidelijk gemaakt.



Figuur 7: Motivatie 'tevreden'

Luidruchtig

- Te gehorig

Ligging

- Gezicht naar looproute toe
- Niet dichtbij collega's van dezelfde afdeling

Geen reden

- Respondent kon zijn keuze niet motiveren

Faciliteiten

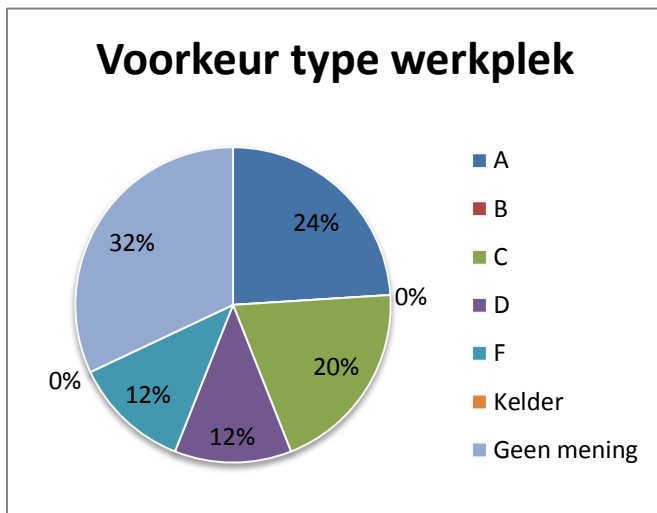
- Te weinig stopcontacten
- Geen dubbel beeldscherm

Fysieke kenmerken

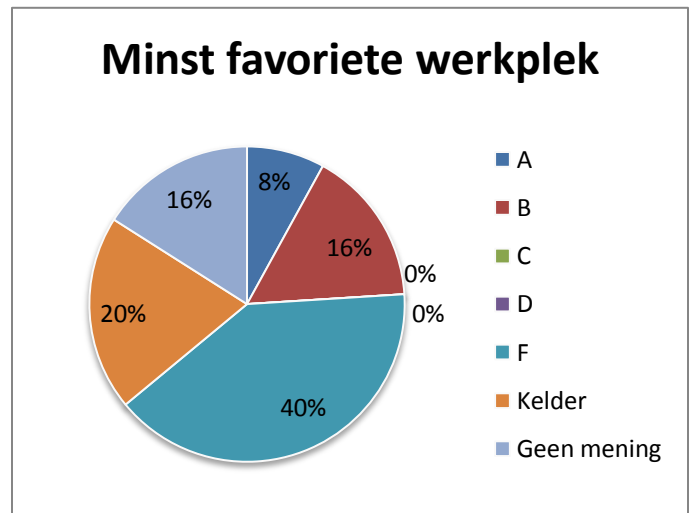
- Geen daglicht
- Geen prettig lichtinval

Voorkeur

32% van de respondenten geeft aan geen voorkeur te hebben voor een type werkplek, zoals te zien is in figuur 8. De respondenten die wel een voorkeur hebben geven aan het liefst op een vierpersoonswerkplek (A) te werken. In deze figuur 8 is ook te zien dat de concentratiewerkplek (B) en de werkplekken in kelder laag scoren. Niemand geeft de voorkeur aan één van deze twee werkplekken.



Figuur 8: Voorkeur type werkplek



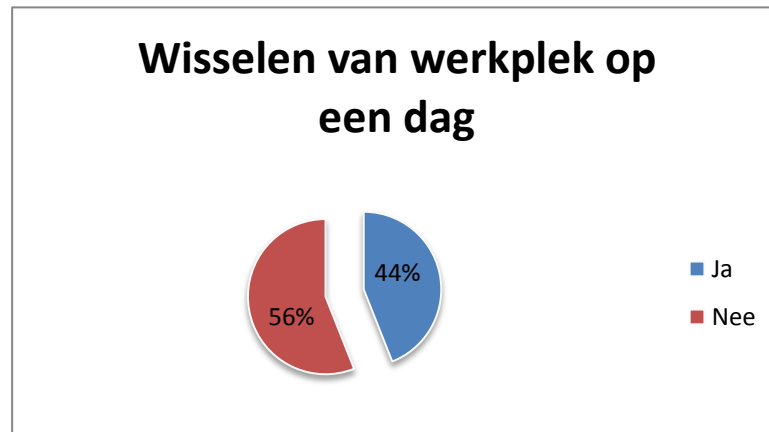
Figuur 9: Minst favoriete werkplek

In vergelijking tot figuur 9 is te zien dat A, de vierpersoonswerkplek, inderdaad laag scoort als minst favoriete werkplek. Echter scoren C en D, de een- en tweepersoonswerkplekken lager. Wat opvallend is dat F, de open werkplek, het hoogst scoort als minst favoriete werkplek, terwijl je op basis van tabel 3 zou verwachten dat type B, de concentratiewerkplek, of de werkplekken in de kelder het vaakst genoemd zou worden. Echter komen de kelder en type B wel na de F werkplek.

Wordt de werkplek gebruikt voor de activiteit waarvoor het bedoeld is?

Zoals onderzocht is bij deelvraag 1, wordt er geen specifiek onderscheid gemaakt tussen de activiteit en de werkplek. Elke activiteit kan uitgevoerd worden op elk type werkplek. Een uitzondering hierop is de concentratiewerkplek en de overlegplek. Zoals eerder vermeld zijn hier geen interviews afgenomen.

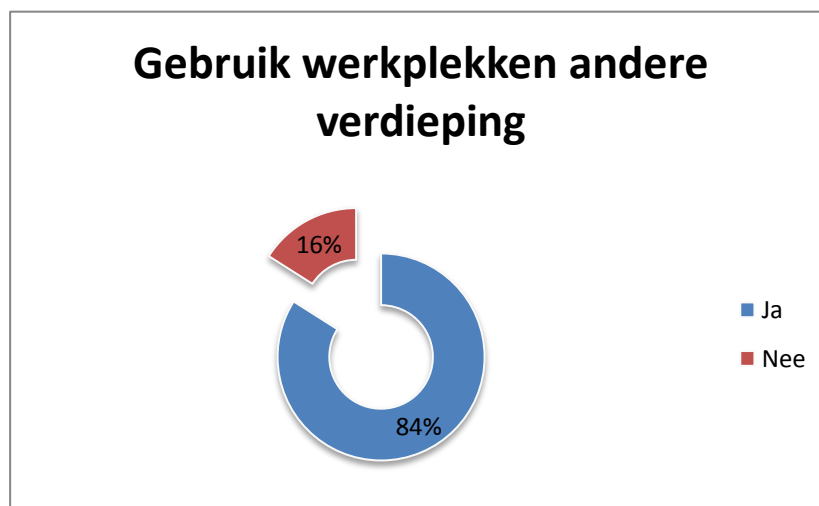
56% geeft aan niet te wisselen van werkplekken op een dag. Ook voor concentratiewerkzaamheden wisselen medewerkers niet, omdat deze werkzaamheden ook op de huidige werkplek uitgevoerd kan worden.



Figuur 10: Wisselen van werkplek

Uit de interviews blijkt dat medewerkers kiezen voor een bepaalde werkplek op basis van het traditioneel denken in afdelingen. Meerdere respondenten gaven aan voor de betreffende werkplek te hebben gekozen, omdat de afdeling hier gevestigd is. Hierbij werd meerdere malen gerefereerd naar het 'vlekkenplan'. Hiermee wordt bedoeld dat elke afdeling zich op een bepaalde plek binnen de toegewezen verdieping bevindt. Bij navraag bij GasTerra en ABC Nova blijkt dat er geen sprake is van een vlekkenplan. Dit zou niet in lijn zijn met het activiteit gerelateerde kantoorconcept.

Een tegenstrijdig resultaat is dat 84% van de medewerkers aangeeft wel gebruik te maken van werkplekken op andere verdiepingen.



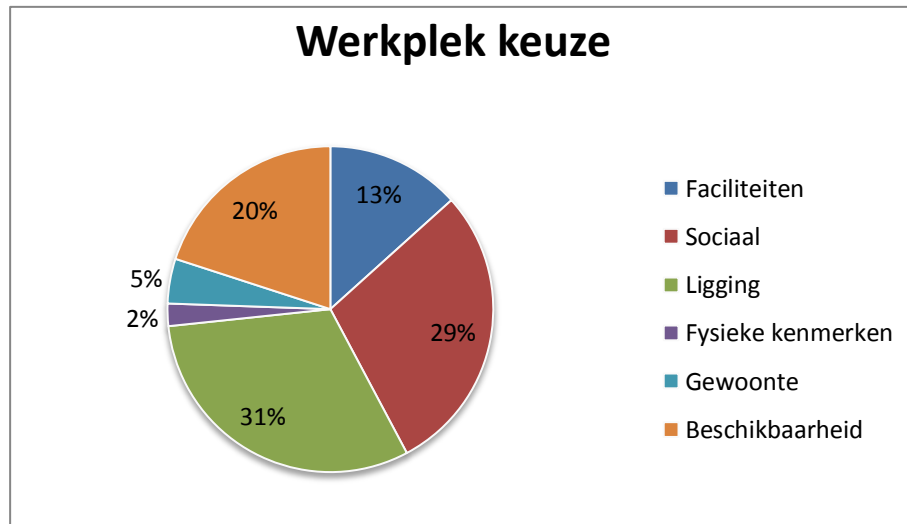
Figuur 11: Gebruik werkplekken op andere verdiepingen

5.4 Factoren die het gebruik van de activiteit gerelateerde werkomgeving beïnvloeden

Er zijn verschillende factoren die het gebruik van de activiteit gerelateerde werkomgeving van GasTerra beïnvloeden. De factoren die uit dit onderzoek naar voren zijn gekomen zijn, zijn gecategoriseerd in:

- Faciliteiten
- Sociaal
- Ligging
- Fysieke kenmerken
- Gewoonte
- Beschikbaarheid

De factor die de meeste invloed heeft op de keuze van een werkplek is de ligging van de werkplek.



