



Afbeelding oude pand (TFM, z.j.)

Bachelor Thesis



Afbeelding nieuwe pand (TFM, [nieuwe pand], 2016)

Een goede werkomgeving is het halve werk

De invloed van de werkomgeving op productiviteit

Sophie Nitert | Zwolle | maandag 10 oktober 2016

Een goede werkomgeving is het halve werk

Een adviesrapport over de vormgeving van de werkomgeving om de productiviteit te optimaliseren.

Auteur	Sophie Nitert
Studentnummer	325089
Onderwijsinstelling	Saxion Hogescholen Deventer
Academie	Hospitality Business School
Opleiding	Facility Management
Moduul	HBS Thesis
Publicatiedatum	10 oktober 2016
Plaats	Zwolle
Naam Organisatie	Total Facility Management
Opdrachtgever	Arthur den Hoedt
1 ^e examiner	Dhr. Arjo van Es
2 ^e examiner	Mevr. Cindy Kuiper – Nijland

Voorwoord

Voor u ligt de rapportage van mijn thesisproject over de invloed van de werkomgeving van TFM op de gepercipieerde productiviteit van de medewerkers. Het rapport is geschreven vanuit de opdrachtgever Arthur den Hoedt. TFM is recentelijk verhuisd en wilden graag een passende werkomgeving voor de medewerkers creëren. Daarbij zijn ze bezig met een rebranding en past een nieuwe werkomgeving hier goed bij.

Het schrijven van deze thesis heb ik ervaren als een interessante en uitdagende periode. Ik heb kunnen laten zien wat ik waard ben en vond het leerzaam om telkens tot nieuwe inzichten te komen. De weg was niet makkelijk en vaak ben ik onzeker geweest of ik wel een juiste aanpak had. Door in mezelf te blijven geloven en door een gezonde dosis doorzettingsvermogen, ben ik uiteindelijk toch aan het einde van de thesisperiode gekomen.

Deze thesis is niet vanzelf tot stand gekomen. Bloed, zweet en veel tranen hebben het rapport gekenmerkt. De start van de thesisperiode met mijn toenmalige beoordelaar was niet glansrijk en hierdoor heb ik helaas langer over de thesis gedaan dan dat ik voor ogen had. Gelukkig kreeg ik door de komst van een nieuwe beoordelaar weer hoop op een goed einde. Door hard te werken en niet op te geven, heb ik de thesis uiteindelijk kunnen afronden. Het resultaat hiervan ligt nu voor u, een rapport waar ik zeer trots op ben.

Ik wil dan ook graag dhr. Arjo van Es bedanken voor de vele tijd en kennis die hij in mij heeft gestoken. Zonder zijn hulp had ik deze thesis nooit af kunnen ronden. Ook heb ik veel steun gehad vanuit TFM. Met name Martrude Janssen, Ilse Nikerk, Yvette van Moorsel en Arthur den Hoedt hebben veel voor mij betekend. Altijd stonden ze weer voor mij klaar als ik met vragen zat of ergens niet helemaal uit kwam. Daarnaast heeft onderzoeksdocent Sandra Borghuis mij voortgeholpen als ik vast liep met interviews en onderzoeksvragen.

Als laatste wil ik nog graag mijn familie en vrienden bedanken die altijd voor mij klaar hebben gestaan in deze moeilijke maar leerzame periode. Dankzij het geloof van hen in mij heb ik de motivatie gevonden om telkens maar weer door te gaan.

Ik wens u veel plezier tijdens het lezen van deze thesis.

Zwolle

10 oktober 2016

Sophie Nitert

Managementsamenvatting

Dit thesissrapport is geschreven in opdracht van TFM. TFM is een advies/projectmanagementbureau op het gebied van facility management en huisvesting. Tevens detacheren zij facilitaire professionals zoals managers, projectleiders, beleidsmedewerkers en inkopers. Tijdens de afronding van dit project is bekend geworden dat TFM verder zal gaan onder de naam 'trots'. Om het geheel overzichtelijk te houden, is gekozen om de naam in het rapport niet te veranderen en vanuit de waarden en visie van TFM te werken.

Het rapport is geschreven voor de directie van TFM. TFM is recentelijk verhuisd en wil de werkomgeving graag aanpassen. Tevens zijn ze bezig met een rebranding waarbij ze de naam en de waarden van TFM op de schop nemen. Een nieuwe werkomgeving sluit hier goed bij aan. In de missie en visie van TFM staat beschreven dat zij de ambitie hebben om de werkomgeving en verblijfsomgeving van de medewerker steeds beter wil maken zodat de medewerker gelukkig is en goed zijn werkzaamheden kan uitvoeren. Daarom wil TFM graag weten welke factoren van de werkomgeving invloed hebben op de productiviteit van de medewerkers. De adviesvraag is daarom ook:

'Hoe kan TFM een werkomgeving creëren die de productiviteit van de medewerkers optimaliseert?'

Aan de hand van deze adviesvraag is bepaald waar precies onderzoek naar wordt gedaan. In de literatuur is onderzocht welke factoren van de werkomgeving van invloed zijn op de productiviteit van de medewerkers. In het veldonderzoek is onderzocht hoe medewerkers dit beleven en hoe zij hier tegenaan kijken. Een combinatie van beide heeft geleid tot de hoofdvraag van het onderzoek:

'Welke factoren van de werkomgeving beïnvloeden de productiviteit en hoe beleven medewerkers die in de praktijk?'

Het literatuuronderzoek is uitgevoerd door middel van het bestuderen van boeken, artikelen, studies en gesprekken met experts. Dit heeft geleid tot de operationalisering van een aantal kernbegrippen zoals productiviteit, werkomgeving en Het Nieuwe Werken. Op basis van deze uiteenrafeling is een interviewgids gemaakt. Deze interviewgids was de basis voor het veldonderzoek. Dat bestond namelijk uit het interviewen van medewerkers van TFM. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen de medewerkers van de backoffice en de consultants. Dit is ook terug te vinden in de resultaten van het veldonderzoek. De twee groepen keken soms heel anders tegen bepaalde zaken aan. Het meubilair wordt bijvoorbeeld door de backofficemedewerkers als erg belangrijk ervaren, terwijl de consultants hier minder waarde aan hechten. Dit komt voornamelijk doordat de backoffice hele dagen van het meubilair gebruik maakt en de consultants gewend zijn om van verschillend meubilair gebruik te maken.

Daarnaast viel het op dat in het literatuuronderzoek niet veel te vinden was over de mentale werkomgeving. Toch werd dit interessant gevonden door meerdere partijen en daarom is de mentale werkomgeving meegenomen in het veldonderzoek. Medewerkers gaven aan dit erg belangrijk te vinden, zo niet nog belangrijker te vinden dan de fysieke werkomgeving. Vooral aspecten als sfeer op de werkvloer, contact met collega's en sparren met leidinggevendenden werden essentieel gevonden.

Verder viel op in het veldonderzoek dat de gezondheid voor medewerkers ook een belangrijke rol speelt. Zowel met daglicht, kunstlicht, ergonomisch meubilair en temperatuur kwamen aspecten naar boven die gericht waren op de gezondheid van de medewerkers. Bijvoorbeeld door een verkeerde houding waren er rugklachten en door slecht licht waren er klachten over hoofd en ogen. Al deze aspecten zijn meegenomen in het advies.

In het adviesgedeelte zijn een aantal adviesopties opgesteld. Deze zijn:

- Grootchalige herinrichting
- Kleinschalige herinrichting
- Verhuizen

Aan de hand van verschillende criteria die overlegd zijn met de opdrachtgever, zijn de adviesopties getoetst. Uiteindelijk is er één adviesoptie als beste uit de toetsing gekomen, namelijk op grote schaal herinrichten.

Vervolgens is er een advies opgesteld in de vorm van een programma van eisen. Hierin zijn de functionele eisen meegenomen, evenals de wet- en regelgeving en de wensen en eisen van opdrachtgever en medewerkers. Uiteindelijk is door middel van een plattegrond en 3D-tekeningen invulling gegeven aan deze eisen. Het verbeteren van de mentale werkomgeving is lastig visueel te maken. Er is wel aangegeven dat wanneer er kleinere werkplekken zijn, mensen zich beter kunnen concentreren en zich daarbij prettiger voelen dan wanneer er veel mensen in een grote ruimte zitten. Medewerkers voelen zich bijna opgelaten om iets te zeggen of een grap te maken, omdat ze bang zijn dat meer mensen dit horen dan de bedoeling was. Door kleinere werkplekken te creëren, wordt er met dit probleem rekening gehouden.

Verder wordt geadviseerd om meer sociale activiteiten te plannen met collega's en leidinggevendenden. Vooral de consultants hebben hier behoefte aan. Zij zijn maar sporadisch aanwezig op kantoor en missen dan sociale interactie, terwijl kantoren juist meer neigen naar ontmoetingsplekken. Ook dit is gerealiseerd in het ontwerp voor de nieuwe werkomgeving. Daarnaast vinden medewerkers het prettig om op de hoogte te worden gehouden van zaken die spelen binnen de organisatie. Communicatie is belangrijk en zorgt voor een stukje rust en ontspanning op de werkvloer.

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Managementsamenvatting	2
Inhoudsopgave	4
1. Inleiding	6
1.1 Achtergrondinformatie	6
1.2 Aanleiding.....	6
1.3 Adviesdoel	7
1.4 Onderzoeksdoel	8
1.5 Leeswijzer.....	8
2. Theoretisch kader	9
2.1 Literature review	9
3. Methodologische verantwoording	14
3.1 Adviesvraag, hoofd- en deelvragen	14
3.2 Onderzoeksstrategie	14
3.3 Waarnemingsmethoden.....	15
3.4 Onderzoekseenheden.....	17
3.5 Meetinstrument.....	17
3.6 Methoden data-analyse	19
4. Onderzoeksresultaten	20
4.1 Situatie oude pand	20
4.2 Situatie nieuwe pand	23
4.3 De ideale werkomgeving	27
4.4 Invloed van HNW	28
5. Conclusie	29
5.1 Wat is volgens de werknemers een optimale werkomgeving?.....	29
5.2 Hoe beleven de medewerkers de werkomgeving in het oude en nieuwe pand?	30
5.3 Welke rol speelt de trend HNW bij de vormgeving van de werkomgeving?.....	31
5.4 Welke factoren van de werkomgeving beïnvloeden de productiviteit en hoe beleven medewerkers die in de praktijk?	31
6. Discussie	32
6.1 Begripsvaliditeit	32
6.2 Interne validiteit	32

6.3	Externe validiteit	33
6.4	Betrouwbaarheid	33
7.	Advies	34
7.1	Adviesopties	34
7.2	Programma van Eisen	36
7.2.1	Projectdefinitie	36
7.2.2	Gebruiksfuncties	37
7.2.3	Eisen	38
7.2.4	Beeldvorming	39
7.3	Implementatieplan	43
Nawoord		46
Literatuurlijst		48
Bijlagen		51
A.	Zoekproces literatuur	52
B.	AAOCC criteria	52
C.	Operationalisering kernbegrippen	53
D.	Definities HNW	55
E.	Ontstaan en geschiedenis HNW	57
F.	Definities werkomgeving	58
G.	Definities productiviteit	60
H.	Interviewgide	62
I.	Gecodeerde transcripten interviews	65
J.	Overzicht codes en fragmenten	123
K.	Sfeerimpressie oude pand	180
L.	Sfeerimpressie huidige situatie	181
M.	Plattegrond ontwerp nieuwe werkomgeving	183
N.	Sfeerimpressie nieuwe werkomgeving	184

1. Inleiding

De inleiding bestaat uit een aantal paragrafen waarin informatie wordt gegeven over de organisatie en het vraagstuk.

1.1 Achtergrondinformatie

Total Facility Management

De organisatie die de opdracht verstrekt is Total Facility Management (hierna: TFM), onderdeel van Facility Value Group (hierna: FVG). TFM is een advies/projectmanagementbureau op het gebied van facility management en huisvesting. TFM heeft vestigingen in Zwolle en Utrecht (TFM, z.j.). Tevens kunnen organisaties die hun facilitair management of huisvestingsbeheer willen uitbesteden bij TFM terecht.

TFM is verdeeld in een tweetal business units, namelijk: facility management en huisvesting. Beide businessunits worden separaat aangestuurd door een businessunitmanager. In deze units zijn professionals werkzaam die zich bezighouden met het uitwerken van projecten en vraagstukken. Daarnaast detacheren zij facilitaire professionals zoals managers, projectleiders, beleidsmedewerkers en inkopers (TFM, z.j.).

Facility Value Group

TFM maakt deel uit van Facility Value Group. Facility Value Group is een groep die gespecialiseerd is in het aanbieden van diensten en producten op het gebied van huisvesting- en facilitair management. Onder FVG vallen naast TFM de bv's New Facts, iNFacilities en Facility Match. FVG bestaat inmiddels 15 jaar en er werken ruim 180 medewerkers (FVG, 2016).

Het veldonderzoek wordt uitgevoerd bij FVG. Om duidelijkheid te scheppen in dit rapport, zullen de termen TFM en FVG niet door elkaar worden gebruikt maar zal enkel TFM worden genoemd.

1.2 Aanleiding

TFM is verhuisd naar een nieuw pand in Zwolle. De reden hiervoor is dat het pand representatiever en fijner voor de werknemers en klanten van TFM is. Maar hoe kan de werkomgeving worden vormgegeven? Is Het Nieuwe Werken (hierna: HNW) hierop van toepassing? Dit zijn vraagstukken waar de directie mee worstelt. Zij willen de verhuizing aangrijpen om de werkomgeving voor de werknemers te verbeteren zodat de productiviteit omhoog kan gaan. Er wordt namelijk verondersteld dat er een relatie is tussen de werkomgeving en de productiviteit, gebaseerd op het product 'impactmanagement' wat TFM aan het ontwikkelen zijn. Daarnaast is TFM bezig met een rebranding, de organisatie in een nieuw jasje steken. Een nieuwe werkomgeving sluit hier daarom mooi op aan.

De werkomgeving in het oude pand was nog 'ouderwets'. Dat wil zeggen dat de medewerkers nog in kantoorcellen en groepskantoren werkten. Een groepskantoor is een omsloten ruimte met 4 – 12 werkplekken (Facto, 2008). In het nieuwe pand is het de bedoeling om eigenschappen van Het Nieuwe Werken te implementeren (Reiling, Mestebeld, Van de Vuurst, & Peper, 2016). Hierbij valt te denken aan het plaats- en tijdonafhankelijk werken door werknemers en op kantoor in open ruimtes werken (Over het nieuwe werken, 2015). Dit sluit ook aan bij de missie van TFM, namelijk: *"Onze ambitie is om werkomgevingen en verblijfsomgevingen steeds beter te maken, zodat mensen en groepen gezond en*

gelukkig kunnen werken en samen zijn. We hebben daarbij oog voor de leefomgeving, de sociaal maatschappelijke verhoudingen en de natuur” (TFM, z.j.). Daarnaast streeft TFM ernaar om “De waarden die goede faciliteiten en huisvesting bijdragen aan de gezondheid, het welzijn, het geluk en de arbeidsprestatie van een medewerker steeds verder te doorgronden en te begrijpen” (TFM, z.j.).

Relevantie

Dit afstudeeronderzoek is relevant voor TFM omdat de productiviteit en het welbehagen van medewerkers erg van belang is voor de organisatie. Er werken namelijk veel consultants die het visitekaartje van de organisatie zijn. Wanneer zij niet tevreden zijn, zijn ze niet representatief voor TFM. Zoals de missie van TFM ook al aangeeft, willen ze graag de werkomgeving steeds beter maken zodat mensen gezond en gelukkig kunnen werken en samen zijn. Door de huidige werkomgeving te verbeteren met onder andere aspecten van HNW, zou de productiviteit van de medewerkers omhoog kunnen gaan.

Managementvraagstuk

Het managementvraagstuk dat centraal staat in het adviesgedeelte van deze thesis, is als volgt: hoe kan de werkomgeving worden verbeterd zodat de productiviteit van de medewerkers geoptimaliseerd wordt? Het nieuwe pand heeft nog niet de uitstraling die de directie graag ziet. Tegelijkertijd gaat de directie er vanuit dat er een relatie is tussen de werkomgeving en de productiviteit van de medewerkers. Met andere woorden, TFM hoopt de productiviteit van de medewerkers te kunnen optimaliseren door de werkomgeving anders vorm te geven. Onder de vormgeving van de werkomgeving valt niet alleen de inrichting van het meubilair, ook aspecten als het klimaat, de akoestiek en de sfeer worden meegenomen in het rapport.

1.3 Adviesdoel

Het adviesdoel is een bijdrage leveren aan het verhogen van de productiviteit door te onderzoeken wat voor de medewerkers van TFM een optimale werkomgeving kan zijn.

Adviesvraag: Hoe kan TFM een werkomgeving creëren die de productiviteit van de medewerkers optimaliseert?

Informatie en uitleg

Het advies begint met criteria en adviesopties om tot een juist advies te komen. Daarna wordt de beste adviesoptie gekozen waarna het wordt uitgewerkt in een Programma van Eisen (PVE). Hierin wordt beschreven wat de wensen en eisen van verschillende stakeholders zijn. Tevens wordt er uitgelegd wat precies wordt geadviseerd. Daarna volgt een implementatieplan. Hierin wordt besproken hoe het advies kan worden geïmplementeerd, aan de hand van de PDCA-cyclus van Deming (Maas & Pleunis, 2006). Met name de plan fase wordt hierin uitgewerkt. Hierbij valt te denken aan wie wat doet, wanneer het plaatsvindt en een kostenplaatje.

1.4 Onderzoeksdoel

Het onderzoeksdoel is een bijdrage leveren aan het advies over hoe de directie van TFM de werkomgeving kan vormgeven zodat de productiviteit van de medewerkers geoptimaliseerd wordt in het nieuwe pand. Dit wordt beoogd door inzicht te geven in de wensen en behoeften van medewerkers over de werkomgeving en HNW, de situatie in het oude en nieuwe pand en hoe de factoren van de werkomgeving uit de literatuur beleefd worden in de praktijk.

Om het onderzoeksdoel te behalen, is er een hoofdvraag opgesteld met bijbehorende deelvragen.

Hoofdvraag: Welke factoren van de werkomgeving beïnvloeden de productiviteit en hoe beleven medewerkers die in de praktijk?

Deelvragen:

1. Welke factoren van een werkomgeving beïnvloeden volgens de literatuur de productiviteit van medewerkers?
2. Wat is volgens de werknemers een optimale werkomgeving?
3. Hoe beleven de medewerkers de werkomgeving in het oude en nieuwe pand?
4. Welke rol speelt de trend HNW bij de vormgeving van de werkomgeving?

1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 1 is de achtergrondinformatie over de organisatie en de aanleiding van het onderzoek beschreven. Hoofdstuk 2 bevat het theoretisch kader met bijbehorend *literature review* waar wordt ingegaan op de kernbegrippen en de relaties die daartussen bestaan. Tevens wordt er antwoord gegeven op de deelvragen die betrekking hebben op het literatuuronderzoek. Hoofdstuk 3 geeft informatie over de methodologische aanpak van het onderzoek. Hierin worden zaken als de onderzoeksanpak, dataverzamelmethode en onderzoekseenheden besproken. Vervolgens worden in hoofdstuk 4 de resultaten van het onderzoek uitgelicht. Tevens worden deze gegevens grondig geanalyseerd. In hoofdstuk 5 worden de deelvragen met betrekking tot het veldonderzoek beantwoord. Hoofdstuk 6 wordt gevormd door een reflectie op de betrouwbaarheid, begripsvaliditeit, interne- en externe validiteit van het onderzoek. In hoofdstuk 7 wordt het advies beschreven. Hierin worden verschillende adviesopties gepresenteerd waarna het beste alternatief gekozen wordt. Tevens wordt in een PVE aangegeven wat het advies precies inhoudt. Tot slot wordt in een implementatieplan beschreven hoe het beoogde advies kan worden uitgevoerd. Er wordt afgesloten met een nawoord.

2. Theoretisch kader

Hoofdstuk 2 bevat het theoretisch kader met bijbehorend literature review. Hierin worden drie kernbegrippen gedefinieerd en gerelateerd aan elkaar.

Aanpak literatuuronderzoek

Het literatuuronderzoek is de fundering voor het veldonderzoek en de beantwoording van deelvraag 1. Hiervoor is gebruik gemaakt van verschillende zoekmachines waarbij gezocht is naar literatuur over onder andere werkomgeving, productiviteit en HNW. Doordat er al eerder onderzoek is gedaan, kan in dit onderzoeksrapport gebruik worden gemaakt van resultaten uit deze eerdere onderzoeken. Een uitgebreid zoekproces is terug te vinden in bijlage A. Tevens worden een aantal bronnen beoordeeld aan de hand van AAOCC criteria (Hoogwijk, 2015), te bestuderen in bijlage B.

2.1 Literature review

De operationalisering van de kernbegrippen is terug te vinden in bijlage C. In de geraadpleegde literatuur zijn meerdere definities van HNW te vinden. In bijlage D zijn deze definities en vergelijkingen te vinden. Tevens beschrijft bijlage E de geschiedenis en het ontstaan van HNW. De leidende definitie van HNW wordt hieronder gepresenteerd.

Het Nieuwe Werken: *'Het nieuwe werken is een visie of kijk op de manier van werken waardoor het effectiever, efficiënter maar vooral ook plezieriger werken is. Dit wordt onder andere gerealiseerd door medewerkers ruimte en vrijheid te geven in de manier van werken en door aan te sturen op resultaten.'*

De literatuur geeft een aantal definities van het begrip 'werkomgeving'. Deze definities en vergelijkingen zijn in bijlage F te vinden.

De werkomgeving kan verdeeld worden in twee elementen. Het eerste element is fysiek.

De fysieke werkomgeving: *'De fysieke werkomgeving is een ruimte waarin een medewerker kan werken waarbij specifiek aandacht wordt geschonken aan faciliteiten als meubilair, luchtbehandeling, akoestiek en privacy. Zodra de verschillende faciliteiten goed in balans zijn, kan er gesproken worden van een prettige fysieke werkomgeving.'*

Het tweede element is mentaal.

De mentale werkomgeving: *'De mentale werkomgeving voor werknemers zijn ontastbare zaken als de relatie met een leidinggevende, stressniveau, vrijheid en verantwoordelijkheden en sfeer tussen en met collega's. Zodra zulke elementen goed geregeld en in balans zijn, kan er gesproken worden van een prettige mentale werkomgeving.'*

Voor het begrip 'productiviteit' zijn ook een aantal definities in de literatuur gezocht. Deze definities en vergelijkingen zijn te vinden in bijlage G. Productiviteit kan volgens Batenburg & Van der Voordt verdeeld worden in gepercipieerde productiviteit en rationele feitelijke productiviteit. In dit onderzoek is gebruik gemaakt van de eerstgenoemde en daarom wordt van 'gepercipieerde productiviteit' een definitie gegeven. Als er verder in het rapport over de productiviteit van medewerkers wordt gesproken, zal dit de gepercipieerde productiviteit zijn, tenzij anders wordt aangegeven.

Gepercipieerde productiviteit: 'Ervaringen van medewerkers die beschrijven hoe productief zij zijn bij bepaalde omstandigheden.'

Hoe wordt productiviteit gemeten?

In dit onderzoek is er gewerkt met de gepercipieerde productiviteit. Zoals eerder aangegeven bestaat dat uit ervaringen van medewerkers waarbij zij beschrijven hoe productief zij zijn onder bepaalde omstandigheden. Er is bewust gekozen voor deze vorm van productiviteit omdat dat gemakkelijker te meten is.

De rationele feitelijke productiviteit is een stuk complexer te meten. 'Het meten van de daadwerkelijke arbeidsproductiviteit van kantoormedewerkers is voor de meeste functies nauwelijks mogelijk' – (Batenburg & Van der Voordt, 2007). Voor zover er onderzoek is gedaan om de invloed te meten op de feitelijke productiviteit, betreft dit voornamelijk onderzoek naar het effect van een geïsoleerde omgevingsfactor op het uitvoeren van een routinematige taak. Bijvoorbeeld: een onderzoek uit 1973 in een fabriek waarbij 20.000 fabrieksarbeiders gemeten werden onder de invloed van meer en minder licht. Het meest opvallende resultaat hierbij was dat alle arbeiders beter gingen presteren, maar alleen vanwege het feit dat zij extra aandacht kregen van de onderzoekers (Batenburg & Van der Voordt, 2007).

De gepercipieerde productiviteit kan simpelweg worden gemeten door medewerkers te vragen wanneer zij wel of niet productief zijn en onder welke omstandigheden zij beter werk verrichten. Door gebruik te maken van de Likertschaal, kunnen medewerkers een cijfer geven op een schaal van 1 tot 5 hoe productief zij zichzelf vinden. Er is voor dit onderzoek bewust gekozen voor een 5-puntenschaal omdat de antwoorden dan nog overzichtelijk blijven. Bij een hogere schaal lopen de resultaten te veel uiteen bij een kleine groep respondenten (Verhoeven, 2011).

Verschil in werkomgeving

De ene werkomgeving is de andere natuurlijk niet. Er zijn erg veel verschillende werkomgevingen, zeker nu medewerkers steeds minder gebonden zijn aan een bepaalde plaats, bijvoorbeeld het kantoor. Zij kunnen thuis werken, maar ook onderweg, bij een klant, in een café, in de bibliotheek of een flexplek. Daarnaast bestaan er ook nog verschillende werkomgevingen voor verschillende werkzaamheden. Voor een productiemedewerker is de fabriek zijn werkomgeving, een advocaat ziet vooral zijn kantoor en de rechtbank als werkomgeving en een buschauffeur brengt zijn tijd door in de bus.

Doordat er zoveel verschillende werkomgevingen zijn, is het van belang om aan te geven met welk soort werkomgeving er in dit onderzoek wordt gewerkt. De medewerkers van TFM werken voornamelijk op kantoor en dat is dan ook de werkomgeving die onderzocht is.

Hoe beïnvloed HNW de werkplekken?

Zoals in bijlage D ook is vermeld, heeft HNW als element, tijd- en plaatsafhankelijk werken (Baane, 2011). Daarbij hoort een werkplek die hierop is afgestemd. Onder een werkplek wordt het volgende verstaan: *‘Een werkplek is een plek waar je simpel gezegd je werk kunt doen. Dit hoeft niet per se een bureautafel te zijn, maar het kan ook een restaurant of bibliotheek zijn’* (Leeninga, 2015). HNW heeft invloed op de vormgeving van een werkplek. Waar werkplekken vroeger nog geschikt waren voor slechts één persoon en persoonlijk waren ingericht, is dit tegenwoordig wel anders. Nu maakt men gebruik van flexplekken, iedereen mag overal zitten en werken. Door in te spelen op de technologieën, kan een werkgever aanzienlijk besparen op werkplekken, want er zijn er minder van nodig. Bijvoorbeeld door medewerkers een laptop te geven hoeft niet overal meer een vaste computer te staan. Ook grote documentkasten zijn verleden tijd doordat gegevens in de cloud opgeslagen kunnen worden. Door middel van HNW, kunnen medewerkers op kantoor werken, maar ook thuis, in een café of bibliotheek. Tevens zijn werkplekken activiteitgericht. Dit betekent dat er bijvoorbeeld plekken zijn om in stilte te werken, plekken om samen te werken met anderen en plekken om te telefoneren zonder dat anderen hier last van hebben.

Hoe beïnvloed een werkomgeving de productiviteit van medewerkers?

De werkomgeving heeft invloed op de productiviteit van medewerkers. De drie belangrijkste factoren die voor een medewerker moeten kloppen zijn het binnenklimaat, de luchtbehandeling en verlichting (Officemagazine, 2014). Het gaat zelfs zover dat een slecht binnenklimaat leidt tot een lagere productiviteit, stelt Philomena Bluysen van TNO. Met name in kantoortuinen waar veel mensen in één ruimte werken, raakt de lucht sneller vervuild door circulatie van bacteriën, huidschilfers en pollen. Dat verhoogt het aantal ziektegevallen, wat de werkgever vanzelfsprekend geld kost, €3600 euro per werknemer per jaar (Bluysen, 2014).

Volgens het Officemagazine speelt vooral daglicht een belangrijke rol voor de gezondheid en het prestatievermogen van de medewerker. Enkele belangrijke aspecten van verlichting zijn: geen verblinding of weerkaatsing, gelijkmatige verdeling in een ruimte en een combinatie van algemene en specifieke verdeling zodat de werknemer zijn persoonlijke verlichting zelf kan bijstellen, bijvoorbeeld een bureaulamp. Daarnaast is het daglicht erg belangrijk voor de productiviteit van kantoormedewerkers. Dit wordt bevestigd door een onderzoek van Boubekri, Cheung en Reid (Boubekri, et al., 2008). Mensen die bij daglicht werken slapen beter, hebben minder lichamelijke klachten en voelen zich energiever. Tevens hebben werknemers behoefte aan privacy en stilte. Het is daarom van belang om grote, luidruchtige apparaten in aparte (goed geventileerde) ruimte te zetten zodat ze geen overlast bezorgen. Tevens is het Officemagazine van mening dat een goed klimaat maakbaar is. Voor kantoorwerk geldt een ruimtetemperatuur van 21 à 22 graden Celsius als optimaal. Daarnaast is de lucht in een kantoor vaak te droog. Dat veroorzaakt huidproblemen, droge slijmbeurzen en luchtweginfecties. Door regelmatig kort te luchten wordt er verse lucht aangevoerd in de ruimte. Ook planten helpen om de lucht te verschoonen. Sommige zorgen zelfs voor het onschadelijk maken van giftige stoffen als kooldioxide en benzol (Officemagazine, 2014). Tevens brengen planten een stukje natuur in huis en leiden ze tot een hogere productiviteit (Bergs, 2007).

Uit een onderzoek van Batenburg & Van der Voordt voor Center for People en Buildings blijkt dat de werkgevers vooral veel kunnen verbeteren op het gebied van binnenklimaat, akoestiek, concentratiemogelijkheden en diversiteit in werkplekken. Ook ergonomisch meubilair, verlichting, privacy en daglicht scoren hoog onder kantoormedewerkers. Naast de bereikbaarheid van het kantoorgebouw en de communicatiemogelijkheden die een organisatie biedt, zijn dit, volgens het CfPB, aspecten die de werknemers het belangrijkst vinden. Daarnaast vermelden zij ook dat werkomgevingen van elkaar verschillen. Een medewerker op kantoor vindt dat een werkomgeving voor 70% invloed heeft (Batenburg & Van der Voordt, 2007).

Invloed van HNW op productiviteit

Onder HNW valt plaatsonafhankelijk werken, wat betekent dat een medewerker overal kan werken. Zo ook thuis. Al heeft dat invloed op de productiviteit, volgens een onderzoek van TNO experts. Volledig thuiswerken lijkt op korte termijn gunstig voor de productiviteit, maar die neemt na enige tijd weer af, zelfs zover dat niet thuiswerken productiever is. Dit komt doordat binding met het bedrijf en samenwerken met collega's sterk wordt verminderd. Activiteitgerelateerde werkplekken, mits goed doorgevoerd, hebben echter wel een blijvend positief effect op de productiviteit. Toch wordt de activiteit telefoneren nog onvoldoende ondersteund wat kan leiden tot geluidsoverlast en productiviteitsverlies (Van den Anker, 2012).

Uit een onderzoek van PwC (PricewaterhouseCoopers, internationaal accountants- en belastingadviseurbedrijf) leidt HNW tot hogere motivatie van medewerkers. HNW geeft de medewerker meer controle over de keuze waar en wanneer te werken. Dit verhoogt het gevoel van vrijheid en autonomie. Daarnaast stelt Mirjam Van Dijk dat door HNW de werktijd efficiënter wordt gebruikt. In plaats van reizen naar een overleg kan er gebruik worden gemaakt van (video)conference en kletsen bij het koffieapparaat wordt vervangen door chatten met collega's. Bij Essent levert dit een productiviteitswinst op van 10 - 15% (Van Dijk, 2011).

Uit een onderzoek van Learth Overmans en Maarten Spekschate (2014) blijkt dat de fysieke werkomgeving een minimale invloed heeft op de subjectieve (gepercipieerde) productiviteit van medewerkers. Dit komt volgens hen doordat de fysieke werkomgeving zowel positief als negatief wordt ervaren. Wel geven respondenten aan dat ICT een belangrijk onderdeel is in het ondersteunen van werkzaamheden. Ook de toegankelijkheid van ICT en informatie, zowel binnen als buiten kantoor, wordt gezien als belangrijke invloed op productiviteit. Deze bevindingen worden door verschillende andere studies ondersteund (Black & Lynch, 2000) (Nordhaus, 2002) (Wiel & Leeuwen, 2003). Interessant is dat een toename in productiviteit met name wordt toegeschreven op het mentale element. De meest belangrijke invloed op de productiviteit schrijven respondenten toe aan de relatie met een manager en de mate van vrijheid en verantwoordelijkheid. Dit sluit aan bij de literatuur die stelt dat vertrouwen een positief effect heeft op arbeidsproductiviteit (Bertram, 2004) (Berman, 2002) (Yamamura & Shin, 2010).

Volgens Bijl (2009) en Kempilla & Lonnqvist (2003) is het meten van veranderingen in productiviteit complex waardoor er nog weinig in de literatuur te vinden is over de invloed van de mentale werkomgeving op productiviteit.

In eerste instantie zou alleen de fysieke werkomgeving worden meegenomen in het veldonderzoek. De bovenstaande bevindingen over de mentale werkomgeving zijn echter interessant en zullen daarom ook worden meegenomen in het veldonderzoek. De complexiteit van het meten van productiviteit zal worden opgelost door de gepercipieerde productiviteit te onderzoeken waarbij medewerkers zelf kunnen aangeven of hun productiviteit veranderd.

Met de bovenstaande bevindingen in het achterhoofd, kan geconcludeerd worden dat onderzoekers geen eenduidig antwoord kunnen geven op de vraag: 'Welke factoren van een werkomgeving beïnvloeden volgens de literatuur de productiviteit van medewerkers?'. Er zijn zowel fysieke als mentale elementen die de werkomgeving volgens de literatuur beïnvloeden. In tabel 2.1 wordt schematisch weergegeven welke fysieke en mentale elementen van de werkomgeving invloed hebben op de productiviteit van medewerkers.

Tabel 2.1: factoren die de werkomgeving beïnvloeden

Fysieke elementen	Mentale elementen
Verlichting	Relatie manager
Daglicht	Sfeer werkvloer
Meubilair	Relatie collega's
Akoestiek	Mate van vrijheid en verantwoordelijkheden
Bereikbaarheid gebouw	Binding organisatie
ICT middelen	
Diversiteit werkplekken	
Luchtbehandeling	
Klimaat	
Privacy	
Groenvoorzieningen	

3. Methodologische verantwoording

In hoofdstuk 3 wordt beschreven hoe het veldonderzoek van de thesis is ingericht. Hierin worden de volgende elementen besproken: de onderzoeksstrategie, dataverzamelmethode, het meetinstrument, onderzoekseenheden en de methoden van data-analyse.

3.1 Adviesvraag, hoofd- en deelvragen

In de inleiding zijn de adviesvraag en de hoofd- en deelvragen al weergegeven. Om het onderzoek te kunnen uitvoeren naar aanleiding van de operationalisering van de kernbegrippen, dient er allereerst nagedacht te worden over de manier van onderzoek doen. De methodologische verantwoording zal in dit hoofdstuk worden beschreven.

De adviesvraag luidt als volgt: *'Hoe kan TFM een werkomgeving creëren die de productiviteit van de medewerkers optimaliseert?'*

Het onderzoeksdoel hierbij is inzicht krijgen in de wensen en behoeften van medewerkers om een bijdrage te leveren aan het adviesrapport voor TFM over het verhogen van de productiviteit door middel van het creëren van een optimale werkomgeving in het nieuwe pand. Er kan onderscheid worden gemaakt tussen twee hoofdtypen van onderzoek, namelijk fundamenteel onderzoek en praktijkgericht onderzoek (Verhoeven, 2011). Uit het onderzoeksdoel en de adviesvraag kan geconcludeerd worden dat het gaat om een praktijkgerichte onderzoeksstrategie, aangezien het gaat om een vraagstuk uit de praktijk. Om de adviesvraag te kunnen beantwoorden, is er een hoofdvraag opgesteld met daarbij behorende deelvragen.

Hoofdvraag: Welke factoren van de werkomgeving beïnvloeden de productiviteit en hoe beleven medewerkers dit in de praktijk?

Deelvragen:

1. Welke factoren van een werkomgeving beïnvloeden volgens de literatuur de productiviteit van medewerkers?
2. Wat is volgens de werknemers een optimale werkomgeving?
3. Hoe beleven de medewerkers de werkomgeving in het oude en nieuwe pand?
4. Welke rol speelt de trend HNW bij de vormgeving van de werkomgeving?

3.2 Onderzoeksstrategie

In paragraaf 3.2 wordt de keuze voor de onderzoeksstrategie toegelicht. Hierin wordt vermeld of er van kwalitatief of kwantitatief onderzoek gebruik zal worden gemaakt en wat de casus en het fenomeen is.

Kwalitatief onderzoek

Een onderzoek kan kwantitatief en kwalitatief zijn. Kwantitatief onderzoek wordt toegepast als er behoefte is aan cijfermatige informatie. Er wordt vaak gebruik gemaakt van metingen op basis van grote steekproeven om een uitspraak te kunnen doen over een groep. Daarnaast worden de resultaten vaak in tabellen of grafieken gepresenteerd waarbij vragenlijsten vooraf zijn gegaan (allesovermarktonderzoek, 2015). Kwalitatief onderzoek daarentegen biedt specifieke informatie verkregen uit een bepaalde groep. Er wordt gebruik gemaakt van kleine steekproeven (interviews) om

te achterhalen wat de achterliggende motieven en meningen zijn. Het belangrijkste aspect van kwalitatief onderzoek is dat waarde wordt gehecht aan de betekenis die mensen (deelnemers aan onderzoeken) aan een bepaalde situatie geven (Verhoeven, 2011).

Verantwoording

Er is gekozen voor kwalitatief onderzoek omdat door middel van deze strategie specifieke en diepgaande informatie kan worden achterhaald. Voor kwalitatief onderzoek is het kenmerkend om erachter te komen waarom iets zo is, bijvoorbeeld waarom medewerkers beter werken in een bepaalde werkomgeving. De kwantitatieve strategie is in dit onderzoek geen goede optie omdat die eerder wordt toegepast bij behoefte aan cijfermatige informatie. Dat is in dit onderzoek niet aan de orde, juist de achterliggende gedachte is belangrijk. Daarnaast werkt kwantitatief onderzoek met grote groepen waarbij een uitspraak gedaan kan worden over een populatie. TFM is een redelijk klein bedrijf waardoor dus geen uitspraak kan worden gedaan over een grote populatie. Voor TFM is het van belang om te onderzoeken welke factoren een invloed hebben en wat dit met de medewerker doet. In een enquête (kwantitatief) worden vaak gesloten vragen gesteld waardoor er oppervlakkige antwoorden verkregen worden. In een interview (kwalitatief) daarentegen kan doorgevraagd worden op een antwoord dat is gegeven. Zo kan diepere informatie worden verkregen waardoor de deelvragen beter beantwoord kunnen worden (Verhoeven, 2011). Kortom, kwalitatief onderzoek gaat dieper op informatie in dan kwantitatief onderzoek, iets wat bij dit onderzoek belangrijk is. De cijfermatige informatiebehoefte is hierbij minder aanwezig.

Het onderzoeksdesign wat is gebruikt, is een casestudy. Een casestudy geeft een verschijnsel in een bepaalde omgeving weer, in dit geval de invloed van werkomgeving op productiviteit. De casestudy is enkelvoudig en intrinsiek, wat aangeeft dat er slechts één organisatie onderzocht wordt. Dit is TFM en is tevens de casus van het onderzoek. Het fenomeen wat is onderzocht, is de invloed van de werkomgeving op de productiviteit van medewerkers. Daarnaast worden er verschillende methoden van dataverzameling gebruikt, zoals diepte-interviews en literatuuronderzoek. Naarmate de gegevens uit de verschillende bronnen meer met elkaar overeenstemmen, is er sprake van triangulatie wat betekent dat er een grotere geldigheid van het onderzoek is. Er worden meerdere metingen verricht vanuit verschillende invalshoeken. Dit is kenmerkend voor een casestudy en kwalitatief onderzoek (Baarda, 2013).

3.3 Waarnemingsmethoden

Er komen verschillende waarnemingsmethoden voor in dit onderzoek. In paragraaf 3.3 worden de verschillende methoden uitgelegd.

Literatuuronderzoek

Allereerst is er literatuuronderzoek uitgevoerd. Hiervoor is gekozen omdat er al eerder onderzoek naar werkomgevingen en productiviteit is gedaan waardoor deze kennis bruikbaar kan zijn bij het huidige onderzoek. Er is in de literatuur gezocht naar informatie over de werkomgeving, HNW en productiviteit. Ook de relatie tussen deze kernbegrippen is aan bod gekomen. De onderstaande deelvraag heeft een behoefte naar informatie vanuit de literatuur en is daarom ook beantwoord vanuit de literatuur. Tevens is er onderzoek gedaan naar vergelijkbare onderzoeken om zo meer informatie te verzamelen over de

onderwerpen. Vanuit de verkregen informatie zijn conclusies getrokken waarmee de deelvraag wordt beantwoord.

- ❖ Deelvraag 1: Welke factoren van een werkomgeving beïnvloeden volgens de literatuur de productiviteit van medewerkers?

Interviews

De tweede methode van waarnemen is het afnemen van interviews. Hiervoor is gekozen om de achterliggende betekenis van de medewerkers te kunnen achterhalen. Het hoe en waarom is hierbij belangrijk. De interviews zijn half gestructureerd. Dit betekent dat er wel een lijst met vragen aanwezig is, maar er ook zeker ruimte is voor de inbreng van de respondent (Verhoeven, 2011). Het is gemakkelijker om door te vragen op een bepaald antwoord. Er is veel ruimte om in te spelen op de situatie en er kan gebruik worden gemaakt van een doorvraagtechniek.

De interviewgids is opgesteld aan de hand van de literatuur. Hierdoor kunnen relevante vragen worden gesteld en is de kans op bruikbare antwoorden groter.

De onderstaande deelvragen hebben een informatie behoefte vanuit de interviews.

- ❖ Deelvraag 2: Wat is volgens de werknemers een optimale werkomgeving?
- ❖ Deelvraag 3: Hoe beleven de medewerkers de werkomgeving in het oude en nieuwe pand?
- ❖ Deelvraag 4: Welke rol speelt de trend HNW bij de vormgeving van de werkomgeving?

Er is dus zowel gebruik gemaakt van literatuuronderzoek als kwalitatief onderzoek. Hierdoor is dezelfde informatie vanuit verschillende perspectieven bekeken en is er sprake van triangulatie (Verhoeven, 2011). Dit houdt in dat door middel van meerdere manieren van onderzoek, de geldigheid van de onderzoeksresultaten verhoogd wordt. Tabel 3.1 geeft schematisch de waarnemingsmethoden met een verantwoording weer.

Tabel 3.1: Schematische weergave waarnemingsmethoden

Databron	Methode van dataverzameling	Verantwoording
Geschreven documenten	Literatuuronderzoek	Informatie over werkomgeving, HNW en productiviteit wordt vergaard om de deelvragen te kunnen beantwoorden. Tevens zorgt dit voor input voor de interviews.
Individen	Interviews afnemen	Met een aantal respondenten worden interviews afgenomen zodat duidelijk wordt hoe medewerkers de invloed van werkomgeving op productiviteit in de praktijk beleven.

3.4 Onderzoekseenheden

Voor de interviews die in paragraaf 3.3 zijn genoemd, zijn onderzoekseenheden geselecteerd.

Onderzoekseenheden betreffen de populatie van het onderzoek en kunnen personen, organisaties of situaties zijn (Verhoeven, 2011). In dit onderzoek vormen de 60 medewerkers van TFM de onderzoekspopulatie. Zij maken namelijk gebruik van de werkomgeving.

Verhoeven (2011) stelt dat er twee methoden van steekproeven zijn, namelijk een selecte steekproef en een aselechte steekproef. In dit onderzoek zal er sprake zijn van een selecte steekproefmethode. Dit houdt in dat er van te voren wordt bedacht welke respondenten onderzocht zullen worden. Niet alle eenheden uit de populatie hebben evenveel kans om in het onderzoek terecht te komen (Baarda, 2013). De respondenten zijn geselecteerd op basis van functie en werkzaamheden, het steekproefkader. Hiervoor is gekozen omdat verschillende werkzaamheden zorgen voor een ander gebruik van de werkplek (Hofkamp & Van Meel, 2013). Bij TFM kunnen de werknemers in principe worden verdeeld in twee groepen, consultants en backofficemedewerkers. Het gebruik van de werkomgeving is hierbij anders. De backoffice maakt namelijk veel meer gebruik van een werkplek dan een consultant. Zij zijn vaker onderweg of bij een klant. Hier moet dus rekening mee worden gehouden bij het afnemen van de interviews. Daarbij is het lastig om van te voren te beredeneren hoeveel interviews er gehouden gaan worden. Verzadiging speelt bij kwalitatief onderzoek een grote rol. Dat wil zeggen dat er door wordt gegaan met het verzamelen van informatie totdat er geen nieuwe informatie meer verkregen wordt (Baarda, 2013). Om toch een inschatting te maken, is er gesproken met onderzoeksdocent Sandra Borghuis (Borghuis, 2016). In eerste instantie worden ongeveer 6 tot 8 personen geïnterviewd, verdeeld over de consultants en medewerkers van de backoffice. Bij de backoffice worden medewerkers van de afdelingen financiën, HRM, assistentie en ICT gevraagd. Bij de consultants wordt onderscheid gemaakt in de bv's, namelijk TFM, iNFacilities en New Facts.

3.5 Meetinstrument

Het meetinstrument waarmee in dit onderzoek is gewerkt, is een interview. Voorafgaand aan het interview is er een interviewgids gemaakt. Deze is te vinden in bijlage H. De interviewgids is gemaakt met behulp van het boek 'Basisboek Interviewen' van Ben Baarda (2012). De interviewgids is half gestructureerd, omdat er dan ruimte is voor toevoegingen wat bij een gestructureerde interviewgids niet het geval is. Bij een niet gestructureerde interviewgids staat juist bijna niets vast. Ook dat is bij dit onderzoek niet handig, omdat de kans dan groter is dat er iets wordt vergeten. De vragen en antwoorden liggen bij een half gestructureerde interviewgids niet van te voren vast, maar de onderwerpen al wel. De vragen staan vaak in logische volgorde, bijvoorbeeld chronologisch (Baarda, Van der Hulst, & De Goede, 2012). De interviews zijn individueel afgenomen. Het voordeel hiervan is dat respondenten gemakkelijker praten over gevoelige kwesties zoals financiën of onderlinge sfeer, omdat ze zich veiliger voelen dan in een groep collega's (Baarda, Van der Hulst, & De Goede, 2012). Verder is het interview redelijk informeel omdat de respondenten bij de organisatie in dienst zijn waarvoor het onderzoek wordt uitgevoerd. Zij staan er om bekend een gemakkelijke omgang te hebben. Ten slotte zijn de interviews face to face afgenomen en opgenomen met een mobiele telefoon zodat het teruggeluisterd kan worden. Een voordeel hierbij is dat er een grote mate van flexibiliteit aanwezig is. Bijvoorbeeld; als een respondent de vraag niet snapt, kan de vraag worden herhaald of gesteld worden in andere woorden. Tevens kan er bij een onvolledig antwoord door worden gevraagd om op die manier meer en juiste informatie te krijgen (Baarda, Van der Hulst, & De Goede, 2012).

De interviewgide heeft een normale structuur zoals beschreven wordt in het basisboek interviewen van Baarda. Er wordt gestart met een introductie, daarna volgen de vragen en stellingen en als laatste een afsluiting (Baarda et al, 2012).