Figuur 12: Werkplek keuze

Faciliteiten:

- Genoeg voeding voor apparaten (laptop etc.)
- Groot beeldscherm
- Dubbel beeldscherm
- Dichtbij printer
- Dichtbij koffieapparaat

Sociaal:

- Overleg met collega's van dezelfde afdeling
- Gezelligheid
- Privacy

Ligging:

- Centrale plek
- Goede bereikbaarheid
- Niet met de rug naar looproute toe
- Afdeling is op deze plek gevestigd
- De radio van aangezet worden op deze plek
- Stilte
- Geschikt voor snelle activiteiten
- Overzicht over de verdieping

Fysieke kenmerken:

- Genoeg daglicht
- Ruime werkplek

Gewoonte:

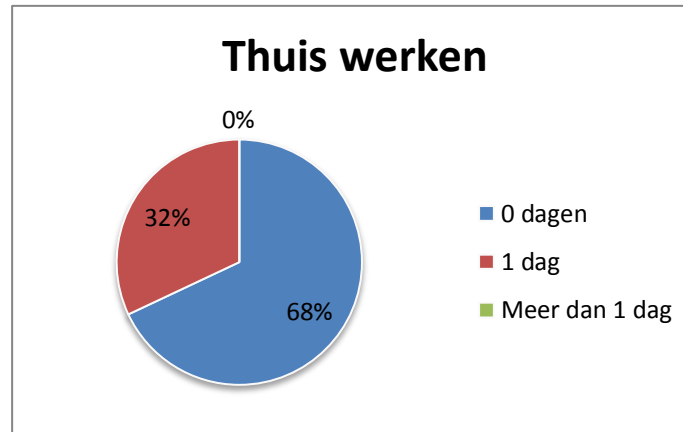
- De gewoonte om meestal dezelfde werkplek te kiezen

Beschikbaarheid:

- Kiezen voor een werkplek die nog vrij is

Met 29% en 31% zijn respectievelijk sociale aspecten en ligging de belangrijkste factoren die het keuzegedrag van de medewerkers beïnvloeden.

Sociale factoren zijn voor de keuze van een werkplek belangrijk. Dit zal ook één van de redenen zijn waarom 68% van de medewerkers van GasTerra aangeeft niet thuis te werken. Echter bevonden de respondenten zich op kantoor, waardoor de kans groter is dat medewerkers die nooit thuis werken zich in de steekproef bevinden dan mensen die één of meerdere dagen thuis werken.



Figuur 13: Thuis werken

Als de factoren die de keuze voor een werkplek beïnvloeden gekoppeld worden aan de mate waarin de werkzaamheden op de werkplek goed uitgevoerd kunnen worden, kan er geconcludeerd dat er voor elke medewerker voldoende keuzemogelijkheden zijn voor de werkplek waar zij hun werkzaamheden adequaat uit kunnen voeren. Een grote meerderheid van de medewerkers geeft namelijk aan zijn of haar werkzaamheden adequaat uit te kunnen voeren op de werkplek, waar ze zich op moment van het interview bevonden.

Uit bovenstaande informatie kan de conclusie getrokken worden dat de factoren die het gebruik van de activiteit gerelateerde werkomgeving beïnvloeden zijn: faciliteiten, sociale aspecten, ligging, fysieke kenmerken, gewoonte en beschikbaarheid van de werkplek, waarbij ligging en de sociale aspecten het grootste aandeel hebben. Het sociale aspect en de mate waarin medewerkers hun werkzaamheden adequaat uit kunnen voeren (figuur 5), kunnen ook een reden zijn waarom de meerderheid van de medewerkers niet thuis werken.

6. Conclusie

Om de centrale vraag ‘Wat zijn de verschillen en/of overeenkomsten tussen het gebruik van de activiteit gerelateerde werkomgeving van GasTerra en het Programma van Eisen?’ te beantwoorden is er onderzoek gedaan binnen de werkomgeving van GasTerra. In dit hoofdstuk wordt er eerst antwoord gegeven op de vier deelvragen en daarna wordt de centrale vraag beantwoord. Aan de hand hiervan worden in het volgende hoofdstuk aanbevelingen gedaan.

6.1 Conclusies deelvragen

Deelvraag 1: Wat staat er beschreven in het PvE over de werkomgeving van GasTerra?

In het PvE is er een paragraaf opgenomen waarin het kantoorconcept beschreven wordt. Hierin staat dat GasTerra naar een ‘openoffice-achtige werkomgeving’ streeft waarin medewerkers geen eigen kamer meer hebben. Het concept moet samenwerking en communicatie bevorderen en tegelijkertijd de mogelijkheid bieden om geconcentreerd te werken. Bij het ontwerp dient uit gegaan te worden van ‘vaste’ werkplekken voor alle medewerkers en daarnaast ‘accessoires’ (variabele werkplekken, stilteplekken, overlegmogelijkheden et cetera). Daarnaast wordt de werkomgeving ook als activiteit gerelateerd beschreven. Wat dit precies inhoudt wordt niet beschreven. De enige informatie die wordt gegeven is dat medewerkers zich vrij over alle verdiepingen kunnen bewegen en dat er geen directievleugel wordt gerealiseerd. Echter wijst dit onderzoek uit dat medewerkers werkplekken niet activiteit gerelateerd gebruiken. Ook wordt er gesproken over standaard werkplekken en werkplekken met meerdere beeldschermen voor technische werkzaamheden. Wat standaard werkplekken zijn en hoe deze eruit zien, wordt niet toegelicht. Ook de motivatie waarom er verschillende werkplekken gerealiseerd moeten worden en welke geschikt zijn voor welke functie of afdeling is onduidelijk.

Er kan geconcludeerd worden dat er weinig informatie over het kantoorconcept in het PvE beschreven staat. Een ‘openoffice-achtige werkomgeving’ is een vage term. Wat er wordt verstaan onder een activiteit gerelateerde werkomgeving wordt niet toegelicht, wat opvallend is aangezien uit de voorafgaande interviews bleek dat de meningen hierover verdeeld waren. Daarnaast is het gebruik van werkplekken onduidelijk. Er worden standaard werkplekken gerealiseerd en werkplekken met dubbele beeldschermen. Het is duidelijk dat de dubbele beeldschermen dienen voor technische werkzaamheden, maar dat er nog andere werkplekken worden gerealiseerd en voor welke werkzaamheden deze geschikt zijn wordt niet vermeldt. Uit het theoretisch kader blijkt dat de activiteit bepaalt wat de beste werkplek is voor het uitvoeren ervan (Kleijn, Appel-Meulenbroek, Kemperman & Hendriks, 2012). Echter wordt dit niet beschreven in het PvE en wordt dit niet duidelijk in de werkomgeving van GasTerra.

Deelvraag 2: Hoe ziet de werkomgeving van GasTerra eruit?

Indeling

Het pand bevindt zich aan Stationsweg 1 te Groningen. Het is een volledig gerenoveerd pand met een moderne uitstraling bestaande uit zeven bouwlagen: kelder, begane grond, eerste tot en met vijfde verdieping. Per verdieping zijn er verschillende werkplekken aanwezig, dit zijn zeven verschillende typen werkplekken. In hoofdstuk 6 zijn alle werkplekken afgebeeld. In totaal zijn er 227 werkplekken (excl. CDC werkplekken en vergaderruimte op de begane grond).

Activiteiten per werkplek

De activiteiten die uitgevoerd worden bij GasTerra zijn: lezen, archiveren, schrijven, raadplegen en overleggen, en zijn geschikt om uit te voeren op elke werkplek. Een uitzondering hierop zijn de concentratiewerkplekken en de overlegplekken. Zoals de namen van de werkplekken al doen vermoeden zijn de concentratiewerkplekken bedoeld voor werk dat veel concentratie vergt, zoals lezen. De overlegplekken dienen als ruimten waar overleg plaats kan vinden. Elke medewerker heeft een volledig vrije keuze voor een werkplek. In principe geldt een 'open' kantoorstructuur, wat betekent dat personeel over elke afdeling kan rondlopen. Om toch enige structuur aan te brengen binnen de werkomgeving, is er voor gekozen om afdelingen op bepaalde verdiepingen te plaatsen. Binnen deze verdiepingen zijn medewerkers vrij om voor elk type werkplek te kiezen. Zie figuur 1 voor een overzicht van alle afdelingen die verspreid zijn over de verdiepingen.

In het theoretisch kader staat vermeld dat een werkomgeving de volgende kenmerken moet bezitten Baane, Houtkamp & Knotter (2010):

- Het kantoorconcept moet gericht zijn op flexibel werken;
- Het moet ingericht worden als ontmoetingsplek en thuishonk;
- De werkplekken moeten volgens het principe van 'activiteit gerelateerd werken' ingericht worden.
- Het moet een open werkomgeving zijn waarbij fysiek ruimte wordt gecreëerd om de 'buitenwereld' naar binnen te halen.

Als dit vergeleken wordt met de werkomgeving van GasTerra kan er geconcludeerd worden dat de werkomgeving van GasTerra overeenkomt met deze beschrijving. Het concept is gericht op flexibel en activiteit gerelateerd werken. Daarnaast zijn er vele ontmoetingsplekken gerealiseerd binnen de werkomgeving van GasTerra en betreft het een open omgeving waarbij er vrij uitzicht is naar buiten. Deze fysieke kenmerken moeten volgen tot activiteit gerelateerd gebruik. Echter blijkt uit dit onderzoek dat de werkomgeving van GasTerra niet activiteit gerelateerd gebruikt wordt. Er kunnen dus vragen gesteld worden over de kenmerken van de werkomgeving door Baane, Houtkamp & Knotter (2010).

Deelvraag 3: *Hoe wordt de activiteit gerelateerde werkomgeving door medewerkers gebruikt en beleefd?*

Gebruik

Uit de resultaten kan er geconcludeerd worden dat de halfopen werkplek (type D) en de open werkplek (type F), de hoogste bezetting hebben en de overlegplek (type E) en de kelder de laagste (tabel 3), waarbij er een kanttekening wordt geplaatst over het gebruik van de overlegplek. Overleg vindt namelijk minder vaak en/of korter plaats dan andere werkzaamheden. Het lage percentage geeft in ieder geval aan dat de overlegplekken voldoende beschikbaar zijn. Medewerkers gebruiken werkplekken voor uiteenlopende activiteiten (figuur 4), kunnen activiteiten adequaat uitvoeren (figuur 5) en wisselen over het algemeen niet van werkplek (figuur 10). Daarnaast geven medewerkers de voorkeur aan het gebruik van dezelfde werkplek (figuur 3).

De keuze voor een bepaalde werkplek blijkt te geschieden op basis van het traditionele denken in afdelingen. Meerdere respondenten gaven aan voor de betreffende werkplek te hebben gekozen omdat de afdeling hier gevestigd is. Hierbij werd meerdere malen gerefereerd naar het 'vlekkenplan'. Hiermee wordt bedoeld dat elke afdeling zich op een bepaalde plek binnen de toegewezen verdieping bevindt. Bij navraag bij GasTerra en ABC Nova blijkt dat er geen sprake is van een vlekkenplan. Dit zou niet in lijn zijn met het activiteit gerelateerde kantoorconcept.