De interviewgide bestaat uit vier hoofdvragen. Deze interviewvragen komen voort uit de onderzoeksvragen en het literatuuronderzoek. Bij de vragen staan topics waarover door kan worden gepraat als ze niet spontaan aan bod komen. Dan is de kans groter dat alle informatie wordt verschaft die nodig is voor de beantwoording van de onderzoeksvragen. Vraag één en twee uit de interviewgide gaan over de situatie in het oude en nieuwe pand. Deze komen voort uit deelvraag drie. De sub-topics die hierbij aan bod komen, zijn door middel van operationalisering van kernbegrippen verschaft. In de literatuur is namelijk onderzocht wat er onder een werkomgeving wordt verstaan. Het kernbegrip 'werkomgeving' is afgepeld en leidde tot aspecten als meubilair, luchtbehandeling en sfeer van collega's (Leeninga, 2015) (Bluyssen, 2014) (Officemagazine, 2014). In bijlage C is de uitgebreide operationalisering te bestuderen (Hofkamp & Van Meel, De Werkplekwijzer, 2013). Bij vraag twee staan onder de topics nog een aantal sub-topics over HNW. Deze sub-topics komen voort uit de operationalisering en de aspecten van HNW (Van Capelleveen, 2016), (Volberda, 2013) (Van de Haterd, 2010) (Overmans & Spekschate, 2014).

Vraag drie gaat ook over HNW en daarbij wordt gebruik gemaakt van dezelfde aspecten. Tevens kan de medewerker zelf aangeven wat te verstaan onder HNW. Vraag vier bespreekt de ideale situatie van een werkomgeving van de medewerker. Deze vraag komt voort uit deelvraag twee.

Tevens worden er een aantal stellingen voorgelegd. De respondenten geven een cijfer van 1 tot 5 op de Likertschaal (Verhoeven, 2014). Hieronder volgt de verdeling:

- 1 = Helemaal mee eens
- 2 = Mee eens
- 3 = Niet mee eens, niet mee oneens
- 4 = Oneens
- 5 = Helemaal mee eens

Tijdens het interview is er gebruik gemaakt van projectieve technieken. Een constructietechniek waar gebruik van werd gemaakt is de derdepersoonstechniek. De geïnterviewde werd gevraagd om in feite te denken zoals de persoon in het voorbeeld. Vooral bij gevoelige kwesties is het handig om deze techniek toe te passen omdat er mogelijk geen antwoord wordt gegeven als het rechtstreeks gevraagd wordt. Door te denken vanuit de derde persoon, krijg je mogelijk wel antwoord. Mensen die het gevoel hebben niet over zichzelf maar over een ander te praten, hebben de neiging minder terughoudend te zijn. Daarnaast werd er gebruik gemaakt van de doorvraagtechniek LSD. Dit staat voor luisteren, samenvatten en doorvragen. Op deze manier wordt gewaarborgd dat de informatie juist wordt geïnterpreteerd (Baarda, Van der Hulst, & De Goede, 2012). Voorbeelden van doorvragen zijn:

- Kun je me daar wat meer over vertellen?
- Heb je daar een voorbeeld van?
- Waarom vind je dat?
- Wat moet ik mij daarbij voorstellen?

3.6 Methoden data-analyse

De data die zijn verkregen door middel van de interviews, zijn geanalyseerd. De methode die hiervoor werd gebruikt, heet coderen. De interviews zijn opgenomen en uitgetypt, ook wel transcriberen genoemd. Hierbij wordt bepaald welke informatie wel en niet bruikbaar is. Bij het coderen is gebruik gemaakt van een computerprogramma genaamd 'Express Scribe Transcription Software'. Met dit programma kan een opgenomen interview vertraagd worden afgespeeld waardoor het uittypen vergemakkelijkt wordt. De interviews zijn woordelijk getranscribeerd wat betekent dat stopwoordjes (zoals 'eh' en 'ah') weg zijn gelaten om het transcript makkelijker leesbaar te maken. Wel is belangrijke non-verbale informatie tussen haakjes gezet zodat daar rekening mee gehouden kan worden. Er is voor deze methode gekozen omdat coderen het best aansluit bij het afnemen van interviews en dus kwalitatief onderzoek. Het coderen is uitgevoerd op basis van methodologische literatuur. Dat betekent dat de antwoorden van de respondenten zijn gebundeld zodat deze gemakkelijk en overzichtelijk terug zijn te vinden. De gegevens zijn eerst open gecodeerd. Dit houdt in dat gegevens worden afgebakend, onderzocht, vergeleken en gecategoriseerd. Elk fragment van het interview is gekenmerkt met een opmerking waarna het een code krijgt, bijvoorbeeld 'OUD - meubilair'. Vervolgens zijn deze gegevens axiaal gecodeerd. Dit betekent dat ze zijn geordend waarbij gekeken is welke codes bij elkaar passen. Vervolgens zijn alle fragmenten en codes in een overzicht gezet zodat het aflezen van resultaten en conclusies vergemakkelijkt wordt (Baarda, Van der Hulst, & De Goede, 2012).

4. Onderzoekresultaten

In dit hoofdstuk zijn de resultaten van de interviews verwerkt. In bijlage I zijn de gecodeerde transcripten van de interviews te vinden die tevens voorzien zijn van codes. In bijlage J staat een overzicht van alle fragmenten van de gecodeerde interviews.

De resultaten worden gepresenteerd in vier delen, refererend aan de vier hoofdvragen uit de interviewgide. Het eerste deel gaat over de werkomgeving in het oude pand. Het tweede deel over de werkomgeving in het nieuwe pand. Deel drie gaat over de ideale omgeving volgens de medewerkers. Het vierde en laatste deel gaat over de invloed van HNW op de werkomgeving. De verschillende delen worden onderverdeeld aan de hand van de verschillende topics.

Wat opviel in de interviews was dat bij sommige aspecten de antwoorden van de medewerkers van de backoffice aanzienlijk anders waren dan de antwoorden van de consultants. Ook waren er verschillen met betrekking tot leeftijd en geslacht. Bij de aspecten waar er duidelijke verschillen zijn op te merken, wordt dit vermeld.

4.1 Situatie oude pand

In deel I wordt de werkomgeving in het oude pand besproken aan de hand van de topics die in het interview naar voren zijn gekomen. Bij aspecten waarin verschillen zijn tussen de medewerkers van de backoffice en de consultants, wordt dit duidelijk aangegeven. Bijlage K bevat een sfeerimpressie van het oude pand.

Meubilair

Backoffice medewerkers

Medewerkers van de backoffice gaven aan overwegend negatief te zijn over het meubilair in het oude pand. De stoelen waren oud en niet verstelbaar. Ook de bureaus waren niet verstelbaar. Medewerker 2: *'De staat van het meubilair, dat was niet zo best. Geen prettige ondersteunende stoelen en slechte verstelhoogte van de bureaus'*. Zij geven meubilair dan ook een 1 (helemaal mee eens) als het gaat over de invloed van meubilair op productiviteit. Er is een verschil in leeftijd op te merken. De medewerkers van de backoffice die 40 jaar of ouder zijn, geven aan meer last te hebben van slecht meubilair.

Consultants

De consultants deelden de mening over de stoelen, al geven zij aan minder waarde te hechten aan meubilair. Medewerker 6: *'Bij de opdrachtgever kunnen we ook niet kiezen waar we zitten. Dus al zet je me op een kruk, ik doe mijn werk er wel om'*. Zij geven meubilair over het algemeen een 3 op schaal van 1 tot 5.

De indeling van de werkomgeving was 'hokkerig', volgens de meeste respondenten. Medewerker 6: *'Het nodigde weinig uit tot verbinding'*.

Luchtbehandeling

Backoffice medewerkers

De medewerkers van de backoffice waren niet positief gesteld over de klimaatbeheersing in het oude pand. Het kastje waarmee de temperatuur geregeld kan worden, werkte vaak niet en was niet goed afgesteld. Er was één kastje voor meerdere ruimtes waardoor het bijvoorbeeld in de ene ruimte ook kouder werd wat dan niet de bedoeling was. Medewerker 1: *'Ja, dus als je die op blazen zette, hadden de burens die er zaten daar ook last van'*. Tevens kon het ontzettend warm worden in het oude pand doordat de zon op het glazen gebouw scheen. Medewerker 2: *'Als het veel te warm is, dan zou mijn productiviteit omlaag gaan'*. De lucht die er hing was droog wat slecht is voor de gezondheid. Medewerker 7: *'Er hing wel een vrij droge lucht in het oude pand. Dus mensen met lenzen, waar ik er één van ben, die hadden wel last van droge ogen'*.

Consultants

De consultants leken er echter geen last van te hebben. Medewerker 6: *'Ik had geen last van dat het te koud of te warm was'*. Maar na doorvragen bleek dat het klimaatsysteem niet toereikend werd gevonden voor het pand. Medewerker 6: *'Er werd bijvoorbeeld 's avonds vergaderd maar doordat het systeem om 5 uur uitgeschakeld werd, was het soms bloedheet daar'*. Ook medewerker 3 geeft aan dat het systeem niet goed was in te stellen, maar dat er ook niet veel hinder van werd ondervonden. *'Bij de opdrachtgever weet je immers ook niet waar je komt te zitten'*.

Licht

De backoffice medewerkers en de consultants geven hier beide aan dat het daglicht in het oude pand prettig was. Ze zijn het erover eens dat daglicht een positieve invloed heeft op de productiviteit. *'Ja, daglicht bevordert mijn productiviteit'* zei medewerker 2. Ook medewerker 6 geeft aan prettiger te werken met daglicht.

Het kunstlicht was prima. Geen enkele medewerker heeft hier problemen mee gehad. Medewerker 6: *'Het was gewoon tl-verlichting, het was voldoende'*. Medewerker 7 geeft zelfs aan soms met de lichten uit te werken. *'Het voelde soms gewoon fijner als het licht uit was. En het scheelt natuurlijk een stukje energie'*.

Akoestiek

De akoestiek was goed. Medewerker 3: *'Maar dat kwam ook wel omdat je daar dus in verschillende kantoren zat. Dan zijn er wanden die het geluid van het kantoor naast je tegen houden'*. Na doorvragen kwam wel naar voren dat medewerkers weleens hinder hebben ondervonden van het omgevingsgeluid. Medewerker 2: *'Omdat we met z'n drieën in één ruimte zaten, had ik altijd wel last van het omgevingsgeluid'*. Tevens benoemen ze dat ze liever even ergens gaan zitten waar ze zich kunnen concentreren. Medewerker 6: *'Ik merkte dat ik het prettiger vond om ergens alleen te zitten dan bij de rest van de consultants'*. Medewerker 8: *'Als ik veel lawaai om mij heen heb, merk ik dat ik snel ben afgeleid'*. Omgevingsgeluid heeft dus wel invloed op productiviteit, zowel volgens de medewerkers van de backoffice als de consultants.

De privacy was goed. Iedereen had de mogelijkheid om bij privékwasties de deur te sluiten. Alleen tijdens het bellen werd er wel eens hinder ondervonden. Medewerker 8: *'Soms dacht ik: "Dat telefoontje is echt wel privé" maar je kon nergens naar toe om even ongestoord te bellen, puur omdat daar geen ruimte voor werd aangeboden'*.

ICT

Backoffice medewerkers

Over de ICT-middelen waren de medewerkers tevreden. Medewerker 4: *'Het was allemaal goed geregeld'*. De backoffice was voorzien van vaste pc's en vaste telefoons. Medewerker 1 geeft aan altijd prima het werk te kunnen hebben doen. Na doorvragen bleek dat het soms wel lastig was om met verschillende programma's te werken. *'We moesten vaak schakelen tussen het ene en het andere programma, papiertjes erbij. Als ik dan zag dat consultants met twee schermen konden werken, dacht ik "Hé, maar dat is voor ons ook wel handig"'*. Medewerker 7 geeft aan dat er nog wel traag internet was, waar hinder van werd ondervonden bij bijvoorbeeld het installeren van een update. *'Maar wanneer je een document aan het typen was, is het minder relevant'*. Verder geven ze aan dat de werking en snelheid van laptop en telefoon erg belangrijk is. Medewerker 2: *'Een 1, wanneer het niet werkt, zijn we echt onthand'*.

Consultants

Ook de consultants geven aan dat ze tevreden waren over de ICT in het oude pand. Medewerker 3: *'We hadden de beschikking over een werkplek met dockingstation, heel handig als je in een rapport aan het werken bent'*. Medewerker 6 geeft aan dat het is verbeterd sinds het begin. *'Toen was het nog behoorlijk amateuristisch. Met een usb-stick de bestanden verplaatsen, niet bij alle gegevens kunnen. Gelukkig is dat verbeterd'*. Alle consultants geven aan niet te kunnen werken zonder goedwerkende ICT middelen.

Groenvoorziening

In het oude pand waren planten aanwezig, maar niet iedereen merkte ze op. Medewerker 8: *'Ik kan me niet eens herinneren dat we planten hadden'*. De medewerkers die ze wel zagen, waren er tevreden over. Medewerker 4: *'Dat was goed geregeld. We hadden een paar mooie plantenbakken in de centrale ruimte en in de kleinere kantoren had je wat planten op je bureau'*. Zij geven ook aan dat ze het fijn vinden dat er planten in de werkomgeving aanwezig zijn, maar dat ze niet merken dat hun productiviteit er door veranderd. Medewerker 7: *'Ik weet niet wat die plantjes doen, maar het geeft toch gezelligheid'*. Medewerker 6: *'Nee, ik denk niet dat het mijn productiviteit beïnvloed'*. Daarnaast geeft elke medewerker aan geen verschil in zuurstofgehalte te merken.

Koffie

Over de koffie waren de meningen verdeeld. Sommigen vonden dat de koffie niet te drinken was. Medewerker 6: *'De koffie die we in het oude pand hadden, was echt verschrikkelijk'*. Terwijl anderen de koffie prima vonden. Ze zijn het er wel over eens dat goede koffie belangrijk is, maar het heeft geen invloed op hun productiviteit. Medewerker 6: *'Het is niet dat als er geen koffie is, ik mijn werk niet goed kan doen. Dan drink ik eerder water of zo'*.

Parkeergelegenheid

De medewerkers waren het er allen over eens dat de parkeergelegenheid slecht geregeld was in het oude pand. Medewerker 3: *'Ja dramatisch. Er was niet genoeg plek waardoor auto's werden ingesloten'*. Tevens geven sommigen aan dat het wel invloed heeft op de productiviteit. Anderen vermelden dat het meer invloed op het humeur. Medewerker 1: *'Als je je auto ergens neer moet zetten waar die mogelijk beboet kan worden, dan heeft dan wel invloed op mijn humeur en dat heeft dan weer invloed op mijn productiviteit'*.

Sfeer collega's

De onderlinge sfeer tussen collega's was heel goed. Al geeft medewerker 3 aan dat het contact tussen sommige mensen minder was omdat er allemaal verschillen plekken waren. Medewerker 6 geeft aan toch overal even langs te lopen om 'goedendag' te zeggen en zo iedereen te spreken. Medewerker 3: *'Een goed team is heel belangrijk'*. Op de vraag of het ook echt invloed heeft op de productiviteit, wordt verschillend gereageerd. Medewerker 2: *'Elke relatie is belangrijk. Als het niet lekker loopt heb je daar wel last van'*. Terwijl medewerker 8 juist aangeeft: *'Ik zou me dan opsluiten in een hok en daar hard werken. Ik denk juist dat als ik heel goed met collega's kan opschieten, ik ga kletsen en koffie drinken. Dus als je het puur over werkproductiviteit hebt, is het misschien wel beter om niet zo goed met collega's op te kunnen schieten'*.

Relatie leidinggevende

Iedereen was het eens over het feit een goede relatie te hebben met zijn of haar leidinggevende. Ook heeft het invloed op de productiviteit, volgens medewerker 1. *'Ja, dat denk ik uiteindelijk wel. Elke relatie denk ik wel, zowel met collega's als leidinggevend. Als dat niet lekker loopt dan heb je daar wel last van'*. Hoewel sommige medewerkers aangaven hun leidinggevende graag wat vaker te willen zien, waren ze wel tevreden over de relatie.

Mate van vrijheid en verantwoordelijkheid

Alle medewerkers zijn van mening genoeg vrijheid te hebben. Medewerker 3: *'De vrijheid is heerlijk. Ik kan in grote mate zelf mijn uren indelen, zelf beslissen waar ik werk en hoe ik werk. Dat is echt heel prettig. Het geeft ook aan dat je leidinggevende je vertrouwd, dat werkt ook wel fijn'*. Tevens deelt iedereen de mening dat het belangrijk is om vrijheid te hebben.

4.2 Situatie nieuwe pand

In deel II wordt de werkomgeving in het nieuwe pand besproken aan de hand van de topics die in het interview naar voren zijn gekomen. Bijlage L bevat een sfeerimpressie van het nieuwe pand, de huidige situatie.

Meubilair

Het meubilair is hetzelfde als in het oude pand. Medewerker 2: *'Het meubilair is in principe mee verhuisd'*. Er waren wel plannen voor nieuw meubilair, maar dat is uitgesteld. Daar zijn de medewerkers wel teleurgesteld over. Er wordt zelfs eigen meubilair meegenomen. Medewerker 1: *'Ik heb mijzelf dus nu een zitbal toegeëigend, echt een ontlasting voor mijn rug'*. De communicatie daarbij is niet perfect geweest. De werkplekken in het nieuwe pand zijn al wel verbeterd. Maar zowel medewerkers van de backoffice als de consultants geven aan meer diversiteit in werkplekken te willen zien.

Medewerker 8: *'Er zijn concentratiewerkplekken, vergaderruimtes, ontmoetingsplekken. Dat is allemaal wel erg fijn. Het kan nog wel beter, bijvoorbeeld een telefoonplek en aanlandplek. Dan heb je veel verschillende werkplekken voor verschillende activiteiten'*. Medewerker 2 geeft aan het fijn te vinden om bijvoorbeeld een fietswerkplek te hebben. *'Het lijkt me heerlijk om te kunnen wisselen van werkplek en in beweging te zijn tijdens je dagelijkse werkzaamheden'*.

Luchtbehandeling

'De klimaatbeheersing is veel beter geregeld. Er kunnen ramen open en de luchtbehandeling is beter af te stellen', aldus medewerkers 2 en 3. Hierin is geen verschil te merken in de antwoorden van de backofficemedewerkers en de consultants. Ook medewerker 6 is het hiermee eens. *'Het pand is gerevitaliseerd. Er zit een compleet nieuwe installatie in. Het wordt op afstand beheerd. Erg prettig allemaal'*. Het klimaatsysteem wordt nu in overleg afgesteld, in verband met de hoeveelheid mensen in een open werkplek. Individuele temperatuurregeling is daardoor niet nodig, volgens de meeste werknemers. Wat als positief aspect wordt ondervonden, is het feit dat er in dit pand ramen open kunnen. Medewerker 3: *'Frisse lucht is toch wel heel erg belangrijk voor de productiviteit'*. Keerzijde hiervan is wel dat je de klimaatinstallatie om zeep helpt, vind medewerker 6. *'Want dan gaat de koude lucht die het systeem blaast, door het raam weer naar buiten'*.

Licht

Het daglicht was al goed maar dat is alleen nog maar verbeterd, tenminste, op de werkvloer. Medewerker 1: *'De lichtinval is prachtig'*. Alleen medewerker 8 vindt dat het nieuwe pand donkerder is. Verder is de lichtinval in de andere ruimten wat beperkt, geven verschillende medewerkers aan. Medewerker 2: *'In de vergaderruimtes en concentratiewerkplekken vind ik het daglicht wat beperkt. Dus dan moet je kiezen, vind je daglicht belangrijker of ga je toch voor concentratie?'*. Verder vind medewerker 4 het daglicht op de vaste werkplek niet goed. *'Daar heb je geen direct daglicht, alleen maar kunstlicht. Dat merk ik ook aan mijn ogen. Ik moet nu vaker een bril op'*. Medewerker 1 gaf aan in het oude pand vaak last van de ogen te hebben. Beide werknemers zijn 40 jaar of ouder.

Akoestiek

Backoffice medewerkers

Het nieuwe pand is voorzien van geluidswerende wanden tussen de werkplekken. De medewerkers van de backoffice geven aan blij te zijn met de wanden, omdat ze toch nog een beetje privacy hebben. Tevens geven de backofficemedewerkers aan dat het nu juist erg stil is op de werkvloer. Medewerker 4: *'De sfeer is helemaal weg. Het is ontzettend stil, mensen zijn gewoon bang om wat te vragen of te vertellen'*. Ook medewerker 7 is het hiermee eens. *'Van geluid heb je geen last. Mensen werken heel erg stil omdat ze elkaar niet tot last willen zijn'*. Daarbij is de privacy wel wat minder geworden, ondanks de wanden. Medewerker 4: *'Als je een telefoontje hebt, merk je toch wel dat mensen zich er mee gaan bemoeien'*. Medewerker 7: *'Je kunt tegenwoordig zo bij iemand op het scherm kijken. In het oude pand moest je eerst iemand kantoor in. Dus ja, de privacy is wel minder geworden'*.

Consultants

De consultants geven echter aan dat die wanden niet echt helpen. Medewerker 8: *'Die wanden vangen natuurlijk wel wat op, maar niet alles'*. Medewerker 6 geeft aan: *'Er moeten meer maatregelen worden genomen wil je er akoestisch echt op vooruit gaan'*. Door de grote werkplek zijn medewerkers namelijk eerder afgeleid. Medewerker 3: *'Ja, je hebt wel meer geluid nu je in een grotere werkruimte bij elkaar zit'*. *'Ik merk wel dat ik sneller ben afgeleid, in het nieuwe pand'*, aldus medewerker 6. De privacy is volgens de consultants niet veranderd.

ICT

'Ik dacht dat het in het oude pand al goed was, maar met de kennis van nu is het alleen maar verbeterd', verklaard medewerker 2. Bijna iedereen is het daarmee eens. Medewerker 7: *'We werken nu helemaal draadloos met laptops en dockingstations. Minder storingen dan in het oude pand. Het werkt allemaal perfect. Daarbij is de internetverbinding een stuk sneller. We hebben niks te klagen'.*

Medewerker 2: *'Ook de backoffice werkt nu met laptops en dockingstations. Het is heerlijk om overal te kunnen zitten'.* Alleen medewerker 1 ervaart hinder met het printen van documenten. *'Het proces van printen is niet versneld. Het kost mij enorm veel tijd om te printen. Het hindert mij in mijn werkzaamheden.'*

Groenvoorziening

De groenvoorziening is niet veranderd. *'De planten zijn gewoon meeverhuisd',* aldus medewerker 3. Met de kennis die op is gedaan bij klanten, merkt medewerker 8 wel dat planten een huiselijk gevoel geven, maar nog steeds wordt er niet opgemerkt dat planten invloed hebben op het zuurstofgehalte.

Koffie

De koffie is in alle opzichten verbeterd. Medewerker 4: *'Het koffiezetapparaat wat we nu hebben, helemaal top! Goed te drinken en gebruiksvriendelijk. Het brengt een stukje kwaliteit met zich mee'.*

Medewerker 6: *'Koffie moet niet alleen goed smaken, het moet er ook goed uitzien. Een bonenmachine werkt hier aan mee'.* Medewerker 7: *'We hebben nu ook een pantry waarbij we alles voor handen hebben. Een mooi zitje, uit het zicht waarbij niet iedereen je het beleg van het brood staart'.*

Parkeergelegenheid

Het parkeren is een stuk beter. *'Er is veel meer parkeergelegenheid, meer plek'* aldus medewerker 3. Medewerker 6 geeft aan dat het ook een stuk beter voor de klant is. *'Nu kun je klanten weer met een gerust hart ontvangen'.*

Sfeer collega's

De mening over de sfeer tussen collega's is verdeeld. Enerzijds zijn medewerkers positief. Medewerker 1: *'Het leuke aan dit kantoor is dat je daadwerkelijk contact hebt met je externe collega's. De verhoudingen zijn zachter geworden. De drempel om iemand wat te vragen is verlaagd doordat je met z'n allen ergens zit. Voorheen was het nog wel eens zo van "dat moet jij maar doen". Nu gaat het anders, dat vind ik prettiger'.* Anderzijds vertellen medewerker 2 en 4 dat de sfeer juist is omgeslagen. *'Het is nog wel erg rustig. Je bent haast te bang om een grapje te maken want dan horen ineens 10 collega's het in plaats van 2 of 3. Het is net alsof wanneer mensen in kleinere, intiemere ruimtes zitten, ze meer durven te zeggen dan in een grotere ruimte. Het valt een beetje dood'.* Ook medewerkers 6 en 7 zijn het hier mee eens en zouden dit graag anders zien.

Relatie leidinggevende

De relatie met een leidinggevende is niet veranderd. Na doorvragen gaf medewerker 8 aan wel eerder een praatje te maken met een leidinggevende. Eerder was er meer afstand tussen de werkplekken.

Medewerker 6: *'De relatie is goed. Het is ook belangrijk om iemand te hebben waarmee over onderwerpen gespard kan worden'*. Medewerker 7 geeft nog aan dat het iets rustiger is als de leidinggevende niet aanwezig is. *'Het welbekende: "Als de kat van huis is, dansen de muizen op tafel". Dan is het toch wat minder uitbundig'*.

Mate van vrijheid en verantwoordelijkheid

'In het nieuwe pand heb je meer mogelijkheden om ergens anders te zitten. Dus in die zin is er meer vrijheid', geeft medewerker 4 aan. Daar is de rest van de medewerkers het wel mee eens, hoewel de consultants hier al wel aan gewend waren. Verder is er geen verschil in vrijheid of verantwoordelijkheden in werk. Medewerker 7 vertelt dat het wel wat meer werkplekbeheer vergt. *'Nieuwe laptops, beeldschermen, mensen vragen meer en hebben meer informatie nodig. Maar dat is niet erg, ik doe het graag'*.

Overig

Wat verder nog opvalt in de interviews, is dat de communicatie tussen de directie en de medewerkers niet altijd optimaal is. Na doorvragen kwam naar voren dat er onduidelijkheid is over de rebranding. Eerst werd er gezegd dat er in het nieuwe pand al nieuwe meubels en dergelijke kwamen te staan, maar uiteindelijk is dit niet na gekomen. Verschillende antwoorden van verschillende medewerkers geven aan dat niet duidelijk is wanneer er nieuw meubilair komt en wat er precies speelt omtrent de rebranding. Medewerker 1: *'Ik heb wel het idee dat er niet aan onze verzoeken gehoor is gegeven. Dat op sommige cruciale punten niet nagedacht is'*. *'Vanuit eerdere ervaring had ik zoiets van, laat ik er maar getemperd mee omgaan, laat ik mezelf niet blij maken met een dood vogeltje'*. Ook medewerker 2 geeft aan dat er meer intern moet worden besproken, bijvoorbeeld over het schoonhouden van de werkplek en de pantry. Ook medewerker 4 geeft aan dat de communicatie beter kan, zowel tussen de collega's onderling als met de directie. *'Toen we over gingen naar het nieuwe werken, stuitten wij op erg veel problemen. We hadden meer input verwacht van de consultants aangezien zij het één en ander bij de klant al hadden ervaren. Het viel me flink tegen. De communicatie moet in ieder geval goed geregeld zijn'*.

Verder wordt er verrassend veel over gezondheid en het welbevinden in de interviews verteld. Medewerker 1 geeft aan dat het welbevinden van de mensen de productiviteit beïnvloed. *'Het zit 'm in heel kleine dingetjes waarbij aandacht een heel essentieel onderdeel is. Je gewaardeerd voelen'*. Medewerker 8 geeft aan dat het belangrijk is dat je je goed voelt op je werk. Je collega's maar ook de organisatie. *'Dat mensen voor je klaar staan, je leidinggevendens aan de jas kunt trekken, hier en daar een dolletje en samenwerking, dat is heel erg belangrijk'*. Qua gezondheid wordt er veel over werkhouding gesproken, maar ook over droge lucht en fel licht. Verder kan er uit de interviews worden opgemaakt dat mentale aspecten minstens zo belangrijk, dan wel belangrijker zijn voor de werkomgeving van kantoormedewerkers. Medewerker 6: *'Het gaat er meer om dat je je goed voelt op je werk. Dan maakt een werkplek mij minder uit'*.

4.3 De ideale werkomgeving

In deel III wordt de ideale werkomgeving volgens de medewerkers besproken. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de medewerkers van de backoffice en de consultants.

Medewerkers backoffice

De medewerkers van de backoffice geven aan een goede sfeer te willen op de werkvloer. In het oude pand was de sfeer nog wel goed, doordat medewerkers 'veilig' in verschillende kleine kantoren zaten. Het nieuwe pand bestaat uit één grote werkvloer waardoor iedereen elkaar kan horen. Medewerker 2: *'Een grapje tussendoor kan bijna niet omdat je bang bent dat ineens 10 mensen het horen in plaats van 2'*. Medewerker 4 is het hiermee eens en kan duidelijk merken dat de sfeer anders is. Een ander mentaal aspect is het welbevinden van de medewerker. Medewerker 1 geeft aan dat het vooral in de kleine dingetjes zit. *'Een bepaalde mate van waardering voelen, een stukje aandacht. Dat is heel essentieel als je wilt dat mensen hard voor je lopen'*. Daarnaast zijn de medewerkers van de backoffice verrassend genoeg gesteld op hun gezondheid als het gaat om de werkomgeving. Aspecten die meespelen zijn een droge lucht, te koude of te warme temperatuur, slechte verlichting (zowel daglicht als kunstlicht) en meubilair dat niet ergonomisch verantwoord is. Al deze aspecten worden weer gerefereerd aan hun gezondheid.

Als laatste geven zij aan dat de middelen waar zij mee werken goed geregeld moeten zijn. Hiermee worden ICT-middelen bedoeld, maar ook de kantoorvoorzieningen als documentopslag en kantoorartikelen. Bij ICT is het bijvoorbeeld van belang dat er zo min mogelijk storingen zijn. Dat is in het nieuwe pand ook goed geregeld. Tevens vinden ze het belangrijk dat dockingstations aanwezig zijn en draadloze verbinden goed werken. Daarnaast vinden de backofficemedewerkers dat de overige middelen ook goed geregeld moeten zijn. Medewerker 1: *'Clean desk werken, prima, ben ik helemaal voor. Maar geef ons wel onze middelen dat we ons werk nog goed kunnen uitvoeren. Wij hebben gewoon soms nog een nietmachine en post-it nodig. Als dat er niet meer is, kunnen wij niet werken'*. Dat is in het nieuwe pand nog niet helemaal goed geregeld in verband met HNW. Tevens geeft medewerker 4 aan dat de communicatie met leidinggevenden en collega's van twee kanten moet komen. *'Het moet niet zo zijn dat ze er alleen zijn als ze wat van je nodig hebben'*. Ook dit heeft te maken met het mentale aspect welbevinden. Als laatste vinden de backofficemedewerkers dat HNW beter doorgevoerd moet worden. Het is nu nog heel summier terwijl ze claimen expert te zijn op dat gebied. Ook zijn er geen vernieuwende aspecten van HNW terwijl dit in eerste instantie wel de bedoeling was. Dit kan terugslaan op de communicatie onderling.

Consultants

De consultants vinden het vooral belangrijk dat er genoeg verschillende werkplekken zijn met (ICT) middelen waarmee je je werk kunt doen, bijvoorbeeld voorbereidingen treffen en contact leggen met de klant. Medewerker 6: *'Het is belangrijk dat de ontmoetingsplek gestimuleerd wordt. Consultants zijn niet vaak op kantoor te vinden, maar dat is ook een goed punt want ze moeten bij een klant zijn. Maar als ze dan wel op kantoor komen, is het van belang dat je die ontmoeting stimuleert en dus faciliteert. Je moet meer kunnen bieden dan alleen een kop koffie. Ook een broodje en een goed zitje zijn dan belangrijk'*. Medewerker 8 geeft nog aan dat de kantoorruimten niet te groot moeten zijn omdat dat afleidt. Maar ook verschillende soorten werkplekken zijn belangrijk. *'Werkplekken waar je kunt vergaderen, werkplekken waar je geconcentreerd kunt werken, plekken waar je gezellig samen kunt lunchen, werkplekken waar je kunt bellen zonder iemand te storen, aanlandplekken. Dan kun je echt activiteitgericht werken'*. Daarnaast is het voor hen belangrijk dat ze een goede relatie met hun

leidinggevende hebben. Ze zijn namelijk niet vaak op kantoor dus zien elkaar niet vaak in real life. Een sparringpartner om ideeën voor te leggen is daarom van belang voor een goede werkomgeving. Als laatste geeft medewerker 6 nog aan dat de werkplek voor consultants niet zo belangrijk is, daar waar voor backofficemedewerkers juist de essentie ligt. *‘De omgeving, de sfeer, uitstraling waar je je prettig bij voelt, dat is van belang’.*

4.4 Invloed van HNW

Deel IV bespreekt de invloed van HNW op de werkomgeving.

De medewerkers van TFM vinden over het algemeen dat HNW niet echt goed is doorgevoerd in het nieuwe pand. Medewerker 4: *‘Nee, echt heel summier, heel algemeen is het nieuwe werken doorgevoerd’.* Medewerker 3 geeft ook aan dat het nieuwe werken nog maar minimaal is toegepast. *‘En dat is op zich best vreemd. We verkopen een product onder de naam HNW, maar zelf doen we er eigenlijk helemaal niet aan. Terwijl dat juist een visitekaartje is, we moeten er voorlopers in zijn’.* Ook medewerker 8 geeft aan dat de consultants advies geven op het gebied van inrichting dus TFM daar eigenlijk ook voorloper op zou moeten zijn. *‘We zeggen tegen de klant “Oh, dat kan echt niet meer hoor, bureaus die niet in hoogte verstelbaar zijn”, terwijl we er zelf nog wel aan zitten. Dat is een beetje jammer’.* Medewerker 4: *‘Ik had meer vernieuwende dingen verwacht, een bureaufiets of een zit-sta bureau. Zeker omdat we zelf in de branche zitten en het verkopen’.*

Verder geven de medewerkers aan wel prettig te werken met cleandeskpolicy en activiteitgerelateerde werkplekken. Medewerker 2: *‘Clean desk, ik ben helemaal voor. In het oude pand was het vaak een rommeltje waardoor er niet goed werd schoongemaakt. En ik vind een schone werkplek juist heel belangrijk. Het is ook heel prettig dat de prullenbakken weg zijn. Er is nu een centraal punt bij de pantry waar je je afval kunt weggooien. Dat werkt gewoon hartstikke goed’.* Medewerker 3 geeft aan blij te zijn dat er verschillende werkplekken zijn, al kan het nog worden uitgebreid. Medewerker 8 is het hier mee eens. Opvallend is dat consultants over het algemeen meer tevreden zijn met het nieuwe werken, omdat ze er al aan gewend zijn. Backofficemedewerkers hadden meer van het nieuwe werken verwacht. Medewerker 6 geeft ook aan dat het bij consultants meer om de ontmoeting gaat op het kantoor en dat daarin meer gefaciliteerd moet worden. *‘Bijvoorbeeld een broodje kunnen bestellen of een vrijdagmiddagborrel. Het moet meer zijn dan alleen een kop koffie aanbieden. Die ontmoeting moet je stimuleren’.*

5. Conclusie

Hoofdstuk 5 weergeeft een conclusie in de vorm van beantwoording van de onderzoeksvragen en de hoofdvraag.

5.1 Wat is volgens de werknemers een optimale werkomgeving?

Het belangrijkste voor de medewerkers van TFM waardoor zij hun werk goed kunnen doen, is dat de ICT voorzieningen goed geregeld zijn. Dit ligt natuurlijk voor de hand, maar is wel van essentieel belang. Dit komt ook naar voren in de literatuur. Uit een onderzoek van Overmans & Spekschate (2014) blijkt dat ICT een belangrijk onderdeel is in het ondersteunen van de werkzaamheden. Ook de toegankelijkheid van ICT en informatie, zowel binnen als buiten kantoor, wordt gezien als belangrijk invloed op productiviteit. Deze bevindingen worden door verschillende andere studies ondersteund (Black & Lynch, 2000) (Nordhaus, 2002) (Wiel & Leeuwen, 2003). Dit komt overeen bij de medewerkers van TFM. Vooral de consultants geven aan het belangrijk te vinden dat zij bij bestanden en informatie kunnen als zij niet op kantoor zijn. Tevens vinden zij het van groot belang om contact te kunnen onderhouden met de opdrachtgever. Hiervoor moeten zaken als telefoon, laptop en carkit goed werken. Ook voor de backofficemedewerkers is het van belang dat middelen goed geregeld zijn, zowel ICT middelen als voorzieningen in kantoorartikelen. Zij geven aan dat hun productiviteit naar beneden gaat wanneer de kantoorvoorzieningen als printers, kantoorartikelen, laptops en internet niet werken of optimaal geregeld zijn.

Beide groepen medewerkers geven daarnaast aan dat daglicht belangrijk is voor hun productiviteit. Wanneer er geen of niet genoeg daglicht is, wordt de productiviteit verlaagd. Ook geven medewerkers aan dat slecht licht niet bevorderlijk voor de ogen is. Dit wordt bevestigd door een onderzoek van Boubekri et al. Zij hebben onderzocht dat mensen die bij daglicht werken beter slapen, minder lichamelijke klachten hebben en zich energiever voelen (Boubekri, et al., 2008).

Daarnaast is voor de medewerkers van de backoffice hun werkplek erg belangrijk. Zij geven aan dat ergonomisch meubilair, ruimte op de werkplek en de juiste middelen een vereiste zijn bij hun werkzaamheden. Voor consultants speelt dit een veel kleinere rol. De reden die zij hiervoor geven is dat zij vaak verschillende werkplekken hebben en daarom gewend zijn om overal te werken. Wel geven zij aan de voorgaande aspecten belangrijk te vinden als ze dagelijks op dezelfde werkplek werken. Een onderzoek van Batenburg en Van der Voordt (2007) toont aan dat kantoormedewerkers ergonomisch meubilair, verlichting, daglicht en privacy voorop stellen. Dit komt dus overeen met de resultaten van het onderzoek.

Een verrassende uitkomst op het gebied van groenvoorziening. De literatuur geeft namelijk aan dat planten in de werkomgeving de productiviteit verhogen (Bergs, 2007), terwijl de ondervraagde medewerkers hier niets van merken. Wel geven een aantal medewerkers aan dat planten een huiselijk gevoel en een stukje sfeer met zich mee brengen.

Een ander verrassende uitkomst vindt plaats op het gebied van de mentale aspecten. In de literatuur is hier weinig over te vinden, maar de respondenten geven aan dit erg belangrijk, zo niet belangrijker te vinden. Het gaat dan over sfeer tussen collega's op de werkvloer en de relatie met leidinggevenden en collega's. Ook het gevoel van vrijheid en verantwoordelijkheid wordt belangrijk gevonden. Een onderzoek van Overmans & Spekschate (2014) bevestigt dit. Ook zij geven aan dat er in de literatuur weinig over de mentale werkomgeving onderzocht is.

5.2 Hoe beleven de medewerkers de werkomgeving in het oude en nieuwe pand?

Oude pand

Aspecten die door de medewerkers als eerste werden genoemd, waren het meubilair, de luchtbehandeling en de indeling van het kantoor. Het meubilair werd voornamelijk door de medewerkers van de backoffice als slecht ervaren. Oude stoelen en niet verstelbare bureaus waren een doorn in het oog. Er werd zelfs meubilair zelfstandig aangepast omdat het anders rug- en nekklachten opleverde. Consultants waren het hier wel mee eens maar vermelden dat ze hier minder last van hadden aangezien zij niet vaak op kantoor aanwezig zijn.

Ook de luchtbehandeling was niet om over naar huis te schrijven. Aan de ene kant van het pand kon het bloedheet zijn, terwijl mensen aan de andere kant een jas aan moesten. Het klimaatsysteem werd door middel van een tijdsschakelaar geregeld. Op zich goed, maar vaak werd er door de consultants 's avonds vergaderd waarbij de temperatuur niet goed was afgesteld. Daarbij hing er vaak een droge lucht waardoor mensen die lenzen droegen vaak klachten hadden over geïrriteerde ogen. De indeling van het oude kantoor was nog ouderwets en in hokjescultuur. Enerzijds werd dit als negatief ervaren, omdat er zo weinig contact was tussen de verschillende afdelingen. Anderzijds was er wel meer privacy en intimiteit met collega's. Een ander genoemd aspect van de indeling was dat er geen verbinding was. Deels had dit te maken met de verschillende kantoren, maar ook de groei van het kantoor door de jaren heen heeft ervoor gezorgd dat medewerkers niet echt tevreden waren over de indeling van het oude pand.

Het feit de voorgaande aspecten als eerste werden genoemd door de medewerkers, geeft aan dat zij dit als belangrijk ervaren in een werkomgeving.

Nieuwe pand

Het nieuwe pand heeft hetzelfde meubilair als in het oude pand. Dat wordt dus nog steeds als slecht ervaren. Wel zijn er plannen voor nieuw meubilair, maar er heerst onduidelijkheid over het hoe en waarom. Daarnaast wordt een belangrijk punt genoemd waar de twee groepen in mening over verschillen. De backofficemedewerkers zijn van mening dat de sfeer op de werkvloer is verdwenen. Doordat mensen nu met z'n allen op een grote werkvloer werken, is de privacy en intimiteit verminderd waardoor mensen bang lijken om wat te vertellen. Dit vinden ze erg jammer en werd van te voren niet verwacht. De consultants daarentegen vinden de sfeer juist verbeterd. Zij stellen dat er meer contact is tussen de medewerkers van verschillende afdelingen. Ook is het nu toegankelijker om iemand aan te spreken. Daar waar in het oude pand een deur voor zat, is nu open toegankelijk voor iedereen. Iets wat de backoffice ervaart als privacy.

Daarnaast zijn de beide groepen wel te spreken over de verschillende werkplekken, zoals de concentratiewerkplek en de verschillende vergaderruimtes. Wel zijn ze het erover eens dat dit meer uitbereid kan worden, door meer innovatieve aspecten van HNW toe te voegen, bijvoorbeeld een fietswerkplek, meerdere aanlandplekken en telefoonplekken. Ze hopen dan ook dat er meer aspecten van HNW worden doorgevoerd, omdat dat een visitekaartje kan zijn voor de klant. Verder is de luchtbehandeling verbeterd en is het daglicht er bij bijna iedereen ook op vooruit gegaan. De ICT voorzieningen werden in het oude pand als goed ervaren, maar met de kennis van nu is het allemaal erg verbeterd.

5.3 Welke rol speelt de trend HNW bij de vormgeving van de werkomgeving?

De medewerkers van TFM merken in het nieuwe pand vooral dat de werkplekken zijn veranderd. Waar ze in het oude pand nog een hokjes zaten, wordt er nu gebruik gemaakt van een grote werkvloer. Ook zijn er activiteitgerelateerde werkplekken. Verder wordt er nog weinig van HNW gemerkt. Er zijn weinig innovatie aspecten van HNW doorgevoerd, terwijl medewerkers dit wel als belangrijk ervaren. De theorie geeft aan dat HNW vooral bestaat uit het aspect van tijd- en plaatsonafhankelijk werken (Baane, 2011). Dat wordt in het nieuwe pand dus goed nageleefd.

Daarnaast wordt de vrijheid en het loslaten van de controle van managers gestimuleerd in HNW. Ook wel bekend onder de noemer 'behavior' van de hefbomen van Baane (2011). Dit is bij TFM een natuurlijke gang van zaken. In zowel het oude als het nieuwe pand zijn de medewerkers tevreden over de mate van vrijheid en verantwoordelijkheid.

Tevens benoemt de theorie het aspect 'bytes'. Hiermee wordt het gebruik van geavanceerde technologieën bedoeld. De medewerkers van TFM geven aan hier tevreden over te zijn. Ten opzichte van het oude pand beschikt nu iedereen over een laptop, smartphone en een dockingstation op de werkplek. De medewerker krijgt dus de ruimte en tijd om te werken waar en wanneer hij wil en wordt ondersteund door technologieën die zich aan hem aanpassen in plaats van andersom.

5.4 Welke factoren van de werkomgeving beïnvloeden de productiviteit en hoe beleven medewerkers die in de praktijk?

De factoren van de werkomgeving die volgens de literatuur invloed hebben op de productiviteit, worden in tabel 5.1 schematisch weergegeven.

Deze factoren zijn meegenomen in de diepte-interviews om te achterhalen hoe medewerkers die beleefden in de praktijk. Uit de resultaten blijkt dat medewerkers daglicht, ICT middelen, sfeer onder de collega's en de vrijheid ervaren als meest invloedrijk op de productiviteit. Daarin is nog een verschil op te merken tussen de backofficemedewerkers en de consultants. De eerstgenoemde groep hecht veel waarde aan het meubilair en de sfeer op de werkvloer. De consultants daarentegen vinden diversiteit in werkplekken en ICT middelen belangrijker. De literatuur komt op deze aspecten overeen met hoe medewerkers dit beleven op de werkvloer. Waar de literatuur niet overeenkomt, is op het gebied van groenvoorzieningen. De literatuur geeft aan dat dit van invloed is op de productiviteit, terwijl de medewerkers aangeven geen verschil te merken in productiviteit bij aanwezigheid van planten in de werkomgeving. Daarnaast worden privacy, verlichting en bereikbaarheid van het gebouw wel benoemd als invloedrijk in de literatuur, maar komt dit in de resultaten van het veldonderzoek niet expliciet naar voren. Daarentegen is er maar weinig literatuur te vinden over de mentale aspecten van de werkomgeving, terwijl medewerkers aangeven dit juist belangrijk te vinden.

Tabel 5.1 Factoren werkomgeving

Fysieke elementen	Mentale elementen
Verlichting	Relatie manager
Daglicht	Sfeer werkvloer
Meubilair	Relatie collega's
Akoestiek	Mate van vrijheid en verantwoordelijkheden
Bereikbaarheid gebouw	Binding organisatie
ICT middelen	
Diversiteit werkplekken	
Luchtbehandeling	
Klimaat	
Privacy	
Groenvoorzieningen	

6. Discussie

Hoofdstuk 6 bespreekt de validiteit en de betrouwbaarheid van het onderzoek. Deze twee aspecten hebben een groot belang in het onderzoek omdat hiermee wordt aangetoond dat het onderzoek leidt tot kwalitatief goede conclusies. Validiteit geeft de geldigheid van het onderzoek aan, de mate waarin systematische fouten worden gemaakt. Met betrouwbaarheid wordt nagegaan in hoeverre er toevallige fouten in het onderzoek voorkomen (Verhoeven, 2014).

6.1 Begripsvaliditeit

Begripsvaliditeit heeft betrekking op de validiteit van de gebruikte theoretische begrippen in het onderzoek. Over het algemeen wordt er gekeken of 'je meet wat je wilt meten' (Verhoeven, 2014). In dit onderzoek zijn werkomgeving, productiviteit en HNW de belangrijkste begrippen.

De werkomgeving is een ontastbaar begrip en daarmee lastig meetbaar te maken. Tijdens uitgebreid literatuuronderzoek is gebleken dat er geen eenduidige definitie aan gekoppeld kan worden. Kompier & Marcelissen (1990) en Drion & Van Sprang (2012) geven aan dat het alle factoren bevat die bij een werkplek horen, met daarbij ook arbeidsomstandigheden. Er is bijvoorbeeld geen checklist welke aspecten precies onder een werkomgeving vallen, maar er is al wel veel (internationaal) onderzoek gedaan naar de werkomgeving. Daarbij is gebleken dat respondenten geen moeite hadden met het begrip werkomgeving. Het is vergemakkelijkt omdat het kernbegrip is ontrafeld in aspecten als daglicht en meubilair zodat duidelijk is wat er bedoeld wordt. De begripsvaliditeit van het begrip werkomgeving in dit onderzoek is dus gemiddeld.

In dit onderzoek is er gebruik gemaakt van de gepercipieerde productiviteit, wat inhoudt 'hoe medewerkers het zelf ervaren'. Zoals eerder aangegeven is hier gebruik van gemaakt omdat de feitelijke productiviteit van kantoorwerk te complex is om te meten. De medewerkers konden door middel van de Likertschaal aangeven in hoeverre zij vonden dat een factor invloed had op hun productiviteit. De Likertschaal is een veel gebruikt en bekend meetinstrument waardoor de begripsvaliditeit van dit begrip redelijk hoog is.

Het begrip HNW is bij veel mensen wel duidelijk. Onderzoekers in de literatuur zijn het erover eens dat het een nieuwe kijk op werken is, waarbij vooral gebruik wordt gemaakt van nieuwe technologieën en werkplekken waardoor het beter aansluit bij de huidige werkcultuur. In dit onderzoek is voornamelijk de definitie van Bijl (2009) aangehouden. In verder literatuuronderzoek is ook gebleken dat dit de meest hanteerbare definitie is. Het begrip is daarbij nog geoperationaliseerd waardoor tijdens de interviews gevraagd kon worden naar specifieke aspecten van HNW. Er kan dus vanuit worden gegaan dat de begripsvaliditeit van dit begrip hoog is in dit onderzoek.

6.2 Interne validiteit

De interne validiteit gaat volgens Verhoeven (2011) over het in staat zijn om de juiste conclusies te trekken. Er zijn verschillende situaties die de interne validiteit in gevaar kunnen brengen, bijvoorbeeld de gekozen steekproef. In dit onderzoek is er gebruik gemaakt van een selecte steekproef, wat inhoudt dat er bepaalde personen worden geselecteerd om aan het interview te participeren. Er is onderscheid gemaakt tussen twee groepen gebaseerd op functie en werkzaamheden, namelijk de consultants en de backofficemedewerkers. Door beide groepen te interviewen ontstaat er een completer beeld van de organisatie en dit verhoogt de interne validiteit van het onderzoek. Daarnaast is er een risico dat er een

testeffect optreedt, wat inhoudt dat mensen anders reageren als ze weten dat ze aan een onderzoek meedoen. In dit onderzoek zijn de respondenten allemaal individueel geïnterviewd waardoor ze zich veiliger voelen om gevoelige kwesties te bespreken dan wanneer ze in een groep zouden worden geïnterviewd. Daarnaast is ook duidelijk gemaakt dat de interviews en resultaten anoniem zijn waardoor de medewerkers open en eerlijk kunnen zijn, zonder dat dit gevolgen heeft voor hun functie. De respondenten hadden dus geen reden om anders te reageren en dit vergroot de interne validiteit van het onderzoek.

Tevens was er geen sprake van instrumentatie (vragenlijst tijdens onderzoek bijstellen) of moraliteit (uitval van respondenten) waardoor dit onderzoek een hoge interne validiteit heeft.

6.3 Externe validiteit

De externe validiteit geeft aan of het onderzoek een juiste afspiegeling vormt van de populatie. Dit wordt echter voornamelijk gedaan bij kwantitatief onderzoek omdat dan een grote groep mensen wordt bevraagd waardoor het gemakkelijker is om te generaliseren. Dit onderzoek was kwalitatief waarbij slechts een aantal personen geïnterviewd zijn. In dat opzicht is het dus lastig om de resultaten voor alle werkvelden te laten gelden.

In vergelijkbare situaties kan er echter wel gegeneraliseerd worden. TFM is een wat kleinere organisatie met kantoorwerkers en consultants. Bij eenzelfde organisatie kunnen wel dezelfde resultaten uit het onderzoek komen. De mentale aspecten zijn daarentegen veel lastiger te generaliseren, aangezien dat persoonsgebonden is. Een grote of kleine organisatie kan al dan niet een goede sfeer hebben, dus in dat opzicht is dit onderzoek geen goede afspiegeling van het werkveld.

Het steekproefkader in dit onderzoek was wel duidelijk.

6.4 Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid is de mate waarin het meetinstrument in staat is om betrouwbare informatie op te leveren. In welke mate wordt de meting beïnvloed door toevallige fouten? Hoe minder afhankelijk van toeval, hoe betrouwbaarder het onderzoek (Baarda et al., 2012).

De interviews voor dit onderzoek zijn allemaal onder dezelfde omstandigheden afgenomen; face – to – face, in een vergaderruimte, individueel. De respondenten hebben vragen kunnen stellen als een vraag of stelling niet duidelijk was. Daardoor is de kans groter dat er juiste antwoorden worden gegeven, wat de betrouwbaarheid van het onderzoek verhoogd. Daarnaast is er van te voren eerst een proefinterview gehouden, zodat eventuele fouten en onduidelijkheden konden worden verbeterd. Ook dit heeft een positieve invloed op de betrouwbaarheid van het meetinstrument. De interviews zijn opgenomen door middel van opnameapparatuur. Dit verhoogt de betrouwbaarheid van het onderzoek, aangezien de opname op een later moment nog terug geluisterd kan worden waardoor gedetailleerde informatie niet onopgemerkt blijft.

De respondenten zijn allemaal individueel geïnterviewd, waardoor zij open en eerlijk konden praten. Wanneer er bijvoorbeeld een leidinggevende bij had gezeten, was de kans groter dat er positieve en oppervlakkige antwoorden waren gegeven. Door de individualiteit zijn knelpunten van de werkomgeving aan het licht gekomen waardoor een goed advies gevormd kan worden.

Ten slotte zijn de vragen allemaal ondersteund door topics die bij elke respondent hetzelfde waren. Op elk aspect heeft iedere respondent antwoord gegeven waardoor een gedegen conclusie kan worden getrokken.

7. Advies

Het advies wordt gepresenteerd in de vorm van een programma van eisen. Daarna volgt een implementatieplan waarin staat beschreven hoe het advies geïmplementeerd kan worden. In het implementatieplan wordt het advies omgezet in concrete acties aan de hand van de PDCA-cyclus. Tevens worden daarna de kosten behandeld.

7.1 Adviesopties

Er zijn een drietal adviesopties die voortvloeien uit de resultaten en conclusie van het veldonderzoek. Deze adviesopties worden met elkaar vergeleken waarna de beste wordt uitgekozen aan de hand van de gegeven criteria.

Adviesopties

1. Grootschalige herinrichting
2. Kleinschalige herinrichting
3. Verhuizen

Criteria

In overleg met de opdrachtgever zijn er een aantal criteria opgesteld waar de nieuwe werkomgeving aan moet voldoen.

- Ondersteuning van het primaire proces
- Aansluiting van missie, visie en imago van TFM
- Aansluiting op werkzaamheden – activiteitgerelateerd werken
- Voldoende projectruimten en samenwerkplekken
- Budget, €10.000 per maand
- Logistiek goed bereikbaar

Toelichting

Bij het maandelijkse budget van €10.000 euro zit onder andere het volgende inbegrepen:

- Vaste lasten (huur, schoonmaak, internet)
- Eenmalige investeringen
- Onderhoud/reparaties van meubilair

Verantwoording beste advies

Grootschalige herinrichting is de eerste adviesoptie die wordt gegeven. De voordelen hiervan zijn dat er opnieuw gekeken wordt naar de best mogelijke opties om de werkomgeving in te richten. Herinrichting op grote schaal houdt in dat de hele werkomgeving op de schop gaat. Aspecten als activiteitgerelateerd werken en meer ontmoetingsplekken kunnen op deze manier sterker terugkomen. Ook kan er op deze manier worden voldaan aan het criterium 'voldoende projectruimten en samenwerkplekken'. Een nadeel van herinrichten op grote schaal is dat het tijd en geld kost.

Herinrichten op kleine schaal is adviesoptie twee. Dit houdt in dat er slechts gedeeltes van de werkomgeving worden aangepast. Bijvoorbeeld dat alleen het huidige meubilair wordt aangepakt en dat er geen nieuwe werkplekken en ontmoetingsplekken bij komen. Het voordeel van deze optie is dat

het in verhouding minder geld kost in vergelijking met grootschalige herinrichting. Een nadeel is dat niet alles wordt verbeterd wat gevolgen kan hebben voor de productiviteit.

Verhuizen heeft als voordeel dat de bereikbaarheid verbeterd kan worden. Door dichtbij snelwegen te zitten, is het pand beter bereikbaar voor medewerkers en klanten. Dit is belangrijk aspect voor TFM, volgens de opdrachtgever dhr. Den Hoedt. Ook kan er dan (afhankelijk van het pand) meer rekening worden gehouden met de overige criteria zoals aansluiting op missie en visie en werkzaamheden. Nadeel van verhuizen is wederom dat het tijd en geld kost. Aangenomen wordt dat verhuizen meer geld en tijd kost dan het opnieuw inrichten van de huidige werkomgeving. Daarbij is TFM recent verhuisd en hebben zij niet de ambitie om nogmaals te verhuizen.

Aangezien TFM in mei van dit jaar nog is verhuisd, wordt er niet gekozen voor optie drie 'verhuizen'. TFM heeft aangegeven het huidige pand graag te behouden omdat het past bij de identiteit van TFM, transparant en open (Den Hoedt, 2016). De eerste optie, grootschalig herinrichten, past beter bij TFM omdat zij nog zoekende zijn naar een manier om hun werkomgeving in z'n geheel aan te laten sluiten bij de organisatie. Tevens kunnen de resultaten uit het veldonderzoek worden meegenomen om de werkomgeving te laten bijdragen aan de gepercipieerde productiviteit van de medewerkers. Bij herinrichting op kleine schaal is de werkomgeving nog niet optimaal veranderd. Oude en nieuwe aspecten worden gemengd waarbij de organisatie nog niet de juiste uitstraling heeft om specialist in werkomgevingen te zijn. De werkomgeving kan een visitekaartje voor de organisatie zijn waarbij klanten kunnen ervaren hoe een bepaalde werkomgeving bevalt. Daarom wordt er gekozen om een grootschalige herinrichting te doen zodat alles in één keer goed wordt vormgegeven.

In tabel 7.1 worden de scores van de adviesopties op de criteria schematisch weergegeven.

Criteria→ Adviesopties ↓						
	Ondersteuning primair proces	Aansluiting MV TFM	Aansluiting werkzaamheden	Voldoende projectruimten	Budget	Logistiek goed bereikbaar
Grootschalig herinrichten	++	++	++	++	-	+
Kleinschalig herinrichten	+	+	+	+/-	+	+
Verhuizen (afhankelijk van pand)	+	+	+	+	--	++

Beschrijving
 + = positieve invloed
 ++ = zeer positieve invloed
 +/- = neutraal
 - = negatieve invloed
 -- = zeer negatieve invloed

Tabel 7.1: scores adviesopties

7.2 Programma van eisen

Het programma van eisen wordt opgesteld aan de hand van een rapport van Stichting Bouwresearch (SBR) 'Gids bij het maken van een programma van eisen' (SBR, 2004). SBR is een kenniscentrum voor de bouw en helpt bouwbedrijven om op de hoogte te blijven van veranderende wet- en regelgeving. SBR verzamelt kennis en informatie die bouwpartners in hun dagelijks werk nodig hebben en stelt die op verschillende manieren beschikbaar. Dit PVE bestaat uit verschillende hoofdstukken. De projectdefinitie, gebruiksfuncties, eisen en beeldvorming worden besproken.

7.2.1 Projectdefinitie

Het programma van eisen begint met een algemene beschrijving, zodat duidelijk is wat de opgave, ambities en wie de betrokkenen zijn.

Opgave

Dit is het programma van eisen voor de herinrichting van het pand van TFM, locatie Branderweg. Het pand heeft een combinatie van een kantoorfunctie en bijeenkomst-/ontmoetingsfunctie. Het gehele pand heeft meerdere gebruikers, maar dit PVE richt zich alleen op het gedeelte waar TFM zit. Dit gedeelte moet onderdak kunnen bieden aan tenminste 30 werknemers. TFM heeft te maken met backofficemedewerkers en consultants. De medewerkers van de backoffice zijn relatief vaak aanwezig op kantoor en daarom is het van belang dat er altijd plek voor hen is. De consultants zijn veel minder vaak aanwezig waardoor er niet voor iedere consultant een werkplek beschikbaar hoeft te zijn. Het pand is gelegen op het bedrijventerrein 'Voorst' te Zwolle. Door de ligging aan de nieuwe Westenholterallee is het object strategisch gelegen ten opzichte van de A28.

Ambities

TFM wil met het pand graag haar imago onderstrepen. Dit heeft niet zozeer met de uiterlijke verschijningsvorm te maken, maar des te meer met de innerlijke verschijningsvorm. De inrichting moet 'practise what you preach' uitstralen. Ze willen in de werkomgeving laten zien wat ze bij opdrachtgevers uitdragen. Voor TFM betekent dit een werkomgeving die aansluit bij de behoefte van de medewerkers en toekomstbestendig is, dus gemakkelijk fluctuaties binnen de organisatie kan opvangen (De Wit, 2016). Tevens geeft TFM in de visie aan goede faciliteiten en huisvesting te doorgronden ten behoeve van de gezondheid, het welzijn en de arbeidsprestatie van de medewerker. Door met de werkomgeving hierop in te spelen, creëert men een win – win situatie (TFM, z.j.). Ook duurzaamheid staat bij TFM hoog in het vaandel. Door nieuwe en innovatieve technologieën toe te passen, kan TFM rekening houden met het milieu. Daarnaast willen ze gebruik maken van duurzame materialen binnen de inrichting van de werkomgeving.

Betrokkenen

De belangrijkste groep betrokkenen zijn de medewerkers van TFM. Zij werken bijna dagelijks in het pand en hebben daarom vaak te maken met de werkomgeving. Daarnaast zijn de klanten van TFM betrokkenen. Opdrachtgevers en kennispartners kunnen het kantoor betreden en daar hun werkzaamheden uitvoeren. Ook kunnen zij ervaren hoe het is om innovatie op een werkplek te hebben.

7.2.2 Gebruiksfuncties

In deze paragraaf wordt beschreven in welke gebruiksfuncties de locatie moet voorzien en waaraan het gebouw onderdak moet bieden. Normaliter wordt er volgens het SBR onderscheidt gemaakt tussen de locatie, het gebouw, de ruimten en de plekken. Maar omdat er alleen op TFM wordt toegespitst, worden de locatie en het gebouw niet nader uitgelegd.

Ruimten

In het pand zijn verschillende ruimten aanwezig. In tabel 7.2 worden de ruimten die in het gedeelte van TFM worden gerealiseerd benoemd. Deze ruimten komen uit het boek 'De werkplekwijzer' (Hofkamp & Van Meel, 2013).

Tabel 7.2: ruimten in de werkomgeving

Werkplekken	Overlegplekken	Faciliteiten
Open werkplek	Gesloten overlegplek	Receptie
Halfopen werkplek	Open overlegplek	Pantry
Concentratieruimte	Vergaderruimte	Printerruimte
Projectruimte	Brainstormruimte	Loungeplek
Telefoonplek		Gamesroom
Aanlandplek		

Plekken

Voor de plekken is dezelfde methode gebruikt als bij de ruimten in het gebouw, te vinden in tabel 7.3. Deze komen voort uit het rapport van SBR.

Tabel 7.3: plekken in de werkomgeving

Verkeersruimten	Gebruiksobjecten	Bouwdelen
Trap	Bureaus	Klimaatstelsel
Lift	Bureaustoelen	Scheidingswanden
Gang	Computers	
Vloer	Dockingstations	
	Opbergruimten	
	Lockers	
	Loungebanken	
	LED-TV	
	Pantrybenodigdheden	
	Koffieautomaat	
	Afvalcontainers	
	Planten	
	Vergadertafels	
	Vergaderstoelen	
	Sta-zitbureaus	
	Printbenodigdheden	

7.2.3 Eisen

De derde bouwsteen in het PVE betreft de eisen waaraan de werkomgeving moet voldoen, zodat het de gepercipieerde productiviteit bevordert. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen functionele eisen, wet- en regelgeving, de wensen van medewerkers die naar voren zijn gekomen in het veldonderzoek en belangrijke aspecten van het literatuuronderzoek.

Functionele eisen

- Innovatie speelt een grote rol
- Herkenbaarheid, de identiteit van TFM dient in de aankleding en sfeer naar voren te komen
- Zonering op de werkplek door middel van groenvoorziening en akoestische wanden e.d.
- Open werkomgeving
- Activiteitgerelateerde werkplekken
- Voldoende project- en samenwerkruimten

Wet – en regelgeving

- Meubilair moet voldoen aan de voorgeschreven ARBO-eisen.
- Pand moet voldoen aan de NPR richtlijnen.
- Duurzaamheid dient nageleefd te worden bij de inrichting van het pand

Wensen van medewerkers

- Ergonomisch meubilair
- Ruimte op de werkplek
- Innovatie in de werkomgeving
- Diversiteit in werkplekken
- Genoeg daglicht
- Goede werksfeer
- Goede ICT-middelen op elke werkplek
- Ruimte om te ontspannen/lunchen/bijkletsen
- Gezellige aankleding/ambiance

Aspecten van het literatuuronderzoek

- Voldoende daglicht
- Juiste mate van kunst verlichting
- Echte planten
- Privacy
- Goed binnenklimaat
- Goede luchtbehandeling
- Goed werkende ICT-middelen
- Gezellige sfeer

7.2.4 Beeldvorming

Met de eisen uit paragraaf 7.2.3 in acht genomen, is er een nieuwe werkomgeving gecreëerd. In bijlage M is de plattegrond hiervan te bestuderen. Tevens geeft figuur 7.1 de plattegrond ook in het klein weer. In de rest van deze paragraaf wordt onderbouwd waarom de werkomgeving op deze manier is vormgegeven. Eerst volgt een algemene impressie, gevolgd door specifieke informatie over de verschillende ruimten. Bijlage N bevat een sfeerimpressie (3D) van het ontwerp van de nieuwe werkomgeving.



Figuur 7.1: plattegrond nieuwe werkomgeving

Algemeen

De werkomgeving is opnieuw gecreëerd, aan de hand van verschillende eisen die gegeven zijn in paragraaf 7.2.3. Zo zijn er in het hele pand zitjes toegevoegd. Deze zitjes bieden plaats aan twee tot drie personen en dienen als ontmoetingsplek. Naar verwachting zullen vooral consultants van deze plekken gebruik maken, aangezien zij op kantoor komen om met collega's te sparren. Tevens kunnen consultants deze plekken gebruiken als aanlandplek om bijvoorbeeld hun e-mail te checken. De zitjes kunnen door backofficemedewerkers gebruikt worden als loungeplek of lunchplek.

In het hele pand zijn planten geplaatst. In de literatuur is naar voren gekomen dat de aanwezigheid van groenvoorzieningen de productiviteit stimuleert. Tevens zorgen planten voor een beter zuurstofgehalte. Hoewel medewerkers hebben aangegeven geen verschil te merken in zuurstofgehalte, vinden ze dat planten wel bijdragen aan de sfeer in de werkomgeving. Daarnaast worden groenvoorzieningen ook gebruikt als natuurlijke afscheiding. Zo hebben medewerkers in een open werkplek toch nog privacy. De standaard bureaus zijn elektrisch verstelbaar in hoogte.

Het pand is voorzien van voldoende ramen, een goed klimaatsysteem en LED-verlichting, dus aan deze eisen hoeft niets veranderd te worden.

Brainstormruimte

In figuur 7.2 wordt de brainstormruimte belicht. In deze ruimte is plek voor acht personen om te zitten. De ruime tafel kan worden gebruikt om te brainstormen, maar is ook geschikt om te vergaderen. In de linkerbovenhoek bevindt zich een whiteboard. Om het brainstormen te vergemakkelijken, is de ruimte voorzien van een televisie met gameconsole en een dartbord. Tijdens een brainstormsessie kan hier gebruik van worden gemaakt om de creativiteit te bevorderen. Tevens kan deze ruimte ook ter ontspanning of voor een gezellige lunch worden gebruikt.



Figuur 7.2: brainstormruimte

Telefoonplek

Figuur 7.3 geeft twee telefoonplekken weer. Beide telefoonplekken zijn voorzien van een hoge kruk en tafel. De plekken zijn bedoeld voor telefoongesprekken zodat enerzijds de beller privacy heeft, anderzijds ondervinden andere collega's dan geen hinder van het gesprek.

Naast de telefoonplekken staat een bureaufiets. Deze bureaufiets houdt de medewerker in beweging terwijl hij zijn werkzaamheden kan uitvoeren. In het



Figuur 7.3: Telefoonplek

veldonderzoek is naar voren gekomen dat medewerkers graag innovatie in de werkomgeving zien. In paragraaf 4.2 is opgemerkt dat medewerkers het fijn zouden vinden om in beweging te kunnen zijn tijdens het werk. De bureaufiets is een perfecte uitkomst hiervoor.

Zit-sta werkplek

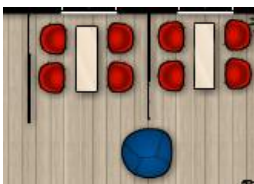
Figuur 7.4 geeft een zit-sta werkplek weer. Deze werkplek bestaat uit twee zit-sta bureaus wat inhoudt dat deze op stahoogte zijn wat de gepercipieerde productiviteit volgens de literatuur bevordert. Er staan tevens twee hoge stoelen bij waardoor de werkplek ook gebruikt kan worden wanneer er geen interesse is om staand te werken.



Figuur 7.4: zit-sta werkplek

Overlegplek

In figuur 7.5 staan twee kleine overlegplekken. Elke overlegplek is voorzien van vier comfortabele stoelen en een tafel. De werkplekken worden van elkaar gescheiden door middel van akoestische wanden. Ook aan de voor- en achterkant waar de plekken grenzen met de werkomgeving, staan akoestische wanden zodat er enerzijds privacy is en anderzijds geen hinder van het overleg wordt ondervonden. Tevens staat er een blauwe zitzak die als extra stoel kan dienen, maar ook als lounge- of lunchplek.



Figuur 7.5: overlegplek

Open werkplek

Figuur 7.6 geeft open werkplekken weer. Deze werkplekken zijn bedoeld voor langdurig gebruik, bijvoorbeeld voor werkzaamheden van de backofficemedewerkers. De werkplekken zijn verspreid in de gehele werkomgeving, zodat er geen te grote werkvloer ontstaat. Dit bezorgt geluidsoverlast en vermindering van concentratie wat volgens literatuur- en veldonderzoek slecht is voor de gepercipieerde productiviteit. De plekken zijn voorzien van ergonomische bureaus met bijbehorende bureaustoelen. Tevens zijn de werkplekken voorzien van dockingstations wat het dagelijkse werk bevordert.



Figuur 7.6: open werkplek

Vaste werkplek secretaresse

In figuur 7.7 staat de vaste werkplek van de secretaresse. Zij heeft aangegeven de nieuwe werkplek erg fijn te vinden door de ruime opzet. Wel heeft zij aangegeven niet blij te zijn met het feit dat er geen daglicht in haar kantoor valt. Zoals in het ontwerp is te zien, is de vaste werkplek verplaatst naar de zijkant van de werkvloer en is het voorzien van een raam zodat het daglicht naar binnen valt.



Figuur 7.7: vaste werkplek

Overleg-/projectruimte

In het pand zijn een aantal grote overlegruimten gestationeerd, zoals figuur 7.8. Deze overlegruimten dienen onder andere voor vergaderingen en het ontvangen van klanten. De ruimten zijn voorzien van televisiescherm of smartboard. Daarnaast is er plek voor 6 tot 13 personen. Tevens zijn er een aantal wat kleinere overlegruimten. Deze bieden plaats voor 2 tot 4 personen. De ruimten zijn voorzien van een tafel met stoelen. De kleinere overlegruimten hebben als functie om te sparren of samen te werken met collega's, wat als belangrijk werd aangegeven in het veldonderzoek. De ruimten zijn aan de buitenkant uitgerust met een technologie waarin de beschikbaarheid weergegeven wordt.



Figuur 7.8: overlegruimten

Concentratiewerkplek

Er zijn op de werkvloer een aantal concentratiewerkplekken, zoals in figuur 7.9. Deze plekken zijn geschikt voor één persoon en zijn voorzien van een bureau en bureaustoel. Tevens kunnen de overlegruimten als concentratiewerkplek dienen als ze niet in gebruik zijn. Concentratieplekken werden als essentieel ervaren in het veldonderzoek. Ook in het literatuuronderzoek is sterk naar voren gekomen dat concentratiemogelijkheden behoren tot de elementen die invloed hebben op de productiviteit van de medewerkers.



Figuur 7.9:
concentratiewerkplek

Berging

Figuur 7.10 geeft de berging van TFM weer. De berging heeft een werkplek voor de ICT-man. Daarnaast beschikt de berging over een meterkast, serverskasten en een documentatiekast.



Figuur 7.10 berging

Lunchplek



Figuur 7.11: lunchplek

Figuur 7.11 geeft de lunchplek weer. Deze plek is voorzien van 2 ruime banken met tafels, waar lekker aan gegeten kan worden. De werkplekken zijn niet meer voorzien van aparte afvalbakken. In de plaats daarvan is er een centrale plek om het afval te scheiden. Dit bouwt voort op het concept 'clean desk', wat naar voren is gekomen in zowel het veldonderzoek als het literatuuronderzoek.

Pantry & kopieerruimte

Figuur 7.12 geeft twee plekken weer. Aan de linkerkant is de pantry afgebeeld. De pantry is ingedeeld zoals de huidige situatie omdat uit het veldonderzoek alleen maar positieve verhalen over de pantry kwamen. Een keukentje met koffiemachine, koelkast, afwasmachine, magnetron en ingebouwde afvalbak. Aan de wand hangt een prikbord waar informatie voor en door de medewerkers kan worden opgehangen, zoals geboortekaartjes en bijeenkomsten. Tevens bevat de pantry een aantal lockers die door de medewerkers van de backoffice kunnen worden gebruikt. In het veldonderzoek is naar voren gekomen dat zij nog kantoorbenodigdheden zoals pennen en post-its nodig hebben, maar vanwege het cleandeskpolicy dit niet op hun bureaus mogen hebben. Deze spullen kunnen zij in de lockers zetten. Wanneer zij op kantoor komen, kunnen zij hun kantoorbenodigdheden uit de lockers halen en naar hun werkplek brengen. Wanneer zij op hun werkplek klaar zijn, kunnen ze de spullen weer opbergen zodat de volgende medewerker van een schoon en opgeruimd bureau gebruik kan maken.



Figuur 7.12: pantry & kopieerruimte

Aan de rechterkant van de afbeelding bevindt zich een kopieerruimte, uitgerust met een printer, een papierbak en een tafel waar spullen als een nietmachine en perforator op staan. In het hoekje staat een verrijdbaar kastje. In de interviews is naar voren gekomen dat het gesleep met mappen als zwaar wordt ondervonden. De mappen staan in het nieuwe pand namelijk niet meer in de ruimte van de backofficemedewerkers, maar verspreid in de werkomgeving. De medewerkers kunnen het kastje gebruiken om mappen en andere zware spullen te verplaatsen. De witte rechthoekige strook aan de rechterkant is een documentkast waar zulke mappen in staan.

Halfopen werkplek

Figuur 7.13 geeft twee halfopen werkplekken weer. Aan elke werkplek kan één medewerker zitten. Er is echter genoeg ruimte om bijvoorbeeld kort overleg met z'n tweeën te plegen. Verder zijn de plekken uitgerust met dockingstation, plant en bureaustoel.



*Figuur 7.13:
halfopen
werkplek*

Mentale aspect

In het veldonderzoek is naar voren gekomen dat het mentale aspect minstens zo belangrijk voor de medewerkers is als de fysieke werkomgeving. Deze aspecten kunnen niet op een plattegrond worden weergegeven en worden daarom tekstueel toegelicht.

Er wordt geadviseerd om vaker groepsgesprekken te organiseren met leidinggevenden. Ook is het een idee om wekelijks of maandelijks een borrel te organiseren. In de interviews kwam naar voren dat met name consultants hier behoefte aan hebben. Zij zijn namelijk niet vaak op kantoor en spreken hierdoor collega's in mindere mate. Door een borrel blijven zij eerder hangen op kantoor en wordt de band tussen collega's versterkt. Ditzelfde geldt voor de lunch. Dit komt voort uit zowel de backofficemedewerkers als de consultants. Zij vinden het prettig om samen te lunchen en geven tevens aan dat het goed is om een half uurtje achter je werkplek vandaan te komen.

Daarnaast is de communicatie op soms niet optimaal. Er wordt daarom geadviseerd om vaker updates over lopende, gemeenschappelijke zaken te sturen. Zo blijft iedereen op de hoogte, wat de werksfeer stimuleert.

Het andere mentale aspect dat naar voren kwam in de interviews is de sfeer onderling op de werkvloer. De werkvloer werd als te groot ondervonden en hierdoor durfden medewerkers zichzelf niet goed te uiten. In het nieuwe ontwerp is hier rekening mee gehouden door kleinere werkplekken te creëren. Het is de bedoeling dat medewerkers zich meer op hun gemak voelen en de goede werksfeer weer terug komt, in combinatie met meer gesprekken en sociale aangelegenheden.

7.3 Implementatieplan

Aan de hand van de PDCA-cyclus is een implementatieplan opgesteld. De letters PDCA staan voor Plan, Do, Check, Act. De PDCA-cyclus is een veel gebruikte methode om gecontroleerd te innoveren en/of verbeteren binnen een organisatie. Zoals de naam als zegt, is het een cyclus die zich steeds opnieuw herhaalt, waarbij plannen en acties telkens worden bijgesteld. Bij het onderdeel Plan worden er gerichte plannen geformuleerd om de werkomgeving te herinrichten. Bij Do worden de acties uitgevoerd door TFM. Check gaat over het meten van resultaten van de plannen. In het onderdeel Act worden de resultaten van Check bijgesteld. Daarna begint de cyclus weer opnieuw (Maas & Pleunis, 2006).

Plan

Om ervoor te zorgen dat het beoogde advies ook daadwerkelijk handvatten krijgt om het uit te voeren, is een implementatieplan opgesteld. De Plan fase is hierin het belangrijkste, omdat hierin de plannen worden gemaakt. Het advies is om de werkomgeving grootschalig te herinrichten. Waar het hierbij vooral op neer komt is de aanschaf van nieuw meubilair en toebehoren en het plaatsen hiervan. De directie heeft hierover de leiding en zal dit ook uitvoeren. Momenteel is er een team dat zich samen met de directie bezig houdt met de rebranding van TFM. Dit houdt in dat er een nieuwe naam in aantocht is die past bij de waarden van TFM en daarbij worden de missie en visie ook aangescherpt. Dit team kan als vervolgproject bezig gaan met het herinrichten van de werkomgeving, zodat deze helemaal aansluit op het nieuwe TFM.

Het is de bedoeling dat begin 2017 aan de slag kan worden gegaan met de herinrichting.

Stappen die moeten worden uitgevoerd:

- Het advies bekijken en eventueel aanpassingen toevoegen.
- Het meubilair en toebehoren bestellen.
- Een datum/week bepalen wanneer het oude meubilair eruit wordt gehaald en het nieuwe wordt ingericht.
- Het daadwerkelijke inrichten van de werkomgeving (door extern gespecialiseerd bedrijf)
- Het plannen van (evaluatie)gesprekken met medewerkers.

Afhankelijk van de levertijd van de verschillende producten, kan naar verwachting in twee dagen het oude meubilair eruit en het nieuwe worden geplaatst. De medewerkers die op die dagen aanwezig zijn op het kantoor, hebben dan de mogelijkheid om ergens anders te werken.

Het oude meubilair kan worden verkocht of ergens anders worden geplaatst. Een extern bedrijf zal wanneer nodig het oude meubilair in een opslag plaatsen. De nieuwe producten worden door de leveranciers op de plaats van bestemming gezet. Het team zal daarna (eventueel met hulp van collega's) alles op de juiste plek zetten aan de hand van de plattegrond. De medewerkers kunnen in dezelfde week hun werkzaamheden hervatten.

Do

De Do fase in dit rapport geeft de daadwerkelijke uitvoering weer, het herinrichten van de werkomgeving. Bij de daadwerkelijke uitvoering zal de student niet bij aanwezig zijn. Daarom kan hier ook niet veel over worden gezegd.

Check

In de Check fase wordt gemonitord of het advies het beoogde effect heeft zoals het is voorgesteld. Door opnieuw gesprekken of interviews met medewerkers te houden over de nieuwe werkomgeving, kunnen die resultaten vergeleken worden met de resultaten die in dit onderzoek staan. Medewerkers kunnen aangeven welk cijfer ze geven aan bepaalde aspecten op een schaal van 1 tot 5. Op die manier kan in kaart worden gebracht of het advies effect heeft op de gepercipieerde productiviteit van de medewerkers.

Daarnaast is het belangrijk dat leidinggevend open staan voor gesprekken met medewerkers. In het veldonderzoek hebben medewerkers aangegeven het prettig te vinden om goed contact met onder andere hun leidinggevende te hebben. Ook met veranderingen als de herinrichting is het van belang dat de medewerkers op de hoogte worden gehouden. Zo hebben ze het idee dat ze er bij betrokken zijn en vinden veranderingen gemoedelijker plaats.

Act

In de Act fase wordt er kritisch gekeken naar de resultaten van de Check fase. Op basis daarvan kunnen de aspecten worden bijgestuurd. Hierbij valt te denken aan veranderingen in ruimtes of verplaatsen van werkplekken.

Financiën

In deze paragraaf worden de financiële kosten begroot voor de herinrichting, gebaseerd op de plattegrond. In tabel 7.4 wordt een ruwe schatting weer gegeven (Multiratio, 2016).

Tabel 7.4: kosten herinrichting

Artikel	Stukprijs	Aantal	Prijs
Hoekbureau	€200, -	4	€ 800, -
Wingbureau	€280, -	9	€ 2.550, -
Bureaustoelen	€100, -	22	€ 2.200, -
Vergaderstoelen	€100, -	31	€ 3.100, -
Grote ovale vergadertafel	€400, -	2	€ 800, -
Ronde vergadertafel	€250, -	1	€ 250, -
Watercooler	€230, -	2	€ 460, -
TV scherm	€300, -	2	€ 600, -
Langwerpig hoekbureau	€250, -	1	€ 250, -
Rode vergaderstoelen	€300, -	8	€ 2.400, -
Langwerpige tafel	€200, -	2	€ 400, -
Zitzak	€ 65, -	1	€ 65, -
Zit-sta bureau	€500, -	2	€ 1.000, -
Hoge stoel	€ 70, -	2	€ 140, -

Hoge kruk	€ 70, –	2	€ 140, –
Statafel	€100, –	2	€ 200, –
Bureaufiets	€270, –	1	€ 270, –
Dartbord	€ 50, –	1	€ 50, –
Langwerpige vergadertafel	€250, –	1	€ 250, –
Gameconsole	€350, –	1	€ 350, –
Standaard bureau (elektrisch verstelbaar)	€400, –	8	€ 3.200, –
Designstoelen (divers)	€270, –	6	€ 1.620, –
Tafeltje	€ 50, –	3	€ 150, –
Bank	€350, –	1	€ 350, –
Lunchbank	€350, –	2	€ 700, –
Lunchtafel	€250, –	2	€ 500, –
Reprotafel	€100, –	1	€ 100, –
Verrijdbaar kastje	€100, –	1	€ 100, –
Planten	€ 20, –	18	€ 360, –
Smartboard	€400, –	2	€ 800, –
Scheidingswanden	€100, –	3	€ 300, –
Totaal			€ 24.455, –

Toelichting

De totale kostenpost komt uit op een bedrag van een kleine €25.000, –. Het huidige budget wat TFM per maand aan huisvesting besteedt is €10.000, –. Door in de maanden november en december (2016) & januari en februari (2017) geen of minder geld aan huisvesting uit te geven, kan de herinrichting gerealiseerd worden. In tabel 7.5 wordt het meubilair weergegeven dat in eigen bezit is.

Opbrengsten

De opbrengsten van de grootschalige herinrichting zijn moeilijk in cijfers uit te drukken. Aangezien het gaat om de gepercipieerde productiviteit, kan er niet worden gemeten of de medewerkers daadwerkelijk productiever zijn. Door middel van gesprekken en/of interviews met de medewerkers kunnen zij aangeven of hun gepercipieerde productiviteit is verhoogd. Er wordt vanuit gegaan dat de gepercipieerde productiviteit hoger is in de vernieuwde werkomgeving, aangezien de wensen van de medewerkers die in het veldonderzoek naar voren zijn gekomen hierin zijn verwerkt. Voor TFM is het een winsituatie als de gepercipieerde productiviteit verhoogd wordt, omdat het hun ambitie is om de werkomgeving en arbeidsomstandigheden van werknemers verbeteren. De medewerkers voelen zich prettiger op de werkvloer waardoor de gepercipieerde productiviteit wordt verhoogd. Daarnaast willen zij hun ambitie ook graag uitdragen naar de klant. Een vernieuwde werkomgeving waarin medewerkers graag hun werk doen is een visitekaartje voor de organisatie. Wanneer klanten zelf beleven dat bepaalde aspecten helpen bij een productieve werkomgeving, zullen zij eerder overstag gaan en het willen toepassen bij hun eigen organisatie.

Eigen bezit

Documentkasten	
Servicekasten	
Meterkast	
Afvalscheiding	
Laptops	
Dockingstations	
Whiteboard	
Pantry	
Printer	

Tabel 7.5: meubilair eigen bezit

Nawoord

Ik heb veel moeite gehad met het vinden van een afstudeeropdracht. Vele mails zijn er verstuurd met de vraag of ze nog een afstudeeropdracht voor mij hadden. Ik begon met goede moed, maar al snel werd duidelijk dat het vinden van een afstudeeropdracht niet zo gemakkelijk was als dat ik had gedacht. Ik ben een aantal keer op gesprek geweest bij bedrijven, maar telkens liep het daarna spaak. Ik kreeg te horen dat het niet aan mij lag en dat ik mij goed had geprofileerd, maar dat ze op het moment niets hadden wat aan mijn opleiding zou voldoen. Na een aantal keer afgewezen te zijn, zonk de moed mij in de schoenen. Na veel telefoontjes gepleegd te hebben, kwam ik uit bij TFM. Het gesprek met dhr. Radovanovic was zeer gemoedelijk en ik kon zeker wel bij hun terecht. Wat was dat een opluchting! Een tweede gesprek volgde en binnen een week was het geregeld. Ik kon vol frisse moed aan de slag met impactmanagement, samen met een team van drie andere medewerkers. Het onderwerp was zeer interessant alleen merkte ik wel dat mijn toenmalige eerste beoordelaar het nog wat onduidelijk vond. In een afspraak met dhr. Breuker en het impactmanagementteam is de hele opdracht doorgesproken. Van beide kanten was alles duidelijk en de afspraak voor het TPD werd gemaakt. Die weken heb ik hard gewerkt om het defence te maken en voor te bereiden. Op de dag zelf was ik erg zenuwachtig en dat werd bevestigd dhr. Breuker door te zeggen dat hij helemaal niets van het proposal snapte. De eerste poging van mijn TPD heb ik helaas niet gehaald. Ik was met stomheid geslagen en kon dit maar moeilijk verwerken. De weken daarna heb ik als leerpunt opgenomen om meer met mijn eerste beoordelaar af te stemmen zodat ik tijdens mijn tweede kans niet voor verrassingen zou komen te staan. Ik had mij goed voorbereid en op alle mogelijke vragen had ik in mijn hoofd een antwoord klaarstaan. Vol goede moed en met een beetje zenuwen ging ik mijn herkansing tegemoet. Ik was ervan overtuigd om hem deze keer wel te halen. Het viel daarom extra tegen toen ik hoorde dat ik mijn defence wederom niet gehaald had. De emotie die ik toen voelde was vooral boosheid. De opmerkingen die mijn eerste beoordelaar had, kwamen totaal niet overeen met wat wij in die weken daarvoor hadden besproken. De gemoederen liepen hoog op en uiteindelijk heeft tweede beoordelaar Cindy Kuiper bemiddeld. Ik heb gevraagd om een andere eerste beoordelaar en tot op de dag van vandaag heb ik hier geen moment spijt van gehad en ben ik trots dat ik die stap heb gemaakt. Een belangrijk punt dat ik hier heb geleerd is dat je altijd voor je zelf op moet komen.

Ondertussen had ik er geen geloof meer in dat ik mijn thesis zou halen. Ik had al die weken voor niets gewerkt. Gesprekken met mijn nieuwe beoordelaar dhr. Van Es en collega's bij TFM hebben ervoor gezorgd dat ik toch weer verder kon. De opdracht werd aangepast en goedgekeurd door mijn eerste beoordelaar. Wekelijks had ik contact omdat ik onzeker was over mijn aanpak. Ik wist niet meer wanneer ik het wel of niet goed deed. Mijn streven was om voor de zomervakantie mijn TPD te halen zodat ik in de vakantie verder kon werken en mijn thesis toch binnen een redelijke tijd kon afronden. Ik heb ontzettend hard gewerkt en alle feedback van Arjo en het team bij TFM in acht genomen. Het moment was daar, mijn derde kans voor het defence. Van binnen ging ik dood van de zenuwen. Ik wist niet meer wat ik moest verwachten. Mijn voorbereiding was uitgebreid. Bijvoorbeeld een antwoord hebben op alle vragen uit de gids 'Instructie examinatoren' en proberen zeker over te komen. Uiteindelijk heeft dit geholpen en kwam het verlossende woord, eindelijk had ik mijn TPD gehaald! De week er na heb ik met Arjo afgesproken en hebben we het 'en hoe nu verder' besproken. Samen hebben we een deadline gesteld waarop mijn interviewgide goedgekeurd moest zijn, zodat ik in de zomervakantie de interviews kon afnemen. Zo gezegd, zo gedaan. Wekenlang heb ik in de

zomervakantie de interviews afgenomen, ze getranscribeerd, gecodeerd en uiteindelijk gebundeld. De interviews gingen mij goed af. Dit kwam doordat ik de respondenten inmiddels een beetje kende en zij erg gedreven waren om mij te helpen. Er hing een ongedwongen en informele sfeer waardoor ik mij op mijn gemak voelde. Ik ben trots op het feit dat ik ben doorgegaan in een tijd dat het vakantie was voor andere mensen. Ik heb hier veel profijt van gehad, omdat ik overzichtelijk en met genoeg tijd de resultaten kon beschrijven en conclusies kon trekken. Daarna kwam het advies. Hier heb ik veel moeite mee gehad. Ik wist niet precies wat er van mij verwacht werd. 'Hoe kon ik mijn bevindingen presenteren in een advies?' was een vraag waar ik mee rond liep. Het sparren met Arjo heeft mij hier veel bij geholpen. Door mij handvatten aan te reiken, kon ik het advies vormgeven. Ik heb dagenlang nagedacht hoe ik het beste kon laten zien hoe de gepercipieerde productiviteit van medewerkers verbeterd kon worden. Uiteindelijk heb ik voor een creatieve aanpak gekozen, iets wat ik nooit van mijzelf had verwacht. Over het algemeen ben ik absoluut niet creatief en maak ik zaken het liefst op een ander manier duidelijk, bijvoorbeeld met woorden. Door een creatieve aanpak te hanteren, heb ik mijzelf verrast. Ik ben aan de slag gegaan met het ontwerpen van een nieuwe werkomgeving. Ontzettend veel tijd is hierin gaan zitten, maar doordat ik in de vakantie heb doorgewerkt, kon ik mij deze aanpak veroorloven. Op het resultaat ben ik heel erg trots. Het feit dat het er netjes en overzichtelijk uitziet, maar ook dat ik een andere aanpak dan normaal heb gekozen. De omgang met mijn huidige beoordelaars en de opdrachtgever is altijd goed gegaan. Zoals eerder vermeld had ik wekelijks contact met mijn eerste beoordelaar. Met mijn opdrachtgever had ik wat minder contact, maar als ik hem nodig had, stond hij altijd voor me klaar. Ook het contact met de collega's van het impactmanagementteam was goed. Zij waren vastberaden mij te helpen met afstuderen en leefden erg met mij wanneer ik een TPD niet had gehaald. Doordat allen consultants zijn, zagen we elkaar niet vaak face-to-face, maar als ik met vragen zat, hadden ze altijd tijd voor mij. De leerpunten die voor mij van toepassing zijn bij dit thesisproject, zijn als volgt:

Anders doen

- Zekerder van mezelf zijn en vertrouwen hebben in mijn eigen kunnen
- Eerder om hulp vragen als ik vast loop, om hulp vragen is geen teken van zwakte

Hetzelfde doen

- Open staan voor feedback
- Voor mezelf opkomen (bijvoorbeeld om een andere beoordelaar vragen)
- Niet bij de pakken neer gaan zitten, doorgaan als het even tegenzit

Deze thesis is van waarde voor de kantoorbranche. Voor kantoormedewerkers moeten over het algemeen dezelfde aspecten juist geregeld zijn zodat zij hun werk goed kunnen uitvoeren. De waarde voor de branche schat ik echter niet heel groot in. Mede doordat ik relatief klein kwalitatief onderzoek heb gedaan, kan het onderzoek niet gegeneraliseerd worden over een groter geheel. Daarentegen worden actuele behoeften zoals activiteitgerelateerd werken en clean desk steeds vaker gehanteerd in de branche. Dit werd bij TFM goed ontvangen, mede omdat zij nu goed worden voorzien in hun behoeften. Ik kan me voorstellen dat andere, soortgelijke organisaties hier ook positief tegenover staan en hiermee hun medewerkers tegemoet kunnen komen. Ook het werken op verschillende werkplekken is goed voor de medewerker, mits er goed wordt gefaciliteerd in behoeften. Deze thesis heeft dus wel waarde voor de branche, maar over de grootte hiervan bestaat twijfel.

Literatuurlijst

- allesovermarktonderzoek. (2015). *Kwantitatief onderzoek*. Opgeroepen op maart 30, 2016, van allesovermarktonderzoek:
<http://www.allesovermarktonderzoek.nl/onderzoeksmethoden/kwantitatief-marktonderzoek>
- Baane, R. (2011). Het nieuwe werken ontrafeld. *Tijdschrift voor HRM*, 13–14.
- Baarda, B. (2013). *Basisboek kwalitatief onderzoek*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Baarda, B. (2014). *Dit is onderzoek!* Groningen: Noordhoff Uitgevers.
- Baarda, B., Van der Hulst, M., & De Goede, M. (2012). *Basisboek interviewen*. Groningen: Noordhoff Uitgevers.
- Batenburg, R., & Van der Voordt, T. (2007). Invloed van facilitybeleving op arbeidsproductiviteit (2). *Facility Management magazine*, 156, 1–4. Opgeroepen op april 11, 2016
- Bergs, J. (2007). Planten in gebouwen: luchtverbeteraars en stresskillers. *Duurzaam Bouwen*, 1–16.
- Berman, E. (2002). Trust is the key. *Industrial Management*, 6.
- Bertram, P. (2004). So far, so good. *Director*, 54–58.
- Bijl, D. (2009). *Aan de slag met het nieuwe werken*. Zeewolde: Par CC.
- Black, S., & Lynch, L. (2000). What's Driving the New Economy: The Benefits of Workplace Innovation. *NBER Working Paper*.
- Bluyssen, P. (2014, maart 14). *Slecht klimaat kantoor leidt tot lage productiviteit*. Opgehaald van werken2.0: <http://www.werken20.nl/nieuws-over-nieuwe-werken/productiviteit/39134/slecht-klimaat-kantoor-leidt-tot-lage-productiviteit/m/>
- Borghuis, S. (2016, juni 28). Persoonlijke communicatie. Deventer, Overijssel, Nederland.
- Boubekri, M., Cheung, I., Reid, K., Nai, W., Chia, H., & Zee, P. (2008). *Impact of Windows and Daylight Exposure on Overall Health and Sleep Quality of Office Workers*. Illinois: University of Illinois.
- De Wit, E. (2016). *PVE inrichting*. Zwolle: TFM.
- Den Hoedt, A. (2016, september 27). Persoonlijke communicatie. Zwolle, Overijssel, Nederland: TFM.
- Drion, B., & Van Sprang, H. (2012). *Basisboek facility management*. Groningen: Noordhoff Uitgevers. Opgeroepen op april 11, 2016
- Facto. (2008). Soorten Kantoorwerkplekken. *Facto Magazine*, 12–15.
- Frankema, E. (2003). *Kantoorinnovatie in economisch perspectief*. Delft: Center for People and Buildings. Opgeroepen op februari 18, 2016
- FVG. (2016). *De facility value group*. Opgeroepen op februari 23, 2016, van FVG: <http://www.fvg.nl/>

- Hofkamp, G., & Van Meel, J. (2013). *De werkplekwijzer*. Delft: Center for People and Buildings.
- Hoogwijk, J. (2015, december 16). Kwalitatief onderzoek. Deventer, Overijssel, Nederland.
- ISO 9000. (2005). *Werkomgeving*. Opgehaald van Manufacturingterms: <http://www.manufacturingterms.com/Dutch/Work-Environment.html>
- Kempilla, S., & Lonnqvist, A. (2003). Subjective productivity measurement. *Journal of American Academy of Business*, 531–537. Opgeroepen op april 7, 2016
- Kompier, M., & Marcelissen, F. (1990). *Handboek werkstress: systematische aanpak voor de bedrijfspraktijk*. Amsterdam: NIA.
- Leeninga, B. (2015, juli 15). *Hoe haal je meer uit je werkomgeving*. Opgehaald van Werken2.0: <http://www.werken20.nl/nieuws-over-nieuwe-werken/organisatie-bedrijf/447/hoe-haal-je-meer-uit-je-werkomgevingij/>
- Maas, & Pleunis. (2006). *Facility Management, strategie en bedrijfsvoering van de facilitaire organisatie*. Alphen aan den Rijn: Kluwer.
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. (2016). *Fysische factoren*. Opgehaald van arboportaal: <http://www.arboportaal.nl/onderwerpen/themas/fysische-factoren>
- Mintzberg, H. (1979). *The structuring of organizations*. Englewood-Cliffs: Prentice Hall.
- Multiratio. (2016). *Kantoormeubilair*. Opgehaald van Multiratio: <http://www.multiratio.nl/>
- Nordhaus, W. (2002). Productivity Growth and the new Economy. *Brookings Papers on Economic Activity*, 211–244.
- Officemagazine. (2014). Wanneer kloppen de omgevingsfactoren van de werkplek? *Officemagazine*, 12–14.
- Over het nieuwe werken. (2015). *5 elementen voor de ideale werkplek*. Opgehaald van overhetnieuwewerken: <http://overhetnieuwewerken.nl/5-elementen-voor-de-ideale-werkplek/>
- Overmans, L., & Spekschate, M. (2014). *De invloed van het nieuwe werken op arbeidsproductiviteit*. Utrecht: Berenschot Groep B.V.
- Reiling, W., Mestebeld, D., Van de Vuurst, A., & Peper, J. (2016, mei 13). Nieuwsbrief 3 . *Verhuizing FVG*. Zwolle, Overijssel, Nederland: FVG.
- Ruch, W. (1994). *Organizational linkages; understanding the productivity paradox*. Washington: National Academy Press.
- SBR. (2004). *Bouwstenen, Gids bij het maken van een programma van eisen*. Delft: Van Marken Delft drukkers.
- Steers, R., Porter, L., & Bigley, G. (1996). *Motivation and leadership at work*. New York: McGraw-Hill.
- TFM. (2016, mei 13). [nieuwe pand]. *Verhuizing*. TFM, Zwolle, Overijssel, Nederland.