Er zijn twee mogelijke verklaringen denkbaar:

1. Meerdere medewerkers hebben onafhankelijk van elkaar over het vlekkenplan gesproken, zonder dat hier expliciet naar gevraagd is tijdens het interview. Dit zou kunnen duiden op een vlekkenplan waarmee medewerkers in het verleden mee in aanraking zijn gekomen. Hiervoor is echter geen bewijs en bestaat louter uit suggestief denken.
2. Medewerkers hebben zelf een indeling gemaakt binnen een verdieping. Dit zou gelinkt kunnen worden aan de behoefte aan overleg met collega's van dezelfde afdeling en sociaal contact. Ook het oppakken van oude patronen en werkwijzen zou hierbij een rol kunnen spelen (R. Baane, P. Houtkamp, M. Knotter, 2011).

Er kan geconcludeerd worden dat de verschillende werkplekken geen specifieke functie hebben en dat deze dus flexibel inzetbaar zijn voor de verschillende afdelingen op de diverse verdiepingen. Echter wordt er nog steeds door medewerkers gedacht dat binnen de verdiepingen de afdelingen geclusterd zijn. Een tegengesteld resultaat is dat 84% van de medewerkers aangeeft wel gebruik te maken van werkplekken op andere verdiepingen. Dit hoge percentage strookt niet met de uitspraak over het gebruik van de werkomgeving met betrekking tot het kiezen van een eigen 'vlek'/afdeling. Daarnaast strookt dit ook niet met de wegwijzer (figuur 1), waarbij de afdelingen verdeeld zijn over de verdiepingen. Verklaringen voor dit tegengestelde resultaat kan verkregen worden door middel van vervolgonderzoek.

Beleving

Uit informatie van de interviews kan de conclusie getrokken worden dat medewerkers tevreden tot zeer tevreden zijn over de werkplek waar zij activiteiten uitvoeren (figuur 6). De voorkeur van de respondenten gaat uit naar een vierpersoonswerkplek (type A). Niemand geeft de voorkeur aan een concentratiewerkplek (type B) en de werkplekken in de kelder (figuur 8).

Als figuur 8 vergeleken wordt met figuur 9 is ook hier te zien dat de vierpersoonswerkplek (type A) laag scoort als minst favoriete werkplek (scoort dus als favoriet). Echter scoren de een- en tweepersoonswerkplekken en de halfopen werkplekken (type C en D) lager. Wat opvallend is dat de open werkplek (type F) het hoogst scoort als minst favoriete werkplek, terwijl je op basis van tabel 3 zou verwachten dat de concentratiewerkplek (type B) of de kelder het vaakst genoemd zou worden. Echter scoren de kelder en de concentratiewerkplek (type B) wel lager dan de openwerkplek (type F). 40 % geeft aan het minst graag op een openwerkplek (type F) te zitten, terwijl in tabel 3 te zien is dat hier, samen met halfopen werkplekken (type D), de meeste medewerkers zitten. Er kan dus geconcludeerd worden dat een deel van de respondenten op een werkplek zitten waar ze het minst graag zitten. Dit is opvallend, omdat het kantoorconcept er van uit gaat dat elke medewerker vrij is in zijn keuze voor een werkplek.

Uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek dat behandeld is in het theoretisch kader blijkt dat de meerderheid van de medewerkers van GasTerra de sfeer beter vinden sinds Het Nieuwe Werken. In dit onderzoek is er geen vergelijking gedaan met de vorige huisvestingssituatie, maar blijkt wel dat medewerkers tevreden zijn over de werkplekken waar ze gebruik van maken.

Deelvraag 4: Welke factoren beïnvloeden het gebruik van de activiteit gerelateerde werkomgeving?

De factoren die invloed uitoefenen op het gebruik van de activiteit gerelateerde werkomgeving zijn:

- Faciliteiten
- Sociale aspecten
- Ligging
- Fysieke kenmerken
- Gewoonte
- Beschikbaarheid

De ligging (31%) en sociale aspecten (29%) zijn de twee belangrijkste factoren die het keuzegedrag van de medewerkers beïnvloeden. Baane, Houtkamp en Knotter (2010) ondersteunt de stelling dat medewerkers waarde hechten aan sociaal contact met collega's om elkaar 'face-to-face' te treffen. Ook het Nationaal onderzoek Over Het Nieuwe Werken (2012) laat zien dat medewerkers direct contact met collega's belangrijk vinden. In dit onderzoek vindt de meerderheid (55,47%) de voordelen van direct contact met collega's op kantoor zwaarder wegen dan de voordelen van thuiswerken. Aangezien sociaal contact belangrijk wordt gevonden, zal dit ook één van de redenen zijn waarom 68% van de medewerkers van GasTerra aangeeft niet thuis te werken.

Als de factoren die de keuze voor een werkplek beïnvloeden gekoppeld worden aan de mate waarin de werkzaamheden op de werkplek goed uitgevoerd kunnen worden, kun je concluderen dat er voor elke medewerker voldoende keuzemogelijkheden zijn voor de werkplek waar zij hun werkzaamheden adequaat uit kunnen voeren. Een grote meerderheid van de medewerkers geeft namelijk aan zijn of haar werkzaamheden adequaat uit te kunnen voeren op de werkplek, waar ze zich op moment van het interview bevonden. De conclusie dat er voldoende keuzemogelijkheden zijn voor een werkplek komt niet alleen voort uit het goed uit kunnen voeren van de werkzaamheden op de werkplek, maar ook uit de verhouding tussen de beschikbare werkplekken en FTE's. De verhouding is 1,13 en geeft aan dat er meer werkplekken dan fulltime medewerkers zijn. Op deze manier is de kans veel groter dat er een werkplek beschikbaar is dan wanneer deze verhouding lager is. Met een lagere verhouding zou de bezetting hoger zijn en wordt een medewerker min of meer gedwongen om na een vergadering een andere werkplek te kiezen, omdat de kans groter is dat deze bezet is.

Er kan dus geconcludeerd worden dat de factoren die het gebruik van de activiteit gerelateerde werkomgeving beïnvloeden zijn: faciliteiten, sociale aspecten, ligging, fysieke kenmerken, gewoonte en beschikbaarheid van de werkplek, waarbij ligging en de sociale aspecten het grootste aandeel hebben. Het sociale aspect en de mate waarin medewerkers hun werkzaamheden adequaat uit kunnen voeren, kunnen ook een reden zijn waarom de meerderheid van de medewerkers niet thuis werken.

6.2 Conclusie centrale vraag

Na het geven van conclusies op de deelvragen, kan er antwoord gegeven worden op de vraag: *Wat zijn de verschillen en/of overeenkomsten tussen het gebruik van de activiteit gerelateerde werkomgeving van GasTerra en het Programma van Eisen?*

Verschillen en overeenkomsten

De werkomgeving van GasTerra bestaat uit zeven bouwlagen waarbij per verdieping verschillende type werkplekken aanwezig zijn. Medewerkers zijn vrij om elke plek te kiezen binnen het pand om hun werkzaamheden uit te voeren. Dit zijn: lezen, archiveren, schrijven, raadplegen en overleggen. Het PvE geeft niet duidelijk aan hoe er omgegaan moet worden met het nieuwe kantoorconcept. Het PvE vermeldt een 'openoffice-achtige werkomgeving' waarbij er uit wordt gegaan van een activiteit gerelateerd gebruik. Wat er precies verstaan wordt onder 'openoffice-achtige werkomgeving' is onduidelijk. Als er van uit wordt gegaan dat het een kantoorconcept betreft dat gebruik maakt van grote open ruimten en het minimaliseren van het gebruik van gesloten ruimten, dan kan er gesteld worden dat de werkomgeving van GasTerra inderdaad een vorm is van een openoffice. De medewerkers van GasTerra kunnen zich vrij over alle verdiepingen bewegen, er zijn geen eigen kamers en er is geen directievleugel voor directieleden gerealiseerd. Het PvE beschrijft dat er naast standaard werkplekken, werkplekken gerealiseerd worden met meerdere beeldschermen voor technische werkzaamheden en vergaderruimtes die uitgerust zijn met moderne presentatie en communicatie middelen. Dit is ook gerealiseerd. Echter wordt de werkomgeving van GasTerra door medewerkers niet activiteit gerelateerd gebruikt. Uit de interviews is naar voren gekomen dat medewerkers niet wisselen van werkplek als er gewisseld wordt van activiteit, vooral de concentratiewerkplekken worden weinig gebruikt. Medewerkers kiezen dus niet voor een concentratiewerkplek terwijl ze wel werkzaamheden verrichten die veel concentratie vergen. Daarnaast geven medewerkers de voorkeur voor dezelfde werkplek en beïnvloeden niet de fysieke kenmerken van de werkplek het gebruik maar sociale aspecten. Medewerkers hechten waarde aan afdelingen. De 'oude' indeling in verschillende afdelingen komt tot uiting in dit pand. Medewerkers kiezen veelal voor werkplekken waar naar eigen zeggen hun afdeling gevestigd is. Echter is er geen indeling per afdeling bij GasTerra en ABC Nova bekend. Er bestaat alleen een indeling over de verschillende verdiepingen (figuur 1), maar niet binnen deze verdiepingen. Medewerkers zijn vrij om zich te bewegen over de verdieping en elk type werkplek te kiezen. Echter interpreteren de medewerkers het gebruik van de werkplekken als tevreden en zeer tevreden. Ze zijn van mening dat ze hun werkzaamheden adequaat uit kunnen voeren op de gekozen werkplek.

7. Aanbevelingen en discussie

Naar aanleiding van de resultaten en conclusies van dit onderzoek wordt er een advies gegeven aan opdrachtgever ABC Nova. Dit advies bestaat uit een aanpak voor het formuleren van een PvE waarbij de beschrijving van een kantoorconcept de basis kan bieden voor beoogd gebruik hiervan. Daarna wordt er een kritische terugblik gegeven op het onderzoek en suggesties gedaan voor vervolgonderzoek.

7.1 Advies

Het advies voor ABC Nova richt zich op het helder formuleren van kantoorconcepten in een PvE. Om dit gehele proces goed te laten verlopen is het volgende stappenplan ontwikkeld.



Stap 1: communicatie met opdrachtgever

Door heldere communicatie met de opdrachtgever wordt duidelijk hoe de werkomgeving er uit moet zien en hoe dit gebruikt moet worden. Wil de opdrachtgever een activiteit gerelateerde werkomgeving waarbij medewerkers wisselen van werkplek als er andere werkzaamheden verricht moeten worden of moet de werkomgeving open zijn (open-office) en speelt het gebruik hierbij geen rol? Het moet voor alle partijen duidelijk zijn wat een kantoorconcept inhoudt.