- TFM. (z.j.). [oude pand]. *[oude pand]*. Zwolle. Opgeroepen op mei 2016, 26, van tfm: <https://www.tfm.nl/contact/>
- TFM. (z.j.). *Missie en Visie*. Opgeroepen op mei 26, 2016, van tfm: <https://www.tfm.nl/over-tfm/missie-en-visie/>
- TFM. (z.j.). *Over ons*. Opgeroepen op maart 25, 2016, van TFM: <https://www.tfm.nl/over-tfm/>
- TFM. (z.j.). *TFM*. Opgeroepen op februari 26, 2016, van Over ons: <https://www.tfm.nl/over-tfm/>
- Van Capelleveen, J. (2015, mei 30). *10 + 1 definities van Het Nieuwe Werken*. Opgehaald van anderssamenwerken: <http://www.anderssamenwerken.nl/hnw/definities-het-nieuwe-werken.html>
- Van Capelleveen, J. (2016). *Het nieuwe werken*. Opgehaald van anderssamenwerken: <http://www.anderssamenwerken.nl/hnw/>
- Van de Haterd, B. (2010). *Werkenn nieuwe stijl*. Amsterdam: A.W. Bruna LeV. .
- Van den Anker, E. (2012, januari 20). *Het nieuwe werken niet altijd goed voor productiviteit*. Opgehaald van HR praktijk: <https://www.hrpraktijk.nl/topics/strategisch-hr/nieuws/het-nieuwe-werken-niet-altijd-goed-voor-productiviteit>
- Van der Voordt, T. (2003). *Kosten en baten van werkplekinnovatie*. Delft: Center for People and Buildings.
- Van Dijk, M. (2011, november 28). *5 redenen die Het Nieuwe Werken productiever maken*. Opgehaald van personeelslog: <https://www.personeelslog.nl/2011/11/28/5-redenen-die-het-nieuwe-werken-productiever-maakt/>
- Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek?* Den Haag: Boom Lemma. Opgeroepen op maart 30, 2016
- Volberda, H. (2013). Het nieuwe werken. In A. Broere, *Het nieuwe werken; hoe werk je effectiever en productiever* (pp. 19–21). Houten: Uitgeverij Unieboek.
- Wiel, H., & Leeuwen, G. (2003). *Op zoek naar productiviteitsgroei Effecten van Ict en innovatie op bedrijfsniveau in Nederland*. Opgehaald van <http://www.cpb.nl/nl/pub/cpbreeksen/documebt/41/>
- Yamamura, E., & Shin, I. (2010). *Heterogeneity, trust, human capital and productivity growth: Decomposition analysis*. Opgehaald van mpra: <http://mpra.ub.uni-muenchen.de/20083/>

Bijlagen

A. Zoekproces literatuur

In de linker kolom staan de zoekmachines die gebruikt zijn om informatie te vinden. De rechter kolom bevat zoektermen die in het onderzoek gebruikt zullen worden. Door middel van de sneeuwbalmethode zijn nog meer bruikbare bronnen gevonden.

ZOEKMACHINES	ZOEKTERMEN
Google	Productiviteit
Google Scholar	Productiviteit
Saxion bibliotheek	Het nieuwe werken
	Eigenschappen HNW
	Werkomgeving
	Invloed werkomgeving productiviteit
	Kantoorinnovatie
	HNW achterhaald

B. AAOCC criteria

In deze bijlage staat een voorbeeld van een bron, uitgewerkt aan de hand van de AAOCC-criteria. De bron die wordt uitgewerkt is artikel van Theo van der Voordt en Ronald Batenburg, gepresenteerd in vakblad FMM (Batenburg & Van der Voordt, 2007).

Authority: *Geloofwaardigheid van de auteurs.*

Dr. Ronald Batenburg is als senior onderzoeker/adviseur verbonden aan Dialogic innovatie + interactie in Utrecht en tevens als universitair hoofddocent werkzaam aan de universiteit Utrecht, Faculteit Bètawetenschappen. Dr. Ir. Theo van der Voordt is senior onderzoek aan het kenniscentrum Center for People and Buildings in Delft en tevens universitair hoofddocent aan de Faculteit Bouwkunde van de TU Delft, afdeling Real Estate & Housing.

Accuracy: *Is de verkregen informatie valide?*

In het artikel staat een bronnenlijst met bronnen die de auteurs hebben gebruikt om hun artikel te schrijven.

Objectivity: *Hebben de auteurs persoonlijk belang bij de publicaties?*

De auteurs zullen wel enig belang bij de publicatie hebben, hun naam wordt door vele publicaties steeds populairder.

Currency: *Is de informatie actueel en bruikbaar?*

Het artikel komt uit 2007 en is daarmee actueel. De informatie die het artikel verstrekt is daardoor bruikbaar.

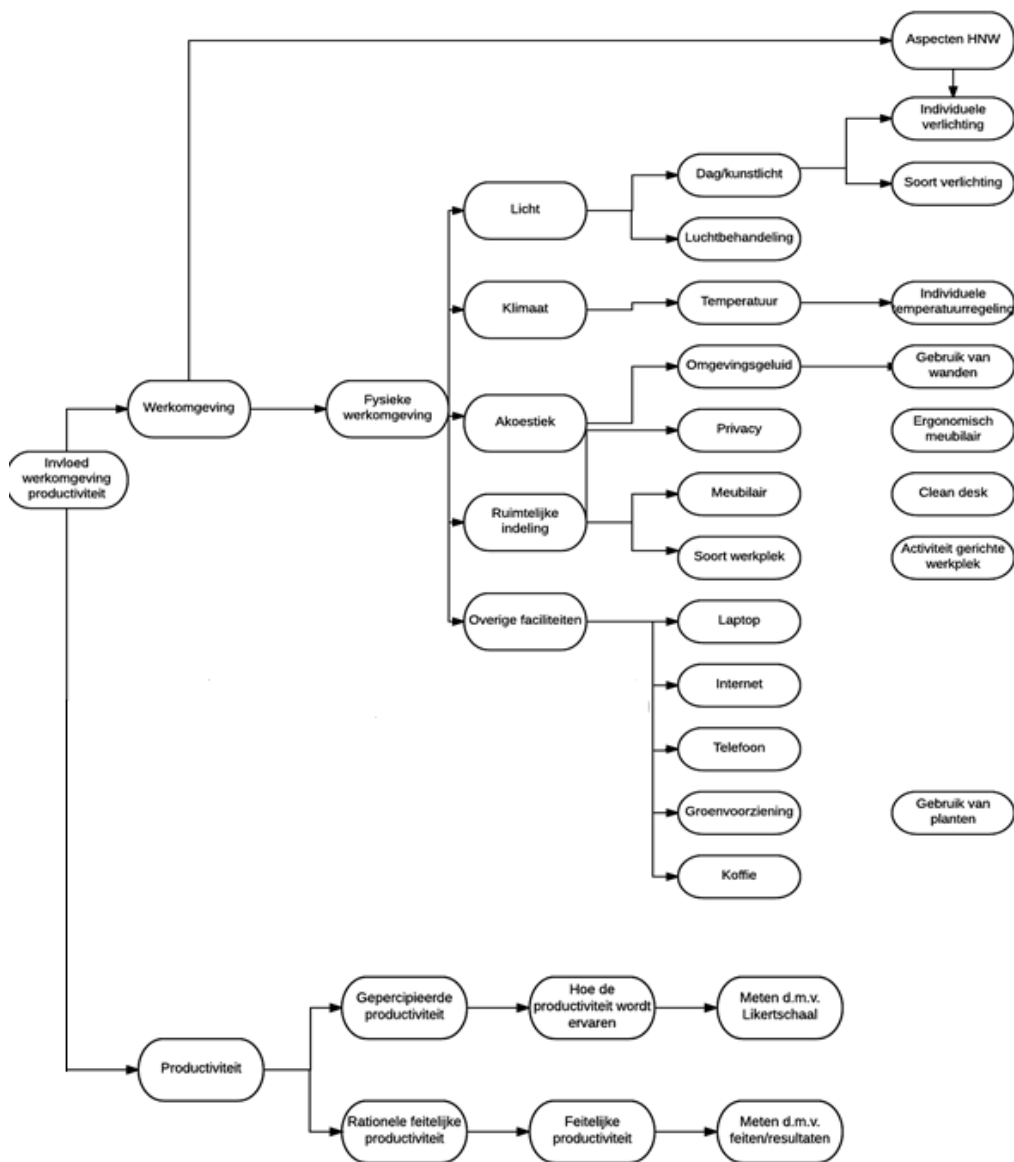
Coverage: *Is de informatie relevant, uniek en compleet?*

Het artikel geeft relevante informatie weer en is compleet. De auteurs berusten hun onderzoek op al eerder verricht onderzoek waarmee de uitkomsten niet helemaal uniek zijn.

C. Operationalisering kernbegrippen

De fysieke werkomgeving heeft fysische factoren. De belangrijkste zijn licht, klimaat en akoestiek (Officemagazine, 2014). Maar volgens het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2016), zijn er nog een aantal factoren die meespelen in een werkomgeving. Ook volgens De Werkplekwijzer (Hofkamp & Van Meel, De Werkplekwijzer, 2013) bestaat een werkomgeving uit meerdere factoren. In de tabel hieronder wordt een overzicht weergegeven over de factoren en bijbehorende aspecten in een werkomgeving.

Factoren	Aspecten werkomgeving	Aspecten HNW
Licht	– Dag/kunstlicht	– Individuele verlichting – Soort verlichting
Klimaat	– Temperatuur – Luchtbehandeling	– Individuele temperatuurregeling
Akoestiek	– Omgevingsgeluid	– Gebruik van wanden
Ruimtelijke indeling	– Meubilair – Soort werkplek – Privacy	– Ergonomisch meubilair – Clean desk – Activiteit gerichte werkplek
Overige faciliteiten	– Koffie – Laptop – Internet – Telefoon – Groenvoorziening	– Gebruik van planten



D. Definities HNW

Bron	Definitie
(Bijl D. , 2009)	<i>'Het Nieuwe Werken is een visie om werken effectiever, efficiënter maar ook plezieriger te maken voor zowel de organisatie als de medewerker. Die visie wordt gerealiseerd door die medewerker centraal te stellen en hem – binnen bepaalde grenzen – de ruimte en vrijheid te geven in het bepalen hoe hij werkt, waar hij werkt, wanneer hij werkt, waarmee hij werkt en met wie hij werkt. Recente ontwikkelingen in de ICT maken Het Nieuwe Werken technisch mogelijk en maatschappelijke ontwikkelingen maken het wenselijk.'</i>
(Van Capelleveen, 10 + 1 definities van Het Nieuwe Werken, 2015)	<i>'Het Nieuwe Werken is een manier om anders naar de organisatie en de manier van werken te kijken. Managers moeten leren loslaten, maar wel begeleiden naar en sturen op resultaten, waardoor leidinggevend en medewerkers onderling anders samenwerken.'</i>
(Van de Haterd, 2010)	<i>'Werken nieuwe stijl is het anders organiseren van werk, zodat het beter aansluit bij de informatie- en creativiteit gedreven beroepen die in de 21^e eeuw de belangrijkste factor in de economie zijn. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheden die de technologie (het internet) ons biedt en wordt er anders gekeken naar de werkplek (faciliteiten). Bij werken nieuwe stijl gaat het vooral om slimmer werken.'</i>
(Volberda, 2013)	<i>'Het samenspel tussen het ontwikkelen van nieuwe managementvaardigheden (dynamisch managen), het hanteren van innovatieve organisatieprincipes (flexibel organiseren) en het realiseren van hoogwaardige arbeidsvormen (slimmer werken) om het concurrentievermogen en de productiviteit te verbeteren.'</i>

Bijl (2009) beweert dat Het Nieuwe Werken een visie is om het werken effectiever, efficiënter en plezieriger te maken voor de organisatie en de medewerker. Tevens verklaart hij de medewerker centraal moet staan om hem de vrijheid te geven. Van Capelleveen (2015) geeft eenzelfde invalshoek, namelijk op een andere manier naar werken kijken. Managers moeten de controle loslaten en de medewerker meer verantwoordelijkheid geven. Ook Van de Haterd (2010) vindt dat het nieuwe werken berust op het anders organiseren van werk, zodat het beter aansluit bij de 21^e eeuw. Bij hem gaat het vooral om slimmer werken. Daarnaast stelt professor Volberda (2013) dat het een samenspel is tussen verschillende aspecten zoals nieuwe managementvaardigheden en het hanteren van innovatieve organisatieprincipes. Ook hij heeft het over slimmer werken.

De bovengenoemde definitie hebben overeenkomsten wat betreft de kijken op anders werken. Bijl (2009) en Van de Haterd (2010) stellen allebei dat technologie en het internet een grote rol spelen in de verandering in de aard van het werk. Bijl (2009) en Van Capelleveen (2015) zijn het eens over het loslaten van de controle en de medewerkers meer verantwoordelijkheid geven. Dit is ook van toepassing bij TFM. Omdat zij te maken hebben met consultants die vaak onderweg zijn, zijn vaste werkplekken en -tijden achterhaald en niet meer effectief voor deze tijd. Echter zijn er ook verschillen te benoemen. Zo spreken Van Capelleveen (2015) en Van de Haterd (2010) over een andere kijk op de

manier van werken en de organisatie. Bijl (2009) heeft het over een bepaalde visie terwijl Volberda (2013) spreekt over een samenspel.

Wat bij TFM vooral een rol speelt is de medewerker centraal stellen en hem verantwoordelijkheid geven. Daarnaast is het belangrijk dat er slim gebruik wordt gemaakt van de aanwezige technologieën zodat werk effectiever en efficiënter kan worden verricht. Volgens Baane (2011) wordt HNW langs 3 'hefbomen' ingezet, namelijk: bricks, bytes en behavior. Onder bricks worden de huisvestings- en facilityaspecten verstaan, bijvoorbeeld een huisvestingsconcept gericht op flexibel werken, werkplekken ingericht volgens het principe van 'activiteitgerelateerd werken' en een inspirerende kantooromgeving ingericht als ontmoetingsplek en thuishonk. Met bytes wordt het gebruik van nieuwe technologieën bedoeld, bijvoorbeeld het gebruik van laptops en smartphones om plaatsonafhankelijk en virtueel te kunnen werken, technologie die zich aanpast aan de gebruiker i.p.v. andersom en het altijd en overal toegang hebben tot informatie. Behavior beslaat de gedragsaspecten in brede zin, zoals autonomie voor medewerkers en maximaal delegeren van besluitvorming, situatieonafhankelijk anticiperen op verschillende werkstijlen en persoonlijkheden en de balans vinden tussen vertrouwen en regelruimte enerzijds en controle en regels anderzijds. Voor dit onderzoek is het van belang om te kijken of de genoemde aspecten uit de theorie ook terug komen bij de medewerkers in de praktijk. Bijvoorbeeld: krijgt de medewerker de ruimte en tijd om te werken waar en wanneer hij wil en worden technologieën juist ingezet om zo de medewerker te ondersteunen? Dit wordt in het veldonderzoek verder uitgezocht.

E. Ontstaan en geschiedenis HNW

In de geraadpleegde literatuur zijn meerder definities van Het Nieuwe Werken te vinden. Allereerst wordt uitgelegd wat HNW precies is en hoe het is ontstaan. Tevens worden er een aantal definities gegeven die vervolgens worden vergeleken. Uiteindelijk wordt een leidende definitie gegeven die het beste aansluit bij dit onderzoek.

HNW – geschiedenis en ontstaan

In de tijden van de industriële revolutie die begon in de 18^e eeuw, werkten mensen massaal in fabrieken. Om de productiviteit te verhogen werd het werk in kleine partjes opgedeeld en aan mensen toegewezen. Elke medewerker had zo zijn eigen handeling die hij op de juiste tijd en de juiste plaats uit moest voeren. Uiterst efficiënt, maar ook dodelijk saai. Daarom moesten mensen voortdurend gecontroleerd worden of ze hun werk wel goed deden en werden ze gecommandeerd om het beter en sneller te doen. Daarmee was de command & control managementstijl een feit.

Een ander aspect dat belangrijk was in het begin van de 20^e eeuw, was de organisatie rondom de productielijn. De organisatie werd hiërarchisch opgebouwd. Bovenin werd alles bedacht en aangestuurd. Onderin werd alles uitgevoerd, precies zoals dat bovenin bedacht werd. De rapportage hiervan verliep via het middle management (een reeks tussenschakels). Henry Mintzberg (1979) noemt dit type organisatie de machinebureaucratie. Uiteindelijk werd dit niet alleen in fabrieken toegepast, maar ook bij banken, verzekeringmaatschappijen, overheidsinstanties enz. Het werk wat daar werd verricht was weliswaar meer gericht op het gebruiken van het hoofd dan van de handen, maar kantoren werden ingericht als administratieve fabrieken met een hiërarchische structuur. Alles draaide hier op papier waardoor het werk sterk tijd- en plaatsgebonden was.

Hierna is de wereld sterk veranderd. Technologie is een grote rol gaan spelen en de ICT-ontwikkelingen rondom het internet hebben grote maatschappelijk gevolgen. Waar eerder auto's aan de lopende band met duizenden handen in elkaar werden gezet, voeren tegenwoordig robots al deze handelingen uit. Ook veel diensten die bijvoorbeeld bij de bank worden uitgevoerd, gaan nu grotendeels via het internet. Kortom, in deze tijd is papier niet meer de primaire informatiedrager. Door de digitalisering hoeft de mens niet meer naar de papieren informatiebron toe te gaan, maar kan altijd en overal de digitale informatie naar zich toe laten komen. Dat is sneller, effectiever en efficiënter. Het administratieve werk is niet langer tijd- en plaatsgebonden.

Het knelpunt dat zich nu vormt is dat het proces van werken niet meer overeen komt met de aard van het werk, iets wat in de industriële revolutie nog wel het geval was. De manier waarop het werk georganiseerd, ingericht en aangestuurd wordt, is nauwelijks veranderd. Er wordt krampachtig vastgehouden aan het model van Mintzberg, de command & control stijl en het tijd- en plaatsgebonden werken. Het gevolg is dat dit geen goede fit oplevert met de aard van het werk. Die vraagt namelijk om vrijheid, flexibiliteit en verantwoordelijkheid. Volgens Bijl (2009) is het tijd om dit te doorbreken en de werkorganisatie en -omstandigheden aan te passen aan de aard van het werk zodat de opstopping op een natuurlijke wijze wordt opgelost en iedereen (mens, organisatie en maatschappij) er op vooruit gaat. Dat is het doel van Het Nieuwe Werken.

(Bijl D. , 2009)

F. Definities werkomgeving

In de geraadpleegde literatuur zijn een aantal definities van het begrip 'werkomgeving' gevonden. Deze worden met elkaar vergeleken waarna er een uiteindelijke definitie uit voort komt die gebruikt wordt in de rest van het onderzoek.

Bron	Definitie
(Kompier & Marcelissen, 1990)	<i>'Het geheel van objecten, gegevens, personen, toestanden en processen waar de mens tijdens de vervullen van zijn arbeidsrol omgeven is. De werkomgeving bestaat uit 4 categorieën van arbeidsomstandigheden, namelijk: arbeidsinhoud (taken en verantwoordelijkheden), arbeidsvoorwaarden (regels), arbeidsverhoudingen (samenwerken) en arbeidsomstandigheden in engere zin (werkplekinrichting).'</i>
(Drion & Van Sprang, 2012)	<i>'Een werkomgeving betreft niet alleen de werkplekken, omdat dit te veel wordt geassocieerd met meubilair en dergelijke. Ruimer gezien: de werkomgeving kan concreet een gebouw zijn, maar ook het geheel van mogelijke plekken waar gewerkt kan worden (hoofdzakelijk door ICT).'</i>
(ISO 9000, 2005)	<i>'Set van voorwaarden waaronder het werk wordt uitgevoerd.'</i>

Zoals in de bovenstaande tabel te zien is, zijn er een aantal definities van het begrip werkomgeving gevonden. Na lang gezocht te hebben in de literatuur, kan er geconcludeerd worden dat werkomgeving niet vaak is gedefinieerd, in tegenstelling tot het begrip werkplek, dat geen synoniem is van werkomgeving.

Kompier & Marcelissen (1990) hebben het over een ruime invulling van werkomgeving. Zij stellen dat de mens tijdens het werk omgeven is verschillende factoren als personen en objecten. Ook maken zij onderscheid tussen 4 categorieën van arbeidsomstandigheden. In dit onderzoek zal de laatste categorie (arbeidsomstandigheden in engere zin) het meest van toepassing zijn, hoewel een werkomgeving meer is dan alleen de inrichting van een werkplek. Drion & Van Sprang (2012) zijn het hiermee eens. Zij stellen dat een werkomgeving niet alleen de werkplekken betreft omdat dat te veel geassocieerd wordt met alleen het meubilair e.d. Werkomgeving gaat wel degelijk verder dan alleen een plek waar een werknemer aan kan werken. Daar zijn beide definities het meer eens. Zo ook ISO-norm 9000:2005 (2005), die stelt dat een werkplek voorwaarden zijn waaronder het werk wordt uitgevoerd.

Echter zijn er ook verschillen op te merken. ISO-norm 9000:2005 (2005) heeft het namelijk over voorwaarden, terwijl Kompier & Marcelissen (1990) praten over omstandigheden waaronder een werknemer werkt. Daarnaast geven Drion & Van Sprang (2012) een idee van wat een werkomgeving kan zijn, maar leveren geen harde feiten over hoe een werkomgeving daadwerkelijk wordt vormgegeven. Kompier et al. (1990) en Drion et al. (2012) zijn het er wel over eens dat werkomgeving een breed begrip is waar veel omstandigheden onder kunnen vallen.

Een interessant stuk van Kompier & Marcelissen (1990) uit een onderzoek van Karlijn van den Sigtenhorst (Universiteit Utrecht & CFPB) gaat over de arbeidsomstandigheden in engere zin, die

aansluiten bij dit onderzoek. Zij stellen dat naast de kenmerken van de werkplekinrichting, ook de materialen, gereedschappen, machines en klimaatfactoren als temperatuur en vochtigheid hieronder vallen. Dit noemen zij ook wel de fysieke werkomgeving, ofwel de ruimte waarin de arbeid zich afspeelt. Volgens Steers et al. (1996) is de fysieke werkomgeving erg belangrijk voor de medewerker. Zij vergelijken het zelfs met de laagste categorie van de piramide van Maslow, de fysiologische behoeften. Een mens kan niet leven zonder water en voedsel, een medewerker kan niet werken zonder een goede werkomgeving. Hierbij valt te denken een prettige temperatuur voldoende licht en schone lucht.

G. Definities productiviteit

Om het begrip 'productiviteit' te definiëren, zijn er een aantal definities in de literatuur gezocht. Deze definities worden weergegeven in de onderstaande tabel waarna er een vergelijking en leidende definitie volgt.

Bron	Definitie
(Van der Voordt, 2003)	<i>'Bij productiviteit kan onderscheid gemaakt worden tussen de gepercipieerde productiviteit en de rationele feitelijke productiviteit. Gepercipieerde productiviteit wil zeggen: ervaren door de medewerkers zelf. De rationele feitelijke productiviteit is wat de medewerkers daadwerkelijk produceren binnen een bepaalde tijd.'</i>
(Frankema, 2003)	<i>'Productiviteit is de verhouding tussen output (productie) en input (arbeid, kapitaal, informatie, technologie en facilitaire voorzieningen).'</i>
(Ruch, 1994)	<i>'Op het niveau van een individu wordt productiviteit omschreven als de effectiviteit waarmee een werknemer talenten en vaardigheden inzet om het werk uit te voeren.'</i>
(Kempilla & Lonnqvist, 2003)	<i>'Het construct productiviteit kan worden verdeeld in objectieve productiviteit en subjectieve productiviteit. De eerste beschrijft de verhouding tussen de output en input. De tweede wordt gevormd door de ervaringen en beschrijvingen van medewerkers zelf.'</i>

Van der Voordt (2003) beweert dat productiviteit verdeeld kan worden in twee aspecten. Enerzijds beschrijft hij de rationele feitelijke productiviteit, datgene wat medewerkers daadwerkelijk produceren binnen een bepaalde tijd. Anderzijds benoemt hij de gepercipieerde productiviteit, hoe medewerkers dit zelf ervaren. Kempilla & Lonnqvist (2003) hebben eenzelfde visie op productiviteit. Zij maken onderscheid tussen objectieve productiviteit en subjectieve productiviteit. Objectieve productiviteit beschrijft de verhouding tussen output en input en komt overeen met de rationele feitelijke productiviteit van Van der Voordt (2003). De subjectieve productiviteit komt overeen met de gepercipieerde productiviteit (Van der Voordt, 2003) en wordt volgens Kempilla & Lonnqvist gevormd door de ervaringen en beschrijvingen van de medewerker zelf. Beide definities hebben veel gelijkenissen en komen met twee aspecten van productiviteit. Frankema (2003) ziet dit echter anders. Hij stelt dat productiviteit de verhouding is tussen output en input. Dit komt enigszins overeen met de objectieve productiviteit zoals Kempilla en Lonnqvist dit beschrijven. De definitie van Ruch (1994) is ook gebaseerd op input (inzet van talenten en vaardigheden). Een groot verschil tussen de definities van Frankema en Ruch is dat de eerstgenoemde stelt dat arbeid, kapitaal en technologie input is, terwijl Ruch stelt dat talenten en vaardigheden de input is.

Echter is het bij kantoormedewerkers lastig om productiviteit daadwerkelijk te meten. Voor zover er experimenten zijn gedaan om feitelijke productiviteit te meten, betreft dit voornamelijk onderzoek naar het effect van een omgevingsfactor op het uitvoeren van een routinematige taak. Een voorbeeld is lopendebandwerk in een fabriek. Hierbij kan per uur bekeken worden wat er per medewerker wordt geproduceerd (Batenburg & Van der Voordt, 2007). Om deze reden wordt er in dit onderzoek voor

gekozen om de gepercipieerde productiviteit van medewerkers te meten. Medewerkers kunnen zelf aangeven in hoeverre zij vinden dat ze productief zijn onder bepaalde omstandigheden. Gepercipieerde productiviteit wordt in dit onderzoek gedefinieerd als: *'Ervaringen van medewerkers die beschrijven hoe productief zij zijn bij bepaalde omstandigheden.'*

H. Interviewguide

Introductie

Goedemiddag. Vind je het goed dat ik het interview opneem zodat ik het later kan uitwerken? (Dankjewel). Allereerst, hartelijk dank voor je tijd voor dit interview. Ik zal eerst nog een keer vertellen waar het interview over gaat. Zoals ik in de mail heb aangegeven, doe ik een onderzoek voor TFM vanuit mijn opleiding facility management aan het Saxion te Deventer. Ik ben de relatie tussen de werkomgeving en productiviteit aan het onderzoeken. Ik heb al uitgebreid literatuuronderzoek gedaan en ben benieuwd of deze bevindingen in de praktijk ook zo worden beleefd.

Er zal vertrouwelijk met deze informatie om worden gegaan en uitsluitend bestemd voor gebruik in mijn afstudeeronderzoek. De interviews worden anoniem verwerkt, dus medewerker 1, medewerker 2 enz. Verder duurt het interview duurt ongeveer een half uur tot drie kwartier. Het interview bestaat uit een aantal vragen maar ik zal ook stellingen vragen, bijvoorbeeld, meubilair heeft invloed op de productiviteit, op een schaal van 1 tot 5 waarbij 1 helemaal mee eens is en 5 helemaal mee oneens. Dan is het de bedoeling dat jij aangeeft welk cijfer jij het geeft en waarom. Zijn er tot zover nog vragen? Oké, dan gaan we beginnen.

Interview

Mijn eerste vraag is:

1. Kun je mij iets vertellen over de werkomgeving bij TFM in het oude pand? (a.d.h.v. wat je zelf onder de werkomgeving verstaat)

Topics om over door te vragen als ze niet spontaan aan bod komen:

Fysiek

Hoe was het gesteld met:

- *Meubilair, inrichting, soort materiaal (meubilair heeft invloed op productiviteit)*
- *Luchtbehandeling: temperatuur, airco, luchtvochtigheid (temperatuur heeft invloed op productiviteit)*
- *Licht, inval van daglicht, gebruik van kunstlicht (licht heeft invloed op productiviteit)*
- *Akoestiek, omgevingsgeluid (gebruik wanden), privacy (akoestiek heeft invloed op productiviteit)*
- *Overige faciliteiten, zoals laptop, internet, telefoon, groenvoorziening, koffie, parkeren (ICT/groenvoorziening/koffie/parkeergelegenheid heeft invloed op productiviteit)*

Mentaal

- *Sfeer onderling onder collega's (Onderlinge sfeer collega's heeft invloed op productiviteit)*
- *Relatie met leidinggevende (Relatie leidinggevende heeft invloed op productiviteit)*
- *Mate van vrijheid en verantwoordelijkheid (Mate van vrijheid en verantwoordelijkheid heeft invloed op productiviteit)*

Kun je daar wat meer over vertellen? Wat bedoel je daar precies mee? Heb je daar een voorbeeld van?

2. Kun je mij iets vertellen over de werkomgeving bij TFM in het huidige pand, gebaseerd op dezelfde aspecten als net?

Topics om over door te vragen als ze niet spontaan aan bod komen:

Fysiek

Hoe is het gesteld met

- Meubilair, inrichting/indeling, soort materiaal
 - *Hoe is het gesteld met het meubilair? Het is hetzelfde maar wat vind je van de indeling?*
 - *Hoe zou je het nieuwe meubilair graag zien? Weet je hoe het nieuwe meubilair eruit komt te zien?*
 - *Hoe vind je het om clean desk en activiteit gerichte werkplekken te hebben?*
- Luchtbehandeling: temperatuur, airco, luchtvochtigheid
 - *Wat zou je er van vinden dat iedereen individueel de temperatuur kan regelen?*
- Licht, inval van daglicht, gebruik van kunstlicht
 - *Merk je verschil in de soorten verlichting? → invloed op productiviteit*
 - *Individuele verlichting fijner dan overall verlichting?*
- Akoestiek, omgevingsgeluid (gebruik wanden), privacy
- Overige faciliteiten, zoals laptop, internet, telefoon, groenvoorziening, koffie
 - *Denk je dat jouw productiviteit omhoog gaat als er goede koffie is/ meer planten/ beter internet/ betere parkeergelegenheid?*

Mentaal

- Sfeer onderling onder collega's
 - *Is de relatie nu anders dan in het oude pand?*
- Relatie met manager
 - *Is de relatie nu anders dan in het oude pand?*
- Mate van vrijheid en verantwoordelijkheid
 - *Merk je hierin een verschil vergeleken met de situatie in het oude pand?*

Kun je daar wat meer over vertellen? Wat bedoel je daar precies mee? Heb je daar een voorbeeld van?

→ *Zijn er nog andere zaken die niet genoemd zijn en voor jou de werkomgeving positief of negatief beïnvloeden? (bijvoorbeeld geur, materiaal van meubilair, kleuren enz.)*

3. Wat is voor jou de ideale werkomgeving?
- Wat moet er allemaal goed geregeld zijn? Wat heeft voor jou het meeste invloed op je productiviteit? Waarom draagt dit bij aan goed werkomgeving/hoge productiviteit?
4. HNW is een trend of ontwikkeling die al jaren gaande is. Hierbij gaat het (zoals je misschien wel weet) over een nieuwe kijk op werken. Eén van deze aspecten is de werkomgeving. Door bijvoorbeeld flexibele werkplekken met een cleandeskpolicy te hanteren, kunnen de werkplekken efficiënter gebruikt worden. Hetzelfde geldt voor activiteitgerichte werkplekken. Maar welke rol speelt Het Nieuwe Werken voor jou in de werkomgeving? Wat merk je van HNW in jouw werkomgeving?

- Aan de hand van voorgaande topics (clean desk, activiteitgerelateerde werkplek, thuiswerken, kantoor indelen als een grand café enz.)

Waarom speelt het een rol? Kun je dat uitleggen? Heb je daar een voorbeeld van?

Bij elke aspect de stelling voor leggen: (aspect X) heeft invloed op de productiviteit, op een schaal van 1 tot 5. Daarna om uitleg vragen.

1 = Helemaal mee eens

2 = Mee eens

3 = Niet mee eens, niet mee oneens

4 = Oneens

5 = Helemaal mee oneens

Doorvraagtechnieken:

- *Kun je me daar wat meer over vertellen?*
- *Heb je daar een voorbeeld van?*
- *Waarom vind je dat?*

Afsluiting

Hiermee ben ik aan het eind van mijn interview gekomen. Heb je nog ergens iets aan toe te voegen of heb je nog vragen? (ja of nee).

Nogmaals hartelijk dank voor je tijd en deelname.

I. Gecodeerde transcripten interviews

Interview medewerker 1

Vrouw, 40+, financiële afdeling, 4x in de week aanwezig

Sophie	Allereerst bedankt voor je tijd een deelname aan het interview. Ik zal kort nog een keer uitleggen waar het interview over gaat. Zoals ik in de mail al aangaf doe ik een onderzoek voor TFM vanuit mijn opleiding facility management aan het Saxion te Deventer. Ik ben de relatie aan het onderzoeken tussen de werkomgeving en de productiviteit van de medewerkers. Ik heb al uitgebreid literatuuronderzoek gedaan en ben benieuwd of deze bevindingen ook zo worden beleefd door de medewerkers in de praktijk. Er zal vertrouwelijk met deze informatie worden omgegaan. Het is uitsluitend bestemd voor het gebruik in mijn afstudeeronderzoek. Het resultaat van het onderzoek worden anoniem verwerkt, medewerker 1 of medewerker 2. Tijdens het interview zal ik af en toe aantekeningen maken om mijzelf houvast te geven. Verder duurt het interview duurt ongeveer een half uur. Het interview bestaat uit een aantal vragen maar ik zal ook stellingen vragen, bijvoorbeeld, meubilair heeft invloed op de productiviteit, op een schaal van 1 tot 5 waarbij 1 helemaal mee eens is en 5 helemaal mee oneens. Dan is het de bedoeling dat jij aangeeft welk cijfer jij het geeft en waarom. Zijn er tot zover nog vragen? Oké, dan gaan we beginnen.
Medewerker 1	Nee, het is helemaal duidelijk.
Sophie	Oké, dan gaan we beginnen. Mijn eerste vraag, kun je iets vertellen over de werkomgeving bij TFM in het oude pand?
Medewerker 1	De werkomgeving in het oude pand. Het kantoor waar ik eerst zat was heel prettig, daar had ik heel veel licht. In het tweede kantoor zat ik met 3 andere collega's en was verhoudingsgewijs toch wel klein. Voor de hoeveelheid spullen die wij nodig hebben aan mappen, kasten en dergelijke, waardoor wij ook veel last van aan- en inloop hadden. Waardoor je toch heel veel last van ruis hebt, ondanks dat je in een afgesloten kantooruimte zit. Ik moest me soms echt blokken om door te werken als er iemand een vraag stelde die niet aan mij gericht was. Het helpt ook voor een intieme band. Want je werkt heel nauw samen met de collega's die je hebt. Zowel privé als in de werksfeer, dat je even snel kan schakelen. Ik vond het zelf wel een mooi kantoorgebouw, maar naarmate de organisatie groeide, zijn we daadwerkelijk uit het gebouw gegroeid.
Sophie	Te veel mensen voor het kantoor?
Medewerker 1	Te veel mensen, terwijl niet eens altijd alle werkplekken bezet waren. Maar de supportdesk had al zoveel mensen die dan toch redelijk geconcentreerd op de plekken zaten, heel erg dezelfde plek hadden en dan werd het echt te vol.
Sophie	Daarmee bedoel je dan dat plekken zoals financiën en HRM altijd bezet waren, en waar de consultants zaten normaal niet.
Medewerker 1	Ja, en daar waar mensen zitten, lopen andere mensen aan. Die komen gewoon even vragen of een stukje social talk. En dat is hartstikke belangrijk en gezellig en leuk, maar heeft ook zeker een verstorende werking voor de overige mensen die daar momenteel aan het werk zijn. En dan was de ruimte gewoon zeer beperkt.
Sophie	En in het oude pand had je bijvoorbeeld niet de gelegenheid om op een andere plek te gaan werken?

Met opmerkingen [SN1]: 1.1 OUD - licht

Met opmerkingen [SN2]: 1.2 OUD - indeling

Met opmerkingen [SN3]: 1.3 OUD - privacy

Met opmerkingen [SN4]: 1.4 OUD - omgevingsgeluid

Met opmerkingen [SN5]: 1.5 OUD - sfeer collega's

Met opmerkingen [SN6]: 1.6 OUD - Werkplek

Met opmerkingen [SN7]: 1.7 OUD - sfeer collega's

Met opmerkingen [SN8]: 1.8 OUD - omgevingsgeluid

Met opmerkingen [SN9]: 1.9 OUD - werkplek

Medewerker 1	Dat hebben we een keer geprobeerd. Dat hebben we op een ochtend acuut ingevoerd. Toen zijn we 2 dagen aan het opruimen geweest. Dat was misschien wel heel erg nodig. Daarna kwamen wij erachter dat wij met bepaalde programma's werkten die niet op de andere computers staan. En niet op andere werkplekken. Dus die programma's maakten dat wij eigenlijk gebonden waren aan die ene computer. Dus als een collega dan op vakantie is, moet ik specifieke werkzaamheden overnemen. In het oude pand zat hij een bureautje naast mij, dus als ik mijn eigen gegevens had opgehaald, kon ik op mijn computer uitloggen, bij hem weer inloggen en dan kon ik het werk van hem zeg maar overnemen. Dat is nu wel anders. Voor mij is het programma nu ook op mijn laptop geïnstalleerd zodat ik het werk nu makkelijker kan overnemen. Dat wil niet zeggen dat wij zo nu en dan wel eens ergens anders zijn gaan zitten. Maar dan merk je toch dat je misgrijpt op je materialen. Dan ga je meters maken. Ja, eigenlijk wil je rust en ruimte creëren, maar vervolgens ben je alleen maar aan het lopen.
Sophie	Dat heeft niet zoveel zin.
Medewerker 1	Nee, dat voegt niet heel veel toe.
Sophie	Oké, hoe vond jij dat het gesteld was met het meubilair en de indeling in het oude pand?
Medewerker 1	Ik denk dat de indeling een beetje was afgestemd op hoe de werkbehoefte was van de vaste groep mensen. De supportdesk was de vaste groep mensen en zij hebben wel geprobeerd het maximale uit het aantal vierkante meters te halen. Dat dat dan op het moment de beste setting is geweest. De bureaus vond ik prima. De stoelen zijn echt dramatisch. Het probleem is in die zin ook wel bekend en we spreken de hoop uit dat met de toezeggen van de rebranding daar toch naar gekeken wordt. We hebben gelukkig proefstoelen mogen doen en toen sprong iedereen een gat in de lucht maar vervolgens was dat weer over. Ik heb mijzelf dus nu een zitbal toegeëigend wat iedereen dan raar vindt, maar ik vind het heerlijk zitten. Het geeft zo veel vrijheid en beweeglijkheid. Voor mijn rug is het absoluut een ontlasting. Dus het meubilair was niet echt om over naar huis te schrijven.
Sophie	En je had het net over een aantal proef stoelen die getest konden worden. Wat is daar uiteindelijk mee gedaan?
Medewerker 1	Die zijn weer opgehaald. Het is nog op Yammer geplaatst, we hebben nog een enquête ingevuld. En eigenlijk had iedereen zoiets van, hé gelukkig, er is gehoor gegeven. En toen is er eigenlijk min of meer gezegd van nee maar in verband met de rebranding en de kleuren willen we dat straks ook in het meubilair gaan toepassen. Om dus een mooi plaatje hier neer te zetten. Dus ja, dat is eigenlijk wel een beetje een teleurstelling. Er komen vaak wel hele enthousiaste ideeën op tafel, maar als er daadwerkelijk op actie moet worden over gegaan, loopt het weer spaak. Vanuit die ervaring had ik zoiets van, laat ik er maar getemperd mee omgaan, laat ik mezelf niet blij maken met een dood vogeltje.
Sophie	Oh ja, dat klopt inderdaad. Met de rebranding, komen de nieuwe stoelen dan nog? Of wordt dat helemaal achterwege gelaten?
Medewerker 1	Ja, ze hebben de toezegging gedaan, dat is wel een houvast natuurlijk. En ik vermoed dat ze ook zelf wel door hebben dat er iets moet gebeuren. Er zijn veel mensen die full time op zo'n stoel werken. Ik ben heel eerlijk, het is gewoon noodzakelijk. De stoelen zijn echt op. De insteek die ze hebben gemaakt is wel goed. Ze hebben een bureau ingehuurd die erover kwam vertellen en heeft individueel de stoelen ook steeds ingesteld. Dus de groep die dat moest oppakken heeft er echt de tijd en energie ingestoken om dat echt goed te maken. Uiteindelijk

Met opmerkingen [SN10]: 1.10 OUD - werkplek

Met opmerkingen [SN11]: 1.11 OUD - werkplek

Met opmerkingen [SN12]: 1.12 OUD- indeling

Met opmerkingen [SN13]: 1.14 Gezondheid

Met opmerkingen [SN14]: 1.93 NIEUW - meubilair

Met opmerkingen [SN15]: 1.13 OUD- meubilair

Met opmerkingen [SN16]: 1.16 Rebranding

Met opmerkingen [SN17]: 1.15 OUD - meubilair

Met opmerkingen [SN18]: 1.17 Communicatie

Met opmerkingen [SN19]: 1.18 OUD - meubilair

	zijn de mensen van de front office er ook bij gebaad. Zij werken natuurlijk ook wel eens hier en ervaren het stoelen dilemma.
Sophie	Oké, en als ik dan de stelling voor leg, meubilair heeft invloed op productiviteit, wat voor cijfer zou je dat dan geven? Waarbij 1 helemaal mee eens is, en 5 helemaal mee oneens?
Medewerker 1	Ik ben het er met een 1 helemaal mee eens.
Sophie	Hoe was het gesteld met de temperatuur, luchtbehandeling, airco in het oude pand?
Medewerker 1	Niet prettig, er konden geen ramen open. Op sommige kantoren waren de blowers ingesteld op meerdere kantoorgroepen. En daarbij zaten wij in een kantoor waar het niet zelf geregeld kon worden, maar vanuit een ander kantoor. Maar dat was een vergaderruimte en als er dus een vergadering is, en de temperatuur loopt op. Daarbij hadden wij heel veel zon inval op het stuk waar wij zaten. Ook door schittering van het glas van het gebouw tegenover ons. Dus als de vergaderruimte bezet was, dan kon de temperatuur wel behoorlijk oplopen. Ik drink zelf extreem veel water, maar als je dat niet doet, dan heb je heel snel hoofdpijn klachten. Paracetamol was daar niet aan te slepen. Het was gewoon niet fijn. Maar ook hiervoor geldt, het probleem was bekend. En ook heel vaak aangegeven bij het kantoorbeheer. Er zijn ook vaak mensen van buitenaf geweest, om dan het één en ander te regelen. En als je dan naar de luchtroosters kijkt en er zitten grote bruine kringen in, dan weet je dat er iets niet in orde is. Ze hebben het lek eigenlijk niet kunnen dichtten. En er staat natuurlijk enorm veel elektrische apparatuur. Computers, laptops, printers. Maar ook mensen zelf stoten ook allemaal warmte af. Dat is mede van invloed op een bepaalde circulatie en frisheid in je kantoor. Dat kon daar niet goed geregeld worden. En ook hier was het probleem wel bekend en de aandacht om er wat aan te doen. Maar je hebt een max wat je kunt doen.
Sophie	En je zei net dat waar je zat te werken dat dat gelijk was aan de vergaderruimte, daarmee bedoel je dat de temperatuur op sommige punten gelijktijdig werd geregeld?
Medewerker 1	Ja, zoals je hier het kastje hebt hangen, dat hing bij ons dat in het kantoor ernaast. Dat kastje was dan voor beide kantoor gedeeltes. Het kan dus best zijn dat toen wij daar inkwamen, het nog 1 kantoorgedeelte was en er daarna een muur tussen is gezet. Maar als je dus zelf de temperatuur niet kunt regelen, dan is dat wel eens lastig. En kantoorwerk heeft een bepaalde temperatuur verhouding nodig. Dat heeft inderdaad invloed op je productiviteit. Wat hoe warmer het wordt, hoe lomer je wordt en hoe kouder je wordt, hoe onaangenamer je eigenlijk in je houding gaat zitten. Of je gaat helemaal verkrampen en ja, dat werkt gewoon tegen je.
Sophie	Ja, dat klopt. En als ik dan de stelling voorleg, temperatuur heeft invloed op je productiviteit, wat voor cijfer zou je dat dan geven?
Medewerker 1	Als ik het helemaal voor mezelf betrek, zou ik zeggen 3. Want als je het weet, houd je er rekening mee. Dus bij koud weer nam je een extra vest mee en bij warm weer zorg je voor een extra shirtje eronder dat je wat uit kan doen. Dus dan zeg ik een 3. Als ik breder kijk, moet je echt naar een 2 gaan. Voor het zuurgehalte kon je daar natuurlijk niks mee want je kon geen ramen open zetten, dat kan hier wel. Maar voor het extreem warm of extreem koud, als je het van te voren weet kun je er wel rekening mee houden. Je kan je erop instellen. Doe wat aan waarbij je iets uit kan doen en nog steeds representatief bent bij warm weer. En bij extreem koud weer, neem een vest of een jasje mee. Tuurlijk het is een extractie die je moet doen. Maar goed, je kan daar zelf in mee werken.
Sophie	Oké, Hoe was het met het licht, kunstlicht en daglicht in het oude pand?