Stap 2: definiëren van begrippen

Formuleer in het PvE duidelijk alle begrippen. Welk kantoorconcept wordt er toegepast? En wat betekent dit concept voor het gebruik?

Voor het definiëren van het kantoorconcept wordt er geadviseerd om dit op basis te doen van het boek "Planning Office Spaces: A practical guideline for managers and designers" van J. Meel, Y. Martens en H.J. van Ree. In bijlage 7 staan de verschillende soorten kantoorconcepten. In het boek zijn ook verschillende ontmoetingsplekken te vinden. Deze termen en/of afbeeldingen kunnen gebruikt worden om een duidelijk concept te beschrijven (of een combinatie van deze concepten). Daarnaast wordt aangeraden om de verschillende werkplekken toe te lichten, bijvoorbeeld hoe ze er uit zien (telefoon, extra beeldscherm et cetera) en voor welke activiteiten ze geschikt zijn. Op deze manier wordt er een duidelijk beeld geschept van de gerealiseerde werkomgeving en hoe de werkplekken gebruikt kunnen worden.

Stap 3: vertaling maken naar de bedrijfsvoering en beoogd gebruik van de organisatie

Het is belangrijk om te weten hoe de organisatie zijn bedrijfsvoering wil invullen: een kantoorconcept is namelijk een ondersteunende factor voor het gebruik van de werkomgeving. Daarnaast is het belangrijk om te onderzoeken of de wensen van de opdrachtgever realistisch zijn. Wat wil de opdrachtgever precies en past dit bij de bedrijfsvoering?

Stap 4: neem een hoofdstuk in het PvE op waarin een duidelijk overzicht staat van de werkomgeving

Door alle informatie overzichtelijk weer te geven in één hoofdstuk, wordt het overzichtelijker voor de architect de eisen en wensen te verwerken in het ontwerp. Ook wordt het makkelijker voor de opdrachtgever om de verwerkte informatie te controleren.

7.2 Discussie

Betrouwbaarheid en validiteit

Tijdens dit onderzoek is er gestreefd naar een steekproefomvang van minimaal 20 personen. Uiteindelijk zijn er 25 medewerkers die hebben meegewerkt aan het onderzoek. Tijdens de observatie werd duidelijk dat medewerkers open stonden voor het geven van hun mening en is er besloten, om de betrouwbaarheid licht te verhogen en vijf mensen per dag te interviewen, waardoor er een totaal aantal van 25 respondenten is ontstaan. Het eerste interview diende als proefinterview, wat resulteerde in een extra vraag in het interview om beter in beeld te krijgen wat de meest en minst gebruikte werkplekken zijn. Het streven naar het herhaaldelijk uitvoeren van de observaties om de betrouwbaarheid te waarborgen, is behaald door het volgen van het schema. De validiteit is gewaarborgd door een selecte groep te onderzoeken en duidelijke begrippen te gebruiken. Wanneer onduidelijkheid ontstond over het antwoord van de respondent werd er doorgevraagd of een uitleg gegeven, echter is dit sporadisch voorgekomen.

De verwachting dat er een verschil bestaat tussen het gebruik van de activiteit gerelateerde werkomgeving van GasTerra en het PvE klopt. Het PvE gaat uit van een kantoorconcept waarbij medewerkers wisselen van werkplek, als er gewisseld wordt van activiteit. Dit onderzoek wijst uit dat medewerkers niet wisselen van werkplek bij het uitvoeren van een andere activiteit. 56% gaf aan niet te wisselen van werkplekken op een dag. Ook voor concentratiewerkzaamheden wisselen medewerkers niet, omdat deze werkzaamheden ook op de huidige werkplek uitgevoerd kan worden. Daarnaast is de verwachting uitgesproken dat medewerkers activiteiten uitvoeren op een werkplek waar deze activiteit niet voor bedoeld is. Echter is naar voren gekomen dat er geen specifiek onderscheid gemaakt wordt tussen de activiteit en de werkplek. Elke activiteit kan uitgevoerd worden op elk type werkplek. Een uitzondering hierop is de concentratiewerkplek en de overlegplek.

Beperkingen

De specifieke activiteiten die de medewerkers van GasTerra uitvoeren is moeilijk te definiëren, omdat dit niet duidelijk in het PvE vermeld staat. De uitleg van de verschillende categorieën activiteiten vloeien voort uit de antwoorden van het interview, niet uit het 'officiële activiteitenpakket' van GasTerra. Hierdoor kan het zijn dat er meer verstaan wordt onder de categorieën dan dat in dit onderzoek vermeld staat. Daarnaast moet er een kanttekening geplaatst worden bij de meting van de verschillende activiteiten per werkplek. Er is namelijk gevraagd naar de activiteit die de medewerker op moment van het interview uitvoerde, niet naar de andere activiteiten die op een dag uitgevoerd worden op de werkplek. Wanneer dit wel gedaan zou zijn, zou er een beter beeld zijn ontstaan van de verschillende activiteiten per werkplek. Daarnaast bevonden alle respondenten zich in de werkomgeving. Hierdoor is de kans groter dat medewerkers die nooit thuis werken zich in de steekproef bevinden, dan medewerkers die één of meerdere dagen thuis werken. Hierdoor kan het zo zijn dat het percentage 'niet thuiswerkers' groter is dan dat alle medewerkers gevraagd zouden zijn.

De laatste vraag uit het interview is niet meegenomen in de resultaten van dit onderzoek. Het doel van deze vraag was het creëren van de mogelijkheid om aanbevelingen richting GasTerra te doen. Echter zijn er te veel uiteenlopende antwoorden gegeven waardoor er geen representatieve uitspraak gedaan kan worden over het verbeteren van de werkomgeving van GasTerra. Dit was geen doel op zich in het onderzoek maar een eventuele bijkomstigheid voor GasTerra voor het uitvoeren van dit onderzoek in deze werkomgeving.

Een kanttekening die gemaakt kan worden bij de aanbevelingen is dat het beschrijven van een duidelijker PvE waarschijnlijk niet voldoende is om een werkomgeving te laten functioneren zoals een opdrachtgever deze in eerste instantie bedacht heeft. Het vormt de basis van het ontwerp van de werkomgeving. Zoals dit onderzoek laat zien, speelt de menselijke kant ook een rol. Ondanks een ontwerp kunnen medewerkers zelf een interpretatie geven aan het gebruik van een werkomgeving. Deze menselijke kant heeft betrekking op bedrijfscultuur en psychologische factoren. Dit valt echter buiten het bereik van dit onderzoek.

Vervolgonderzoek

Op basis van de resultaten, conclusie en aanbevelingen wordt er een suggestie gedaan voor eventueel vervolgonderzoek. Er kan vervolgonderzoek gedaan worden binnen de werkomgeving van GasTerra. Aangezien het PvE zich ook richt op de communicatie binnen de werkomgeving, kan daar ook onderzoek naar gedaan worden. Dit heeft niet zo zeer betrekking op werkplekken, maar kan binnen dat aspect ook informatie leveren over het PvE. Worden de ontmoetingsruimten gebruikt zoals bedoeld en wat betekent dit voor de onderlinge communicatie?

Daarnaast kan er vervolgonderzoek gedaan worden naar het tegengestelde resultaat over het gebruik van de werkomgeving betreft de traditionele werkwijze (de verdeling van de verdieping in afdelingen) en het resultaat dat 84% van de medewerkers aangeeft wel gebruik te maken van werkplekken op andere verdiepingen. Dit biedt ruimte voor vervolgonderzoek om een verklaring voor dit tegengestelde resultaat te vinden.

Dit onderzoek richt zich op een specifieke organisatie gebaseerd op een specifiek Programma van Eisen. Om aanbevelingen te kunnen doen die van toepassing zijn voor bedrijven die Programma's van Eisen opstellen in het algemeen, kan er een vergelijkend onderzoek uitgevoerd worden bij andere organisaties die de keuze hebben gemaakt voor een ander kantoorconcept. Op deze manier creëer je een database waar resultaten uit gehaald kunnen worden die de basis vormt voor advies over een Programma van Eisen op zich.

Zoals bij de beperkingen is besproken bieden de bedrijfscultuur en psychologische factoren mogelijkheden tot vervolg onderzoek, omdat ondanks een ontwerp medewerkers zelf een interpretatie kunnen geven aan het gebruik van een werkomgeving.

Begrippenlijst

Activiteit gerelateerde kantoorconcept

Een kantoorconcept is de vertaalslag van de werkprocessen naar de fysieke inrichting. Dit is de keuze van werkplektype en inrichting. Een activiteit gerelateerde kantoorconcept houdt in dat diverse werkplekken worden gebruikt, die passend zijn bij de uitgevoerde activiteit.

Aselecte steekproef

Volgens bepaalde regels willekeurig geselecteerd deel van de populatie, waarover je gegevens verzamelt. Elke eenheid heeft een berekenbare kans om in de steekproef terecht te komen.

Betrouwbaarheid

Vrijwaring van toevallige fouten

Gestructureerd interview

Modeling afgenomen vragenlijst met gestructureerde vragen en antwoorden.

Huisvesting

De accommodatie waar onderneming GasTerra zijn werkzaamheden uitvoert.

Populatie

Alle eenheden waarover in het onderzoek uitspraken gedaan worden, het domein.

Programma van Eisen

Een overzicht van alle eisen en wensen die GasTerra ten aanzien van de te bouwen werkomgeving heeft.

Respondenten

Personen die aan vragenlijsonderzoeken meedoen.

Validiteit

Vrijwaring van systematische fouten, zuiverheid.

Medewerkers

Alle personen die werkzaam zijn bij een organisatie (in dit geval GasTerra).

Werkomgeving

De gebouwde omgeving die gebruikt wordt voor het huisvesten van medewerkers en het ontvangen van klanten.

Werkplek

De locatie waar werkzaamheden worden uitgevoerd.

Literatuurlijst

Ambitie Huisvesting/ HNW/ ICT GasTerra

Baane, R., Houtkamp, P., & Knotter, M. (2010). *Het Nieuwe Werken Ontrafeld*. Uitgeverij Van Gorcum.

Hartjes, A., & De Wit, L. (2006). Functie of trend? Ontmoetingsruimten in de kantooromgeving, *Facility Management Magazine*, 140 (mei): pp 30-34.

HanzeKenniscentra (2014), lopend onderzoek, Workspace Design. Gevonden op 05 maart 2014 via: www.hanze.nl

Kleijn, M., Appel-Meulenbroek, R., Kemperman, A., & Hendriks, E. (2012). Waarom en hoe wordt de moderne werkplek gebruikt? *Real Estate Research Quarterly*, 2012 (oktober):pp 25-35.

Marshall, B., Cardon, P., Poddar, A., & Fontenot, R. (2013). Does sample size matter in qualitative research? A review of qualitative interviews in is research, *The Journal of Computer Information Systems*, 54(1): pp: 11-22.

Redactie Overhetnieuwewerken.nl (2012). *Nationaal Onderzoek Over Het Nieuwe Werken 2012*.

Slijkhuis, M.J. (2012). *A structured approach to need for structure at work*. Groningen: University of Groningen.

TorendPartners (2014). Programma van Eisen, voor bouwen en gebouwen. Gevonden op 26 mei, 2014 via: <http://www.programmavaneisen.com/doel-programma-van-eisen/>

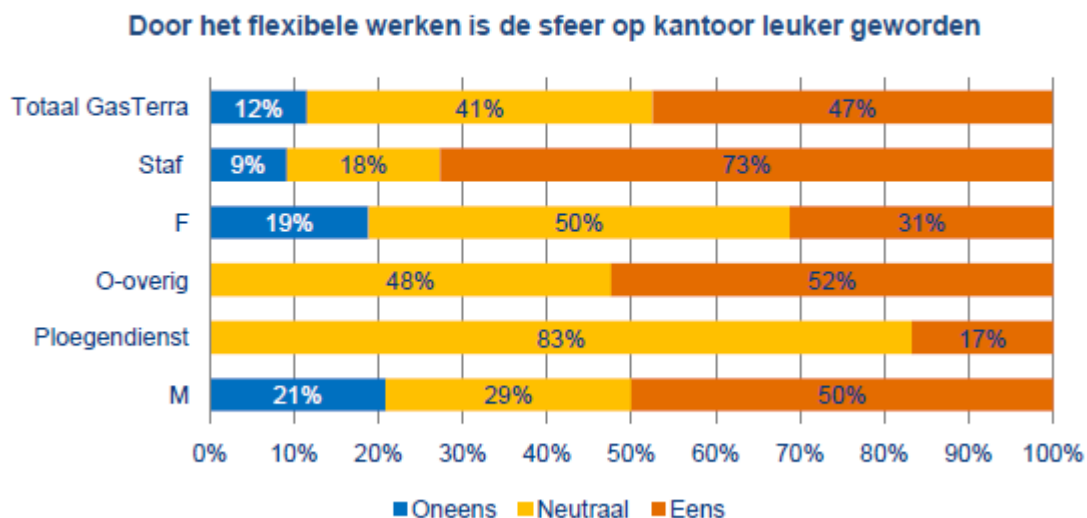
Van der Meer, J. & Van 't Spijker, A. (2010). Het Nieuwe werken Werkt! Kwalitatieve en kwantitatieve effecten, *Facility Management Magazine*, 182 (augustus): pp 18-21.

Zweers, E.T., & Atema, B.W. (2011), *Programma van Eisen ten behoeve van de huisvesting van GasTerra*.

Bijlage 1: Medewerkerstevredenheid

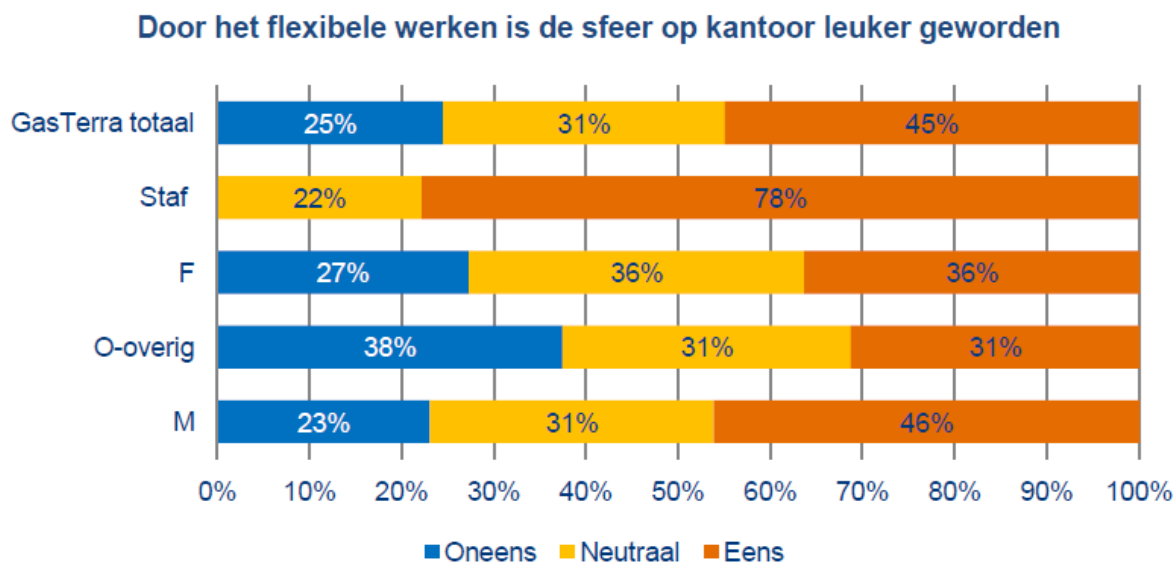
Meting oktober 2013 door CAB

Medewerkers die geen enkele dag in de week thuis werken



Medewerkers die 1 of 2 dagen in de week thuis werken

Onder de groep medewerkers die 1 of 2 dagen in de week thuis werken vallen geen medewerkers van de afdeling Ploegendienst.



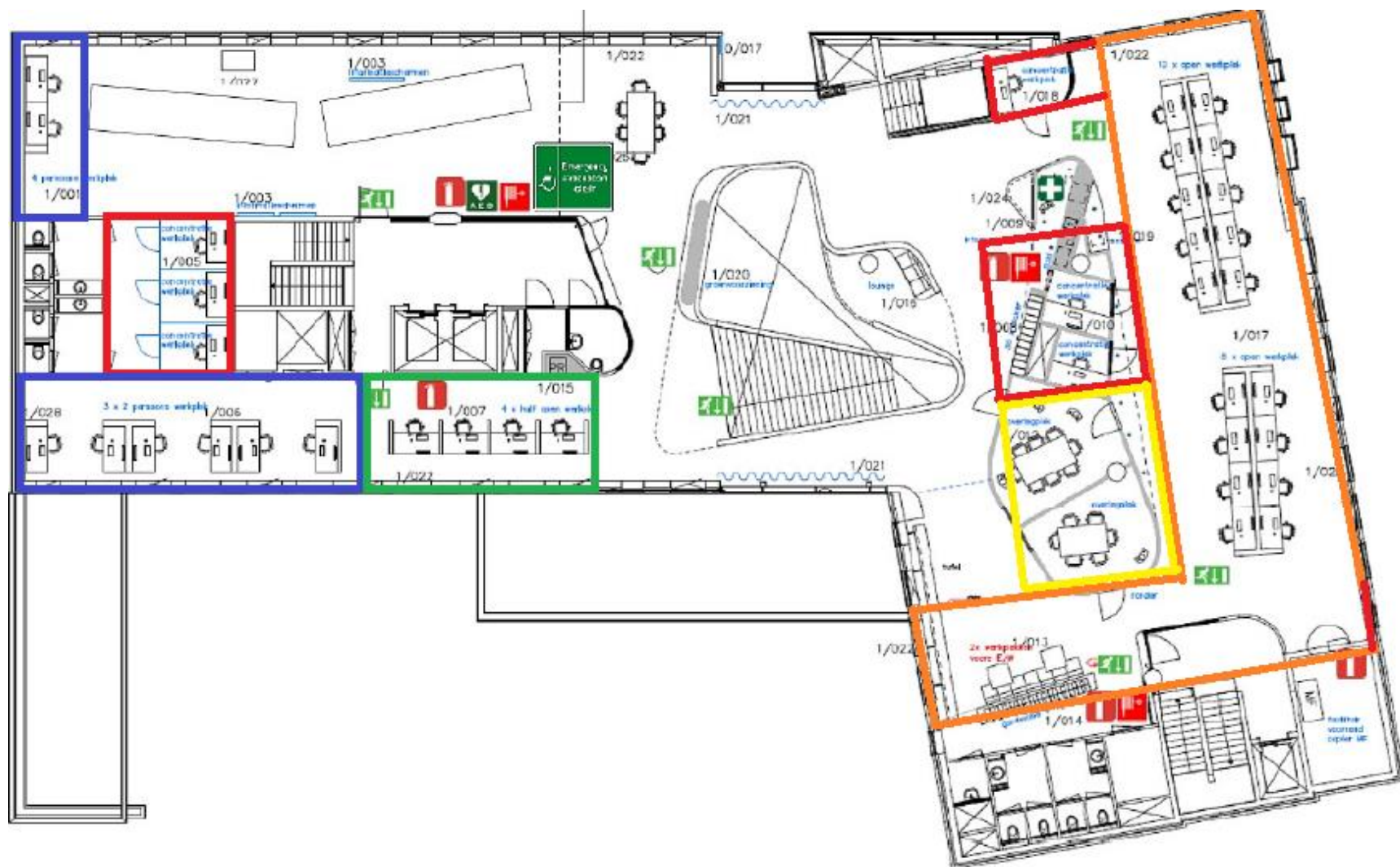
Vergelijking tussen medewerkers die niet thuiswerken en medewerkers die thuiswerken

In onderstaande tabel staan de stellingen over het nieuwe werken. Achter de stellingen staan antwoorden die gegeven zijn door alle medewerkers totaal. In de kolommen die daar achter staan, worden de antwoorden uitgesplitst naar de groep medewerker die niet thuis werkt en de groep medewerkers die wel thuiswerken. De antwoorden uit de categorie neutraal zijn hierbij weggelaten. De eerste twee stellingen zijn aan de groepen medewerkers die niet thuiswerken en medewerkers die wel thuiswerken in andere bewoording voorgelegd. Hierdoor is het niet mogelijk om aan te geven welk deel van alle medewerkers het oneens of eens is met de betreffende stellingen.