Met opmerkingen [SN20]: 1.19 OUD – meubilair

Met opmerkingen [SN21]: 1.20 OUD - luchtbehandeling

Met opmerkingen [SN22]: 1.22 Gezondheid

Met opmerkingen [SN23]: 1.21 OUD - temperatuur

Met opmerkingen [SN24]: 1.23 Communicatie

Met opmerkingen [SN25]: 1.24 OUD - luchtbehandeling

Met opmerkingen [SN26]: 1.25 OUD - temperatuur

Met opmerkingen [SN27]: 1.26 OUD - luchtbehandeling

Met opmerkingen [SN28]: 1.27 OUD - temperatuur

Met opmerkingen [SN29]: 1.28 Gezondheid

Met opmerkingen [SN30]: 1.29 OUD - temperatuur

Met opmerkingen [SN31]: 1.30 OUD – luchtbehandeling

Met opmerkingen [SN32]: 1.31 OUD - temperatuur

Medewerker 1	Ik vond het kunstlicht prima, geen problemen mee. Zodra daglicht qua zoninval niet lekker binnen kwam moest je met lamellen en rolschermen gaan werken.
Sophie	Anders kon je het beeldscherm niet meer zien?
Medewerker 1	Nee, dan had ik op de plek waar ik zat geen goede lichtinval meer. Maar mijn ogen zijn misschien ook al wel wat (ouder/slechter door ouderdom). Nee, maar daar moest je wel rekening mee houden. Omdat wij met programma's werkten die alleen op bepaalde computers waren geïnstalleerd, zat je plaatsgebonden. Dus kon je niet zeggen van goh ik pak m'n laptop en ga wandelen. Wat je dus nu eigenlijk wel kan doen. Maar ik had wel zoiets van als je de schermen dicht deed, ging het prima.
Sophie	Ja. En het oude pand was lichter qua lichtinval dan het nieuwe pand. Vind je dat nog fijner? Houd je van een beetje daglicht?
Medewerker 1	Ik vind dat wij hier meer lichtinval hebben.
Sophie	Ja? Oké! (verbaasd)
Medewerker 1	Ja, want wij hadden heel veel kantoorgedeeltes die echt heel veel glas hadden. Maar wij (financiën) zaten echt op een blinde muur, in een klein kantoor en alleen over de lengte hadden we 3 of 4 kleine ramen. En de rest was bij ons dus helemaal dicht. Wij zaten in een hoek waar verder helemaal geen lichtinval was. In het eerste kantoorje waar in zat had ik heel veel lichtinval en ik vond het heerlijk. Ik ben verbaasd dat mensen zeggen 'we hebben hier minder lichtinval'. Ik denk anders. Ik denk op een andere manier. Maar ik vind het heel erg fijn. En als het wel verkeerd valt, dan doe je gewoon de lamellen dicht. Of je moet van werkplek wisselen. Die vrijheid is heerlijk.
Sophie	Oké. En de stelling, licht heeft invloed op productiviteit.
Medewerker 1	4
Sophie	Een 4, dus eigenlijk vind je dat het niet echt invloed heeft op je productiviteit.
Medewerker 1	Nee, want je kan er zelf heel veel aan doen. Je kunt je beeldscherm licht instellen. Nee, persoonlijk vind ik het niet van invloed zijn.
Sophie	Oké, en hoe was het gesteld met de akoestiek, het omgevingsgeluid en privacy in het oude pand?
Medewerker 1	Het was geen echo gebouw. Je hoorde wel veel door de muren heen. Het heeft mij niet gestoord. Ik denk dat ik dan eerder hinder had van het feit dat mijn collega's muziek aan hadden, wat ik op zich niet erg vind. Maar op het moment dat je moet communiceren, ga je jezelf overschreeuwen. En als dan ook nog door de muren geluid komt. Voor mij zelf had ik geen last van wat er allemaal in het kantoorgebouw gebeurde. Je hebt geluiden die horen bij een kantoor, je hebt geluiden die horen bij een huis. Wasmachine, bestek dat klettert. Als je heel stil was, kon je het gesprek in de ruimte naast je horen. Maar dat moet je gewoon niet willen. Eigenlijk was het vaker zo, zoals nu met de vakantietijd, dat mensen roepen van goh het is wel erg stil he. Je went ook aan een bepaalde mate van bedrijvigheid, geluid van wat in een gebouw aanwezig hoort te zijn.
Sophie	En de privacy, vond je het bijvoorbeeld nog storend dat je met meerdere mensen in een ruimte zat?
Medewerker 1	Het uitgangspunt was, iedereen heeft z'n deur open. En op het moment dat je de deur dicht deed, werd er eigenlijk geacht, er is een overleg of er moet werk gebeuren waarbij niet gestoord kan worden. Maar sommigen deden bij binnenkomst de deur al dicht. En daardoor zijn drempels erg hoog geworden. Wij hadden zelden de deur dicht. En als wij hem al dicht hadden, was er niemand die zich er wat van aan trok. Er werd gewoon aangeklopt en de deur werd open gegooid. Wij dachten dan ook altijd, wij hebben de deur eigenlijk altijd open, nu is

Met opmerkingen [SN33]: 1.32 OUD - kunstlicht

Met opmerkingen [SN34]: 1.33 OUD - daglicht

Met opmerkingen [SN35]: 1.34 OUD - daglicht

Met opmerkingen [SN36]: 1.35 Gezondheid

Met opmerkingen [SN37]: 1.36 OUD - werkplek

Met opmerkingen [SN38]: 1.37 NIEUW - werkplek

Met opmerkingen [SN39]: 1.38 OUD - daglicht

Met opmerkingen [SN40]: 1.39 NIEUW - daglicht

Met opmerkingen [SN41]: 1.40 OUD - daglicht

Met opmerkingen [SN42]: 1.41 NIEUW - daglicht

Met opmerkingen [SN43]: 1.42 NIEUW - werkplek

Met opmerkingen [SN44]: 1.43 NIEUW - vrijheid

Met opmerkingen [SN45]: 1.44 OUD - daglicht

Met opmerkingen [SN46]: 1.45 OUD - daglicht

Met opmerkingen [SN47]: 1.46 OUD - akoestiek

Met opmerkingen [SN48]: 1.47 OUD - omgevingsgeluid

Met opmerkingen [SN49]: 1.48 OUD - omgevingsgeluid

Met opmerkingen [SN50]: 1.49 OUD - privacy

Met opmerkingen [SN51]: 1.50 OUD - omgevingsgeluid

	hij dicht, dat betekent dan dat wij wel degelijk iets aan het bespreken zijn. Dat moet op dat moment wel even binnen het kantoor blijven voordat wij daar wat mee doen. Dus met privacy vond ik slecht rekening mee gehouden.
Sophie	En hoeverre vind je dat privacy invloed heeft op je productiviteit?
Medewerker 1	Een 2.
Sophie	Oké, en het omgevingsgeluid?
Medewerker 1	Een 3.
Sophie	Oké, overige faciliteiten, zoals laptop, internet, telefoon, hoe was dat in het oude pand?
Medewerker 1	Laptop hadden we niet. Maar ook niet gemist. Het is nu makkelijk, maar als ik het niet had gehad, was ik gewoon lekker verder gegaan. Dat we nu met een dubbel scherm werken is echt wel lekker. Ik heb eerder wel eens gezien dat mensen er mee werkten, dat ik dacht van het zou handig kunnen zijn. Wij moesten steeds schakelen tussen het ene en het andere programma, papiertjes erbij. Ik was heel blij dat ik geen desktelefoon had. Dan hoefde ik ook niet veel vreemds door te verbinden. Ik vond het prima, ik kon werken met de middelen die ik had. Meer kan misschien altijd. Maar ik heb mijn werk er altijd naar behoren mee kunnen doen, vind ik.
Sophie	Ja, en als ik dan stel, ICT, hoe dat je productiviteit beïnvloed?
Medewerker 1	Ja, absoluut, (1). Dan heb ik het niet alleen over toegankelijkheid, maar ook over de snelheid van bijvoorbeeld het internet.
Sophie	Helemaal mee eens dus. Hoe was het gesteld met groenvoorziening. Daarmee bedoel ik planten in de werkomgeving?
Medewerker 1	Matig, er was wel een bureau ingehuurd. Dus wat er stond werd ook wel onderhouden. Ik het zelf wel heel belangrijk.
Sophie	Ja? Vind je zelf ook dat het invloed heeft op je productiviteit?
Medewerker 1	Sfeer is voor mij heel erg belangrijk en gevoelig, dus ja het heeft invloed op mijn productiviteit. Er had daar wel wat meer aan gedaan kunnen worden. Maar dan bekijk ik het misschien wel heel erg vanuit de vrouwen kant. Het hoeft geen oerwoud te zijn. Persoonlijk denk ik dat er wel wat vaker een bloemetje op de receptie had kunnen staan. Of bij binnenkomst, want dat oogt gelijk al beter. Het heeft natuurlijk ook invloed op je zuurstofgehalte. Dat had daar misschien wel wat kunnen doen. Misschien was er ook wel niet genoeg ruimte om meer planten te plaatsen. Dat kan een overweging zijn geweest. Er had meer aandacht aan besteed kunnen worden. Ik denk dat groen wel invloed heeft op het welbevinden waardoor je anders gaat werken.
Sophie	In die zin heeft het dan wel invloed op productiviteit?
Medewerker 1	Ja, (groenvoorziening wel invloed op productiviteit via sfeer)
Sophie	Koffie, hoe was dat in het oude pand?
Medewerker 1	Koffie ging er met liters door. Ja, of het heel lekkere koffie was, weet ik niet. Denk wel dat wij echt heel erg gesetteld zijn met het idee van wij komen binnen en crossen direct naar het koffieapparaat. De meeste gesprekken gebeuren ook bij het koffieapparaat. En op het moment dat het apparaat werd schoon gemaakt, was iedereen even ontregeld. Of het pre se productiviteit moet beïnvloeden, nee, je kan ook je eigen koffie kannetje mee nemen. En daar moet je content mee zijn. En het is fijn als het goed smaakt en dat het er is. Maar ik vind voeding sowieso erg belangrijk in het leven. En ik denk dat dat wel van invloed kan zijn op productiviteit. Gezond eten zorgt ervoor dat je beter in je vel zit waardoor je beter

Met opmerkingen [SN52]: 1.51 OUD - privacy

Met opmerkingen [SN53]: 1.52 OUD - privacy

Met opmerkingen [SN54]: 1.53 OUD - omgevingsgeluid

Met opmerkingen [SN55]: 1.54 OUD - ict

Met opmerkingen [SN56]: 1.55 NIEUW - ict

Met opmerkingen [SN57]: 1.56 OUD - ict

Met opmerkingen [SN58]: 1.57 OUD - ict

Met opmerkingen [SN59]: 1.58 OUD - ict

Met opmerkingen [SN60]: 1.59 OUD - groenvoorziening

Met opmerkingen [SN61]: 1.60 OUD - sfeer

Met opmerkingen [SN62]: 1.62 Gezondheid

Met opmerkingen [SN63]: 1.61 OUD - groenvoorziening

Met opmerkingen [SN64]: 1.63 OUD - groenvoorziening

Met opmerkingen [SN65]: 1.65 OUD - sfeer collega's

Met opmerkingen [SN66]: 1.64 OUD - koffie

	presteert. Ik denk dat productiviteit heel veel te maken heeft met het welbevinden van mensen. Voel jij je oké?
Sophie	Kun je dat verder uitleggen?
Medewerker 1	Ik denk dat in z'n algemeenheid het welbevinden van de mensen de productiviteit beïnvloed. Dat kan je heel breed trekken. Dat kan te maken hebben met werktijden, voeding, aandacht, oog hebben voor mensen, weten wat er onder je personeel gaande is. Het zit 'm in heel kleine dingetjes waarbij aandacht een heel essentieel onderdeel is. Gewaardeerd voelen. En als je dat hebt, willen mensen heel hard voor jou lopen. Als mensen het idee hebben, ik ben gehoord en gezien, men heeft aandacht voor mij, dan kun je ook begrip kweken dat niet altijd alles kan.
Sophie	Dus als ik de vraag stel: wat meer invloed op je productiviteit, fysieke elementen of mentale elementen? Wat zou jouw antwoord dan zijn?
Medewerker 1	Mentaal.
Sophie	Mentaal, zou je dat kunnen uitleggen?
Medewerker 1	Fysiek kan je zelf een hele boel aan doen. Voor mentaal geldt, je neemt altijd iets van buitenaf naar je werk toe. Het is niet zo dat als de deur hier dicht gaat ben ik alleen nog maar een werkpopp waarvoor betaald word, die ingehuurd wordt voor bepaalde kwaliteiten, ik ben nog steeds een mens. Er gebeurt heel veel in mijn leven. Dat kleine stukje dat je gehoord wordt, dat stimuleert mijn gevoel van welbehagen. Dat is dan oké. Dan blijf je ook een keer 10 minuten langer zitten. Dan is het af. Maar er zijn ook mensen die zeggen, het is 5 uur. Mijn 8 uur zit erop, zoek het lekker uit, ik ga naar huis.
Sophie	En onderlinge sfeer tussen collega's, vind je dat dat invloed heeft op productiviteit?
Medewerker 1	Ja, je kan iemand voor z'n werken aannemen. Je kan ook kijken, past iemand in het team. dat is iets wat ik door de jaren heen wel geleerd heb. Je kan beter iemand iets minder gekwalificeerd aannemen die in het team past want die trekt zich wel op aan de groep en die komt er wel. Als iemand die puur op de punten wordt aangenomen waarop jij je advertentie hebt uitgezet. En verder daar eigenlijk niets te zoeken heeft. In de zin van, je kan merken dat iemand daar niet helemaal in het team past. Die werkt echt van het is 5 uur, ik ga naar huis. Die kan daar ook heel gelukkig mee zijn hoor, laten we dat voorop stellen, maar ik denk wel dat het een bottleneck gaat geven voor de andere mensen om hem heen. Het is even afhankelijk van de kwalificatie waarop je iemand zoekt. Als je iemand ad interim zoekt, dan moet hij absoluut geen binding hebben met het bedrijf. Want die wordt over het algemeen voor iets aangenomen wat niet heel leuk is om te doen. Zorg dat je dan geen binding hebt met je bedrijf. Zeg maar een konijn wat je een naam geeft dat eet je niet, een konijn dat je geen naam geeft, kan je slachten.
Sophie	Dat is een mooi voorbeeld.
Medewerker 1	Ja, en het hangt ook af van wat voor soort mensen je zoekt. Mensen in de buitendienst zijn vaak individueel op projecten gesteld. Hij kan het prima met het team vinden maar is vaak individueel en kan goed met zijn team manager sparren, dan kan dat afdoende zijn. Dus wetende in welke context je iemand zoekt. Maar ik denk zeker, vooral op een support office, dat het belangrijk is dat je er voor elkaar staat, iemand trekt zich dan wel op aan de groep. Als iemand z'n welbehagen goed is, dan wil die daar ook voor gaan. Dan voelt hij zich op z'n plek, op z'n gemak. Dat gaat hij er ook voor en komt hij er wel. En daar is het hele team bij gebaad. Dat betekent ook dat wanneer er iemand uitvalt, de rest zegt van joh, kom op even allemaal de schouders eronder. Als iedereen 5% meer geeft dan komt het basis

Met opmerkingen [SN67]: 1.66 Gezondheid

Met opmerkingen [SN68]: 1.67 Welbevinden

Met opmerkingen [SN69]: 1.68 Mentale elementen

Met opmerkingen [SN70]: 1.69 OUD – sfeer collega's

	werk wel af en als diegene dan terug is, dan is het ook goed. Voor mij zitten al die dingen in elkaar verweven.
Sophie	Oké, interessant. En hoe vind je dat gesteld was en misschien nog wel is met de mate van vrijheid en verantwoordelijkheid?
Medewerker 1	Ik werk hier heel erg graag. Ik kan niet zeggen wat ik wel of niet verwacht. Ik moet wel zeggen ze hebben heel erg hun best gedaan om ons mee te begeleiden in het nieuwe pand. Bij een aantal dingen zijn natuurlijk externen ingehuurd omdat dat hun specialiteit is. Ik heb wel het idee dat er niet aan onze verzoeken gehoor is gegeven. Dat op sommige cruciale punten niet nagedacht is. Maar ze hebben wel geprobeerd om ons telkens bij te praten, we staan nu hier, we doen het zo en zo. Dus ik ben niet hier binnen gekomen en heb gedacht, goh wat hebben ze me nou aangedaan. Ik heb het gebouw ook in kale staat gezien en dacht toen direct, ja dit kan wel eens iets heel leuks worden. Als alles wat op tafel is gelegd, als ze dat ook gaan realiseren, zoals ze dat in hun hoofd hebben, dan wordt het echt super. Maar dan komt het eerste punt al, het meubilair gaat niet door. Maar het kantoor op zich, daar is de vrijheid heel goed. Het lichtinval, prachtig. Het entree is heerlijk ruim. De trap wordt ik heel blij van. Ik vind het wel oké. Ik denk dat voor waar ze naar toe willen, oké is. Maar of het echt vernieuwend is om het meubilair op te pakken bij A en neer te zetten bij B, dat is een ander verhaal. Ik denk dat ze zelf behoefte hebben gehad aan een bepaalde mate van openheid. Ze willen meer naar de buitenwereld toe, dit kan een heel mooi begin zijn.
Sophie	Meer naar de buiten wereld toe, in de zin van, ze zitten zelf in het facilitaire wereldje, dan willen ze dat zelf ook uitstralen naar de klant.
Medewerker 1	Ze willen graag meer gezien worden. Meer profileren, rebrandingen, onder een andere naam verder. Iedereen heeft dan andere ideeën, en een nieuw kantoor kan daar bij horen.
Sophie	Oké. Zijn er voor jou nog zaken die nu niet genoemd zijn en de werkomgeving positief of negatief beïnvloeden?
Medewerker 1	Het stuk wat ik hier lastig vind, is dat wij ver van de benodigde materialen af zitten. De printer en kasten. Dus ik heb op eigen initiatief een rijdende tafel gevraagd. In de eerste drie weken lag ik op m'n knieën in de gang om mijn spullen op te ruimen. Want het allemaal nieuw, iedereen was er dus alles bureaus waren bezet. En ik moest zulke afstanden lopen dat het gewoon ten koste gaat van de fysieke gesteldheid. Zowel het lopen als het tillen van de mappen. En er zijn al wel ideeën over het digitaal opslaan van gegevens. Maar het is nog even zoeken van waar willen we naar toe. Dus ik had het eigenlijk voor de gein tegen onze technische man gezegd, en die kwam met een heel mooi verrijdbaar tafeltje. Waarop onze telefonisten zei, dat is mijn oude printer tafeltje. Die wil ik eigenlijk wel terug. Dus ik pak 's ochtends de mappen waarvan ik denk dat ik ze nodig heb, die leg ik op het tafeltje. Er zit nog een handig vakje bij voor proeffacturen. Dus ik kan nu heel snel schakelen. En op het einde van de dag, pak ik het tafeltje en zet ik m'n spullen in de kast. Het idee van een (vaste) flexplek is leuk, maar ik heb gewoon een x aantal middelen nodig om mijn werk goed te kunnen doen. Als 1,5 uur van mijn tijd gevuld is met lopen naar de kasten en mappen zoeken en weer opbergen, please. Denk gewoon even na over het feit dat wij gewoon een pen op onze tafel nodig hebben en een nietmachine. Cleandeskpolicy, helemaal prachtig, maar geef ons dan een optie waarbij wij een bakje hebben met wat paperclips en andere spullen. Het hoeft niet moeilijk te zijn. Maar ik heb nu een jampotje met paperclips bij me. Dat vind ik echt aftands. En thuis heb ik gewoon een beautycase meegenomen maar ik mijn pennen en een nietmachine in heb zitten. Zodat dat

Met opmerkingen [SN71]: 1.70 OUD – sfeer collega's

Met opmerkingen [SN72]: 1.71 Communicatie

Met opmerkingen [SN73]: 1.72 NIEUW - vrijheid

Met opmerkingen [SN74]: 1.73 NIEUW - daglicht

Met opmerkingen [SN75]: 1.74 NIEUW - indeling

Met opmerkingen [SN76]: 1.75 Rebranding

Met opmerkingen [SN77]: 1.77 Gezondheid

Met opmerkingen [SN78]: 1.78 HNW

	niet rommelt op mijn bureau. Het heeft met welbevinden te maken, maar ook met effectiviteit en efficiency. We snappen het idee van clean desk, maar we snappen ook dat jullie bepaalde middelen nodig hebben om goed te kunnen werken. En wat ik ook wel heel lastig vind is dat ondanks het hele ICT gebeuren, is het proces van printen niet versneld. En wat daar achter ligt, weet ik niet.
Sophie	Dus het printen in z'n geheel is niet snel.
Medewerker 1	Nee, voordat ik daadwerkelijk tot een printopdracht kom en voordat dat dan die printopdracht er eindelijk uit is, ga ik tegen mijn dak aan. En dat kost mij enorm veel tijd.
Sophie	Oké, en dat was in het oude pand zo, maar in het nieuwe pand is dat niet veranderd?
Medewerker 1	Ja, en waar dat nou precies aan ligt, weet ik niet. Want ik weet dat ze glasvezel hebben aangelegd en nog meer dingen hebben uitgevoerd. Maar het heeft voor mij nog niet echt geholpen en dat vind ik zonde. En het is ook nog eens zo dat op het moment dat ik die printopdracht geef, kan ik ook niets anders doen. Dat vind ik heel erg hinderlijk.
Sophie	Oké, even kijken
Medewerker 1	En wat nou leuk is aan dit nieuwe kantoor, is dat je daadwerkelijk contact hebt met je externe collega's. Voorheen zat je echt met je eigen mensen. En je hebt mensen die binnen komen en direct wat van je moeten en draaien zich dan weer om. Het probleem wordt bij je neergelegd en los het maar op. En nu is er veel meer interactie. Dat is wel heel leuk. Het zou nog mooier zijn als op een gegeven moment die verweving komt met de buitendienst. Daar wordt al veel voor georganiseerd en ze organiseren schijnbaar zelf ook wel heel veel, maar dat is allemaal onderling. Zij zien elkaar niet zoveel en spreken 1 keer in de zoveel tijd wat met elkaar af. En of dat komt omdat de vaste groep nog wel eens wisselt. Maar ik zou het wel leuk vinden als iedereen daarbij betrokken werd. En niet alleen onder het mom van een rebranding, maar gewoon een stukje spontaniteit. Dat zou voor het welbevinden en de werksfeer positief zijn. En ik denk dat al deze punten uiteindelijk invloed hebben op productiviteit. Er is een balans nodig.
Sophie	HNW is een trend of ontwikkeling die al jaren gaande is. Hierbij gaat het (zoals je misschien wel weet) over een nieuwe kijk op werken. Eén van deze aspecten is de werkomgeving. Door bijvoorbeeld flexibele werkplekken met een cleandeskpolicy te hanteren, kunnen de werkplekken efficiënter gebruikt worden. Maar welke rol speelt het nieuwe werken voor jou in de werkomgeving?
Medewerker 1	Welke rol, kan je dat even toelichten?
Sophie	Wat merk jij van het nieuwe werken in de werkomgeving?
Medewerker 1	De verhoudingen zijn zachter geworden.
Sophie	Wat bedoel je daar mee?
Medewerker 1	Nou wat ik net aangaf, als iemand van de buitendienst aankwam dan hadden ze een probleem. Dat wordt dat bij ons gebracht en moet dat maar opgelost worden. En je draait je weer om en gaat het kantoor weer uit. Nu gaat het makkelijker over de schotten heen van hé, ja, ik heb dat mailtje nog staan en misschien kun jij daar wat mee? De communicatie is wat zachter geworden. De drempel is verlaagd. Wat minder van: dat moet jij maar doen. Meer van: we zijn er met z'n allen. Je ziet elkaar ook veel meer. Ik vond het ook een mooie opmerking in de eerste weken dat we hier zaten. Toen zei iemand, goh de technische man doet eigenlijk wel heel erg veel. Dat had ik niet verwacht. En wij (vast groep) wisten dat wel. Maar ik vond dat eigenlijk wel een hele trieste opmerking. Dat zegt dus iets over hoe je tegen iemand aan kijkt. Terwijl je niet weet wat hij doet. Dat vind ik ja, vind ik wel heel

Met opmerkingen [SN79]: 1.76 Middelen

Met opmerkingen [SN80]: 1.79 HNW

Met opmerkingen [SN81]: 1.80 NIEUW - ict

Met opmerkingen [SN82]: 1.81 NIEUW - ict

Met opmerkingen [SN83]: 1.82 NIEUW - ict

Met opmerkingen [SN84]: 1.83 NIEUW - sfeer collega's

Met opmerkingen [SN85]: 1.84 Welbevinden

	jammer. Dat geeft dus aan welke informatie hij van iemand anders aan neemt om tegen iemand aan te kijken. De communicatie is fijner. Waar mensen elkaar voorheen echt aanspraken op dingen, merk je nu dat het toch wel meer in een natuurlijke balans gaat. Maar je ziet nu ook gewoon dat iemand heel erg druk is en kun je je bedenken: kan ik die persoon wel even storen. Het gaat zachter, en dat vind ik heel mooi.
Sophie	En zoals je net aangaf vind je het eigenlijk fijner om een vaste werkplek te hebben zodat je bij je eigen spullen kan?
Medewerker 1	De werkplek niet, want ik merk dat ik dat wel fijn vind. Mijn 2 directe collega's zitten achter mij en die zitten graag bij elkaar en moeten ook vaak overleggen. Maar ik vind het wel fijn om wat meer afgezonderd te zitten en als ze me nodig hebben, dat ik dan dichtbij ben. Maar ook zit ik met mijn rug naar de rest van het kantoor toe zodat ik de ruis een beetje achter mij kan laten. Ik merk ook dat degene die tegenover mij zit ongemerkt vaker is afgeleid dan ik. Als er iemand binnen komt of er speelt zich iets af, dan gaat ze elke keer een stukje omhoog om over de schotten te kunnen kijken. Het is ook wel een grappig gezicht. Maar soms kies ik er ook wel voor om in een stille werkplek te gaan zitten. Het cleandeskpolicy, ik vind het geen heilig item. Ik heb er zelf ook wat over gelezen en het is ook niet per definitie zo dat clean desk de productiviteit verhoogd. Dat het een rustige uitstraling geeft, dat snap ik. Maar of het verhogend is, ben ik het absoluut niet mee eens. Ik vind wel, als je er voor kiest, geef dan de mensen die bepaalde dingen nodig hebben ook de mogelijkheid. We kunnen al gebruik maken van lockers, de meeste mensen hebben onder ander hier al wel een vaste locker. Geef ons zo'n lockertje zodat we daar onze spullen in kunnen leggen. Facilitair ons dan ook met een aantal dingen zodat wij ons werk goed kunnen uitvoeren. Denk daar even over me. Ik vind het mooi dat iemand uit de buitendienst zegt, ja ik heb alleen maar mijn mobiel en laptop nodig. Dat zal wel, maar ik moet facturen printen, die moeten in een map en die moeten naar de klant gescand worden dus ik heb een scanner nodig. Ik heb gewoon een aantal dingen nodig. En die heb ik het liefst gewoon binnen een bepaald handbereik. Voor mij zou dat prettig werken zijn.
Sophie	Ja, begrijpelijk. En overall, vind je dan dat de nieuwe werkplekken meer bevorderlijk zijn voor je productiviteit dan in het oude pand?
Medewerker 1	Ja, ik ben wel wat rustiger geworden vind ik. Jawel, een nieuw zitje of statafel zou leuk zijn. Maar ik heb daar genoeg ruimte, de ruimte tussen de bureaus zijn heerlijk. Ik hoop ook niet dat als er een nieuwe indeling komt dat dan units bij tussen komen. Dan prop je alles weer in elkaar. Op het moment dat je hinder hebt van iemand anders, kan je gewoon een ander werkplek opzoeken. En dat is gewoon heel erg fijn. Maar ook mensen die even willen praten, houd er even rekening mee, ga even naar de statafel.
Sophie	Dat is goed om te horen. Ik had nog de vraag, wat is voor jou de ideale werkomgeving.
Medewerker 1	Het nieuwe werken, maar dan wel met een bredere visie dan hoe dat hier nu is.
Sophie	Wat bedoel je daar precies mee?
Medewerker 1	Ik zie het nieuwe werken meer als, eigen verantwoordelijkheden, een stukje vertrouwen. Zoals bijvoorbeeld in de schoonmaak staat vast, je hebt zoveel tijd voor die werkzaamheden enzovoorts. Dat staat overal wel vast. En op basis daarvan worden je loon en uren bepaald. Maar niet mijn werktijd bepaald mijn loon, maar mijn werk doet dat. In 40 uur moet je dit werk doen. Doe ik daar 45 uur over, is dat prima. Maar doe ik er 35 uur over, dat heb ik voor mezelf 5 uur

Met opmerkingen [SN86]: 1.85 NIEUW - sfeer collega's

Met opmerkingen [SN87]: 1.86 NIEUW - werkplek

Met opmerkingen [SN88]: 1.87 HNW

Met opmerkingen [SN89]: 1.88 Middelsten

Met opmerkingen [SN90]: 1.90 Rebranding

Met opmerkingen [SN91]: 1.89 NIEUW - werkplek

Met opmerkingen [SN92]: 1.91 HNW

	verdiend. Je hebt mensen die wat vlotter werken dan anderen. Maar het belangrijkste is dat het werk kwalitatief goed moet zijn. En dat de persoon in het team past. Op het moment dat jij iemand aan neemt, mag je er ook vanuit gaan dat hij die dingen kan doen. Dat er ook een controlerende rol op zit, prima. Maar ga niet controleren op dingen die er niet toe doen, dat moet je los laten.
Sophie	Oké, volgens mij ben ik op het eind van mijn interview aangekomen. Ik weet niet of je nog vragen hebt of nog ergens iets aan wilt toevoegen?
Medewerker 1	Nee, ik vond het leuk om een keer te doen!
Sophie	Oké, dan nogmaals bedankt voor je tijd en deelname.
Medewerker 1	Geen dank!

Met opmerkingen [SN93]: 1.92 HNW

Transcript medewerker 2

Vrouw, 30+ ,HRM afdeling, 3 - 4x in de week aanwezig

Sophie	Oké, allereerst bedankt voor je tijd voor dit interview. Ik zal eerst nog een keer vertellen waar het interview over gaat. Zoals ik in de mail heb aangegeven, doe ik een onderzoek voor TFM vanuit mijn opleiding facility management aan het Saxion te Deventer. Ik ben de relatie tussen de werkomgeving en productiviteit aan het onderzoeken. Ik heb al uitgebreid literatuuronderzoek gedaan en ben benieuwd of deze bevindingen in de praktijk ook zo worden beleefd. Er zal vertrouwelijk met deze informatie om worden gegaan en uitsluitend bestemd voor gebruik in mijn afstudeeronderzoek. De resultaten van het onderzoek worden in een verslag gezet waarbij gebruik wordt gemaakt van uitspraken uit interviews, maar ze zullen anoniem worden verwerkt. Tijdens het interview zal ik af en toe aantekeningen maken om mijzelf houvast te geven. Verder duurt het interview duurt ongeveer een half uur. Het interview bestaat uit een aantal vragen maar ik zal ook stellingen vragen, bijvoorbeeld, meubilair heeft invloed op de productiviteit, op een schaal van 1 tot 5 waarbij 1 helemaal mee eens is en 5 helemaal mee oneens. Dan is het de bedoeling dat jij aangeeft welk cijfer jij het geeft en waarom. Zijn er tot zover nog vragen?
Medewerker 2	Nee.
Sophie	Oké. Dan gaan we beginnen. De eerste vraag: kun je iets vertellen over de werkomgeving bij TFM in het oude pand?
Medewerker 2	In het oude pand zaten we echt met 3 of 4 mensen op 1 kamer. Daar zaten we veel meer in hokjes, geen werktuin. Wel een aantal flexplekken, maar die werden eigenlijk alleen gebruikt door externen (consultants) en niet door mensen van de support office. Op zich vond ik wel dat je er veel daglicht had. Voor ons had je nog geen flexplekken, wij hadden vaste werkplekken. Je zat elke dag op je eigen stoel, eigen tafel, vaste pc en een eigen vaste telefoon. Dat is zeker wel anders ten opzichte van de nieuwe werkplekken nu.
Sophie	Oké, en hoe was het bijvoorbeeld met het meubilair gesteld in het oude pand?
Medewerker 2	De bureaus waren niet in hoogte verstelbaar, sommige bureaus wel maar of ze waren kapot dus konden ze niet versteld worden. De bureaustoel zat je wel elke dag op. Dus als je hem eenmaal goed afgesteld had, dan kon je er ook wel goed op zitten, dus dat vond ik wel prettig. En de staat van het meubilair, ik had er geen problemen mee. Prima meubilair, alleen de verstelhoogte van de bureaus inderdaad. Dat had wat mij betreft wel beter gekund.
Sophie	Oké. En de inrichting of de indeling van de werkplekken, hoe was dat?

Met opmerkingen [SN94]: 2.2 OUD - daglicht

Met opmerkingen [SN95]: 2.1 OUD - werkplek

Met opmerkingen [SN96]: 2.3 OUD - meubilair

Medewerker 2	Als ik naar onze eigen afdeling kijk, was het soms wel veel op 1 plek. Veel spullen op een kleine vierkante meter. Maar dat kan ook gevoel zijn, want volgens mij hebben we nu in het nieuwe pand niet veel meer. Maar gewoon omdat je binnen 4 muren zat, had je niet echt gevoel van ruimte. En omdat je een vaste telefoon had, kon je ook niet makkelijk weglopen voor een telefoongesprek waar je geconcentreerd voor wilde zijn. Dus je moest echt doorschakelen naar een ander toestel in een andere ruimte. Dat is wel omslachtig. Wat was je vraag verder precies?
Sophie	De inrichting en de indeling van het meubilair.
Medewerker 2	Indeling van het meubilair. Nou, ik vond de indeling van de algemene ruimtes wel prettig. Die grote lunchtafel was wel heel gezellig. Er waren wel wat minder plekken waar je echt geconcentreerd kon werken. En er waren ook niet zo veel vergaderruimtes. Daar had ik wel eens wat meer behoefte aan. Om soms even afgeschermd te gaan zitten werken of telefoneren.
Sophie	En daar heb je nu hier wel meer de mogelijkheid toe?
Medewerker 2	Ja, voor mijn gevoel is er wel meer ruimte. En meer afgebakende plekjes zoals die stilte werkplekken en meer vergaderruimtes die ook voldoende beschikbaar zijn.
Sophie	Oké. En als ik de stelling voorleg: meubilair heeft invloed op productiviteit, welk cijfer zou je dat dan geven?
Medewerker 2	Ja, daar ben ik het wel heel erg mee eens, een 1 dus.
Sophie	Kun je dat nog verder uitleggen?
Medewerker 2	Ik denk wel dat hoe actiever je werkhouding is, dat dat wel in relatie staat met de productiviteit. En ik kan me wel voorstellen dat een actieve werkhouding en de mogelijkheid hebt om vaak van werkhouding te wisselen, dat dat je productiviteit en je energie wel verhoogd.
Sophie	Oké. En hoe was het in het oude pand gesteld met de luchtbehandeling? Temperatuur en airco.
Medewerker 2	Op de werkplek die wij hadden was het oké. We hadden maar eventjes zon in de ochtend en 's middags was ie weg. Maar er waren wel andere ruimtes binnen het pand die extreem koud of warm waren. En dat kon je dan niet door een systeem regelen. Je kon hem wel op een bepaalde temperatuur instellen maar dan sprong hij gewoon weer op de oorspronkelijk temperatuur. En er waren ook heel veel ruimtes geschakeld. Dus dan kon jij hem wel hoger of lager wilde hebben, maar als degene in de ruimte naast jou het niet wilde hebben. Maar dat kwam denk ik ook wel doordat we allemaal met de deuren open zaten en ook zelfs de toegangsdeur open was, dat wilde we ook in verband met gastvrijheid, maar daar is zo'n systeem natuurlijk niet op gemaakt. Het is gemaakt op gesloten ruimtes. Maar op zich vond ik het op onze werkplek prima.
Sophie	Oké. En de stelling temperatuur/luchtbehandeling heeft invloed op productiviteit, wat voor cijfer zou je dat geven?
Medewerker 2	Ook een 1.
Sophie	Helemaal mee eens dus.
Medewerker 2	Ja, want als het veel te warm is dan zou mijn productiviteit omlaag gaan. En dan is ook zo als het veel te koud is. Dan krijg je ook hoofdpijn, en dan zal je productiviteit ook omlaag gaan. En natuurlijk kan je je er zelf wat aan doen. Ik neem altijd een vestje mee. Die kan aan als het wat kouder is en uit als het wat warmer is.
Sophie	Dus je past jezelf er ook wel op aan?
Medewerker 2	Ja.

Met opmerkingen [SN97]: 2.4 OUD - indeling

Met opmerkingen [SN98]: 2.5 OUD - ict

Met opmerkingen [SN99]: 2.6 OUD - indeling

Met opmerkingen [SN100]: 2.7 NIEUW - indeling

Met opmerkingen [SN101]: 2.8 OUD - indeling

Met opmerkingen [SN102]: 2.9 Gezondheid

Met opmerkingen [SN103]: 2.10 OUD - temperatuur

Met opmerkingen [SN104]: 2.11 OUD - luchtbehandeling

Met opmerkingen [SN105]: 2.12 OUD - temperatuur

Met opmerkingen [SN106]: 2.13 Gezondheid

Met opmerkingen [SN107]: 2.14 OUD - temperatuur

Sophie	Oké, en licht en daarmee bedoel ik het daglicht maar ook het kunstlicht in het oude pand. Hoe vond je dat?
Medewerker 2	Dat vond ik wel oké. Ik zat altijd wel in een ruimte waar daglicht zat. Dus dat vond ik in het oude pand wel oké.
Sophie	Oké, en in hoeverre heeft licht invloed op je productiviteit?
Medewerker 2	Ja ook een 1.
Sophie	Ook helemaal mee eens?
Medewerker 2	Ja, ja, want ik merk hier zelf dat als ik in een concentratiewerkplek zit, dat vind ik heel prettig hoor, qua afsluiting. Maar ik vind het niet prettig omdat je er geen daglicht krijgt. Dus ik ga wel het liefst wat dicht bij het daglicht zitten. En aan de andere kant zoals vandaag, heb ik dan een plek gekozen waarbij ik wat meer concentratie heb of verwacht. En dan misschien iets minder licht. Maar het liefst zit ik gewoon dicht bij het raam.
Sophie	Dus daglicht bevordert je werkproductiviteit?
Medewerker 2	Ja, dat zeker ja (bevordert productiviteit).
Sophie	Oké. Akoestiek of omgevingsgeluid, hoe was dat gesteld in het oude pand?
Medewerker 2	Omdat we met z'n 3en in één ruimte zaten, had ik altijd wel last van het omgevingsgeluid. Misschien komt het ook wel omdat ik me wat minder goed kan concentreren en wil horen wat mijn collega's te vertellen hebben. Ook om te horen of ze een goede uitleg geven of een minder goede uitleg geven. Dus ik had daar altijd wel wat meer moeite om me af te sluiten. En nu kies ik gewoon een werkplek die wat verder van mijn naaste collega's vandaan ligt. Dus dat ik niet constant hoor wat zij zeggen en natuurlijk zal ik zo nu en dan er wel in de buurt ga zitten om te overleggen, samen te werken en feedback te geven. Ja, doorgaans kies ik toch wel een plek waar ik wat minder last heb van het omgevingsgeluid.
Sophie	En in hoeverre heeft dat invloed op je productiviteit?
Medewerker 2	Ja ook 1.
Sophie	Helemaal goed. En de privacy, hoe was dat gesteld?
Medewerker 2	We hadden voor elkaar niets te verbergen. Als HR functionaris heb je wel eens een persoonlijk gesprek per telefoon met een medewerker, bijvoorbeeld als hij slecht in z'n vel zit, of ziek is, dan kon je de deur wel even dicht doen. Dat was wel heel prettig. Ten opzichte van de ander HRM collega's is alle informatie voor iedereen gelijk. En in de nieuwe werkomgeving loop je eerder even weg als je zo'n telefoontje krijgt. Dan ga je even naar een stille ruimte.
Sophie	Dus dan werkt het eigenlijk van beide kanten. Dan heb je zelf geen last van mensen die meeluisteren (privacy) en ben je anderen ook niet tot last.
Medewerker 2	Precies.
Sophie	Oké, en in hoeverre heeft privacy invloed op je productiviteit?
Medewerker 2	Iets minder, een 2.
Sophie	Oké, en overige faciliteiten als ICT, zoals laptop, internet, telefoon. Vond je dat goed geregeld in het oude pand?
Medewerker 2	Toen dacht ik dat het goed geregeld was, maar met de kennis van nu is het nu veel beter geregeld.
Sophie	Wat was er toen beter geregeld?
Medewerker 2	We hebben nu een laptop in plaats van een vaste pc. En een laptop werkt gewoon een stuk sneller dan een pc die we destijds hadden. En een telefoon ook. Je bent gewoon overal bereikbaar en niet meer op dat ene vaste apparaat. Het internet was toen ook goed, maar nu nog beter en sneller.

Met opmerkingen [SN108]: 2.15 OUD - daglicht

Met opmerkingen [SN109]: 2.16 OUD - daglicht

Met opmerkingen [SN110]: 2.17 NIEUW - daglicht

Met opmerkingen [SN111]: 2.18 NIEUW - werkplek

Met opmerkingen [SN112]: 2.19 OUD - daglicht

Met opmerkingen [SN113]: 2.20 OUD - omgevingsgeluid

Met opmerkingen [SN114]: 2.21 NIEUW - werkplek

Met opmerkingen [SN115]: 2.22 OUD - omgevingsgeluid

Met opmerkingen [SN116]: 2.23 OUD - omgevingsgeluid

Met opmerkingen [SN117]: 2.24 OUD - privacy

Met opmerkingen [SN118]: 2.25 NIEUW - privacy

Met opmerkingen [SN119]: 2.26 OUD - privacy

Met opmerkingen [SN120]: 2.27 OUD - ict

Met opmerkingen [SN121]: 2.28 NIEUW - ict

Sophie	Het geeft je nu eigenlijk meer vrijheid dat je geen vaste telefoon hebt maar een mobiele telefoon. Dus dan geeft dat je eigenlijk meer vrijheid om ergens anders te gaan zitten?
Medewerker 2	Ja, dat gaat makkelijker inderdaad. Ik had toen ook wel een privé laptop waar ik toegang mee had tot de netwerkschijf en tot ons systeem. Maar ik nam niet elke keer mijn privé laptop mee naar het werk om apart te gaan zitten. Soms deed ik dat wel, als ik echt geconcentreerd moest werken. Een laptopje is dan veel handiger.
Sophie	En in hoeverre vind je dat ICT invloed heeft op je productiviteit?
Medewerker 2	Een 1. Wanneer dat niet werkt, dan zijn we echt onthand.
Sophie	Ja, dat zal best ja. En groenvoorziening, daarmee bedoel ik de planten in de oude werkomgeving. Hoe was dat geregeld?
Medewerker 2	Ja, we hadden toen een plant op onze kamer staan. Door het hele pand stonden wel een aantal planten staan.
Sophie	Vind je het belangrijk dat er planten in de werkomgeving staan?
Medewerker 2	Het hoeft van mij denk ik niet per se groen te zijn. Een stuk aankleding en uitstraling vind ik wel belangrijk.
Sophie	En dat kan ook in de vorm van bijvoorbeeld een schilderij?
Medewerker 2	Ja, of nepplanten. En echte planten zullen misschien echt wel wat met het zuurstofgehalte doen.
Sophie	Maar daar merk jij niks van?
Medewerker 2	Nee, daar merk ik persoonlijk niks van.
Sophie	En koffie, hoe was dat in het oude pand?
Medewerker 2	Vond ik ook prima. Maar het is nu wat luxer. Een bonenautomaat. Dat vorige was geloof ik snelfilter. Ik vind het nu wel lekkerder. Dus dat is ook wel vooruit gegaan.
Sophie	En vind je dat koffie nog invloed heeft op je productiviteit?
Medewerker 2	Nee, niet de kwaliteit van koffie.
Sophie	En koffie op zich?
Medewerker 2	Zo nu en dan heb ik wel behoefte aan koffie, maar dat kan ook suiker zijn, of wat anders. Maar ik heb soms wel eens behoefte aan iets anders dan water of thee. Ik denk dat het op die manier wel invloed heeft om mijn productiviteit. Een soort van boost krijg ik dan, op welke manier dan ook.
Sophie	Oké. En het parkeren. Daar waren op zich wel wat klachten over. Hoe heb jij dat ervaren?
Medewerker 2	Ik kwam meestal op de fiets, dus ik had daar weinig moeite mee. Maar ik kan me voorstellen dat daar klachten over waren. En er waren ook gewoon te weinig parkeerplekken in verhouding met het aantal personeelsleden dat met de auto kwam. En op dit moment zijn we er wel op vooruit gegaan. En ik verwacht op enig moment nog wel dat ze de parkeerplekken gaan toebedelen aan de bedrijven. (de verschillende bedrijven die op het terrein gevestigd zijn) Maar vooralsnog is er genoeg plek.
Sophie	Dan mag iedereen op het hele terrein parkeren?
Medewerker 2	Ja.
Sophie	Oké. En in hoeverre denk jij dat het invloed heeft op productiviteit?
Medewerker 2	Als jij lang moet zoeken naar een parkeerplek, dan gaat dat misschien wel ten koste van. Of ja, of je dat wel als werktijd moet rekenen. Dus ik denk niet dat het echt invloed heeft. Maar ik kan me wel voorstellen dat iemand geïrriteerd binnen komt als hij geen plek heeft kunnen vinden. En hem dus op een plek heeft moeten neer zetten waar hij misschien beboet kan worden. In die relatie kan dat misschien

Met opmerkingen [SN122]: 2.29 NIEUW - vrijheid

Met opmerkingen [SN123]: 2.30 OUD - ict

Met opmerkingen [SN124]: 2.31 OUD - ict

Met opmerkingen [SN125]: 2.32 OUD - groenvoorziening

Met opmerkingen [SN126]: 2.33 OUD - sfeer

Met opmerkingen [SN127]: 2.34 OUD - groenvoorziening

Met opmerkingen [SN128]: 2.35 Gezondheid

Met opmerkingen [SN129]: 2.36 OUD - groenvoorziening

Met opmerkingen [SN130]: 2.37 Gezondheid

Met opmerkingen [SN131]: 2.38 OUD - koffie

Met opmerkingen [SN132]: 2.39 NIEUW - koffie

Met opmerkingen [SN133]: 2.40 OUD - koffie

Met opmerkingen [SN134]: 2.41 NIEUW - koffie

Met opmerkingen [SN135]: 2.42 OUD - koffie

Met opmerkingen [SN136]: 2.43 OUD - koffie

Met opmerkingen [SN137]: 2.44 OUD - parkeren

Met opmerkingen [SN138]: 2.45 NIEUW - parkeren

	wel invloed hebben. Maar dat is misschien meer op je gedrag of humeur, en dat heeft dan weer invloed op de productiviteit. Een 3, denk ik dan.
Sophie	Oké. Dat waren dan de fysieke elementen. Dan zijn er ook nog mentale elementen. Bijvoorbeeld de sfeer onderling met collega's. hoe vond je dat dat was in het oude pand?
Medewerker 2	Op zich de sfeer onderling was goed. Maar het contact omdat je allemaal op verschillende plekken tussen muren zat, was minder. Je kon toch niet zien of de andere persoon op zijn plek zat, of aan het telefoneren was. Nu zie je veel sneller of iemand vrij is om even een vraag te stellen, dus nu loop je sneller naar iemand toe. Om even een vraag te stellen. En de sfeer, zo nu en dan vind ik het in de nieuwe omgeving wel heel erg rustig. Aan de ene kant is dat heel erg prettig werken voor de concentratie. Aan de andere kant ben je misschien wel even iets te bang om bijvoorbeeld een grapje te maken want dan horen ineens 10 mensen het in plaats van 2 of 3 collega's. Dus ja ik denk dat daar nog een tussenweg in gevonden kan worden. Zo nu en dan even donderjagen, even dom doen. Omdat je nu toch in een grote ruimte zit, ga je minder snel gek doen. Terwijl dat wel soms nodig is.
Sophie	En hoeverre heeft de onderlinge sfeer tussen collega's invloed op productiviteit?
Medewerker 2	Wel een 1.
Sophie	Een belangrijk punt?
Medewerker 2	Ja.
Sophie	En de relatie met een leidinggevende, hoe was dat geregeld in het oude pand? Is dat nu anders geworden?
Medewerker 2	Nee, dat is nu niet anders geworden. We weten elkaar altijd wel te vinden via telefoon of via de mail. Qua aanwezigheid is mijn leidinggevende evenveel aanwezig als in het oude pand. Dus dat maakt niet uit.
Sophie	Voel je bijvoorbeeld nog een afstand om erbij in de buurt te zitten? In het oude pand had je je eigen werkplek, waarbij je niet bij elkaar zat?
Medewerker 2	Heel sporadisch zat ze er bij ja.
Sophie	Merk je dan nu nog dat je er liever wel of niet bij in de buurt gaat zitten?
Medewerker 2	Nee, dat is niet veranderd. Ik ben meestal eerder. Ik denk dat ze nu vaker in een open ruimte zit terwijl ze in het oude pand vaker achter een gesloten deur in overleg zat. Nu is toegankelijker en makkelijker aan te spreken.
Sophie	En de relatie met je leidinggevende, heeft dat nog invloed op je productiviteit?
Medewerker 2	Ja, zeker.
Sophie	Als het niet goed geregeld is, wordt de werkprestatie minder?
Medewerker 2	Ja, dat denk ik uiteindelijk wel. Elke relatie denk ik wel, zowel met collega's als leidinggevend. Als dat niet lekker loopt dan heb je daar wel last van.
Sophie	En mate van vrijheid en verantwoordelijkheid van werken, hoe was dat in het oude pand?
Medewerker 2	Eigenlijk niet anders dan hier.
Sophie	Je werkzaamheden zijn niet veranderd?
Medewerker 2	Nee.
Sophie	Puur dat je nu wel ergens anders kunt gaan zitten met je laptop, geeft je vrijheid?
Medewerker 2	Ja, die vrijheid heb ik gewoon. Dat is wel heel fijn. Eerder moest ik soms wel thuis werken voor de concentratie. Nu kan ik gewoon op kantoor een plekje zoeken.
Sophie	En dan nu het nieuwe pand. Hoe ervaar je hier de werkomgeving? Ook weer gebaseerd op voorgaande punten, zoals meubilair.