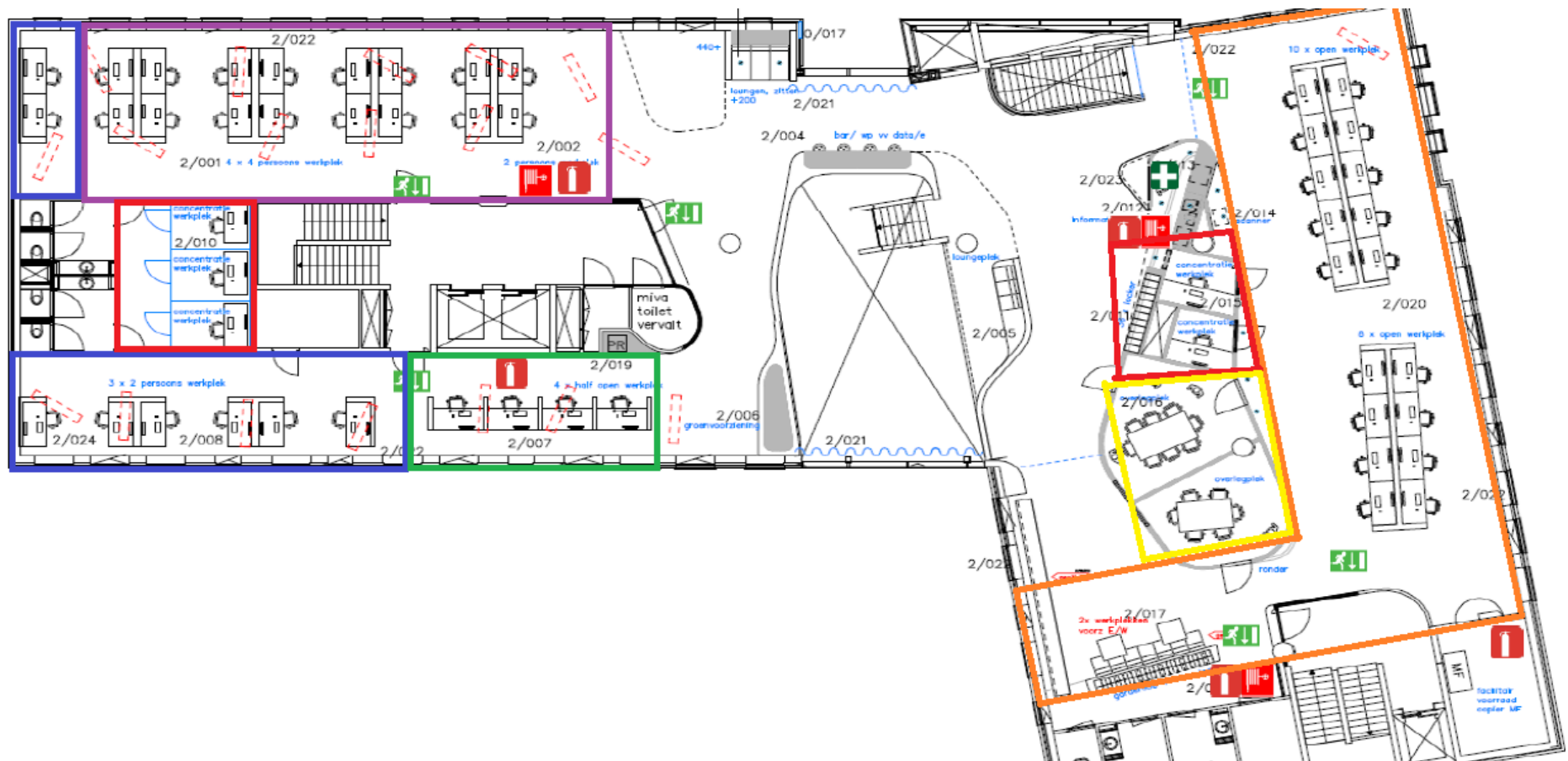
Stelling	Alle medewerkers		Niet thuiswerken		Wel thuiswerken	
	Oneens	Eens	Oneens	Eens	Oneens	Eens
Als ik thuis (zou) werk(en), vind ik het lastig om 's avonds mijn werk te laten liggen	x	x	62%	17%	59%	22%
Als ik thuis (zou) werk(en), maak ik meer uren dan wanneer ik op kantoor werk	x	x	29%	25%	29%	51%
Ik heb het idee dat thuiswerken mijn carrière in de weg staat	60%	11%	52%	12%	75%	10%
Ik vind het moeilijk om de discipline te vinden om aan het werk te gaan wanneer ik thuis aan het werk ben	80%	7%	68%	12%	98%	0%
Door het nieuwe werken heb ik minder contact met collega's	50%	30%	53%	27%	47%	35%
Ik heb het idee dat mijn manager minder goed kan zien hoe goed ik mijn werk doe	47%	21%	48%	18%	50%	27%
Er zijn voldoende werkplekken aanwezig op kantoor	39%	34%	27%	39%	50%	27%
Door het flexibele werken ben ik op andere tijden gaan werken	65%	20%	67%	13%	63%	31%
Er is voldoende ruimte voor overleg op kantoor	38%	44%	39%	40%	37%	51%
Ik vind het moeilijker om hulp te vragen bij de leidinggevende	73%	10%	72%	12%	76%	8%
Door de flexibele werkplekken kom ik meer in contact met verschillende collega's	21%	62%	17%	66%	29%	57%
Door het flexibele werken leer ik minder van collega's	49%	22%	49%	18%	49%	29%
Het lukt mij goed om privé en werk gescheiden te houden	10%	70%	6%	72%	16%	67%
Ik kan mijn eigen tijd goed indelen	13%	83%	0%	81%	4%	86%
Door het flexibele werken is de sfeer op kantoor leuker geworden	17%	46%	12%	47%	25%	45%

Opvallend is dat een kwart van de medewerkers die niet thuiswerkt verwacht dat als zij thuis zouden werken, zij meer uren maken dan wanneer zij het werk op kantoor verrichten. Van de medewerkers die wel thuiswerken geeft net iets meer dan de helft aan dat zij thuis meer uren maken dan wanneer zij op kantoor werken.

Bijlage 2: Plattegronden



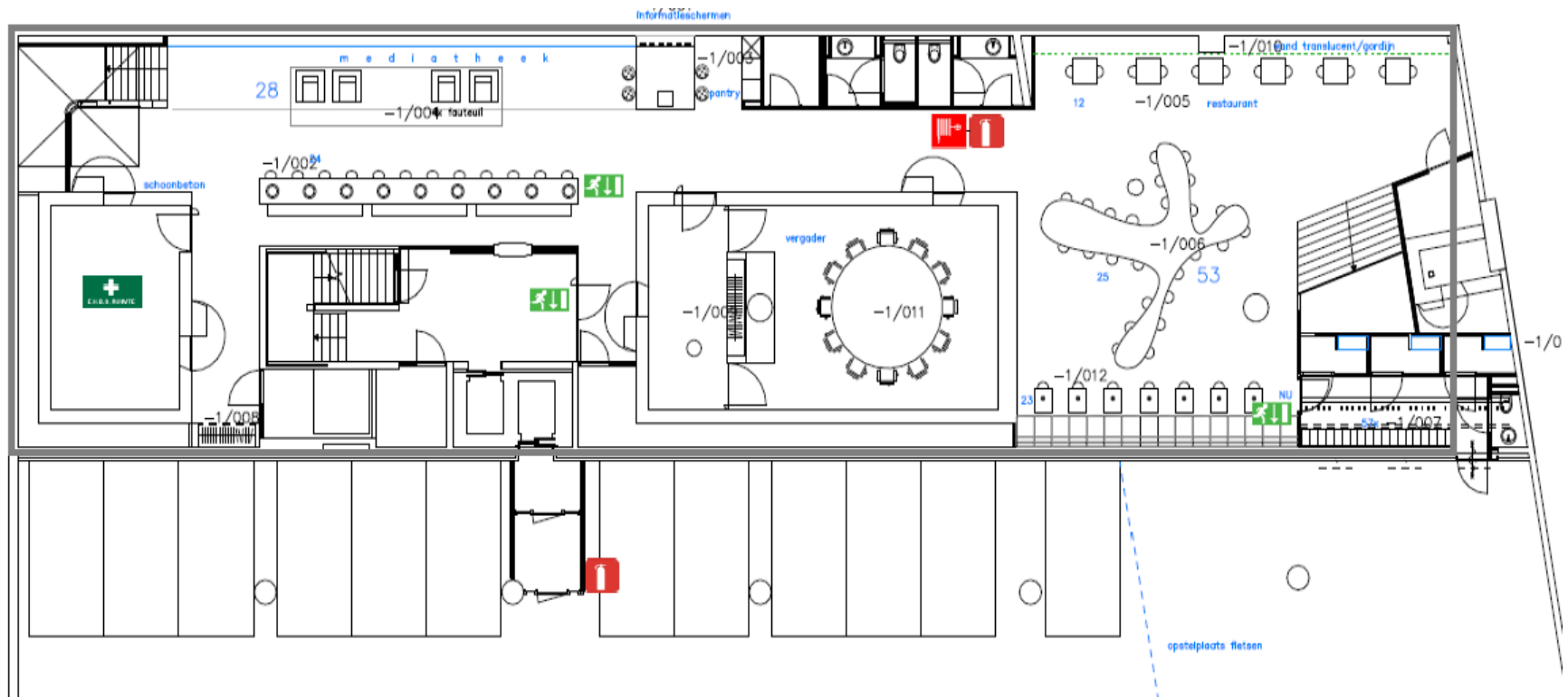
Eerste verdieping



Tweede verdieping



Derde verdieping



Kelder

Legenda

- 4 persoonswerkplek
- Concentratiewerkplek
- 1 of 2 persoonswerkplek
- Kelder
- Half open werkplek
- Overlegplek
- Openwerkplek

Bijlage 3: Meetmomenten

Werkdag 1	Eerste meetmoment	Tweede meetmoment
Kelder	09:30 uur	14:30 uur
1	10:00 uur	15:00 uur
2	10:30 uur	15:30 uur
3	11:00 uur	16:00 uur
4	11:30 uur	16:30 uur
5	12:00 uur	17:00 uur

Werkdag 2	Eerste meetmoment	Tweede meetmoment
1	09:30 uur	14:30 uur
2	10:00 uur	15:00 uur
3	10:30 uur	15:30 uur
4	11:00 uur	16:00 uur
5	11:30 uur	16:30 uur
Kelder	12:00 uur	17:00 uur

Werkdag 3	Eerste meetmoment	Tweede meetmoment
2	09:30 uur	14:30 uur
3	10:00 uur	15:00 uur
4	10:30 uur	15:30 uur
5	11:00 uur	16:00 uur
Kelder	11:30 uur	16:30 uur
1	12:00 uur	17:00 uur

Werkdag 4	Eerste meetmoment	Tweede meetmoment
3	09:30 uur	14:30 uur
4	10:00 uur	15:00 uur
5	10:30 uur	15:30 uur
Kelder	11:00 uur	16:00 uur
1	11:30 uur	16:30 uur
2	12:00 uur	17:00 uur