Met opmerkingen [SN139]: 2.46 OUD - parkeren

Met opmerkingen [SN140]: 2.47 OUD - sfeer collega's

Met opmerkingen [SN141]: 2.48 NIEUW - sfeer collega's

Met opmerkingen [SN142]: 2.49 OUD - sfeer collega's

Met opmerkingen [SN143]: 2.50 OUD - relatie leidinggevende

Met opmerkingen [SN144]: 2.51 OUD - relatie leidinggevende

Met opmerkingen [SN145]: 2.52 NIEUW - relatie leidinggevende

Met opmerkingen [SN146]: 2.53 OUD - relatie leidinggevende

Met opmerkingen [SN147]: 2.54 OUD - relatie leidinggevende

Met opmerkingen [SN148]: 2.55 OUD - sfeer collega's

Met opmerkingen [SN149]: 2.56 OUD - vrijheid

Met opmerkingen [SN150]: 2.57 OUD - vrijheid

Met opmerkingen [SN151]: 2.58 NIEUW - vrijheid

Medewerker 2	Het meubilair is in principe mee verhuisd. Er zijn wel een aantal bureaus die elektronisch verstelbaar zijn. Die zijn in de stilte werkplekken geplaatst. Overgenomen geloof ik van de vorige eigenaar. En er zijn een paar nieuwe stoelen gekomen. Maar verder is het bij het oude meubilair gebleven.
Sophie	Oké. En hoe zou je het meubilair graag zien?
Medewerker 2	Eerst werd er verteld dat er per januari wat aan het meubilair gedaan zou worden. Dus wat ik het liefst zou zien is wat er volgens mij in eerste instantie ook ingetekend was. En dat is wat meer variatie. Bijvoorbeeld een stazittafel, nu zijn het allemaal zitplaatsen. En je hebt daar wel een hoge tafel of een balie waar je even kan gaan staan overleggen of werken. Maar er zitten verder geen voorzieningen om je laptop aan te sluiten. Geen stopcontacten in de buurt. Dus zulk soort plekken maar dan met voorzieningen voor je laptop. Het lijkt mij wel heel fijn dat je kun wisselen van werkplek. Er stond toen zelfs een fiets ingetekend, dat lijkt me wel heel fijn. En werken en in beweging zijn. Dat zou ik wel prettig vinden. En waar ik wel aan moet wennen, is dat je elke keer op een andere plek zit en dus de stoel opnieuw moet instellen. Daar zijn we eigenlijk mee verwend in de oude situatie. Nu zit ik daar wel eens mee te worstelen. Het lijkt me wel fijn dat als je 4 dagen in de week op kantoor bent, je een eigen stoel hebt. Dat je hem niet steeds opnieuw hoeft in te stellen. Dat vind ik wel belangrijk. Dat ie goed is afgesteld op jouw lengte en lichaam.
Sophie	Oké. En hoe vind je het om clean desk en met activiteitgerichte werkplekken te werken? Zoals dat nu eigenlijk zo is?
Medewerker 2	Dat vind ik heel erg fijn. Clean desk ben ik helemaal voor. In het oude pand zag je nog wel vaak dat bureaus volgestouwd stonden met bakjes en pennen, nietmachines en weet ik het allemaal. Dan wordt er gewoon niet goed schoon gemaakt. En ik vind een schone werkplek wel heel belangrijk. En door clean desk kan er beter worden schoon gemaakt. En ik vind het ook heel prettig dat er geen papierbakken of prullenbakken staan. Want dat was eerst ook nog wel een discussie. Dat iemand dacht echt wel een prullenbak nodig te hebben. Naar mijn gevoel werkt het gewoon hartstikke goed nu. Want je loop regelmatig naar de printer of het koffieapparaat dus dan kan je zo je afval meenemen en weggooien. Dan ben ik blij dat er geen prullenbakken meer zijn en dat het clean desk is.
Sophie	Oké. En hoe vind je het hier met de temperatuur, airco en luchtbehandeling?
Medewerker 2	Ja op zich prima. Maar zo nu en dan merk je ook wel dat het raam open wordt gezet. En als er dan niet te warme lucht binnen komt vind ik dat ook wel fijn. Maar zelf heb ik last van hooikoorts dus als het echt mooi weer wordt en de ramen staan open en het waait, dan is dat voor mij persoonlijk niet bevorderlijk. Liefst zou ik gewoon met de ramen dicht dat werken. Maar als het gewoon lekker weer is dan vind ik frisse lucht ook wel fijn. Voor de rest is het geloof ik beter afstelbaar. In ieder geval in de afgesloten vergaderruimtes. En op de grote werkruimte is het toch vaak even overleggen. Wat vind jij er van, kan het wat harder of wat zachter. Daar kan iedereen volgens mij wel mee leven.
Sophie	Dus in principe is het nu beter geregeld dan in het oude pand?
Medewerker 2	Ja, maar ik denk dat we hier ook nog niet alles hebben meegemaakt. We hebben een stukje zomerperiode mee gemaakt. Als het winter is en of het dan warm genoeg kan worden. Dat moeten we nog even ervaren. En ook qua mensen. Afgelopen vrijdag was het een aardig volle bezetting. Dan merk je wel dat het behoorlijk snel warm wordt. En dan weet ik niet hoe je hem snel goed in kan stellen. Dus het is ook een beetje afhankelijk van met hoeveel mensen je werkt. Ik denk dat nog even ervaren is.

Met opmerkingen [SN152]: 2.59 NIEUW - meubilair

Met opmerkingen [SN153]: 2.61 Gezondheid

Met opmerkingen [SN154]: 2.62 OUD - meubilair

Met opmerkingen [SN155]: 2.60 NIEUW - meubilair

Met opmerkingen [SN156]: 2.63 Gezondheid

Met opmerkingen [SN157]: 2.64 OUD - werkplek

Met opmerkingen [SN158]: 2.65 HNW

Met opmerkingen [SN159]: 2.66 NIEUW - luchtbehandeling

Met opmerkingen [SN160]: 2.67 Gezondheid

Met opmerkingen [SN161]: 2.68 NIEUW - luchtbehandeling

Met opmerkingen [SN162]: 2.69 NIEUW - temperatuur

Sophie	Oké. En het licht, daglicht en kunstlicht?
Medewerker 2	Ja, op zich het daglicht is goed op de grote werkvloer. En in de vergaderruimtes en concentratiewerkplekken vind ik wat beperkt daglicht. Dat mis ik wel. En aan de andere kant is ook wel een grote ruimte om te vergaderen, maar die is niet ingericht met een scherm dus die wordt meer een keertje voor een lunch gebruikt. Geen scherm maar wel daglicht. Dus misschien als er een herinrichting komt, dat ze nog naar kunnen kijken.
Sophie	Oké. Merk je dat hier nog anders gebruik wordt gemaakt van kunstlicht dat in het oude pand?
Medewerker 2	Daar ben ik niet heel erg mee bezig, het valt me niet op. Maar het is wel zo dat het allemaal automatisch gaat. Dus als er niemand zit gaat het licht ook uit. Dat vind ik hartstikke goed. En dat werkt ook gewoon. En het is volgens mij ook nog in secties verdeeld. Dat wanneer er tegenover je niemand zit, dat het licht daar uit gaat. Maar verder let ik er ook niet op.
Sophie	Ja oké. Wat vind je van individuele verlichting? Bijvoorbeeld een bureaulampje?
Medewerker 2	Hebben we niet, maar mis ik ook niet. Dat is niet echt nodig.
Sophie	En als het straks eerder donker wordt, in de winter?
Medewerker 2	Ja, dat moeten we nog ervaren.
Sophie	En hoe was dat in het oude pand?
Medewerker 2	Hadden we geloof ik wel een paar bureaulampjes maar die gebruikten we niet. Dus daar was het licht wel goed geregeld. Met voldoende daglicht en kunstlicht als het eerder donker werd.
Sophie	Oké. En hoe is het hier gesteld met het omgevingsgeluid of de privacy?
Medewerker 2	Ja op zich kun je dat zelf regelen. Je kunt je er zelf voor afsluiten. Zo nu en dan hoor je je collega's wel een lachen of lol maken, maar daar stoort ik me verder niet aan. En als ik me moet concentreren doe ik soms ook wel mijn oortjes in.
Sophie	Of eventueel naar een daar voorbestemde ruimte gaan.
Medewerker 2	Ja, naar een andere ruimte. Zolang die ruimte er is, of zolang we genoeg uitwijk mogelijkheden hebben en het niet drukker wordt dan nu, dan kan dat prima. Maar stel dat het op een gegeven moment veel drukker wordt dan zal dat misschien anders zijn. Maar op dit moment zijn er genoeg uitwijk mogelijkheden.
Sophie	Oké. En is er nog wat verander behalve bijvoorbeeld de snelheid van het internet of het gebruik van de laptop?
Medewerker 2	Ik heb wel het idee dat alles zoals de systemen beter werken. Ook in een vergaderruimte een scherm aanzetten en verbinding maken met je laptop gaat goed. In het oude pand zat ik daar altijd mee te rommelen.
Sophie	Dus als het allemaal goed geregeld is, heeft dat een positieve invloed op jouw productiviteit?
Medewerker 2	Ja, zeker. Dat kost gewoon minder tijd.
Sophie	En de parkeergelegenheid. Daar hebben we het net over gehad. Dat is tot nu toe nog goed.
Medewerker 2	Ja (goede parkeergelegenheid)
Sophie	Oké. En merk je nu nog dat de relatie met collega's anders is dan in het oude pand? Spreek je andere collega's nog meer, nu je op een ander plek zit?
Medewerker 2	Ja, dat denk ik wel. dat collega's even wat sneller langskomen. Even een rondje maken en bewust goedemorgen zeggen. Ik maak ook altijd wel even bewust een rondje, even hallo zeggen. Nu zie je het gewoon eerder als mensen komen of gaan. Daardoor heb je sneller contact. Of je wil diegene die weg gaat nog even wat vragen, dat kan dan nog even snel.

Met opmerkingen [SN163]: 2.70 NIEUW - daglicht

Met opmerkingen [SN164]: 2.71 NIEUW - kunstlicht

Met opmerkingen [SN165]: 2.72 Individuele verlichting

Met opmerkingen [SN166]: 2.73 Individuele verlichting

Met opmerkingen [SN167]: 2.74 Individuele verlichting

Met opmerkingen [SN168]: 2.75 NIEUW - omgevingsgeluid

Met opmerkingen [SN169]: 2.76 NIEUW - werkplek

Met opmerkingen [SN170]: 2.77 NIEUW - ict

Met opmerkingen [SN171]: 2.78 OUD - ict

Met opmerkingen [SN172]: 2.79 NIEUW - ict

Met opmerkingen [SN173]: 2.80 NIEUW - parkeren

Met opmerkingen [SN174]: 2.81 NIEUW - sfeer collega's

Sophie	Oké. En de relatie met de leidinggevende, is dat nu nog veranderd? Of is dat wel gewoon hetzelfde gebleven?
Medewerker 2	Dat is misschien nog wel meer toegankelijker geworden. Omdat ze nu ook vaker op de algemene afdeling werkt.
Sophie	Dus dat is eigenlijk alleen maar verbeterd?
Medewerker 2	Ja. (Relatie met leidinggevende verbeterd)
Sophie	En zijn er nu nog andere zaken die ik niet genoemd heb maar voor jou wel van invloed zijn op de productiviteit?
Medewerker 2	Ja, maar dat is denk ik meer iets wat we intern met de afdeling moeten bespreken. Want ik merk soms wel dat de zitjes bij het keukentje en andere algemene ruimtes niet schoon zijn. Het moet wel schoon zijn, vind ik. Ook als er bezoek komt moet het er netjes uit zien. Dus zorgden dat dat gewoon netjes is. Als je daar als laatste weg gaat dat je nog even een doekje over de tafel haalt. Maar dat is iets wat nog even in het overleg besproken moet worden.
Sophie	Oké. En wat is voor jou een goede werkomgeving? Wat moet er dan goed geregeld zijn en wat heeft het meeste invloed op jouw productiviteit?
Medewerker 2	Nou ik vind het erg belangrijk dat je je kan concentreren. Daar heb ik nu genoeg mogelijkheden voor. Daarnaast vind ik ook dat de ICT goed geregeld moet zijn. Als je laptop bijvoorbeeld niet goed werkt, dan kost dat zoveel tijd en levert het veel stress op. Ja, dat gaat wel ten koste van je productiviteit. Dat zijn voor mij de belangrijkste dingen. Concentratieruimten en middelen van ICT.
Sophie	Oké, dat zijn de belangrijkste. HNW is een trend of ontwikkeling die al jaren gaande is. Hierbij gaat het (zoals je misschien wel weet) over een nieuwe kijk op werken. Eén van deze aspecten is de werkomgeving. Door bijvoorbeeld flexibele werkplekken met een cleandeskpolicy te hanteren, kunnen de werkplekken efficiënter gebruikt worden. Hetzelfde geldt voor activiteitgerichte werkplekken. Maar welke rol speelt Het Nieuwe Werken voor jou in de werkomgeving? Wat merk jij er van?
Medewerker 2	Dat ik mijn werk kan doen daar waar ik het het liefste doe. Als ik thuis prettiger werk dat ik dat daar doe. En als ik hier prettiger kan werken, dat ik het hier ook kan doen, in een bepaalde ruimte. Dat is voor mij het belangrijkste.
Sophie	En verder nog aspecten van HNW? Nog een indeling of inrichting?
Medewerker 2	Ja, ik denk soms nog wel aan de hal beneden. Daar heb je heel veel daglicht maar daar wordt eigenlijk helemaal geen gebruik van gemaakt. Dan denk ik, eigenlijk zou ik hier eens moeten gaan werken, maar dat voelt toch nog raar en apart. Maar eigenlijk moet je dat gewoon eens een keer toetsen. Hoe het is om voor bepaalde zaken daar te werken. Dat we nog niet alles benutten van wat mogelijk is. En verder ja.
Sophie	Je kwam uit een omgeving waar het nieuwe werken nog niet was gehanteerd. Merk je dat je het nu nog vervelend vindt om bijvoorbeeld je bureau af te ruimen of geen gebruik kunt maken van pennen of andere middelen? Dat je dat ergens anders vandaan moet halen?
Medewerker 2	Nou dat vind ik geen probleem. Daar heb ik geen moeite mee. En alles wat ik vaak gebruik heb ik gewoon in mijn laptop tas zitten en heb ik dus altijd bij de hand.
Sophie	Oké, volgens mij ben ik dan aan het einde van mijn interview gekomen. Ik weet niet of je nog vragen hebt, of nog ergens aan wat wilt toevoegen?

Met opmerkingen [SN175]: 2.82 NIEUW – relatie leidinggevende

Met opmerkingen [SN176]: 2.83 NIEUW – relatie leidinggevende

Met opmerkingen [SN177]: 2.84 Communicatie

Met opmerkingen [SN178]: 2.85 NIEUW - werkplek

Met opmerkingen [SN179]: 2.86 NIEUW - ict

Met opmerkingen [SN180]: 2.87 NIEUW - vrijheid

Met opmerkingen [SN181]: 2.88 NIEUW - indeling

Met opmerkingen [SN182]: 2.89 Middelen

Medewerker 2	Nee eigenlijk niet.
Sophie	Oké. Dan wil ik je nogmaals bedanken voor je tijd.
Medewerker 2	Geen dank.

Transcript medewerker 3

Vrouw, 30+, consultant, 1x per maand aanwezig

Sophie	Allereerst, hartelijk dank voor je tijd voor dit interview. Ik zal eerst nog een keer vertellen waar het interview over gaat. Zoals ik in de mail heb aangegeven, doe ik een onderzoek voor TFM vanuit mijn opleiding facility management aan het Saxion te Deventer. Ik ben de relatie tussen de werkomgeving en productiviteit aan het onderzoeken. Ik heb al uitgebreid literatuuronderzoek gedaan en ben benieuwd of deze bevindingen in de praktijk ook zo worden beleefd. Er zal vertrouwelijk met deze informatie om worden gegaan en uitsluitend bestemd voor gebruik in mijn afstudeeronderzoek. De resultaten van het onderzoek worden in een verslag gezet waarbij gebruik wordt gemaakt van uitspraken uit interviews, maar ze zullen anoniem worden verwerkt. Tijdens het interview zal ik af en toe aantekeningen maken om mijzelf houvast te geven. Verder duurt het interview duurt ongeveer een half uur. Het interview bestaat uit een aantal vragen maar ik zal ook stellingen vragen, bijvoorbeeld, meubilair heeft invloed op de productiviteit, op een schaal van 1 tot 5 waarbij 1 helemaal mee eens is en 5 helemaal mee oneens. Dan is het de bedoeling dat jij aangeeft welk cijfer jij het geeft en waarom. Zijn er tot zover nog vragen?
Medewerker 3	Nee,
Sophie	Oké, dan gaan we beginnen. Kun je me iets vertellen over de werkomgeving bij TFM in het oude pand?
Medewerker 3	Ja, de werkomgeving daar was meer in kantoren terwijl de nieuwe werkomgeving open werkplekken zijn. Daarnaast was het klimaat ook niet geweldig. Het was niet goed in te stellen. Dan was het weer te koud, dan weer te warm. Dat had deels ook te maken met dat het oude pand veel glas had. Daardoor kwam er als de zon erop scheen veel warmte naar binnen. En verder, je het was allemaal wat ouder.
Sophie	Oké. En hoe was het daar gesteld met het meubilair?
Medewerker 3	Ja, ook verouderd. De stoelen waren oud. Je kon ze niet of nauwelijks verstellen. Maar daar had ik zelf niet zo heel veel last van. Ik ben niet zo vaak op kantoor. Ik denk dat de back office er meer last van heeft. Als je al een slechte rug hebt, dan werd dat niet echt bevorderd door zo'n stoel. En eigenlijk was dat hetzelfde met de bureaus. Nou heb ik persoonlijk minder last van een ouder bureau dan van een stoel. Een stoel moet gewoon goede ondersteuning geven als je er een dag of zelfs een hele week op zit te werken.
Sophie	Oké, en hoe vond je de indeling van het oude pand?
Medewerker 3	Zoals ik net aangaf, had elke afdeling z'n eigen werkplek en was alles dus verdeeld in hokjes. HRM zat daar, financiën zat daar, de consultants hadden daar nog een plekje. En omdat iedereen dus eigenlijk altijd op dezelfde plek zat, in ieder geval de mensen van de back office, sprak je veelal dezelfde personen. En omdat ik vaak onderweg ben, spreek ik de collega's die ik nodig heb vaak wel via de telefoon. Je naaste collega's waar je bijvoorbeeld een klus mee had. En de back office sprak je eigenlijk alleen wanneer je ze op kantoor zag. Tenminste zo heb ik dat ervaren.

Met opmerkingen [SN183]: 3.1 OUD - werkplek

Met opmerkingen [SN184]: 3.2 OUD - temperatuur

Met opmerkingen [SN185]: 3.4 Gezondheid

Met opmerkingen [SN186]: 3.3 OUD - meubilair

Met opmerkingen [SN187]: 3.6 OUD - sfeer collega's

Met opmerkingen [SN188]: 3.5 OUD - indeling

Sophie	Oké. En wat voor cijfer zou je het meubilair geven, wat voor invloed heeft het meubilair voor jou op je productiviteit?
Medewerker 3	Voor de back office wel een 1. Het is echt belangrijk dat je een goede houding hebt als je lang op zo'n stoel moet zitten. Anders ga je toch vaker een rondje lopen om even een andere houding aan te kunnen nemen. Maar wat ook mee speelt is dat medewerkers weten hoe ze hun stoel of bureau kunnen verstellen. Ik zit soms wel eens bij collega's die dat niet weten en ja, dat is gewoon jammer want dan heb je alsnog een slechte houding die kan leiden tot lichamelijke klachten.
Sophie	Oké. En hoe was het in het oude pand gesteld met de luchtkwaliteit, zoals temperatuur en airco?
Medewerker 3	Ik had er zelf niet heel veel last van, maar het was allemaal altijd wel lastig in te stellen. Ik had altijd het idee dat het nooit echt warmer of kouder werd door dat ding. En er hing vaak een wat benauwde droger lucht. Ook doordat de ramen niet open konden kwam er eigenlijk geen frisse lucht binnen.
Sophie	En denk je dat dat invloed heeft op jouw productiviteit?
Medewerker 3	Dat denk ik wel. Ik denk dat de productiviteit op de lange termijn in het huidige pand hoger ligt dan in het oude pand. Hier kunnen de ramen open. En dan hoor je misschien wel geluiden van buitenaf, maar daar wil je wel aan. Bij de klant heb je het ook niet altijd voor het uitkiezen waar je zit, dus ik ben wel redelijk wat gewend. Ik vind frisse lucht altijd wel belangrijk. Dus ja, ja ik denk wel dat het invloed heeft. Een 3 dus, als cijfer.
Sophie	Oké. En hoe was het licht daar? Zowel het kunstlicht als het daglicht?
Medewerker 3	Het daglicht was op zich goed. Er waren veel ramen waardoor er veel daglicht naar binnen kwam. Dat was wel fijn. Alhoewel er aan de andere kant van het pand helemaal niet veel ramen zaten waardoor vooral de mensen van de back office vaak minder daglicht hadden. Dus ik kan me voorstellen dat zij dit pand fijner vinden, dat ze een keer aan het raam kunnen zitten. En mocht er te veel licht zijn, waardoor je misschien je beeldscherm niet helemaal goed kon lezen, dan kon je altijd nog de lamellen naar beneden doen.
Sophie	Oké. En het kunstlicht?
Medewerker 3	Daar is voor mijn gevoel niks aan veranderd. Alhoewel, ik heb wel gehoord dat er in het oude pand nog gewone lampen waren en nu led verlichting. En is fijner voor je ogen. Dat geeft geen hoofdpijn en zo. Maar ik heb daar zelf geen last van.
Sophie	En heeft dat invloed op je productiviteit?
Medewerker 3	Het kunstlicht niet echt. Tenzij je in het pikkedonker moet werken. Maar anders heb ik altijd wel het licht van de laptop. Maar daglicht vind ik wel belangrijk. Dat geef ik ook een 2. Ik denk wel dat daglicht mijn productiviteit bevordert. Ik denk dat het vergelijkbaar is met het weer en het humeur van mensen. Als het een hele dag regent, zijn mensen vaak chagrijnig. Maar als de zon schijnt en het is lekker weer, zijn de mensen ook vaak opgewekter. Zo werkt dat met daglicht ook. Mensen zijn naar mijn idee opgewekter als er daglicht naar binnen komt.
Sophie	Oké. En hoe was het in het oude pand gesteld met het omgevingsgeluid, de privacy en de akoestiek?
Medewerker 3	In het oude pand was het omgevingsgeluid wel goed geïsoleerd. Maar dat kwam ook wel omdat je daar dus in verschillende kantoren zat. Dan zijn er wanden die het geluid van het kantoor naast je tegen houden. Maar als je in dezelfde omgeving zat met iemand die bijvoorbeeld vaak aan het bellen was, zoals bij consultants nog wel eens het geval is, dan had ik daar soms nog wel eens last van.

Met opmerkingen [SN189]: 3.9 Gezondheid

Met opmerkingen [SN190]: 3.7 OUD - meubilair

Met opmerkingen [SN191]: 3.8 Communicatie

Met opmerkingen [SN192]: 3.10 OUD - luchtbehandeling

Met opmerkingen [SN193]: 3.12 OUD - omgevingsgeluid

Met opmerkingen [SN194]: 3.11 OUD - luchtbehandeling

Met opmerkingen [SN195]: 3.13 OUD - daglicht

Met opmerkingen [SN196]: 3.14 NIEUW - daglicht

Met opmerkingen [SN197]: 3.16 Gezondheid

Met opmerkingen [SN198]: 3.15 NIEUW - kunstlicht

Met opmerkingen [SN199]: 3.17 OUD - kunstlicht

Met opmerkingen [SN200]: 3.18 OUD - daglicht

Met opmerkingen [SN201]: 3.19 welbevinden

Met opmerkingen [SN202]: 3.20 OUD - akoestiek

	Als ik zelf moet bellen dan loop ik het kantoor even uit zodat niemand last heeft van mij.
Sophie	Oké. En de privacy?
Medewerker 3	De privacy was op zich wel goed. Ik had niet het idee dat er veel schending was van privacy. Bij sommige (telefoon)gesprekken had ik wel zoiets van, dat zou ik zelf niet in het openbaar bespreken. Maar ja, voor de rest was het wel goed.
Sophie	En in hoeverre heeft geluid en privacy invloed op jouw productiviteit?
Medewerker 3	Ik denk een 3. Ik denk dat als je geen privacy hebt, je je werk niet goed kunt doen. Maar bijvoorbeeld voor omgevingsgeluid kun je je wel afschermen. Al helemaal in het nieuwe pand. Daar zijn dan concentratiewerkplekken en daar kun je even zitten als je hard aan de slag moet. Dat is wel een goede zaak.
Sophie	Oké. En hoe waren de overige faciliteiten zoals ICT, daar valt onder computer, laptop, telefoon.
Medewerker 3	Dat was ook wel goed. Ik had een laptop dus deed eigenlijk niks met een computer. Soms als ik op kantoor was en er was een werkplek beschikbaar met een dockingstation, dan kon ik de pc daar goed voor gebruiken. Dan kun je op het ene scherm kijken en op het andere werken.
Sophie	En de telefoon?
Medewerker 3	De telefoon werkte bij mij ook goed, niks op aan te merken. En mocht er een probleem zijn, dan kun je altijd naar de ICT man, die repareert het weer.
Sophie	Handig ja! In hoeverre heeft dat invloed op jouw productiviteit?
Medewerker 3	Het heeft wel een grote invloed. Als je middelen het niet doen of het internet ligt eruit, dan merk je pas hoe afhankelijk je er van bent. Dus ik zou het wel een 1 geven. Maar aan de andere kant, als het goed werkt heeft het verder geen invloed.
Sophie	Oké, dus als het goed werkt heeft het geen invloed, maar als het niet werkt heeft het juist een grote invloed.
Medewerker 3	Ja, exact (als het goed werkt → geen invloed, als het niet werkt → grote invloed)
Sophie	En hoe zit het met de groenvoorziening in het oude pand?
Medewerker 3	Planten en zo?
Sophie	Ja, planten en bloemen in de werkomgeving.
Medewerker 3	Even nadenken, hoor. Want volgens mij hadden we in het oude pand wel een aantal planten. Maar ik moet zeggen dat dat me verder niet is bijgebleven. Kun je wel nagaan wat voor indruk het op me heeft.
Sophie	Ja, oké. En in het nieuwe pand?
Medewerker 3	Daar zijn de planten volgens mij mee verhuisd. Dus dan staan dezelfde planten hier ook.
Sophie	Hebben planten voor jou nog een bepaalde sfeerbeleving?
Medewerker 3	Dat wel. Thuis heb ik wel bloemen en planten. Maar in de werkomgeving vallen ze me niet echt op, blijkbaar.
Sophie	En doet het nog wat voor jouw zuurstof?
Medewerker 3	Niet dat ik weet. Ik merk niet dat er betere lucht is als er planten rondom mij staan.
Sophie	Oké, dus als ik vraag in hoeverre planten en bloemen invloed hebben op jouw werkomgeving, wat voor cijfer zou je dat dan geven?
Medewerker 3	Een 5. Het heeft voor mij geen invloed.
Sophie	Oké. En hoe was de koffie in het oude pand?
Medewerker 3	Ook goed. Er zijn wel verschillende tests gehouden om de koffie te verbeteren, naar aanleiding van sommige medewerkers. En daar is dacht ik ook wel wat mee gedaan. Want nu in het nieuwe pand hebben we een nieuwe koffiemachine. Die

Met opmerkingen [SN203]: 3.21 OUD - omgevingsgeluid

Met opmerkingen [SN204]: 3.22 OUD - privacy

Met opmerkingen [SN205]: 3.23 OUD - privacy

Met opmerkingen [SN206]: 3.24 NIEUW - omgevingsgeluid

Met opmerkingen [SN207]: 3.25 OUD - ict

Met opmerkingen [SN208]: 3.26 OUD - ict

Met opmerkingen [SN209]: 3.28 middelen

Met opmerkingen [SN210]: 3.27 OUD - ict

Met opmerkingen [SN211]: 3.29 middelen

Met opmerkingen [SN212]: 3.30 OUD - groenvoorziening

Met opmerkingen [SN213]: 3.31 NIEUW - groenvoorziening

Met opmerkingen [SN214]: 3.32 OUD - sfeer

Met opmerkingen [SN215]: 3.33 OUD - groenvoorziening

Met opmerkingen [SN216]: 3.34 Gezondheid

Met opmerkingen [SN217]: 3.35 OUD - groenvoorziening

Met opmerkingen [SN218]: 3.36 OUD - koffie

	werkt met bonen. Dat is over het algemeen wel lekkere koffie, beter dan filterkoffie. Maar ik denk ook wel dat het een stukje beleving is. Als je ziet dat de koffiebonen worden vermalen, dat je dan automatisch denkt dat het ook betere koffie is.
Sophie	Oké. En heeft koffie invloed voor jou op de productiviteit?
Medewerker 3	Ja, voor mij wel. Ik neem wel geregeld een kopje koffie. Daarnaast vind ik het ook fijn om naar het apparaat te lopen. Dan ben je even in beweging, het is daar gezellig en je spreekt er je collega's. Dat vind ik wel positief. Het kan misschien ook wel afleidend werken. Maar ik vind het wel gezellig, even kletsen met een kopje koffie. En het hoeft natuurlijk ook niet lang te zijn, maar even wat anders dan een beeldscherm voor je, is wel fijn. Dus ik zou het een 2 geven.
Sophie	Oké. Dit waren de fysieke aspecten. Er zijn ook mentale aspecten, zoals de sfeer tussen collega's onderling, hoe was dat in het oude pand geregeld?
Medewerker 3	De sfeer, die was wel goed. Al sprak je sommige collega's meer dan anderen. Maar dat kwam ook wel omdat je dus op verschillende afdelingen zat. En de back office had vaste plekken. Dus als je ze wilde spreken moest je al naar ze toe gaan. Of tijdens de lunch kletsen. Maar de sfeer was altijd goed. Ik had niet het idee dat sommige mensen achter bleven in het team, of zich niet goed konden vinden in de afspraken. Dus ja, dat was goed.
Sophie	Oké. En vind jij dat dat invloed heeft op je productiviteit?
Medewerker 3	Ik denk het wel. Als je het niet goed kunt vinden met je collega's, dan ga je automatisch minder fijn aan het werk. Maar je moet je werk sowieso leuk vinden om te doen, anders zit je niet op je plek. En dat komt tot uiting in je productiviteit.
Sophie	En wat voor cijfer zou je dat geven?
Medewerker 3	Ik denk wel een 1. Ja, een goed team is heel belangrijk.
Sophie	Oké. En de relatie met een leidinggevende, hoe was en is dat geregeld?
Medewerker 3	Goed. Ik kan er goed mee opschieten. Ik denk dat ik hem ongeveer 1 keer per week zie, maar als ik hem nodig heb, kan ik hem altijd bereiken.
Sophie	En dat is nog steeds zo?
Medewerker 3	Ja, dat is niet veranderd.
Sophie	Oké. En in hoeverre heeft dat invloed op jouw productiviteit?
Medewerker 3	Is ook belangrijk. Als je niet goed kunt opschieten met je leidinggevende, dan is dat geen fijn gevoel. Dat is niet bevorderlijk voor je gemoedstoestand. En ik denk over het algemeen dat de gemoedstoestand de belangrijkste factor is, op het gebied van productiviteit. Als je niet goed in je vel zit, doe je je werk minder goed. Maar als het koud is in de werkomgeving, doe je een jasje aan. Er zit een verschil tussen de factoren. Bij sommige kun je er zelf wat aan doen, bij andere niet. En als je het zelf niet in de hand hebt en je er niets aan kunt doen, dan heeft dat naar mijn mening invloed op de productiviteit.
Sophie	En wat voor cijfer geef je het?
Medewerker 3	Een 2.
Sophie	Oké. En de mate van vrijheid en verantwoordelijkheid, hoe was dat in het oude pand?
Medewerker 3	De vrijheid is heerlijk. Ik kan in grote mate zelf mijn uren indelen, zelf beslissen waar ik werk en hoe ik werk. Dat is echt heel prettig. En de verantwoordelijkheid is ook goed.
Sophie	Is het nog veranderd, nu je in een nieuw pand zit?
Medewerker 3	Niet echt. Ik kon al overal werken, volgens het nieuwe werken, en dat kan nog steeds.

Met opmerkingen [SN219]: 3.37 NIEUW - koffie

Met opmerkingen [SN220]: 3.38 Gezondheid

Met opmerkingen [SN221]: 3.40 NIEUW - sfeer collega's

Met opmerkingen [SN222]: 3.39 OUD - koffie

Met opmerkingen [SN223]: 3.41 OUD - sfeer collega's

Met opmerkingen [SN224]: 3.42 OUD - sfeer collega's

Met opmerkingen [SN225]: 3.43 mentale elementen

Met opmerkingen [SN226]: 3.44 OUD - sfeer collega's

Met opmerkingen [SN227]: 3.45 OUD - relatie leidinggevende

Met opmerkingen [SN228]: 3.46 NIEUW - relatie leidinggevende

Met opmerkingen [SN229]: 3.47 OUD - relatie leidinggevende

Met opmerkingen [SN230]: 3.48 Welbevinden

Met opmerkingen [SN231]: 3.49 OUD - relatie leidinggevende

Met opmerkingen [SN232]: 3.50 OUD - vrijheid

Met opmerkingen [SN233]: 3.51 NIEUW - vrijheid

Sophie	En wat voor cijfer zou je dat geven?
Medewerker 3	Vrijheid is wel echt belangrijk. Dat geeft ook aan dat je leidinggevende je vertrouwd. En dat werkt wel prettig. Dat is ook weer goed voor je gemoedstoestand. Ik geef het een 2.
Sophie	Oké. En dan gaan we over naar aspecten in het nieuwe pand. Het meubilair is hetzelfde beleven dus daar kan ik verder niet naar vragen. Maar misschien kun je vertellen hoe het nieuwe meubilair er volgens jou uit moet zien?
Medewerker 3	Jawel, ik zou het fijn vinden als er goed stoelen zijn, die je gemakkelijk kunt verstellen zodat je er goed op kunt zitten, vooral voor de back office. Maar ik vind het ook wel prettig als er een fijne stoel beschikbaar is. En ook dat mensen om uitleg durven te vragen, want sommige mensen weten dus helemaal niet hoe je een stoel verstelt terwijl dat juist zo belangrijk is. En verder, misschien wat meer ruimte op het bureau. Ja, dat zou voor mij wel belangrijk zijn.
Sophie	Oké. En hoe vind je het om te werken met activiteitgerichte werkplekken en een cleandeskpolicy?
Medewerker 3	Dat past goed bij mij. Ook goed bij mijn functie. Als consultant ben ik niet vaak op kantoor maar onderweg of bij een klant. Daar kan ik dan ook werken. En als ik wel op kantoor ben, vind ik het prettig dat er een schone werkplek voor mij klaar staat. En niet dat er iemand heeft gezeten die crackers heeft gegeten en niet heeft opgeruimd. Dus een schone werkplek is erg fijn en werkt ook goed. Mits de regels worden gehanteerd. Zo gaat het ook met de activiteitgerichte werkplekken. Ze zijn heel erg handig. Als je even moet bellen kun je een vergaderzaal in, ook als je een klant moet ontvangen. Dan is het veel professioneler om iemand te ontvangen in een vergaderruimte, dan in een kantoor met anderen er bij. En ook met dagen waarbij je geconcentreerd aan het werk moet en de werkvloer is vol, dan kun je gebruik maken van een concentratieplek.
Sophie	Dus dat bevalt je goed?
Medewerker 3	Ja, dat werkt zeer goed voor mij.
Sophie	Oké. En hoe is het hier met de luchtbehandeling? Beter dan in het oude pand?
Medewerker 3	Ja, vind ik zeker wel! In het oude pand was het vaak benauwd en hing er een droge lucht. De temperatuur was niet goed te regelen waardoor het vaak te warm of te koud was. En de zon had ook een grote invloed. Er waren aan de ene kant van het pand veel ramen waar de zon op scheen. Daar werd het dus vaak warm terwijl aan de andere kant juist geen zon kwam. De kastjes om de temperatuur te regelen hingen niet in elke ruimte waardoor de ene medewerker de temperatuur hoger zette, en de andere juist weer lager. Dat is nu allemaal veel beter geregeld. Ook kunnen er ramen open. Dat is echt beter. Frisse lucht is belangrijk in een ruimte waar mensen werken.
Sophie	Oké. En het licht?
Medewerker 3	Dat is ook veranderd. Wat ik net zei is er in dit pand gebruik gemaakt van led verlichting waardoor er minder knipperlicht is. Dat leidt tot minder hoofdpijn klachten. En daarbij is het zuiniger en beter voor milieu. En het daglicht is beter verdeeld in dit pand. In het oude pand had je op bepaalde plekken veel daglicht en op andere niet. Nu is overal veel daglicht.
Sophie	Oké. En daglicht ervaar je ook positief?
Medewerker 3	Ja, dat werkt erg fijn, een lichte en ruime werkomgeving.
Sophie	En het omgevingsgeluid?
Medewerker 3	Ja, je hebt wel meer geluid van anderen nu je op een grotere werkruimte bij elkaar zit. Maar daar kun je wel rekening mee houden. Als je de radio aan wilt zetten kun je dat even overleggen met je naaste collega's. Bovendien zijn er ook

Met opmerkingen [SN234]: 3.52 OUD - vrijheid

Met opmerkingen [SN235]: 3.54 Communicatie

Met opmerkingen [SN236]: 3.53 NIEUW - meubilair

Met opmerkingen [SN237]: 3.55 HNW

Met opmerkingen [SN238]: 3.56 OUD - luchtbehandeling

Met opmerkingen [SN239]: 3.57 NIEUW - luchtbehandeling

Met opmerkingen [SN240]: 3.58 NIEUW - kunstlicht

Met opmerkingen [SN241]: 3.59 NIEUW - daglicht

Met opmerkingen [SN242]: 3.60 NIEUW - daglicht

	geluidswerende schotten tussen de bureaus geplaatst. Dat neemt vast ook een deel van het geluid weg. Dus het is er wel, maar je hebt er niet heel veel last van.
Sophie	Oké. En de privacy?
Medewerker 3	Daar merk ik niet echt verschil in. Als je iets wilt doen waarbij je privacy bij nodig hebt, dan kun je ook even in een concentratieruimte gaan zitten of ergens anders werken.
Sophie	Oké. En de overige faciliteiten? Zoals internet, laptop, koffie, parkeren?
Medewerker 3	Het internet is wel wat sneller geworden. Dat werkt wel fijn. De laptop is hetzelfde gebleven, werkt prima. Koffie hadden we het net over, is erg goed te drinken. En het parkeren?
Sophie	Oh, dat was ik net vergeten te vragen denk ik, hoe was het parkeren bij het oude pand?
Medewerker 3	Ja, dramatisch. Er kon niet goed geparkeerd worden. Er was te weinig plek waardoor auto's werden ingesloten. Als je weg moest had je altijd kans dat je eerst degene moest opsporen waar de auto van was, zodat die hem weer kon weg zetten. Dat is nu wel beter geregeld hoor. Er is meer plek. Maar nu is het vaak zo dat mensen zo dicht mogelijk bij de ingang willen parkeren. Dat kan niet altijd maar er is op het terrein nu nog genoeg plek.
Sophie	Oké. En is de sfeer met collega's nog veranderd?
Medewerker 3	Ik heb hier en daar wel eens wat gehoord. Het is nu ook wel veel stiller op de werkvloer. Mensen zijn haast bang om iets te zeggen. Dat maakt de sfeer wel een beetje somber. Als je in een groepje van 4 personen zit, praat je meer met elkaar en dol je zo nu en dan nog wel eens. Dat gebeurt eigenlijk helemaal niet meer. Iedereen is bang om wat te zeggen omdat anderen dan alles kunnen horen. Dus ja, de sfeer is wel veranderd ja.
Sophie	Oké. En de relatie met je leidinggevende was niet veranderd?
Medewerker 3	Nee, dat is gewoon hetzelfde. Misschien zie ik hem nu net wat vaker. Omdat hij nu niet in een directieruimte kan gaan zitten maar gewoon bij ons op de werkvloer.
Sophie	En qua vrijheid?
Medewerker 3	Ook niet veel veranderd. Ik kan nu wel uit meer plekken kiezen waar ik kan zitten, maar verder niet veel anders.
Sophie	En zijn er nu dan nog andere zaken die niet genoemd zijn maar voor jou de werkomgeving wel positief of negatief beïnvloeden?
Medewerker 3	Het is op dit kantoor niet echt van toepassing, maar ik heb wel eens bij een klant gezeten waar alles heel donker was ingericht. Zowel qua kleur als qua licht. Dat vond ik niet fijn werken. Dan wordt je erg somber. Eigenlijk heeft dat ook weer met gemoedstoestand te maken.
Sophie	Aha oké. En op dit kantoor zijn de kleuren wel goed?
Medewerker 3	Ja, mooi licht en neutraal, dat werkt kalmerend, prettig.
Sophie	En wat zou voor jou een ideale werkomgeving zijn? Wat moet er goed geregeld zijn en wat heeft het meeste invloed?
Medewerker 3	Wat voor mij goed geregeld moet zijn is de ruimte die je hebt om te werken. Zowel op de werkvloer als op je bureau. Dat je ruimte hebt werkt gewoon heel prettig. En de middelen, vooral ict middelen. Je moet je opdrachtgever wel goed te woord kunnen staan en als je telefoon of laptop niet meer werkt, dat is gewoon vervelend.
Sophie	Dat vind je echt belangrijk.
Medewerker 3	Ja, die dingen moeten goed geregeld zijn. En verder moeten er ook voldoende middelen zijn om je werk goed uit te voeren. Goede verbindingen, werkende

Met opmerkingen [SN243]: 3.61 NIEUW – omgevingsgeluid

Met opmerkingen [SN244]: 3.62 NIEUW – privacy

Met opmerkingen [SN245]: 3.63 NIEUW – ict

Met opmerkingen [SN246]: 3.64 NIEUW – koffie

Met opmerkingen [SN247]: 3.65 OUD – parkeren

Met opmerkingen [SN248]: 3.66 NIEUW – parkeren

Met opmerkingen [SN249]: 3.67 NIEUW – sfeer collega's

Met opmerkingen [SN250]: 3.68 NIEUW – relatie leidinggevende

Met opmerkingen [SN251]: 3.69 NIEUW – vrijheid

Met opmerkingen [SN252]: 3.70 NIEUW – daglicht

Met opmerkingen [SN253]: 3.71 welbevinden

Met opmerkingen [SN254]: 3.72 NIEUW – welbevinden

Met opmerkingen [SN255]: 3.73 NIEUW – werkplek

Met opmerkingen [SN256]: 3.74 NIEUW – ict

	laptops, snelle printers. Dat zijn allemaal ondersteunende faciliteiten die het verschil maken.
Sophie	Oké. En hoe kijk jij aan tegen HNW? Wat merk jij van HNW in je werkomgeving?
Medewerker 3	Allereerst het werken in 1 ruimte. Elke afdeling zit nu op een zelfde plek. Dat hoort bij HNW. En ook dat er verschillende soorten plekken zijn om te werken. Alhoewel dat nog wel beter kan. Bijvoorbeeld een belplek zodat er geen vergaderruimte of concentratiewerkplek bezet voor hoeft te worden. Maar ook meer innovatieve dingen. Een sta werkplek bijvoorbeeld, of een soort skybox. Het nieuwe werken is hier eigenlijk nog maar minimaal toegepast terwijl we zelf claimen er specialist in te zijn. Dat vind ik nogal apart. We verkopen een product onder de naam het nieuwe werken. Daarbij begeleiden we bedrijven naar het nieuwe werken toe, maar zelf doen we er eigenlijk helemaal niet aan. Terwijl dat juist een visitekaartje is, we moeten er voorlopers in zijn. En misschien gebeurt dat nog hoor, tijdens de rebranding. Maar vooralsnog vind ik HNW niet goed doorgevoerd hier.
Sophie	Oké. Dat is wel jammer dan.
Medewerker 3	Ja, maar het is net wat ik zeg, misschien gebeurt het straks nog wel. we wachten af.
Sophie	Oké! Dan ben ik bij het einde van mijn interview gekomen. Ik weet niet of je nog vragen hebt of nog ergens iets aan wilt toevoegen?
Medewerker 3	Nee, zo niet. En anders laat ik het je wel weten.
Sophie	Oké! Dan nogmaals dankt voor je tijd.
Medewerker 3	Geen dank.

Met opmerkingen [SN257]: 3.75 middelen

Met opmerkingen [SN258]: 3.76 HNW

Met opmerkingen [SN259]: 3.77 Rebranding

Interview medewerker 4

Vrouw, 40+, secretaresse, 4x per week aanwezig, eigen werkplek

Sophie	Allereerst bedankt voor je tijd voor het interview. Ik zal nog een keer uitleggen waar het interview over gaat. Ik heb in de mail aangegeven dat ik onderzoek doe voor TFM vanuit mijn opleiding Facility management aan het Saxion in Deventer. Daarbij ben ik de relatie aan het onderzoeken tussen de werkomgeving en de productiviteit van de medewerkers. Ik heb al uitgebreid literatuur onderzoek gedaan. Nou ben ik eigenlijk benieuwd of de bevindingen die ik in de literatuur ben tegen gekomen of die ook zo warden ervaart op de werkvloer door de medewerkers. Er zal vertrouwelijk met deze informatie worden omgegaan en uitsluitend bestemd voor mijn afstudeeronderzoek. En verder is het anoniem, dus je naam wordt niet genoemd, maar je wordt medewerker 1 of medewerker 2 genoemd. Het duurt ongeveer een half uur, drie kwartier zo'n beetje. Het interview zal bestaan uit een aantal vragen maar ik zal ook een aantal stellingen voorleggen. Bijvoorbeeld, meubilair heeft invloed op productiviteit op een schaal van 1 tot 5 waarbij 1 helemaal mee eens is, en 5 helemaal mee oneens. Dan is het de bedoeling dat jij aangeeft wel cijfer je dit geeft en erbij verteld waarom. Duidelijk?
Medewerker 4	Ja, prima.
Sophie	Oké, nou mooi zo. Dan gaan we beginnen. Mijn eerste vraag: Kun je iets vertellen over de werkomgeving bij TFM in het oude pand?
Medewerker 4	Geen goede gevoelens over, laat ik maar zeggen. Het heeft het meeste te maken met het feit dat daar geen ramen open konden. Dus dat heeft echt te maken met klimaatbeheersing. Of het was heel koud, of het was heel benauwd. En je had daar wel een soort airco was het niet, maar een klimaatbeheersing maar die werkte gewoon heel erg slecht. Ja.
Sophie	Dat was het voornaamste?
Medewerker 4	Ja, het voornaamste. En, de stoelen. We hebben hier absoluut geen goede stoelen en ik had zelf al een kussentje met plakband gemaakt. Ik weet niet of je dat had gezien.
Sophie	Ja, ja ik heb het gezien.
Medewerker 4	Nou moet ik ook wel zeggen dat ik een beetje een moeilijke rug heb, zal ik maar zeggen. Maar ik vind absoluut niet dat je daar op kunt bezuinigen. Als je 4 of 5 dagen per week werkt dan moet je gewoon een goede stoel hebben. Dat zijn toch wel de 2 dingen waar ik tegen aan liep.
Sophie	Nou je zei inderdaad de stoelen, die niet zo goed waren. Het overige meubilair, hoe was het daarmee gesteld?
Medewerker 4	Daar heb ik eigenlijk geen klachten over (overig meubilair)
Sophie	Dat was allemaal goed geregeld?
Medewerker 4	Ja, ja.
Sophie	En de indeling of inrichting bijvoorbeeld van de werkplek waar jij zat?
Medewerker 4	Goed. Ja, het was een klein kantoor maar goed ik zat er ook alleen.
Sophie	Oké, en als ik de stelling voorleg: meubilair heeft invloed op productiviteit? Wat voor cijfer zou je dat geven?
Medewerker 4	1
Sophie	Dus helemaal mee eens?
Medewerker 4	Ja.
Sophie	Ja, net heb je eigenlijk de uitleg al wel gegeven. En je gaf het zelf net ook al aan, luchtbehandeling dus klimaatbeheersing was niet zo goed daar. Wat voor cijfer zou je dat geven?

Met opmerkingen [SN260]: 4.1 OUD – luchtbehandeling

Met opmerkingen [SN261]: 4.2 OUD – meubilair

Met opmerkingen [SN262]: 4.3 Gezondheid

Met opmerkingen [SN263]: 4.4 OUD – meubilair

Met opmerkingen [SN264]: 4.5 OUD – meubilair

Met opmerkingen [SN265]: 4.6 OUD – indeling

Met opmerkingen [SN266]: 4.7 OUD – meubilair

Medewerker 4	Daar?
Sophie	Ja
Medewerker 4	Ook een 1. Het was daar echt slecht.
Sophie	En hoe was het daar gesteld met het licht, daarmee bedoel ik het daglicht en ook het kunstlicht.
Medewerker 4	Dat was goed geregeld.
Sophie	Kun je dat nog verder uitleggen?
Medewerker 4	Ik zat met mijn rug naar het raam toe. Dus van achter had ik goed daglicht en het kunstlicht was ook goed. Ik had daar eigenlijk geen problemen mee.
Sophie	En in hoeverre heeft goed of slecht licht invloed op jouw productiviteit?
Medewerker 4	I, dat vind ik heel belangrijk. Vooral voor m'n ogen.
Sophie	Oké. En hoe was het daar gesteld met omgevingsgeluid zoals het geluid van andere mensen en privacy?
Medewerker 4	Nou ik zat daar natuurlijk in m'n eentje in een kantoor. Dus dat was op zich wel goed. Ik moet wel zeggen als er mensen op de gang waren, we hadden daar zo'n open ruimte en men was daar met elkaar aan het praten en dellen, dan had ik daar wel hinder van.
Sophie	Dat kon je dan goed horen?
Medewerker 4	Ja.
Sophie	En privacy. Had je nog last van dat mensen bijvoorbeeld op een ongewenst moment je kantoor binnen kwamen?
Medewerker 4	Nee, ik had daar genoeg privacy. Als ik met iemand een 1 op 1 gesprek moest houden, kon ik de deur dicht doen. Dat was goed geregeld.
Sophie	En overige faciliteiten, zoals een laptop, computer, internet, telefoon, hoe was dat in het oude pand geregeld?
Medewerker 4	We hadden daar als backoffice vaste computers. Op zich is daar helemaal niks mis mee. We hadden daar een vaste telefoon, dat was allemaal goed geregeld.
Sophie	En ook qua snelheid, bijvoorbeeld van het internet?
Medewerker 4	Ja dat haperde wel eens, maar dat heb je ook wel in andere bedrijven. Je bent er gewoon heel erg van afhankelijk dus als er een storing is dan kun je helemaal niks meer. Maar of dat vaak voor kwam? Nee, geen hinder van ondervonden.
Sophie	En in hoeverre heeft dan invloed op jouw productiviteit?
Medewerker 4	Een 1, want dan kan ik niks meer. Ik ben daar echt afhankelijk van.
Sophie	En groenvoorziening? Daarmee bedoel ik planten of eventueel bloemen in de omgeving. Hoe was dat geregeld in het vorige pand?
Medewerker 4	Dat was goed geregeld. We hadden een paar mooie plantenbakken in de centrale ruimte en in de kleinere kantoren had je wat planten op je bureau, dat was goed geregeld.
Sophie	Vind je het ook fijn, dat er planten aanwezig zijn?
Medewerker 4	Ja, dat is absoluut fijn. Wat die plantjes doen, ik weet het niet. Maar het is het toch een beetje sfeer, je wordt er rustig van. Het is gezellig.
Sophie	Dat heeft dus een positieve invloed?
Medewerker 4	Ja, positief.
Sophie	Zou je het bijvoorbeeld ook nog merken als er geen planten meer aanwezig zijn? Denk je dan dat je productiviteit omlaag gaat?
Medewerker 4	Ik denk niet dat mijn productiviteit omlaag gaat. In dit kantoor hebben we het nog niet en ik mis het wel.
Sophie	Dus je merkt het wel als het wel of niet aanwezig is?
Medewerker 4	Ja, absoluut (merk wel of niet aanwezig)

Met opmerkingen [SN267]: 4.8 OUD – luchtbehandeling

Met opmerkingen [SN268]: 4.9 OUD – daglicht

Met opmerkingen [SN269]: 4.10 OUD – kunstlicht

Met opmerkingen [SN270]: 4.11 gezondheid

Met opmerkingen [SN271]: 4.12 OUD – daglicht

Met opmerkingen [SN272]: 4.13 OUD – omgevingsgeluid

Met opmerkingen [SN273]: 4.14 OUD – privacy

Met opmerkingen [SN274]: 4.15 OUD – ict

Met opmerkingen [SN275]: 4.16 OUD – ict

Met opmerkingen [SN276]: 4.17 OUD – ict

Met opmerkingen [SN277]: 4.18 OUD – groenvoorziening

Met opmerkingen [SN278]: 4.19 OUD – groenvoorziening

Met opmerkingen [SN279]: 4.20 OUD – groenvoorziening

Met opmerkingen [SN280]: 4.21 OUD groenvoorziening

Met opmerkingen [SN281]: 4.22 OUD – groenvoorziening

Sophie	En koffie? Ik weet niet of je dat drinkt?
Medewerker 4	Nee, drink ik niet. Maar ik heb me wel intensief bezig gehouden met de aanschaf van een nieuw koffie apparaat. Het oude apparaat had een intensief schoonmaakproces. 1 keer in de week moest je het helemaal uit elkaar halen. Met allerlei onderdelen en zonder de ICT-man begon ik er niet eens aan. Want dan was ik bang dat ik het niet meer in elkaar kreeg. Het koffiezetapparaat wat we nu hebben, helemaal top. Ook goede berichten dat het goed te drinken is. Erg gebruiksvriendelijk.
Sophie	Oké. En in hoeverre denk jij dat koffie invloed heeft op de productiviteit van medewerkers?
Medewerker 4	Ja, 1. Dat is echt belangrijk. Mensen kunnen niet zonder koffie volgens mij. Ik ben zelf een thee drinker en dat geldt hetzelfde. 's Ochtends even een bakkie. Ook de plek waar hij staat. Vaak is dat toch een ontmoetingsplek waar je collega's even kunt spreken op een andere manier dan werk. Ja, dat straalt absoluut sfeer uit. En ook naar je klanten en bezoekers toe. Dat je een goede kop koffie kunt aanbieden. En ook het feit dat er keuze is.
Sophie	Keuze in de zin van niet alleen gewone koffie maar ook andere soorten?
Medewerker 4	Ja, een stukje kwaliteit is dat.
Sophie	En de parkeergelegenheid, hoe was dat geregeld bij het oude pand?
Medewerker 4	Waardeloos.
Sophie	Oké, kun je dat toelichten?
Medewerker 4	Ja, het waren er te weinig, te properig op elkaar. Als ik met de auto kwam, dan was ik altijd blij dat ik geen schade had van een ander. En ook voor bezoekers die geen parkeerplek hadden en dan weer bij mij kwamen. Dan stonden ze dubbel geparkeerd. En het konden ook andere mensen dan je eigen collega's zijn aangezien we op een bedrijventerrein zaten met meerdere bedrijven. Nee, dat was niet prettig.
Sophie	En in hoeverre heeft dat invloed op je productiviteit? Bijvoorbeeld dat je slecht een parkeerplek kon vinden?
Medewerker 4	Dan begin je je dag niet goed. Bij het verlaten van het pand ook. Ik zou het toch wel een 2 geven.
Sophie	Dit waren vooral fysieke elementen. Dan zijn er ook nog mentale elementen. Hoe was de sfeer tussen collega's onderling geregeld in het oude pand?
Medewerker 4	Beter dan nu.
Sophie	Ja? Kun je dat verder toelichten?
Medewerker 4	Ja, en daar verbaas ik me ook over. Want in het vorige pand was het natuurlijk heel erg hokkerig. Je zat daar per afdeling verschillend bij elkaar. En nu heb je veel meer een open ruimte. En onder het mom van het nieuwe werken had ik gedacht dat we veel meer naar elkaar toe zouden trekken. Maar dat gebeurt dus niet. Het is net alsof wanneer een kleinere intiemere ruimtes zijn, dat je dan meer durft te zeggen dan in een grote ruimte. En daar verbaas ik me wel over.
Sophie	Dat had je van te voren eigenlijk niet verwacht?
Medewerker 4	Nee, ik had het eigenlijk andersom verwacht. Dat als je in een grote ruimte zit dat je dan meer van elkaar mee krijgt. Meer nee, het valt een beetje dood.
Sophie	En jij hebt een eigen vaste werkplek.
Medewerker 4	Ja, dat klopt.
Sophie	Nou zag ik je vandaag zitten in de grote werkruimte. Merk je dan nog verschil in je werkzaamheden, in hoe je je werk doet?

Met opmerkingen [SN282]: 4.23 OUD – koffie

Met opmerkingen [SN283]: 4.24 NIEUW – koffie

Met opmerkingen [SN284]: 4.26 NIEUW – sfeer collega's

Met opmerkingen [SN285]: 4.25 NIEUW – koffie

Met opmerkingen [SN286]: 4.27 NIEUW – koffie

Met opmerkingen [SN287]: 4.28 OUD – parkeren

Met opmerkingen [SN288]: 4.29 OUD – parkeren

Met opmerkingen [SN289]: 4.30 NIEUW – sfeer collega's

Met opmerkingen [SN290]: 4.31 NIEUW – sfeer collega's

Medewerker 4	Ja, het is toch minder beschermend zou ik maar zeggen. In mijn eigen kantoor heb ik toch wel mijn vaste dingetjes die ik neer zet op mijn bureau. Eigenlijk mag dat niet, dan moet je echt clean desk als je weer terug gaat. Maar goed, je verzamelt toch dingetjes die je dagelijks nodig hebt die op je bureau staan. En dat geeft toch een bepaald gevoel van intimiteit of vertrouwen. En in die grote ruimte moet je toch weer je werkplek kiezen. Ik moet wel zeggen dat je vaak voorkeur hebt voor een eigen plek. 's Ochtends moet je toch even kijken van waar ga ik alles neerzetten. Het is echt even opstarten. En dat heeft absoluut invloed op mijn productiviteit.
Sophie	Ja?
Medewerker 4	Ja, je moet toch vaker heen en weer lopen, dan mis ik weer iets. Even iets uit de kast pakken. Het ligt allemaal niet zo voor handen.
Sophie	Oké, en hoe denk je dat de onderlinge sfeer met collega's invloed heeft op de productiviteit?
Medewerker 4	I, heel erg belangrijk.
Sophie	Ja?
Medewerker 4	Ja, daar werk je toch iedere dag mee. En als je een conflict hebt met een persoon die je iedere dag tegen komt, dan zit je toch niet prettig in je vel en doe je je werk minder goed.
Sophie	Oké, en een relatie met een leidinggevende? Hoe was dat voor jou geregeld in het oude pand?
Medewerker	Hetzelfde als in het nieuwe pand. Het contact mocht wel meer. Dat mis ik wel. Vaker even 1 op 1 zitten of even met een groepje zitten. En dat is ook qua communicatie tweezijdig. Informatie krijgen, even delen, even sparren, ja dat mis ik wel.
Sophie	Dat was in het oude pand zo, maar dat is nu dus eigenlijk nog niet veranderd?
Medewerker 4	Nee.
Sophie	Oké, en in hoeverre heeft dat invloed op je productiviteit?
Medewerker 4	Een 3, ik doe mijn werkzaamheden wel gewoon op dezelfde manier maar een beetje meer contact zou wel fijn zijn.
Sophie	Oké, en de mate van vrijheid en verantwoordelijkheid, daarmee bedoel ik de vrijheid om zelf werkzaamheden en taken in te delen en de verantwoordelijkheden die daar bij komen kijken. Hoe was dat geregeld in het oude pand?
Medewerker 4	Wel goed, maar wel hetzelfde als hier. Je wordt vrij gelaten in hoe jij je dag in deelt en daar ben je zelf ook verantwoordelijk voor. Het gaat dan meer om dat je je werk doet, en niet hoe of wanneer.
Sophie	En dat is nu eigenlijk niet veranderd nu er nieuwe werkplekken zijn?
Medewerker 4	Nee, niet echt. Je hebt nu wel meer de mogelijkheid om ergens anders te zitten. Dus in die zin heb je wel meer vrijheid. Maar op het gebied van werkzaamheden, onze werkzaamheden zijn hetzelfde gebleven.
Sophie	En in hoeverre heeft dat invloed op jouw productiviteit?
Medewerker 4	Die vrijheid?
Sophie	Ja.
Medewerker 4	Een 1, ja het is erg belangrijk om vrijheid te hebben.
Sophie	Oké, dit waren eigenlijk allemaal vragen over het oude pand. Jullie zitten nu in het oude pand. Ik had de vraag hoe het met het meubilair was maar dat is hetzelfde gebleven, over het algemeen. Weet je bijvoorbeeld hoe het nieuwe meubilair eruit komt te zien, begin volgend jaar tijdens de rebranding? Heb je daar ideeën over?

Met opmerkingen [SN291]: 4.33 middelen

Met opmerkingen [SN292]: 4.32 NIEUW - werkplek

Met opmerkingen [SN293]: 4.34 middelen

Met opmerkingen [SN294]: 4.35 NIEUW - Sfeer collega's

Met opmerkingen [SN295]: 4.36 NIEUW - sfeer collega's

Met opmerkingen [SN296]: 4.37 NIEUW - relatie leidinggevende

Met opmerkingen [SN297]: 4.38 NIEUW - relatie leidinggevende

Met opmerkingen [SN298]: 4.39 NIEUW - vrijheid

Met opmerkingen [SN299]: 4.40 NIEUW - vrijheid

Met opmerkingen [SN300]: 4.41 NIEUW - vrijheid

Medewerker 4	Ja, de stoelen wel. We hebben een aantal proef stoelen in het oude pand gehad. En ik hoop dat daar een goede keus uit is gemaakt. Qua tafels, ik had verder geen klachten maar ik had begrepen dat ze straks verstelbaar zijn in hoogte. Maar goed, dat is misschien meer van belang bij hele kleine of hele grote personen. Volgens mij ben ik vrij neutraal dus.
Sophie	Oké, en heb een idee hoe het voor jou ideaal zou zijn? Ook qua kasten, pantry, printers. Hoe dat voor jou het beste ingericht zou kunnen worden.
Medewerker 4	Op zich heb ik daar geen klachten over. Ten minste de pantry en kopieerruimte. Ik moet zeggen dat dat heel prettig is. Ook omdat de afstand heel kort is. Stoelen vind ik wel echt heel belangrijk. Ook omdat je daar echt hele dagen op zit en je lichaamshouding is zo ontzettend belangrijk voor jezelf wat dat met jezelf doet, qua vermoeidheid en dergelijke. Ik hoop dat ze daar echt goed naar gaan kijken en niet alleen maar naar het uiterlijk van hoe ziet het eruit voor een klant als die hier binnen komt.
Sophie	Oké, en hoe is het in het nieuwe pand geregeld met de temperatuur en dus de klimaatbeheersing.
Medewerker 4	Ja goed, en voor mij al helemaal. Omdat ik een eigen werkplek heb met daarbij een eigen schakelaar voor temperatuurregeling, dus dat vind ik goed geregeld. En ook als je hier binnen komt is het nooit benauwd. En eventueel kun je een raam open zetten. Dat moet dan nog wel eventjes overlegd worden met een collega die dicht in de buurt zit. Maar dat is echt vooruit gegaan.
Sophie	En je zei net dus dat jij het voor jezelf individueel kan regelen. En als je zoals nu in de grote werkruimte zit, mis je het dat nog, dat je het niet individueel kan regelen?
Medewerker 4	Nee, heb ik geen last van.
Sophie	En hoe is het in het nieuwe pand geregeld met licht? Daglicht en kunstlicht?
Medewerker 4	Niet goed. Met name het kantoor waar ik zit. Daar heb je geen direct daglicht dus alleen maar kunstlicht. Dat kan ik wel heel erg merken aan mijn ogen. Ik moet vaker een bril op, nee dat is niet goed. En 's middags gaan er nog automatisch screens naar beneden, nou dan is het helemaal een donker hok.
Sophie	Oké, en het kunstlicht blijft de hele dag hetzelfde? Of past zich dat nog aan?
Medewerker 4	Nee, dat blijft de hele dag hetzelfde.
Sophie	Zou je het bijvoorbeeld nog fijn vinden dat het kunstlicht nog wel zou veranderen?
Medewerker 4	Ja ja, zeker. Ik zit bijna te denken om een bureaulampje mee te nemen. Omdat ik gewoon niet goed kan zien op papier.
Sophie	Oké, dus voor jou zou individuele verlichting eigenlijk wel heel fijn zijn.
Medewerker 4	Ja, maar ik moet ook zeggen dat op de flexwerkplekken ook wel goed moet worden gekeken naar de verlichting. Dat je een werkplek hebt waar de verlichting ook goed is afgesteld. Eigenlijk is het meubilair zo neergezet voor het oog en om praktische redenen. Maar er is niet gekeken waar de lichtpunten zijn. Dat kan ook nog wel eens meewerken.
Sophie	Nu hebben jullie eigenlijk alleen nog maar de lichte maanden meegemaakt, omdat jullie er nog niet zo lang zitten. Maar straks in de winter wordt het weer eerder donker dus dan krijg je met donkere perioden.
Medewerker 4	Ja, ja klopt zeker! En dan ben je dus echt op kunstlicht aangewezen.
Sophie	Ja, oké. En hoe is het momenteel gesteld met het omgevingsgeluid en privacy?
Medewerker 4	Ja, in mijn eigen kantoor is het goed geregeld, dan heb ik weinig last van ruis. Dat is wel anders als je op de flexwerkplekken zit. Dan willen mensen nog wel eens met elkaar sparren. En dan krijg je dat gelijk mee. Dus je moet daar echt wel rekening met elkaar houden. Of dat je sneller bent afgeleid.

Met opmerkingen [SN301]: 4.42 NIEUW – meubilair

Met opmerkingen [SN302]: 4.44 NIEUW – meubilair

Met opmerkingen [SN303]: 4.45 gezondheid

Met opmerkingen [SN304]: 4.43 NIEUW – indeling

Met opmerkingen [SN305]: 4.46 NIEUW – luchtbehandeling

Met opmerkingen [SN306]: 4.47 NIEUW – daglicht

Met opmerkingen [SN307]: 4.48 NIEUW – kunstlicht

Met opmerkingen [SN308]: 4.49 individuele verlichting

Met opmerkingen [SN309]: 4.50 NIEUW – kunstlicht

Met opmerkingen [SN310]: 4.51 NIEUW – kunstlicht

Met opmerkingen [SN311]: 4.52 NIEUW – omgevingsgeluid

Sophie	Oké, en vind je het dan fijner om op een grote werkplek te werken met meer mensen en meer ruis om je heen, of vind je het fijn om afgezonderd in je eigen kamer te zitten?
Medewerker 4	Afgezonderd in mijn eigen kantoor. Maar dat heeft ook met name te maken omdat ik daar de telefoon bedien. Dan moet je goed kunnen horen wat er aan de andere kant wordt gezegd. En ook wat je zegt. Als je met meerdere collega's zit krijg je toch weer de opmerking van wat was dat, en dan ze zich er meer mee gaan bemoeien. Dan heb je gewoon minder privacy.
Sophie	Heb je nu nog een computer of ook een eigen laptop?
Medewerker 4	Ja, iedereen heeft nu een eigen laptop. En dan heeft wel te maken met het feit dat iedereen nu overal kan inpluggen. Dat vind ik wel positief.
Sophie	Dus je zou wel overal kunnen zitten nu?
Medewerker 4	Ja.
Sophie	En qua internet, is dat nog verder veranderd?
Medewerker 4	Volgens mij is het iets sneller allemaal. Positief, maar dat was eerder ook wel zo. Ongetwijfeld zal hier ook nog een keer een storing plaats vinden. Maar dat kan ook heel andere oorzaken hebben. Externe oorzaken bijvoorbeeld. Maar over het algemeen vind ik het goed geregeld. En mocht er iets aan de hand zijn, dan wordt dat altijd wel weer vrij snel opgelost door het ICT persoon.
Sophie	En we hebben het net ook al wel over de koffie gehad, dat vind je positief nu hier. En de parkeergelegenheid is ook beter geworden. Merk je dan ook dat mensen productiever zijn, in vergelijking met het oude pand waar ze minder goed konden parkeren?
Medewerker 4	Productiever niet, maar qua sfeer wel. Kijk als jij je auto niet kwijt kan en je bent al een beetje laat, of je moet naar een afspraak toe dan heeft dat zeker wel invloed op je humeur. En het geeft ook wel een fijn gevoel dat je auto veilig geparkeerd staat.
Sophie	Oké, en de relatie met collega's is niet echt verslechterd maar wel anders geworden.
Medewerker 4	Ja, zeker heel anders geworden. Ja, het is echt het momentje bij het koffiezetapparaat dat je met een collega nog even alleen bent. Dan kun je nog even met elkaar kletsen. Maar het is niet meer zoals in het andere pand. Zo'n open ruimte heeft dan wel invloed.
Sophie	Oké, en heb je nu nog wel dat mensen eerder komen aanwaaien met iets of even komen praten.
Medewerker 4	Nee, dat is juist minder geworden. Daar moet je nu echt even je momentje voor zien te vinden. En niet dat we hier met allerlei geheimen rond lopen. Maar ook een geintje tussen door, dat is ook heel belangrijk, dat gebeurt nu ook niet meer. Het is nu qua sfeer gewoon aanzienlijk minder. Of bijna helemaal weg.
Sophie	Oké, zonde! En je gaf net al aan dat de relatie met een leidinggevende niet veranderd is. Een ook de mate van vrijheid en verantwoordelijkheid zit eigenlijk geen verschil in. Je kun wel overal met je laptop zitten dus in dat opzicht heb je wel meer vrijheid denk ik?
Medewerker 4	Ja ja.
Sophie	Maar de verantwoordelijkheden zijn niet veranderd?
Medewerker 4	Nee, we hebben allemaal nog dezelfde verantwoordelijkheden en werkzaamheden en dat gaat gewoon door.
Sophie	Oké, en zijn er nu nog andere zaken die ik niet genoemd heb maar voor jou positief of negatief van invloed zijn op de werkomgeving?

Met opmerkingen [SN312]: 4.53 NIEUW – omgevingsgeluid

Met opmerkingen [SN313]: 4.54 NIEUW – privacy

Met opmerkingen [SN314]: 4.55 NIEUW – ict

Met opmerkingen [SN315]: 4.56 NIEUW – ict

Met opmerkingen [SN316]: 4.47 OUD – sfeer

Met opmerkingen [SN317]: 4.48 welbevinden

Met opmerkingen [SN318]: 4.49 NIEUW – sfeer collega's

Met opmerkingen [SN319]: 4.50 NIEUW – sfeer collega's

Medewerker 4	Ja, wat ik meer had verwacht. Ook dat men bijvoorbeeld tot aanschaf over zou gaan van een fietsstoel of een stoelmassage. Ik had wat meer vernieuwende dingen verwacht. En dat valt me wel tegen. Maar goed, dat kan misschien ook in de toekomst nog komen, maar ik vind het tot nu toe niet vernieuwend. En zeker omdat we zelf in deze branche zitten en het verkopen. En ik vond het ook heel erg dat toen we naar het nieuwe werken toe gingen, stuitte wij als backoffice op erg veel problemen, hoe wordt het een en ander geregeld. En we hadden veel meer input van de consultants verwacht. Zij hebben dat allemaal bij hun klant al gezien, ik miste gewoon heel veel dingen. Het viel me flink tegen. Wij moesten zelf heel veel dingen aandragen, hebben jullie daar en daar aan gedacht. Ik had het eigenlijk meer omgedraaid verwacht van goh, zo doen we dat bij de klant en tegen dat probleem zijn we al eerder aangelopen. Dus ik miste echt heel veel dingen.
Sophie	Dus wat jou betreft is het nieuwe werken niet helemaal goed doorgevoerd hier?
Medewerker 4	Nee, nee, nee. Echt heel summier, heel algemeen (HNW)
Sophie	De flexibele werkplekken zijn er..
Medewerker 4	En daar houdt het mee op.
Sophie	Wat zou voor jou een ideale werkomgeving zijn? Wat moet er dan goed geregeld zijn en wat heeft het meeste invloed op je productiviteit dan?
Medewerker 4	Wat goed geregeld moet zijn, in ieder geval de communicatie, al helemaal met je leidinggevende, dat het ook van twee kanten komt. Goed meubilair, erg belangrijk. En dat de sfeer weer terug komt, ja.
Sophie	Dat zouden voor jou echt de wensen zijn?
Medewerker 4	Ja ja. En misschien komt dat ook wel omdat we dat ook voor ogen hadden. (Een soort verwachting en dat die dan niet is waar gemaakt.)
Sophie	Een soort verwachting en dat die dan niet is waar gemaakt.
Medewerker 4	Ja-ja.
Sophie	Net hebben we het al over het nieuwe werken gehad, ik wou vragen: welke rol speelt het nieuwe werken nou voor jou in de werkomgeving? Dat heb je net wel aangegeven, dat het nog niet echt is doorgevoerd. Laat ik het zo zeggen, wat merk je van het nieuwe werken in deze werkomgeving?
Medewerker 4	De vrijheid waar je kan zitten, dat is wel positief, als ik geen vaste werkplek zou hebben. Het lijkt me wel leuk om een keer bij de ene collega te gaan zitten, en dan een keer bij de andere collega. Of een keer in een andere hoek. Misschien ook een beetje op basis van indeling van je eigen werkzaamheden. Van goh ik moet nu vertrouwelijke informatie verwerken dus ik ga iets meer in de hoek zitten. Of vandaag ga ik wat andere dingen doen dus kan ik iets meer een drukke hoek kan gaan zitten. De ruimte vind ik heel positief! Als je hier binnen komt geeft het direct goede lucht en goede lichtinval van buiten. Ook het keukentje vind ik heel gezellig. Daar kun je gezellig bijpraten met je collega, je hebt daar een gezellig zitje. Wat ik ook heel fijn vind is de entree, hoe je hier beneden binnen komt. In een grote hal, en toiletten die er netjes uitzien. Dus wat dat betreft is het wel een goede keuze geweest, dit pand.
Sophie	Dus overall vind je dat het verhuizen naar een nieuw pand wel positief heft bijgedragen?
Medewerker 4	Ja, ja, goede indeling van kantoor. Echt een kopieerruimte hebben we nu. Ook met enveloppes en dat alles er strak uit ziet en centraal staat met een vaste plek. In het oude pand was het toch nog van waar staat het en had je een opbergruimte die helemaal vol was gestouwd en waar alles werd neergezet. Ja, het is nu wat overzichtelijker.

Met opmerkingen [SN320]: 4.51 NIEUW – meubilair

Met opmerkingen [SN321]: 4.52 HNW

Met opmerkingen [SN322]: 4.53 Communicatie

Met opmerkingen [SN323]: 4.54 HNW

Met opmerkingen [SN324]: 4.55 communicatie

Met opmerkingen [SN325]: 4.56 NIEUW – relatie leidinggevende

Met opmerkingen [SN326]: 4.57 NIEUW – meubilair

Met opmerkingen [SN327]: 4.58 NIEUW – sfeer collega's

Met opmerkingen [SN328]: 4.59 communicatie

Met opmerkingen [SN329]: 4.60 NIEUW – vrijheid

Met opmerkingen [SN330]: 4.61 NIEUW – werkplek

Met opmerkingen [SN331]: 4.62 NIEUW – indeling

Met opmerkingen [SN332]: 4.63 NIEUW – indeling

Sophie	Je gaf net ook al aan met het clean desk werken. Dat is natuurlijk ook wel een onderwerp van het nieuwe werken. Denk je dat dat hier goed wordt nageleefd?
Medewerker 4	Ja, daar houdt iedereen zich wel aan. Ik ben nog niet iets tegen gekomen van goh, hier is een smeerpots aanwezig geweest of zo. En we hebben natuurlijk ook een aantal richtlijnen opgesteld. Niet gaan eten achter het bureau, dat je dan even naar het keukentje loopt, of even zo'n zitplekje opzoekt. Het oogt fris en schoon.
Sophie	En activiteitgerichte werkplekken, maak jij daar persoonlijk nog veel gebruik van, bijvoorbeeld van een stille werkplek?
Medewerker 4	Nee, eigenlijk niet. Ik heb mijn eigen stille ruimte.
Sophie	En merk je wel dat andere collega's het fijn vinden om verschillende soorten werkplekken te hebben?
Medewerker 4	Ja, absoluut. Met sommige dingen moeten mensen zich toch een beetje afzonderen en terug trekken. Dan wordt er een stille ruimte opgezocht. En dat melden ze dan ook bij mij. Dat ze dan niet gestoord willen worden, of in ieder geval minder, of laten weten dat ze daar zitten. Dat wordt wel goed gecommuniceerd binnen de backoffice. Positief
Sophie	Oké, volgens mij ben ik dan aan het einde van mijn interview gekomen. Ik weet niet of je ergens nog iets aan toe te voegen hebt? Of nog vragen hebt?
Medewerker 4	Ik ben heel benieuwd of de directie ook heeft gemerkt dat de sfeer nu anders is. Daar ben ik eigenlijk wel zeker van. Maar misschien hadden zij het ook wel anders verwacht. Ik hoop dat ze daar ook open over zijn en dat we daar wat aan kunnen doen.
Sophie	Oké, en stel je zou een oplossing kunnen bijdragen, waardoor de sfeer wel weer verbeterd wordt?
Medewerker 4	Nee, nu eigenlijk niet. Ik denk dat we dat met elkaar in een clubje eens over moeten hebben. Maar goed, het is ook zo dat er een nieuwe manager komt voor de back office. Dus misschien kan hij er nog een frisse wind door blazen. Dus dat hoop ik. Of misschien toch een andere aanpak. Daar ben ik heel benieuwd naar.
Sophie	Oké, dan nogmaals bedankt voor je tijd.
Medewerker 4	Graag gedaan.

Met opmerkingen [SN333]: 4.64 HNW

Met opmerkingen [SN334]: 4.65 NIEUW – werkplek

Met opmerkingen [SN335]: 4.66 NIEUW – sfeer

Met opmerkingen [SN336]: 4.67 communicatie

Transcript medewerker 6

Man, 40+, consultant, 4-8 uur per week aanwezig

Sophie	Allereerst bedankt voor je tijd voor dit interview. Ik zal nog een keer vertellen waar het interview over gaat. Zoals ik in de mail heb aangegeven, doe ik een onderzoek voor TFM vanuit mijn opleiding facility management aan het Saxion in Deventer. Ik ben de relatie tussen de werkomgeving en de productiviteit aan het onderzoeken. Ik heb al uitgebreid literatuuronderzoek gedaan en ben benieuwd of deze bevindingen in de praktijk ook zo worden beleefd. Er zal vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan, alleen bestemd voor mijn afstudeeronderzoek. De interview worden anoniem verwerkt, dus medewerker 1, 2 enzovoorts. Verder duurt het interview ongeveer een half uur, 3 kwartier. Het interview bestaat uit een aantal vragen maar ik zal ook stellingen voorleggen, bijvoorbeeld meubilair heeft invloed op de productiviteit, op een schaal van 1 tot 5 waarbij 1 helemaal mee eens is en 5 helemaal mee oneens. Dan is het de bedoeling dat jij aangeeft welk cijfer jij het geeft en waarom. Heb je tot zover nog vragen?
Medewerker 6	Nee, het is duidelijk.

Sophie	Oké. Dan gaan we beginnen. Mijn eerste vraag, kun je mij iets vertellen over de werkomgeving bij TFM in het oude pand?
Medewerker 6	De werkomgeving was traditioneel. Het nodigde weinig uit tot verbinden. En het had ook niet direct de uitstraling van practise what you preach. We verkopen het nieuwe werken. Maar als je op kantoor kwam, was het eigenlijk verre van het nieuwe werken. Daarnaast had het meubilair ook niet de uitstraling en was het niet modern. Dus het nodigd niet bijzonder uit.
Sophie	En je had het net over het meubilair dat het niet meer het nieuwste was, kun je daar meer over vertellen? Hoe het meubilair was, de inrichting van kantoren, de indeling.
Medewerker 6	Ik denk niet dat er echt een filosofie achter zat in het oude kantoor. Het is min of meer ontstaan. Het waren eerst 2 verschillende kantoren op 1 verdieping. Eerst was het maar 1 helft die we hadden, later is het andere deel erbij gekomen. Dus het is niet met een bepaalde filosofie ingericht. Maar je had natuurlijk wel redelijke eilandvorming. Een plek waar HRM zat, een plek waar de directie zat, een plek waar financiën zat. En aan de andere kant zaten de consultants. Dus dat bevorderd de samenwerking niet. Nou is het niet dat wij met zware hiërarchie zitten, maar ik kan me wel voorstellen dat als je daar voor het eerst binnenkomt, dat het niet uitnodigend is. Ik denk dat het meer zo ontstaan is, en dat er verder geen filosofie achter zat.
Sophie	En als ik de stelling voorleg: meubilair heeft invloed op productiviteit, wat voor cijfer geef je dat dan?
Medewerker 6	Ik denk dat ik het tweeledig ga beantwoorden. Wat voor cijfer geeft een consultant, en wat voor cijfer geeft de binnendienst. Een consultant zou ik zeggen een 4. Daarvoor maakt het in principe niet zo veel uit waar die zit. Bij een opdrachtgever heb je ook geen invloed over waar je komt te zitten, zolang je maar ergens kan gaan werken. Voor de binnendienst zou je eerder op een 2 uitkomen. Die zitten er dagelijks op te werken. En een stoel die groezelig of vies is, dat maakt mij geen reet uit, voor die paar uur per week dat ik er werk. Al zit ik op een krukje. Dus ik denk dat je daar wel onderscheid in hebt.
Sophie	En hoe was het in het oude pand met de luchtbehandeling, airco, temperatuur?
Medewerker 6	Ik had geen last van dat het te koud of te warm was. Je merkte wel dat als je 's avonds een vergadering had, het er bloedheet kon zijn. Want het was geregeld met een tijdsschakelaar.
Sophie	Daar kon je zelf handmatig niks aan doen?
Medewerker 6	Vast wel, maar ik zou niet weten hoe (luchtbehandeling). En de grote vergaderzaal daar, die was niet berekend op de capaciteit voor het aantal stoelen dat er in stond. Dan werd het wel goed warm als daar de zon op stond. Er was een klimaatsysteem, en dat werkt voor kantoren prima.
Sophie	Maar voor het vergaderen niet?
Medewerker 6	Nee, ik denk dat het daar niet toereikend voor was. En die tijdsschakelaar. Je kunt op een heel eenvoudige manier zeggen van hij moet niet om 5 uur maar om 8 uur uit gaan. Dus het kan vast. Dat kan al heel lang. Bij mijn vorige werkgever in 2000 hadden we dag systeem al. Dus het kan wel, alleen ik weet niet hoe. Maar ik heb me er ook nooit in verdiept.
Sophie	Dus dan vind je het ook niet zo erg dat je het aan iemand hebt gevraagd of er wat meer in hebt verdiept?
Medewerker 6	Nee, maar dat heeft ook te maken met dat ik maar zo weinig op kantoor ben. Die paar uur dan stoort ik mij er niet aan. Misschien als ik elke dag op kantoor zou zijn, dat je er wel last van zou hebben.

Met opmerkingen [SN337]: 6.1 OUD – sfeer

Met opmerkingen [SN338]: 6.2 HNW

Met opmerkingen [SN339]: 6.3 OUD - meubilair

Met opmerkingen [SN340]: 6.5 OUD – werkplek

Met opmerkingen [SN341]: 6.4 OUD – indeling

Met opmerkingen [SN342]: 6.6 OUD – meubilair

Met opmerkingen [SN343]: 6.7 OUD – temperatuur

Met opmerkingen [SN344]: 6.8 OUD- luchtbehandeling

Met opmerkingen [SN345]: 6.9 communicatie

Met opmerkingen [SN346]: 6.10 OUD – indeling

Met opmerkingen [SN347]: 6.11 OUD – temperatuur

Met opmerkingen [SN348]: 6.12 OUD – luchtbehandeling

Met opmerkingen [SN349]: 6.13 OUD – luchtbehandeling

Met opmerkingen [SN350]: 6.14 communicatie

Sophie	En in hoeverre heeft temperatuur invloed op jouw productiviteit?
Medewerker 6	Niet, tenzij het de hele tijd schommelt. We hebben nu een paar hele warme dagen achter de rug. Gisteren bij de gemeente Groningen kon ik goed merken. Dat zit ik in een kantoor met een redelijk klimaat. Ik moest een aantal keer naar een andere locatie. Dat loop ik even wat het is maar een paar honderd meter. Maar gisteren was het buiten meer dan 30 graden. En als je dan een paar keer per dag van de ene temperatuur naar de andere gaat, dan ben je op een gegeven moment wel helemaal gaar. Als ik gewoon in een constante temperatuur zit, dan heb ik daar niet zo veel last van. Als het bloedheet is, is het natuurlijk niet fijn werken. Als het te koud is ook niet. Maar het is niet snel dat ik het te koud heb of zo.
Sophie	Oké. En hoe was het in het oude pand met licht? Inval van daglicht maar ook het gebruik van kunstlicht?
Medewerker 6	Het daglicht, we hadden jaloezieën voor de ramen hangen. Want als de zon daar op scheen met zoveel glas, dan was het best wel fel. En het kunstmatige licht, heb ik nooit op gelet om eerlijk te zijn. Gewoon TL-verlichting denk ik. Het was voldoende.
Sophie	Het was gewoon goede verlichting?
Medewerker 6	Ja, het was vooral irritant als de zon scheen in een pand met zoveel glas. Het werd heel warm, maar je zag je beeldscherm ook gewoon niet meer goed. En dat de zon in je ogen schijnt. En in het nieuwe pand hebben we screens voor de ramen, dat werkt een stuk prettiger. Want je houdt al het licht buiten op het moment dat je de luxaflex dicht doet.
Sophie	Ja, en vind je het bijvoorbeeld fijn dat je veel daglicht hebt in een kantoor?
Medewerker 6	Ja.
Sophie	Dus als je een licht kantoor hebt, vind je dat fijner werken dan een donkerder kantoor?
Medewerker 6	Ja, dat is ook wetenschappelijk bewezen. Maar dat ervaar ik ook zo. Met licht werk ik prettiger ja.
Sophie	Oké. En heeft licht dan ook invloed op jouw productiviteit en in hoeverre?
Medewerker 6	Het zal invloed hebben, maar niet van als het donker is dan doe ik helemaal niks meer. Dus dan zal je op een 3 of zo uit komen.
Sophie	Gewoon neutraal?
Medewerker 6	Ja. Het is meer op het moment dat het je opvalt dat het donker is, dan vind je het irritant. Als het je niet opvalt, dan maakt het ook niet echt uit.
Sophie	En hoe was het met omgevingsgeluid, privacy en akoestiek in het oude pand?
Medewerker 6	Omgevingsgeluid was er niet echt. Niet hinderlijk aanwezig.
Sophie	Ruis van andere collega's?
Medewerker 6	Nee, omdat je juist veel kamers had, had je weinig last van andere collega's. Ik merkte wel aan mezelf dat ik heb prettig vond om aan de andere kant te zitten, waar meer de kamertjes waren. Ik vond het minder prettig om in de open ruimte te werken waar ook alle consultants op dat moment zitten.
Sophie	Omdat je dan minder last hebt van andere collega's?
Medewerker 6	Ja.
Sophie	Dus dan had je wel een beetje een plek voor jezelf?
Medewerker 6	Ja.
Sophie	En de privacy? Merkte je daar nog wat van?
Medewerker 6	Nee, dat was wel prima. Er was veel glas dus het was open. Maar dat past heel goed bij de organisatie TFM, open en transparant.
Sophie	En in hoeverre heeft akoestiek invloed op jouw productiviteit?

Met opmerkingen [SN351]: 6.15 OUD - temperatuur

Met opmerkingen [SN352]: 6.16 OUD - daglicht

Met opmerkingen [SN353]: 6.17 OUD - kunstlicht

Met opmerkingen [SN354]: 6.18 OUD - Daglicht

Met opmerkingen [SN355]: 6.19 NIEUW - daglicht

Met opmerkingen [SN356]: 6.20 OUD - daglicht

Met opmerkingen [SN357]: 6.21 OUD - daglicht

Met opmerkingen [SN358]: 6.22 OUD - daglicht

Met opmerkingen [SN359]: 6.23 OUD - omgevingsgeluid

Met opmerkingen [SN360]: 6.24 OUD - omgevingsgeluid

Met opmerkingen [SN361]: 6.25 OUD - privacy

Medewerker 6	Als ik dat een cijfer zou moeten geven dan geef ik dat een 2, omdat ik wel werk dat als ik veel lawaai om mij heen heb, dat ik daar afgeleid van wordt.
Sophie	Oké. En hoe was het bij jou met de overige faciliteiten als laptop en telefoon? Dat was gewoon goed geregeld?
Medewerker 6	Ja. Het was wel goed geregeld. Maar dat moet ook voor een consultant die vaak onderweg is. Zeker in vergelijking met een paar jaar terug. Dan zijn we wel verbeterd, bijvoorbeeld door gebruik van one drive. Maar 3,5 jaar geleden, was het wel behoorlijk amateuristisch.
Sophie	Kun je daar wat meer over vertellen?
Medewerker 6	Hoe je bestanden moest opslaan. Iedereen had een eigen schijf, een eigen laptop. Maar we hadden geen gezamenlijk netwerkschijf. Dus overall stonden wat bestanden. Als je je laptop niet bij je had, kon je wel van een vaste pc gebruik maken. Dan kon je wel inloggen en bij je mail, maar het was een afgeschermd omgeving. Dan kun je dus bijna niks. Dus het is wel behoorlijk veranderd. Er stonden vrij veel vaste pc's op kantoor. En als je daarop aan het werk was, moest je met een usb stick je bestanden van je laptop naar je pc zetten. Dat is wel echt verbeterd. Maar je merkt wel af en toe dat we een kleine organisatie zijn. En dus ook een kleine ICT afdeling hebben. Dan zijn de dingen af en toe wel wat pionierend. Voor one drive hadden we een ander type opslag in de cloud. Dat zou het helemaal worden. Ik was de hele dag in Zwolle aan het werk geweest met een bepaald bestand. Dat had ik opgeslagen. Maar gedurende die dag waren ze met ICT bezig en hebben ze een extensie gewijzigd van de map waar het in stond. Dus mijn hele bestand was gewoon verdwenen. Nou, dat soort dingen, dat is amateuristisch. Dat zou in een professionele ICT omgeving niet kunnen gebeuren. Dan is er een back up aanwezig om dingen boven water te houden. En onze ICT man is natuurlijk in z'n eentje en moet alles draaiende houden. Dus af en toe is het wel zo dat als je een vraag stelt, hij het antwoord ook niet heeft. Door te ondervinden proberen we maar uit te zoeken waar het aan kan liggen. En alles kost geld, dus misschien is het wel een logische keuze. De faciliteiten zijn er wel, alleen als je een probleem hebt, dan is het oplossingsvermogen wat minder.
Sophie	Oké. En in hoeverre heeft dat invloed op jouw productiviteit? De werking van een goede laptop, internet.
Medewerker 6	Ja veel (5). Ik kan daar heel slecht tegen als dingen niet werken. Soms accepteer je het gewoon als het niet werkt. En eigenlijk moet dat helemaal niet.
Sophie	Het moet gewoon goed zijn.
Medewerker 6	Ja. Een voorbeeld: Ik bel veel in de auto. Dat zijn momenten dat ik tussen afspraken door een paar dingen oplos. Ik heb de laatste tijd heel vaak dat de telefoon geen verbinding kan maken met de auto. Dan doet ie pas weer als je je telefoon een keer opnieuw opstart. Ik ga er niet eens meer achteraan. Want bij de telefoonprovider zeggen ze dat het aan de auto ligt en bij de garage ligt het aan de telefoon. Ik ga het niet eens meer proberen, maar het frustrereert wel.
Sophie	Het werkt niet zoals het moet werken.
Medewerker 6	Nee, dat soort dingen kan ik niet goed tegen. Als het niet werkt.
Sophie	Oké. Groenvoorziening zoals planten. Waren die er in het oude pand?
Medewerker 6	Ja, die waren er (planten).
Sophie	En heb je die altijd opgemerkt. Vond je het prettig dat ze er waren? Had je er wat aan?
Medewerker 6	Het waren vrij hoge bloempotten. En dat was eigenlijk de enige aankleding van het kantoor. Dus ik heb er geen last van als het er wel of niet is. Maar je hebt er ook niets aan.