Werkdag 5	Eerste meetmoment	Tweede meetmoment
4	09:30 uur	14:30 uur
5	10:00 uur	15:00 uur
Kelder	10:30 uur	15:30 uur
1	11:00 uur	16:00 uur
2	11:30 uur	16:30 uur
3	12:00 uur	17:00 uur

Bijlage 4: Observatieschema

Dinsdag 6 mei	Tijd	A: 4 pers. Wp	B: Concentratie wp	C: 2/1 pers. wp	D: Halfopen wp	E: Overlegplek	F: Open wp	Kelder
Kelder	09:30 uur							
1	10:00 uur							
2	10:30 uur							
3	11:00 uur							
4	11:30 uur							
5	12:00 uur							
Kelder	14:30 uur							
1	15:00 uur							
2	15:30 uur							
3	16:00 uur							
4	16:30 uur							
5	17:00 uur							

Woensdag 7 mei	Tijd	A: 4 pers. Wp	B: Concentratie wp	C: 2/1 pers. wp	D: Halfopen wp	E: Overlegplek	F: Open wp	Kelder
1	09:30 uur							
2	10:00 uur							
3	10:30 uur							
4	11:00 uur							
5	11:30 uur							
Kelder	12:00 uur							
1	14:30 uur							
2	15:00 uur							
3	15:30 uur							
4	16:00 uur							
5	16:30 uur							
Kelder	17:00 uur							

Donderdag 8 mei	Tijd	A: 4 pers. Wp	B: Concentratie wp	C: 2/1 pers. wp	D: Halfopen wp	E: Overlegplek	F: Open wp	Kelder
2	09:30 uur							
3	10:00 uur							
4	10:30 uur							
5	11:00 uur							
Kelder	11:30 uur							
1	12:00 uur							
2	14:30 uur							
3	15:00 uur							
4	15:30 uur							
5	16:00 uur							
Kelder	16:30 uur							
1	17:00 uur							

Vrijdag 9 mei	Tijd	A: 4 pers. Wp	B: Concentratie wp	C: 2/1 pers. wp	D: Halfopen wp	E: Overlegplek	F: Open wp	Kelder
3	09:30 uur							
4	10:00 uur							
5	10:30 uur							
Kelder	11:00 uur							
1	11:30 uur							
2	12:00 uur							
3	14:30 uur							
4	15:00 uur							
5	15:30 uur							
Kelder	16:00 uur							
1	16:30 uur							
2	17:00 uur							

Maandag 12 mei	Tijd	A: 4 pers. Wp	B: Concentratie wp	C: 2/1 pers. wp	D: Halfopen wp	E: Overlegplek	F: Open wp	Kelder
4	09:30 uur							
5	10:00 uur							
Kelder	10:30 uur							
1	11:00 uur							
2	11:30 uur							
3	12:00 uur							
4	14:30 uur							
5	15:00 uur							
Kelder	15:30 uur							
1	16:00 uur							
2	16:30 uur							
3	17:00 uur							

Bijlage 5: Gestructureerd interview

Korte introductie

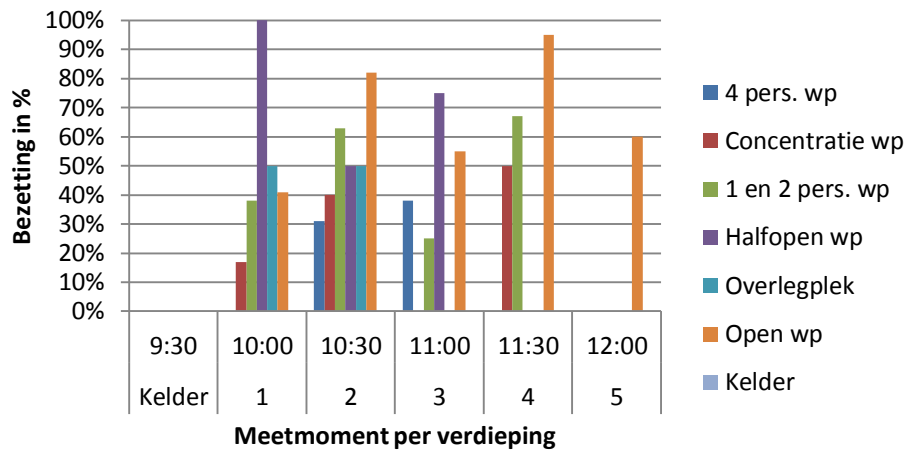
- Voorstellen
- Doel: inzicht verkrijgen in keuzegedrag
- Geschatte duur: max. 5 minuten
- Waardering
- Uitleg wat er gebeurt met de informatie

Vragen + ruimte voor toelichting

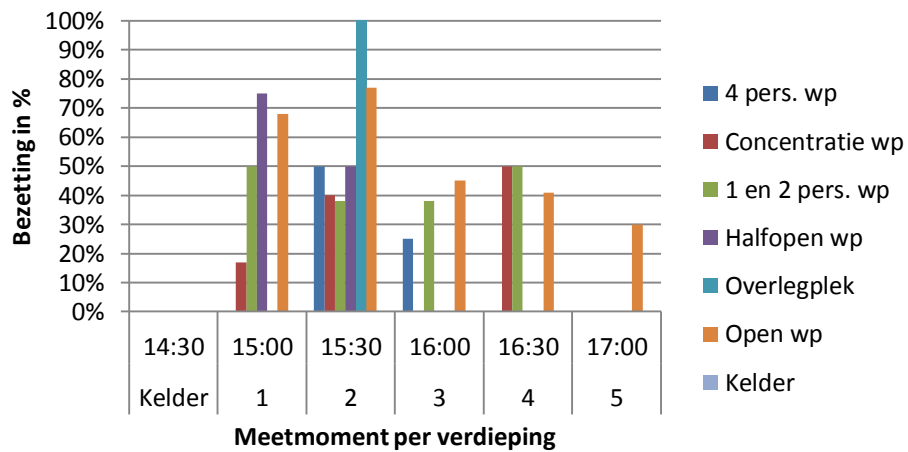
1. Welke activiteit voert u op dit moment uit?
 - Lezen
 - Archiveren
 - Schrijven
 - Raadplegen
 - Overleggen
 - Anders, namelijk _____
2. Kunt u deze activiteit adequaat uitvoeren op de huidige werkplek?
3. Waarom heeft u juist deze werkplek gekozen?
4. In hoeverre bent u tevreden over de werkplek waar u nu zit? *Op schaal van 1 tot 4.*
 - 1: Ontevreden
 - 2: Matig tevreden
 - 3: Tevreden
 - 4: Zeer tevreden
5. Wisselt u van werkplek als u van activiteit wisselt?
6. Kiest u meestal dezelfde werkplek?
7. Hoeveel dagen in de week werkt u gemiddeld thuis?
8. Kunt u aangeven op de plattegrond waar u het liefst zit?
9. Kunt u aangeven op de plattegrond waar u het minst graag zit?
10. Heeft u tips of advies over hoe de werkomgeving eruit kan zien om optimaal gebruik te maken van werkplekken?

Bijlage 6: Bezetting

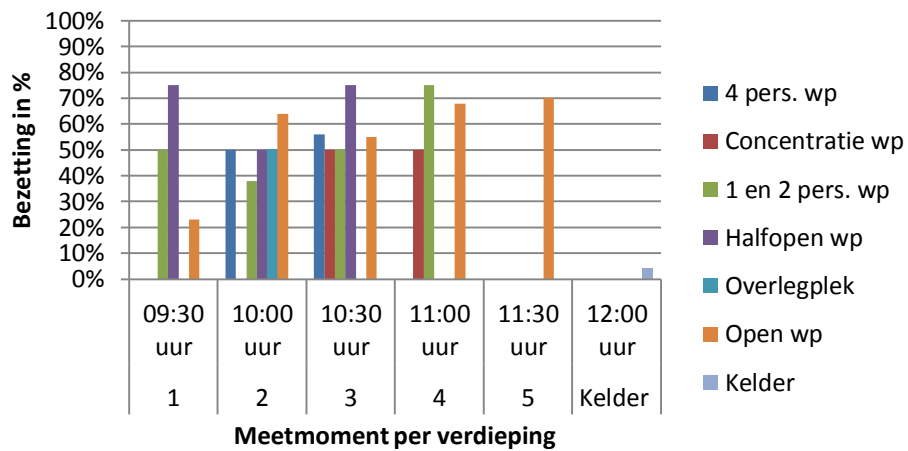
Dinsdag 6 mei: meetmoment 1



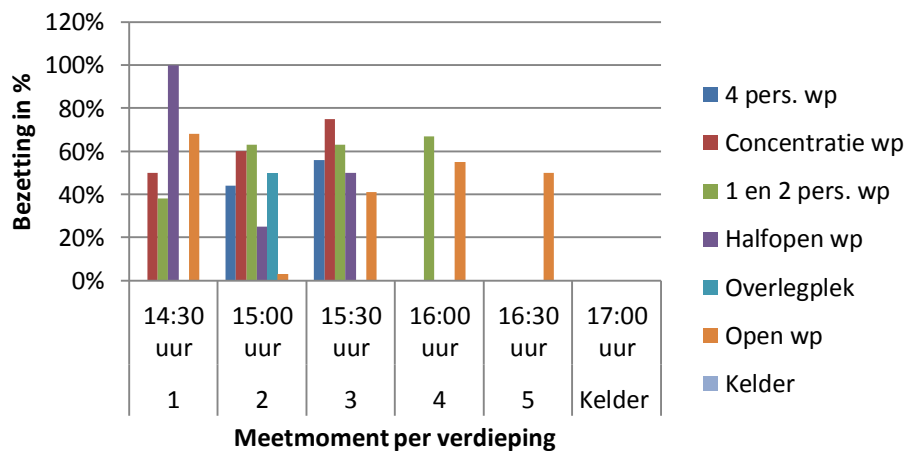
Dinsdag 6 mei: meetronde 2



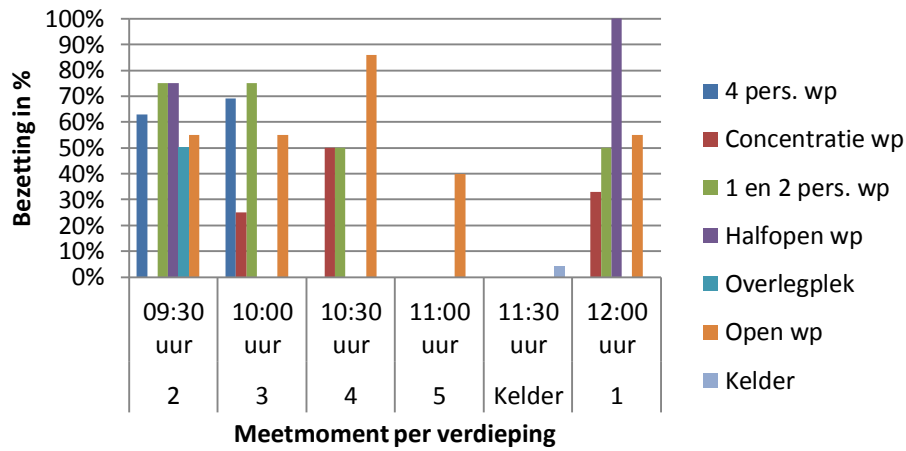
Woensdag 7 mei: meetronde 1



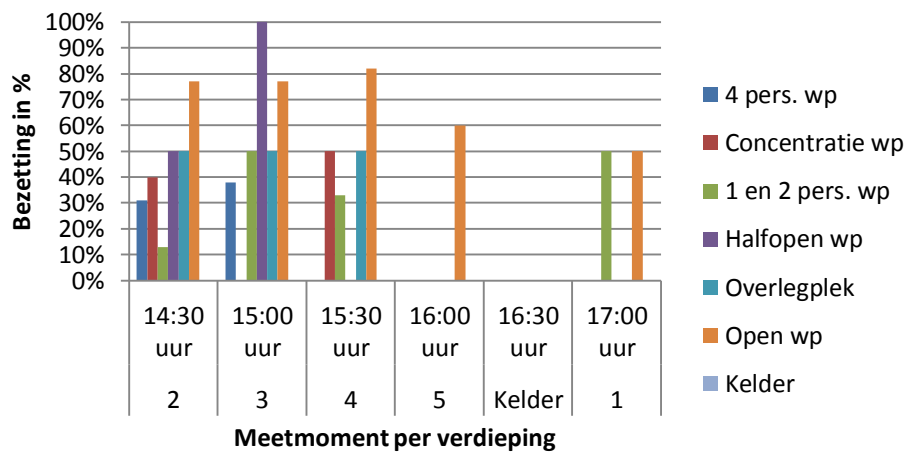
Woensdag 7 mei: meetronde 2



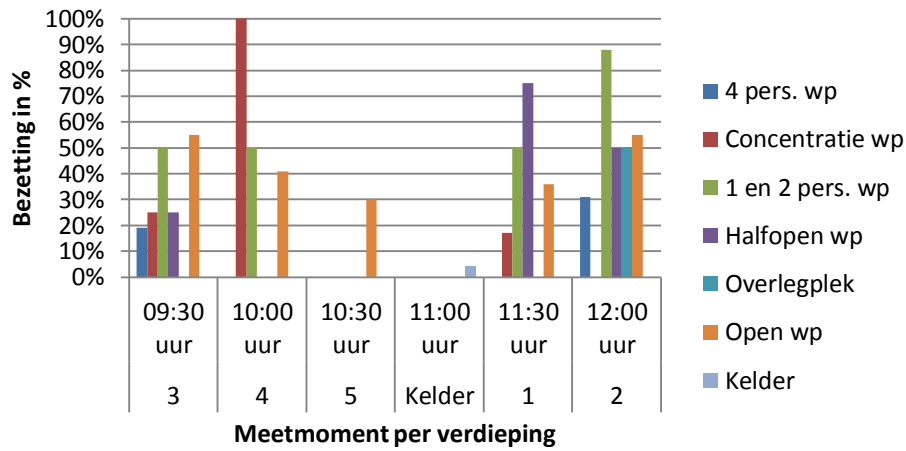
Donderdag 8 mei: meetronde 1



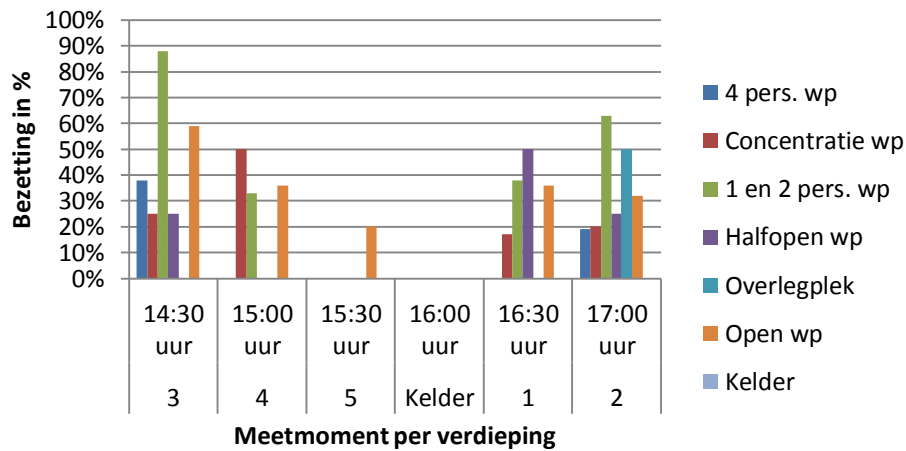
Donderdag 8 mei: meetronde 2



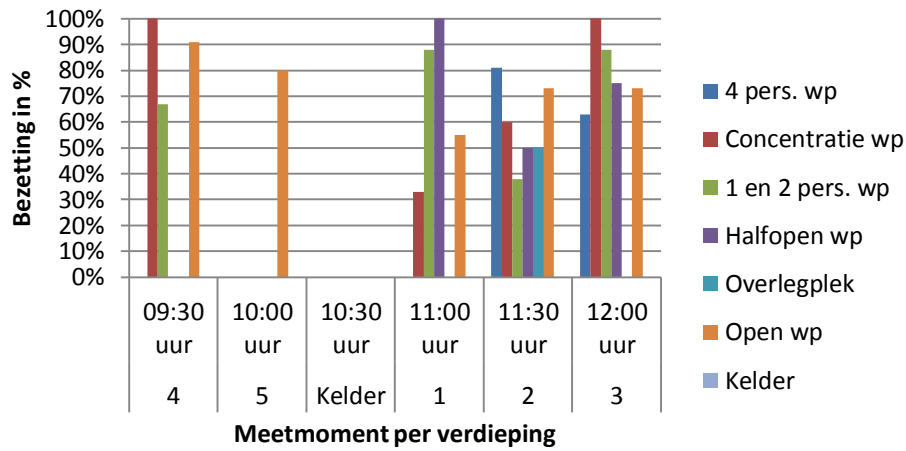
Vrijdag 9 mei: meetronde 1



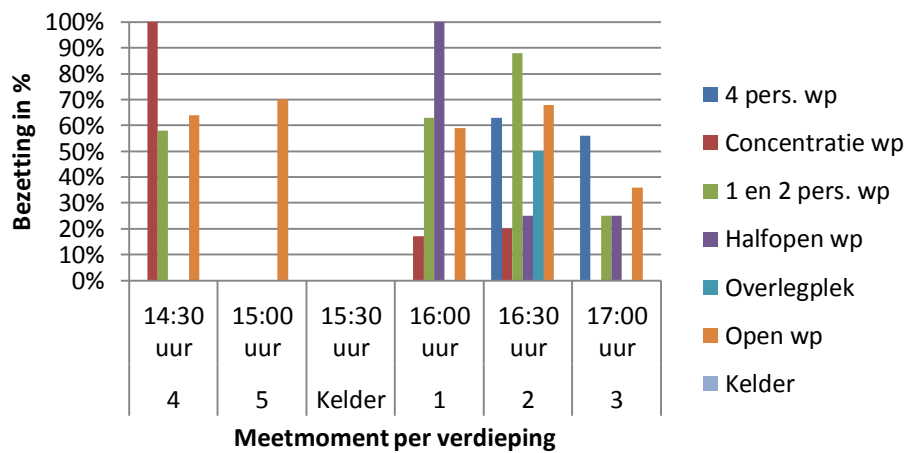
Vrijdag 9 mei: meetronde 2



Maandag 12 mei: meetronde 1



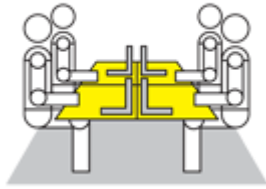
Maandag 12 mei: meetronde 2



Bijlage 7: Werkplek concepten

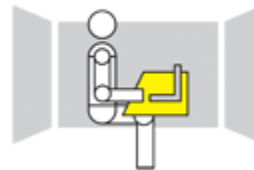
Workspaces

In the book we provide an extensive overview of various types of work spaces and discuss how they can best be used and designed. Below, we present you with a condensed description of all the spaces we discuss in the book.



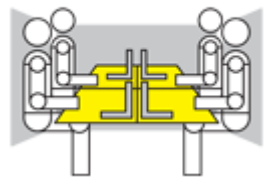
Open office

An open workspace for more than ten people, suitable for activities which demand frequent communication or routine activities which need relatively little concentration.



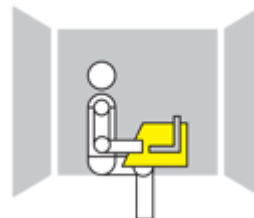
Cubicle

A semi-enclosed workspace for one person, suitable for activities which demand medium concentration and medium interaction.



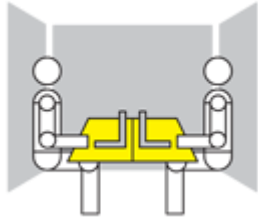
Team space

A semi-enclosed workspace for two to six people; suitable for teamwork which demands frequent internal communication and a medium level of concentration.



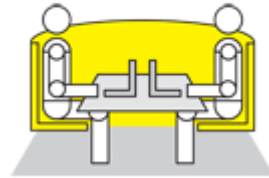
Private office

An enclosed workspace for one person, suitable for activities which are confidential, demand a lot of concentration or include many small meetings.



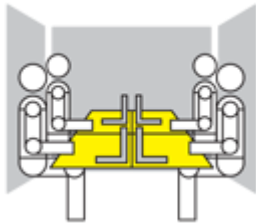
Shared office

An enclosed workspace for two or three people, suitable for semiconcentrated work and collaborative work in small groups.



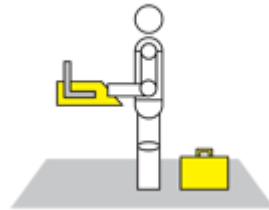
Work lounge

A lounge-like workspace for two to six people; suitable for short-term activities which demand collaboration and/or allow impromptu interaction.



Team room

An enclosed workspace for four to ten people; suitable for teamwork which may be confidential and demands frequent internal communication.



Touch down

An open workspace for one person; suitable for short-term activities which require little concentration and low interaction.



Study booth

An enclosed workspace for one person; suitable for short-term activities which demand concentration or confidentiality.