Met opmerkingen [SN362]: 6.26 OUD – omgevingsgeluid

Met opmerkingen [SN363]: 6.27 OUD – ict

Met opmerkingen [SN364]: 6.28 OUD – ict

Met opmerkingen [SN365]: 6.29 OUD – ict

Met opmerkingen [SN366]: 6.30 NIEUW – ict

Met opmerkingen [SN367]: 6.31 OUD – groenvoorziening

Sophie	Voor jou horen de planten bij de aankleding van een gebouw?
Medewerker 6	Ja, dan moet je wel naar het algehele plaatje kijken of er planten bij passen. Als je een heel erg basic inrichting hebt, dan hoort een plant daar misschien minder bij. En ik vind ook dat als je met planten gaat werken, dan moeten er de juiste bloempotten bij. De juiste grootte, omvang, kleur, noem maar op. Het totale plaatje moet dan kloppen. En planten neer zetten omdat het gezond is, daar heb ik niets mee.
Sophie	Nee? Denk je niet dat je zuurstofgehalte er beter van wordt?
Medewerker 6	Dat zou ongetwijfeld iets helpen.
Sophie	Maar dat merk je niet?
Medewerker 6	Nee, het is niet zo dat je dan ineens denkt van nu is het toch ineens lekker fris. Daar geloof ik niks van.
Sophie	Nee oké, dat heeft eigenlijk geen invloed op jouw productiviteit?
Medewerker 6	Nee (geen invloed).
Sophie	Oké. En de koffie?
Medewerker 6	Dat dan weer wel. we hebben nu goede automaatkoffie. De koffie die we in het oude pand hadden, was echt verschrikkelijk.
Sophie	Maar lag het dan aan de koffie, of aan het apparaat, het systeem?
Medewerker 6	Vooral aan het systeem. Het was een soort poederkoffie. Koffie moet goed smaken, maar moet er ook goed uit zien. Bij de vorige automaat, als je daar gewoon koffie nam, dan komt het er heel mooi met schuim uit, maar zodra het schuimlaagje weg was, zaten er een soort zwarte stukjes in. Dan nodigt het ook niet uit om te drinken. Ik houd er van om sterke koffie te drinken. Dus moet het voor mij ook een goede koffiesmaak hebben. En dat creëer je het beste met verse bonen. Dat is voor mij al een hele vooruitgang.
Sophie	Dus nu op het nieuwe kantoor is dat goed verbeterd?
Medewerker 6	Ja, zeker.
Sophie	En in hoeverre heeft dat invloed op jouw productiviteit?
Medewerker 6	Het is niet dat als er geen koffie is, ik mijn werk niet goed kan doen. Dan drink ik eerder water of zo. Normaal zou je misschien 10 koppen op een dag maar dan zou je er 5 drinken en de rest water.
Sophie	Oké, en de parkeergelegenheid, hoe was dat in het oude pand geregeld?
Medewerker 6	Creatief. Het laatste half jaar ontstond er wat ruimte omdat er leegstand ontstond in omliggende gebouwen. Dus konden mensen daar ook parkeren en dat gebeurde ook. Maar dat is ook pas gebeurt toen het de spuigaten uitliep op onze eigen parkeerplekken. We hadden er een stuk of 10 denk ik. Maar de weg er naar toe werd ook geblokkeerd. Dus op een gegeven moment stonden we dik 3 rijen naast elkaar. Waardoor je heel vaak eerst moest rondvragen van wie is die auto, kun je je auto even weg zetten. En soms had je een heel treintje van 4 à 5 auto's die eerst achteruit moesten voordat er 1 uit kon. En dat is nu wel een stuk beter denk ik. Natuurlijk omdat er veel meer parkeergelegenheid is. En meestal ben ik er alleen op vrijdagmiddag, en dan is het niet het drukste van de week, denk ik.
Sophie	Oké. Daar ervaar jij dus geen problemen mee?
Medewerker 6	Nee.
Sophie	Maar stel je hebt elke ochtend moeite met een parkeerplek vinden, zou dat dan invloed hebben op jou productiviteit?
Medewerker 6	Nee, ik vind het meer vervelend voor klanten. Je durft klanten bijna niet meer op bezoek te vragen omdat ze niet kunnen parkeren. Dan ben eerder geneigd van ik

Met opmerkingen [SN368]: 6.32 OUD – groenvoorziening

Met opmerkingen [SN369]: 6.33 gezondheid

Met opmerkingen [SN370]: 6.34 OUD – groenvoorziening

Met opmerkingen [SN371]: 6.35 OUD – groenvoorziening

Met opmerkingen [SN372]: 6.36 OUD – koffie

Met opmerkingen [SN373]: 6.37 OUD – koffie

Met opmerkingen [SN374]: 6.38 NIEUW –koffie

Met opmerkingen [SN375]: 6.39 OUD – koffie

Met opmerkingen [SN376]: 6.40 OUD – parkeren

Met opmerkingen [SN377]: 6.41 NIEUW – parkeren

	kom naar jou toe, of we spreken op een externe locatie af in plaats van op ons kantoor.
Sophie	Oké. Dat waren fysieke elementen. Dan zijn er ook nog een aantal mentale elementen. Hoe was de onderlinge sfeer tussen collega's op het oude kantoor?
Medewerker 6	Prima. Zoals ik TFM ken, informeel en laagdrempelig en leuk. Dat is past denk ik ook wel bij een bedrijf met relatief jonge mensen allemaal. Daar is ook geen sprake van zware hiërarchie of wat dan ook. Dat straalt het bedrijf ook niet uit, dus de sfeer is hartstikke goed. En daar zit voor mij ook een soort balans in. Ik kies er vaak voor om in een kleinere ruimte te zitten want dan kan ik geconcentreerd werken. Als het te gezellig is, dan stoort ik mij.
Sophie	En nu heb je meer het nieuwe werken in het nieuwe pand, op grote werkruimtes zitten. Merk je nog dat het omgaan met collega's anders is? Bepaalde collega's meer spreekt dan anderen of eerder eens een keer naast iemand anders gaat zitten?
Medewerker 6	Nee, niet zo zeer. Ik spreek sommige collega's niet vaker dan anderen omdat ik toen al de kamers afging om iedereen goedendag te zeggen. Dus ik kwam toch iedereen wel tegen. Ik merk wel dat je in het nieuwe kantoor sneller afgeleid bent door wat er om je heen gebeurt.
Sophie	Doordat je dus met z'n alleen in 1 grote ruimte zit?
Medewerker 6	Ja, en dat maakt voor mij niet heel veel uit omdat ik er toch maar een paar uurtjes ben. Maar zou ik echt dingen moeten uitwerken dan zou ik wel in een concentratieruimte gaan zitten. Of thuis.
Sophie	Oké. Is de sfeer echt veranderd tussen de vaste collega's die daar zitten, in vergelijking met het oude pand? Heb je daar bijvoorbeeld dingen over gehoord?
Medewerker 6	Nee, er veranderen wel dingen maar dat is niet gerelateerd aan de huisvesting.
Sophie	Oké. En heeft dat invloed op jouw productiviteit, de onderlinge sfeer met collega's?
Medewerker 6	Ja, daar heb ik wel belang bij. Of het echt invloed heeft op de productiviteit, weet ik niet. (lang nadenken). Ik denk überhaupt dat als je voor een organisatie werkt en je vind of het werk niet leuk of de organisatie niet leuk of de collega's niet leuk, dan moet je heel gauw wat anders doen. Want waarom zou je 40 uur per week iets gaan doen wat je helemaal niet leuk vind? Dus dat beeld moet sowieso kloppen. Tuurlijk iedereen heeft wel eens een dag waarbij hij minder goed in het vel zit. En dan zou je er wat aan kunnen hebben dat je collega's je een beetje opvrolijken. Dat kom je in een ander mood. Het is niet zo dat het van invloed is op mijn productiviteit. Maar dat komt ook omdat ik vrij solistisch werk.
Sophie	Alleen bedoel je?
Medewerker 6	Ja, ik werk wel met collega's in projecten, alleen bepaal ik de koers dan. Ik weet ook van mezelf dat ik minder goed andersom kan werken. Daar kan ik minder goed tegen, die kennis en ervaring heb ik.
Sophie	En hoe was de relatie met je leidinggevende in het oude pand geregeld?
Medewerker 6	Hetzelfde als nu.
Sophie	Daar is niets in veranderd?
Medewerker 6	Nee, we weten van elkaar dat we elkaar te weinig fysiek zien. Maar we bellen wel een paar keer per week om ideeën uit te wisselen en af te stellen. Ik heb op papier een leidinggevende, maar zo ervaar ik dat absoluut niet.
Sophie	Het is meer een collega voor je?
Medewerker 6	Ja, we sparren heel veel op huisvesting en ontwikkelingen binnen het bedrijf, koers die we varen.

Met opmerkingen [SN378]: 6.42 OUD – parkeren

Met opmerkingen [SN379]: 6.43 OUD – sfeer collega's

Met opmerkingen [SN380]: 6.44 NIEUW – werkplek

Met opmerkingen [SN381]: 6.45 OUD – sfeer collega's

Met opmerkingen [SN382]: 6.46 NIEUW – omgevingsgeluid

Met opmerkingen [SN383]: 6.47 NIEUW – werkplek

Met opmerkingen [SN384]: 6.48 NIEUW – sfeer collega's

Met opmerkingen [SN385]: 6.49 NIEUW – sfeer collega's

Met opmerkingen [SN386]: 6.50 welbevinden

Met opmerkingen [SN387]: 6.51 welbevinden

Met opmerkingen [SN388]: 6.52 NIEUW – relatie leidinggevende

Met opmerkingen [SN389]: 6.53 NIEUW – relatie leidinggevende

Sophie	En heeft dat invloed op je productiviteit? Of je wel of geen goede relatie hebt met je leidinggevende?
Medewerker 6	Ja, dat is heel belangrijk, dat je en goede verstandhouding hebt. En niet als zijnde een leidinggevende, maar iemand waarmee je afstemming zoekt. Iedereen heeft behoefte om kennis en kunde op het zelfde niveau uit te wisselen, dus je wilt wel eens dingen kwijt, even sparren. Dan is heel belangrijk, dat dat goed is.
Sophie	Oké. Dus dat is een belangrijke factor voor jou?
Medewerker 6	Ja.
Sophie	En de mate van vrijheid en verantwoordelijkheid in je werk. Is dat nog veranderd nu je in een nieuw pand zit? Was dat in het oude pand goed geregeld?
Medewerker 6	Ja, ik ben bijna volledig vrij. Ik heb alle vrijheid die ik wil. En die verantwoordelijkheid die daarbij hoort, die neem ik uiteraard ook. Dus daarom is het ook belangrijk om contact met elkaar te houden. Maar ik kan mezelf prima redden. En dat hoort ook wel een beetje bij de consultant wereld, zeker een senior consultant, die moet z'n werk gewoon zelfstandig kunnen doen. Zelf keuzes maken. Daar hoort een bedrijf niet op te hoeven sturen. En dat hoeft gelukkig ook niet.
Sophie	Dus dat is wel goed?
Medewerker 6	Ja.
Sophie	Oké. In hoeverre heeft die vrijheid invloed op je productiviteit?
Medewerker 6	Ik heb mezelf nog nooit kunnen betrappen op het feit dat ik minder dan 40 uur per week werk. Maar dat heeft ook te maken met het arbeidsmoraal. Als je je werk leuk vindt, huisvesting, klanten helpen, een bedrijf ontwikkelen. Dan maakt het niet uit hoeveel uur je werkt, hoeveel verantwoordelijkheid je hebt. Dan heb je een grote verantwoordelijkheid en dan doe je het gewoon op de manier zoals jij denkt dat het dan goed is. Al was het je eigen bedrijf. Als je denkt van ja ik werk wel, maar vooral om geld te verdienen, dan ben je misschien eerder geneigd om de kantjes eraf te lopen. Alleen ik denk dat het in de consultant wereld niet kan. Daar moet je gewoon passie hebben voor het werk dat je doet, anders kun je niet als adviseur een opdracht binnen halen. Die verantwoordelijkheid moet je vooral bij de mensen zelf neerleggen en die moeten laten zien dat ze de verantwoordelijkheid aan kunnen. Ik kan me voorstellen dat je een junior of trainee meer moet aansturen, maar ook daarvoor geldt, je hebt een mate van verantwoordelijkheid. Een bepaalde kwaliteitsstandaard. Ik weet van mezelf dat ik een hoge kwaliteitsstandaard heb. Als ik met collega's in een project samen werk en die leveren niet de kwaliteit af die ik zou af leveren. Ik heb net een blog geschreven voor de website, projectmanagement en de kunst van het loslaten. Dat je grotere, complexere projecten gaat aannemen en je hoger op de ladder staat, dan kun je niet meer op detail niveau alles mee maken. Ik kan bij mijn eigen project niet bij elke pot verf gaan staan en kijken of de schilder de goede kleur heeft. Ik wil dat wel want ik wil zeker weten dat de kwaliteit goed is zoals ik het voor ogen heb. Dus ik moet vertrouwen hebben in de mensen waarmee ik samen werk, dat die ook dezelfde kwaliteitsstandaard hebben. Als ik het gevoel heb dat het goed zit, dan kan ik het loslaten. Is dat niet zo, dan blijf ik daar links om of rechts om een beetje bij in de buurt, want ik wil gewoon dat het goed gaat.
Sophie	Oké. Interessant. Ik zal hem lezen, de blog. En nu in het nieuwe pand van TFM. Het meubilair is mee verhuisd, weet jij of er nog nieuw meubilair komt?
Medewerker 6	Ja, dat komt er.
Sophie	En weet je ook wat voor meubilair dat is?

Met opmerkingen [SN390]: 6.54 NIEUW – relatie leidinggevende

Met opmerkingen [SN391]: 6.55 welbevinden

Met opmerkingen [SN392]: 6.56 NIEUW – vrijheid

Met opmerkingen [SN393]: 6.58 welbevinden

Met opmerkingen [SN394]: 6.57 NIEUW – vrijheid

Medewerker 6	Nee, dat weten we nog niet. Ik heb het PVE geschreven voor onze nieuwe inrichting en daar zijn we wel heel erg op practise what you preach in gegaan. Dus als je het nieuwe werken verkoopt naar je opdrachtgever, moet je het zelf ook laten zien. Maar er zitten een paar spanningsvelden in. 1 is, we hebben nu een groot kantoor. Alleen het zou niet goed zijn als dat kantoor elke dag vol zou zitten met consultants. Want die moeten namelijk bij de opdrachtgever zitten. Het spanningsveld is dan: je kunt een hele leuke inrichting bedenken, maar als er niemand zit, dan heeft het niet zo veel zin. Het tweede is: aan wie wil je dat laten zien? Je zou ook kunnen zeggen, ik ga een deal maken met mijn kantoorinrichter. Van een aantal ruimten benoemen wij wel een functie van, maar laten we de kantoren inrichten met wat op dat moment op de markt is. Zodat je ook kunt laten zien dat we met innovatie bezig zijn. De kantoorinrichter kan ook met zijn klanten bij ons komen om te laten zien wat er in de markt speelt. Daar kan hij ook bij zeggen, klanten van ons, je zoekt een werkplek in Zwolle? Ze hebben er goede koffie, fijne werkplek, ga lekker zitten werken. Dus daar ging het PVE over, hoe wil je de inrichting laten zien? Hoe weet je wat er bij je organisatie past? Nu speelt het verhaal rondom de rebranding. Dat is voor de directie het doen besluiten dat ze nog even wachten met de inrichting om 2 redenen. 1: we kunnen pas wat over onze organisatie vinden op het moment dat we de rebranding goed hebben. Waar staat de organisatie voor en hoe willen we dat uitdragen? 2: ook financieel. Alles kost geld. De rebranding kost geld, het meubilair kost geld. Het moet wel allemaal terug verdiend worden. We weten van elkaar dat het meubilair oud is, het functioneert wel, maar het is gewoon niet nieuw. Maar we nemen het gewoon mee en gaan er op zitten werken. En we doen alles op z'n tijd. En dat is de motivatie van de directie geweest en dat kun je alleen accepteren en respecteren. Dat er ook standaard wordt nagedacht over het uitgeven van geld. Kijk je kunt er nu wel een hoop geld tegen aan gooien maar als je volgend jaar de boel in elkaar stort omdat het geld op is, daar heeft niemand wat aan. Dus dat is een beetje het verhaal achter de inrichting.
Sophie	Maar het komt dus wel inderdaad?
Medewerker 6	Ja, het gaat zeker komen, alleen in welke vorm dat weten we nog niet precies.
Sophie	Dus daar wordt nog over nagedacht?
Medewerker 6	Ja, het zullen sowieso nog een aantal werkplekken zijn. Maar passend bij de filosofie van de nieuwe kantooromgeving wordt het toch steeds meer een ontmoetingsplek. Ik denk dat het steeds nadrukkelijker ontmoeten gaat worden. En natuurlijk hebben we een binnendienst die ergens moet kunnen werken. Maar de consultants kunnen in principe overal werken. Als je leuke work branch tafel hebt, kun je ook lekker aan zitten werken. Dat zou wel de nadruk krijgen. En ik vind ik ook dat we meer de verbinding moeten leggen met de ruimten in het kantoor. De grote ruimte op de begaande grond. Daar gebeurt nu eigenlijk niets mee. En dat is best zonde. Maar dat geldt niet alleen voor ons, dat geldt ook voor de anderen. Daar wordt nu gewoon heel weinig mee gedaan. En wat een doorn in het oog is, vind ik de balie. Er zit niemand, hij is maar leeg. Een enorme balie en dan staan er een paar lullige bordjes op, voor dat bedrijf bel die en die. Als je het dan over hospitality hebt, dan is dat wel echt het verre van.
Sophie	Komt daar nog wat in?
Medewerker 6	Ik weet dat ze er mee bezig zijn. Maar dat moet je wel met alle huurders van het pand regelen. En je moet samen de kosten delen. Anders kun je daar niemand neerzetten. Maar als je het niet doet, dan moet je de balie er ook gewoon uit halen en zet er een bankstel neer.

Met opmerkingen [SN395]: 6.60 Rebranding

Met opmerkingen [SN396]: 6.61 NIEUW – meubilair

Met opmerkingen [SN397]: 6.59 NIEUW – indeling

Met opmerkingen [SN398]: 6.62 NIEUW – werkplek

Met opmerkingen [SN399]: 6.63 NIEUW – indeling

Met opmerkingen [SN400]: 6.64 NIEUW – indeling

Sophie	Maar nu staat het gewoon raar.
Medewerker 6	Ja precies.
Sophie	En hoe vond jij het bijvoorbeeld om clean desk en activiteitgericht te werken?
Medewerker 6	Ik ken niet anders. Bij mij is het heel vroeger nog wel een vaste kantoorplek geweest. Een bureau, spreekkamer en een heel berg kasten. En toen ik bij een adviesbureau ging werken, was het in 1 klap anders. Toen had ik alleen nog een laptop tas en daar moest je het mee doen. En ik vind het ook wel prettig dat het op die manier gegaan is. Gewoon in 1 keer, dit is nu de nieuwe manier van werken. Ik zou niet anders meer willen.
Sophie	Waarom bijvoorbeeld niet?
Medewerker 6	Ik moet er niet aan denken om zoveel papier te hebben. Iedere keer naar dezelfde werkplek gaan. Nu heb je gewoon de vrijheid. Ik kan overal waar ik ben gaan werken. Die vrijheid vind ik wel heel prettig. Ik heb heel vaak dat als ik nog een half uurtje over heb om te werken, dan klap ik mijn laptop open ga ergens zitten werken.
Sophie	Je hebt er niets anders meer voor nodig.
Medewerker 6	Je dwingt jezelf ook om een keuze te maken hé. Want alles wat je print, moet je ook weer mee nemen of weg gooien. Ik heb nu 1 tas en daar zit alles is. Meer heb ik ook niet. Dus dat maakt het ook gelijk overzichtelijker.
Sophie	Ja, dat werkt wel fijn. En hoe is het in dit pand geregeld met de luchtbehandeling, temperatuur, airco.
Medewerker 6	Ja wel goed volgens mij. Het pand is gerevitaliseerd. Er zit een compleet nieuwe installatie in. Het wordt vanaf afstand beheerd. Het klimaat is prettig en het licht is ook fijn. Dit pand is lichter op één of ander manier. Het andere pand had ook veel glas en lichtinval alleen dat werd denk ik door de lamellen geblokkeerd. Dit pand heeft een ander systeem om ongewenst daglicht buiten te houden en dat werkt beter waardoor je op gewenste momenten genoeg licht hebt. Dus dat is wel heel prettig. Ik heb wel de neiging in het nieuwe pand om de ramen open te zetten voor frisse lucht, dat kon in het oude pand niet. Alleen daarmee help je wel gelijk je klimaatinstallatie om zeep. Want dan gaat de koude lucht die het systeem blaast, door het raam weer naar buiten. Dus eigenlijk moet je het raam helemaal niet open doen.
Sophie	Nee. Vind je frisse lucht belangrijk voor je werkomgeving?
Medewerker 6	Ja. Het moet niet te warm zijn, niet te koud zijn. En gewoon voldoende frisse lucht aanwezig. Je merkt het als het er niet is. Als het heel bedompt is en warm dan ben je minder fit.
Sophie	Oké. En hoe is het nu met de akoestiek en het omgevingsgeluid? Want er zijn wanden geplaatst tussen de werkplekken. Denk je dat het zin heeft?
Medewerker 6	Nee. Die wanden hebben meer een placebo effect. Natuurlijk helpen ze in de akoestiek. Het helpt vooral als ik zo praat dat er een wand tussen zit en niet gelijk jou bereikt. Maar je moet meer doen dan alleen die paar wandjes wil je echt akoestische maatregelen nemen. Er zijn vrij veel zachte materialen. Het tapijt ligt er wat akoestisch is, vrij nieuw plafond wat akoestische demping heeft. Er is niet echt sprake van geluidsoverlast op de werkvloer. Alleen natuurlijk is er omgevingsgeluid en hoor je collega's praten. Dat voorkom je niet. Maar die wandjes zijn meer een pleister op de wond voordat er geen nieuw meubilair is. Die hebben we ook gehoord. Meer ook om de mensen mee te nemen in het concept van het nieuwe werken. Voor ons als consultant maakt het niet zo veel uit. Maar voor mensen uit de binnendienst die uit verschillende kamers kwamen is het een

Met opmerkingen [SN401]: 6.65 HNW

Met opmerkingen [SN402]: 6.67 HNW

Met opmerkingen [SN403]: 6.68 NIEUW - Vrijheid

Met opmerkingen [SN404]: 6.69 HNW

Met opmerkingen [SN405]: 6.70 NIEUW - Luchtbehandeling

Met opmerkingen [SN406]: 6.71 NIEUW - daglicht

Met opmerkingen [SN407]: 6.72 NIEUW - luchtbehandeling

Met opmerkingen [SN408]: 6.73 NIEUW - temperatuur

Met opmerkingen [SN409]: 6.74 NIEUW - akoestiek

Met opmerkingen [SN410]: 6.75 NIEUW - omgevingsgeluid

	heel verschil dat je ineens in een open ruimte zit. Door die wandjes kun je je toch nog een beetje terugtrekken.
Sophie	Oké. En is er nu nog iets veranderd in het gebruik van telefoon, laptop, internet. Of merk je geen verschil?
Medewerker 6	Voor ons als consultant niet, voor de binnendienst wel. geen vaste telefoon, allemaal een mobieltje nu. Voor hun is het wel degelijk veranderd. Maar voor ons niet.
Sophie	Oké. En merk je nu nog iets van groenvoorziening?
Medewerker 6	Nee eigenlijk niet, zijn me nog niet opgevallen. Trouwens, die vraag over ICT. Je hebt nu wel overal docking stations nu. En daar moet ik wel aan wennen. Ik vind het prima om op een laptop te werken. Ook wel op een docking station, alleen ik moet er wel echt aan denken.
Sophie	Zo werkte je in het oude pand nog niet, met een docking station?
Medewerker 6	Nee. Dan kom ik om kantoor en dan wil ik mijn voedingskabel pakken en dan denk ik, oh ja, dat hoeft niet. Maar het is meer een soort gewenning. Beide vind ik prettig.
Sophie	In principe heb je dan ook twee schermen waar je op kunt werken?
Medewerker 6	Ja, dat zou kunnen. Maar dat doe ik niet. Dat zou wel storend werken. Als je dat op kantoor wel hebt, 2 schermen en bij de opdrachtgever niet. Ik vind het wel handig om op 2 accounts te zijn ingelogd. Van TFM en de opdrachtgever.
Sophie	En hoe het nieuwe pand nu is, vind je dat representatief voor klanten die binnen komen waarbij het over huisvesting en het nieuwe werken gaat?
Medewerker 6	Het pand is representatiever. Qua inrichting is er nog niets veranderd. Dus nog steeds hetzelfde. Maar hier zou je wel sneller klanten meer naar toe nemen. Maar dan vraag ik me af, zou je dan eerder boven of beneden zitten?
Sophie	Als je het dan met een klant over het nieuwe werken hebt en als je dan boven laat zien dat het eigenlijk nog niet echt wordt toegepast.
Medewerker 6	Nou ja, we passen het wel toe in de zin van niemand heeft een eigen werkplek. We hebben een grote kantoorruimte, concentratieplekken, dus verschillende soorten werkplekken. Alleen bij het nieuwe werken associëren mensen allerlei hippe en moderne trendy meubels en dat hebben we op dit moment niet. Maar verder is het absoluut wel uitnodigend. Wat gelukkig ook wel goed gebruikt wordt is die hoge bar tafel bij de garderobe. Dat je daar even gaat staan kletsen met een collega. Of als er een borrel is even daar gaan staan. Dat is wel een hele verandering ten opzichte van vroeger.
Sophie	Oké. Zijn er nu nog zaken die ik niet heb genoemd maar voor jou wel de werkomgeving positief of negatief beïnvloeden?
Medewerker 6	Het zou dan meer in de faciliteitenhoek zitten denk ik. Als je wilt dat consultants naar kantoor komen om elkaar te ontmoeten, moet je dan meer bieden dan alleen een kop koffie. Dan moet je ook gewoon een broodje kunnen bestellen of wat dan ook. En het hoeft niet allemaal gratis zijn, daar gaat het me helemaal niet om. Maar misschien moeten we daar nog goed over nadenken. Meer daarin bieden dan alleen een ontmoetingsplek. Vorige week was dat geloof ik, hadden we op vrijdagmiddag vanaf half 5 een borrel. Dat werd dan geregeld onder het mom van de terugkomen van vakantie. Bij mijn vorige werkgever was dat standaard, elke vrijdagmiddag. Niet dat je daarvoor per se naar kantoor moest komen. Maar als je daar was, dan bleef je ook. En je zag ook dat mensen eerder geneigd waren om op vrijdag op kantoor toe te gaan, omdat je dan even gezellig met elkaar wat kunt gaan drinken. Hetzelfde met een broodje eten tussen de middag. Wij hebben daar nu niets in gefaciliteerd. Bij mijn vorige werkgever was het zo, geen cateraar,

Met opmerkingen [SN411]: 6.76 communicatie

Met opmerkingen [SN412]: 6.77 NIEUW - werkplek

Met opmerkingen [SN413]: 6.78 NIEUW - ict

Met opmerkingen [SN414]: 6.79 NIEUW - groenvoorziening

Met opmerkingen [SN415]: 6.80 NIEUW - ict

Met opmerkingen [SN416]: 6.81 NIEUW - ict

Met opmerkingen [SN417]: 6.82 NIEUW - ict

Met opmerkingen [SN418]: 6.83 NIEUW - werkplek

Met opmerkingen [SN419]: 6.84 HNW

	maar wel heel eenvoudig broodjes en beleg en zo. Van je salaris werd sowieso een bepaald bedrag ingehouden en tussen de middag werd daar het brood van betaald. En doordat je dat op die manier faciliteert, verplicht je mensen ook om achter je werkplek weg te gaan en even bij elkaar te komen. Dat zie je nu nog niet gebeuren. Mensen zitten nu gewoon achter de laptop te eten. Om die ontmoeting meer te stimuleren, zou je misschien dat soort faciliteiten moeten toepassen.
Sophie	Oké. Goed, en welke factoren maken een werkomgeving voor jou prettig om te werken?
Medewerker 6	Welke factoren? Vooral de ICT middelen, omdat je op verschillende plekken werkt, moet je goed met je opdrachtgever kunnen communiceren. De werkplek vind ik niet zo interessant, ik kan overal wel werken. Maar de omgeving, de sfeer, een uitstraling waar je je prettig bij voelt. En dat is voor iedereen anders. De één hip en trendy en de ander meer grand café achtig. Dat kan variëren. Vooral de acties die je vanuit je werk kan doen, vergaderen, voorbereiden, communiceren met je opdrachtgever, dat dat goed geregeld is.
Sophie	Oké. Wat merk je in jouw werkomgeving van het nieuwe werken? Bij TFM, of bij een klant.
Medewerker 6	Bij mijn klant zie je wel grappige verschillen. Er zijn een stuk of 8 kern vastgoed locaties waarvan er 2 op basis van het nieuwe werken zijn ingericht. En een aantal ook heel traditioneel. Maar zij verwacht wel van medewerkers dat zij rouleren. En het pand waar ik nu zit is nog traditioneel. En in principe mag je daar op iedere PC gaan zitten werken, alleen je wordt nog wel heel raar aangekeken als je dat doet. Dus daar zie je wel grappige verschillen in ontstaan. Daar merk je zeker wat van in de omgeving. En ik ken ook opdrachtgevers die traditioneel zijn begonnen en waar een huisvestingsproject loopt die vervolgens met een nieuw concept aan het werk zijn. Leuk om te constateren dat je in het begin nog wel veel weerstanden ziet, als het achter de rug is en je begeleidt mensen daarin, dat ze er heel anders in staan. Maar de weerstand in het begin, die eerst misschien totaal ongegrond was, dat daar dan totaal geen sprake meer van is. Ik kan me herinneren, ik heb een keer voor IGZ een project begeleid naar het nieuwe werken toe. Het had 8 locaties in het land en zijn toen gecentraliseerd naar Utrecht stadskantoor op een 5 tal verdiepingen. Dus de mensen die in Groningen woonden en daar ook een kantoor hadden, die hadden het nu ineens in Utrecht. Wat logischerwijs veel weerstand met zich mee bracht. Ik heb toen workshops met mensen gedaan. Om dan te kijken wat ze nodig hebben in de werkomgeving, hoe werk je, enzovoorts. Waar staat je tegen, waar ben je bang voor? En dan zie je dat mensen een reactie geven van ik heb een speciale bureaustoel, moet ik die dan zeker in de trein meenemen. En dat soort dingen. Dat is natuurlijk een kul opmerking. Maar daar zit angst achter. En dat is begrijpelijk. Ik woon in Groningen en dan moet ik ineens naar Utrecht. Tenzij je zegt van je hoeft niet elke dag naar Groningen te komen, maar naar een paar aanland punten in het land en je kunt thuiswerken. En kijk gewoon wanneer je wel naar kantoor komt. En je kunt in de trein werken. Je ziet mensen dan draaien op een gegeven moment.
Sophie	Een beetje inzicht krijgen?
Medewerker 6	Ja. Moet mensen geen trechter in de keel duwen en het er doorheen duwen, maar je moet met ze samen de oplossingen gaan creëren. Tuurlijk hebben wij wel een idee van welke kant we op moeten gaan. Vanuit het oude pand is een tekening gemaakt voor het nieuwe pand, en die moet je dan in de vorm van een workshop met mensen toepassen. Dan kun je ze de richting op sturen die jij wil. En dan komen ze met een tekening zoals jij hem al bedacht had, maar dan hebben ze hem

Met opmerkingen [SN420]: 6.85 NIEUW – sfeer collega's

Met opmerkingen [SN421]: 6.86 NIEUW – ict

Met opmerkingen [SN422]: 6.87 NIEUW – werkplek

Met opmerkingen [SN423]: 6.88 welbevinden

Met opmerkingen [SN424]: 6.89 NIEUW – sfeer

Met opmerkingen [SN425]: 6.90 NIEUW – werkplek

Met opmerkingen [SN426]: 6.91 communicatie

	zelf bedacht, in plaats van dat ze hem door de strot geduwd krijgen. Mensen willen wel veranderen maar willen zelf niet veranderd worden.
Sophie	Oké. En we hadden het net over fysieke en mentale elementen die invloed hebben op de productiviteit. Wat zou voor jou belangrijker zijn, fysiek of mentaal?
Medewerker 6	Mentaal denk ik wel. Het gaat er toch meer op dat je je goed voelt op je werk, met je collega's en dat je iets doet wat je leuk vindt. Dat is heel belangrijk in een organisatie. Dan mensen voor je klaar staan, je leidinggevenden aan de jas kunt trekken, hier en daar een dolletje, elkaar in z'n waarde laten. En samenwerking, heel erg belangrijk, voor elkaar door het vuur wilt gaan.
Sophie	Oké, dan ben ik bij het einde van mijn interview gekomen. Ik weet niet of je nog vragen hebt, of nog ergens iets aan wilt toevoegen?
Medewerker 6	Nee, eigenlijk niet denk ik. En anders mail ik je wel.
Sophie	Is goed, bedankt, nogmaals voor je tijd.

Met opmerkingen [SN427]: 6.92 communicatie

Met opmerkingen [SN428]: 6.93 welbevinden

Met opmerkingen [SN429]: 6.94 Mentale elementen

Transcript medewerker 7

Man, ICT afdeling, 30+, 4dagen per week aanwezig

Sophie	Allereerst, hartelijk dank voor je tijd voor dit interview. Ik zal eerst nog een keer vertellen waar het interview over gaat. Zoals ik in de mail heb aangegeven, doe ik een onderzoek voor TFM vanuit mijn opleiding facility management aan het Saxion te Deventer. Ik ben de relatie tussen de werkomgeving en productiviteit aan het onderzoeken. Ik heb al uitgebreid literatuuronderzoek gedaan en ben benieuwd of deze bevindingen in de praktijk ook zo worden beleefd. Er zal vertrouwelijk met deze informatie om worden gegaan en uitsluitend bestemd voor gebruik in mijn afstudeeronderzoek. De resultaten van het onderzoek worden in een verslag gezet waarbij gebruik wordt gemaakt van uitspraken uit interviews, maar ze zullen anoniem worden verwerkt. Dus geen namen maar medewerker 1, 2. Verder duurt het interview duurt ongeveer een half uur, 3 kwartier. Het interview bestaat uit een aantal vragen maar ik zal ook stellingen vragen, bijvoorbeeld, meubilair heeft invloed op de productiviteit, op een schaal van 1 tot 5 waarbij 1 helemaal mee eens is en 5 helemaal mee oneens. Dan is het de bedoeling dat jij aangeeft welk cijfer jij het geeft en waarom. Zijn er tot zover nog vragen?
Medewerker 7	Nee. Of ja, gaat het specifiek over mijn functie, of ook in het algemeen?
Sophie	Beide eigenlijk wel, meer om je werkomgeving.
Medewerker 7	Oké.
Sophie	Dan mijn eerste vraag: Kun je iets vertellen over de werkomgeving van TFM in het oude pand?
Medewerker 7	In het oude pand hadden wij nog heel veel kantoor, losse kantoortjes. Nu hebben we een open omgeving. Aan de ene kant geeft het mij wel meer rust. Mensen komen pas bij je als ze op de deur kloppen of als de deur open staat. Je kunt er wel wat gemoedelijker werken, heb ik het idee. Het nadeel wat je ervaart is, je weet wel ongeveer wanneer het pauze is, maar je weet niet wanneer er iemand gaat zitten. Dat betekent vaak dat mensen halverwege in komen schieten. Maar ik vond het wel een stuk gemoedelijker op kantoor. Als je het druk hebt, doe je de deur dicht. Maar ben je gewoon aan het werk en mogen mensen binnen komen, dan laat

	je de deur gewoon open. Maar je houdt wel je stukje privacy om je heen. Dat vond ik wel een groot voordeel in het oude pand.
Sophie	Oké. En hoe was het daar met het meubilair en de inrichting van het meubilair?
Medewerker 7	Ja, ik ben in dienst gekomen toen we daar net heen verhuisden. Dus het meubilair was toen helemaal nieuw. De bureaustoelen ook, deels. Later zijn ze nog eens een keer aangevuld en voorzien van extra's zoals een lende pomp. Dus ja de mensen die al een tijdje in dienst waren die grepen die eigenlijk direct aan. Persoonlijk heb ik eigenlijk helemaal niets met het meubilair. Ik vond de stoelen gewoon prima zitten. De bureaus waren goed. We hadden een vaste plek, dus eenmaal ingesteld is gewoon werken en nergens last van. Ik hoorde wel van andere mensen die toch wel lichamelijke klachten kregen van het meubilair. Dat blijft een beetje een persoonlijk iets. Ik vond het wel goed zo en ik had nergens last van.
Sophie	Hmm. En je gaf aan dat je een eigen werkplek had in het oude pand. Hoe vond je de inrichting daar, of had je daar je eigen inrichting?
Medewerker 7	
Sophie	Oké. In hoeverre vindt je dat meubilair invloed heeft op productiviteit?
Medewerker 7	Toen we er kwamen, was het allemaal ingericht. Dat is eigenlijk altijd wel zo. Dat na een maand mensen toch dingen gaan veranderen. Toevallig was ik dan ook degene die het dan moest veranderen. Dus ik heb in de loop van de tijd heel wat werkplekken veranderd. Bureaus erin, of bureaus er juist uit. Of complete afdelingen die gingen verhuizen naar een ander gedeelte in het pand. Op zich merkte ik wel dat naarmate we er zaten de indeling wel logischer werd. We kwamen natuurlijk met een kleine organisatie. En naar mate dat groeit, heeft de back office bijvoorbeeld een ander plekje nodig. Ik heb daar heel wat bureaus veranderd, anders ingericht. Met name dat andere mensen niet zomaar op het scherm konden kijken. Maar ook heel veel afgesteld, in hoogte versteld, stoelen aangepast.
Sophie	Oké. En wat cijfer zo je dat dan geven, als 1 helemaal mee eens is en 5 helemaal mee oneens?
Medewerker 7	Op het oude pand, een 2. Ik ben het er wel mee eens ja.
Sophie	En hoe was het in het oude pand met temperatuur en luchtbehandeling?
Medewerker 7	Ja, dat is in het begin heel wisselvallig geweest. We hebben wel veel last gehad van storingen, het was toen ook een nieuw gebouw. Over het algemeen gesproken, is het later wel goed gekomen. Er hing wel een vrij droge lucht in het oude pand. Dus mensen met lenzen, waaronder ik er 1 van ben, die hadden wel last van droge ogen, dat het wat rood doorlopen werd. De ogen zoeken dan naar zuurstof. Dat is wel een stukje verbeterd. Op een gegeven moment leer je daar mee omgaan. En wat we ook wel hebben gehad is dat er, met name op een deel waar de zon scheen, dat het daar heel heet werd en dat de koeling het niet dusdanig koelen dat het daar heel warm werd, echt een sauna gevoel. Maar naar mate ik naar andere plekken in het pand ben verhuisd, had ik daar eigenlijk geen last van. Temperatuur was prima. Ik ben van lenzen naar nachtlenzen gegaan, dus overdag hoefde ik geen lenzen meer in. Ik had ook geen last van droge ogen. Maar er waren wel collega's die daar echt wel last van hadden. Het is ook wel een persoonlijk iets, natuurlijk. En ja even vanuit mijn vakgebied. De serverruimte was niet gekoeld, die was zomers echt super warm. Waardoor je wel problemen krijgt met het netwerk, de servers. Die gaan langzamer werken om minder warm te worden. Dat is eigenlijk altijd zo geweest.
Sophie	Ja, oké. En in hoeverre vind jij dat de temperatuur in jouw omgeving invloed heeft op productiviteit?

Met opmerkingen [SN430]: 7.2 OUD – privacy

Met opmerkingen [SN431]: 7.1 OUD – werkplek

Met opmerkingen [SN432]: 7.4 gezondheid

Met opmerkingen [SN433]: 7.3 OUD – meubilair

Met opmerkingen [SN434]: 7.5 OUD – indeling

Met opmerkingen [SN435]: 7.9 OUD – meubilair

Met opmerkingen [SN436]: 7.11 gezondheid

Met opmerkingen [SN437]: 7.10 OUD – luchtbehandeling

Met opmerkingen [SN438]: 7.12 OUD – temperatuur

Medewerker 7	Dat heeft er te wel mee te maken. Als het heel warm en benauwd is, dan kun je je niet goed concentreren en dan gaat je productiviteit naar beneden (3).
Sophie	Dus dat zou je een cijfer geven?
Medewerker 7	Een 3.
Sophie	Helemaal goed, het licht, daar bedoel ik mee de inval van daglicht en het gebruik van kunstlicht. Hoe was dat in het oude pand?
Medewerker 7	Naar mijn weten goed. We hadden overal jaloezieën. Dus had je er last van, bij mij vooral 's ochtends wanneer de zon zo over je scherm draait, dan deed je ze dicht en had je nergens last van. En eigenlijk 's middags na de pauze doe je ze weer open zodat je mooi licht hebt. Ik had er verder geen last van.
Sophie	Oké. En het kunstlicht?
Medewerker 7	Nee ook niet, was prima. Ook goed (kunstlicht).
Sophie	Oké. En in hoeverre heeft dat invloed op jouw productiviteit?
Medewerker 7	Nou, eigenlijk helemaal niets. We hebben zelfs een tijdje gehad dat we met de lichten uit werkten. Omdat het dan soms fijner voelde als het licht uit was. En het scheelt natuurlijk een stukje energie. Dus dat hadden we wel. Maar mijn productiviteit veranderd er niet bij.
Sophie	Oké. En overige faciliteiten, zoals een laptop, computer, telefoon, internet. Hoe was dat in het oude pand voor jou geregeld?
Medewerker 7	Goed. Iedereen had een vaste telefoon en een vaste computer. En een vaste aansluiting voor internet hadden we ook. Later hebben we dat uitgebreid met draadloos internet, zodat mensen met een laptop niet hoefden in te pluggen. Maar dan praat ik echt over een jaar of 7 geleden. Maar toen was het zo dat mensen eigenlijk altijd achter een vaste PC moesten kruipen en mensen met een laptop ergens moesten in pluggen, anders hadden ze geen internet. Dan is het wel een aparte gewaarwording als er ineens draadloos internet ligt waarop je dus kunt internetten.
Sophie	En in hoeverre heeft dat invloed op je productiviteit? Bijvoorbeeld de snelheid van het internet of de werking van apparatuur.
Medewerker 7	Ja, dat heeft wel heel veel invloed. Wij hebben daar heel lang een heel langzame internetlijn gehad. Bij mij is voornamelijk zo dat als ik met laptops en dergelijke bezig ben, updates aan het installeren, ja, dat werkt dan gewoon veel langzamer. Bij een persoon die administratief werk doet, of in een programma aan het werk is of een word documentje typt, is het minder relevant. Maar ik heb daar wel heel veel last van als het internet langzaam is. En ik krijg er ook de klachten van. Wat meer werk betekent.
Sophie	Oké. En groenvoorziening? Daar bedoel mee planten in de werkomgeving. Hoe heb je dat ervaren in het oude pand?
Medewerker 7	Ik had een plant op m'n bureau. Eigenlijk kijk je er na verloop van tijd dwars door heen. Dan weet je niet dat ie er is. Maar ik ben wel van mening dat het wat meer aanwezig mocht zijn. Er waren wat planten her en der. Maar het had wel iets groener gemogen.
Sophie	En wat doet dat voor jou, als je meer groen in de werkomgeving hebt?
Medewerker 7	Ja, ik vind het wel een stukje gezelligheid. Met name als je hokjeskantoren hebt, dan is een plant toch wel iets vrolijks op je bureau. Maar met het klimaat daar, zou een kleurrijke plant niet lang overleven. Dus dan zit je toch al snel gebonden aan een vetplant of iets anders. Maar het geeft mij altijd wel een stukje vrolijkheid.
Sophie	Oké. Denk je ook dat het invloed heeft op je zuurstofgehalte?
Medewerker 7	Nee, ik denk het niet (geen invloed op zuurstof gehalte).

Met opmerkingen [SN439]: 7.13 OUD – temperatuur

Met opmerkingen [SN440]: 7.16 OUD – daglicht

Met opmerkingen [SN441]: 7.17 OUD – kunstlicht

Met opmerkingen [SN442]: 7.18 OUD – kunstlicht

Met opmerkingen [SN443]: 7.19 OUD – ict

Met opmerkingen [SN444]: 7.20 OUD – ict

Met opmerkingen [SN445]: 7.21 OUD – groenvoorziening

Met opmerkingen [SN446]: 7.22 OUD – sfeer

Met opmerkingen [SN447]: 7.23 OUD – groenvoorziening

Met opmerkingen [SN448]: 7.24 OUD – groenvoorziening

Sophie	Oké. En koffie? Hoe was dat in het oude pand?
Medewerker 7	Eerst een echt koffiezetapparaat. Dus degene die als eerste binnen kwam, die zette koffie. Dan is vaak na 10 kopjes de kan leeg en dan moet het weer bijgevuld worden. Dan moest iemand weer koffie zetten, maar tegen de tijd dat hij tijd had om weer koffie te halen, was de kan weer leeg. Dus dat was in het begin wel slecht geregeld. Maar goed, toen waren we ook nog een stuk kleiner. Later is er een koffiemachine gekomen. Dat is gewoon makkelijk hé. Altijd beschikbaar, altijd koffie 's ochtends en eigenlijk nooit storingen. Dus ja, ik vind het wel belangrijk dat 's ochtends direct goede koffie hebt.
Sophie	En merk je dan ook verschil in koffie? Ik weet dat er is geëxperimenteerd met verschillende soorten koffie. Heb je daar toen verschil in gemerkt?
Medewerker 7	Ja, wel dat de ene boon wat sterker smaakt dan de andere boon. Maar daar zaten ook wel weer wat reclame dingetjes achter. Hand geplukt of met machine geplukt. Maar ik proef daar echt geen verschil tussen. Maar qua smaak zat er soms wel wat verschil in.
Sophie	Maar je bent wel van mening dat koffie invloed heeft op jouw productiviteit?
Medewerker 7	Ja zeker, als niet begint met koffie 's ochtends. Maar het is natuurlijk ook wel een verslaving. Als je eenmaal koffie hebt leren drinken en het is er dan 's ochtends niet, dat je heel anders in je werk begint.
Sophie	Een beetje ontregeld?
Medewerker 7	Ja,
Sophie	Goed. En het parkeren daar, hoe was dat geregeld?
Medewerker 7	Ja, dat was altijd een lichtelijk drama. Te weinig plekken. Dat had natuurlijk ook met de groei te maken. Later zijn er wel wat plekken bij gekomen. Maar ja, op een gegeven moment moesten wij dan verder weg parkeren omdat consultants het recht hadden om dichterbij te parkeren. Wij zitten er 90% van de tijd en de consultants veel minder, dus dat vond ik een beetje een rare manier. Maar goed, later hebben wij daar intern nog wat aan veranderd. Met name medewerkers die dan op de fiets kwamen, dat scheelt toch wel wat in plekken. Maar toch is het altijd wel een doorn in het oog geweest bij iedereen.
Sophie	En in hoeverre heeft dat invloed op productiviteit?
Medewerker 7	Wel wat, als je 's ochtends op tijd bent, heb je gewoon een plek. Het nadeel is als je tijdens kantoor tijd weg moet en er staat een auto achter je, moet je eerst die persoon weer bellen van joh zet je auto even weg. Maar ook als ik boodschappen haal of dingen inkoop bij Sligro samen met een collega, dan moet je zorgen dat als je weer komt ook weer een plekje hebt, want vaak is ie dan bezet en moet je ergens anders parkeren. En dan moet je met alle boodschappen veel verder lopen. Ja dan ben je er op een gegeven moment wel helemaal klaar mee, dan moet je eerst even rustig zitten nadat je alles 4 keer in de handen hebt gehad. Dan gaan we later wel weer verder. Dus ja, dat heeft wel invloed op mijn productiviteit.
Sophie	Oké. Dit waren fysieke elementen, dan zijn er ook nog mentale aspecten. Hoe vond jij de sfeer onderling tussen collega's in het oude pand?
Medewerker 7	Ik ervaar het eigenlijk wel als goed. Er waren wel eilandjes. Bepaalde afdelingen met name. En tuurlijk wordt er samen gewerkt, anders zijn we ook geen bedrijf. Ik vond het altijd wel gezellig. Voordeel is als je niet gestoord wilde worden, deed je de deur dicht, en dan wist je gewoon dat iemand hard en geconcentreerd aan het werk was, dus niet voor de lol binnen vallen maar dan moet er echt wel wat zijn.
Sophie	Merk je dan nu nog verschil? Toen zat je veelal alleen in een hokje, nu in een hele omgeving?

Met opmerkingen [SN449]: 7.25 OUD - koffie

Met opmerkingen [SN450]: 7.26 OUD - koffie

Met opmerkingen [SN451]: 7.27 Oud - koffie

Met opmerkingen [SN452]: 7.28 OUD - parkeren

Met opmerkingen [SN453]: 7.29 OUD - parkeren

Met opmerkingen [SN454]: 7.30 OUD - sfeer collega's

Met opmerkingen [SN455]: 7.31 OUD - privacy

Medewerker 7	Nou, ja, nee. Nu komen mensen eerder aan je bureau met dingetjes. Dus je moet wel vaak van je bureau weg lopen omdat je voorraad ergens anders staat. Dus je blijft veel meer heen en weer lopen, eigenlijk met van alles. En ik heb nu wel het idee dat mensen wat stiller zijn. Je kunt soms een speld horen vallen. Dan is natuurlijk iedereen aan het werk. Maar ik heb altijd de radio aan staan, maar sinds dat ik hier zit eigenlijk niet meer. Dan ben je haast bang dat je te veel lawaai maakt. Dat mensen last gaan krijgen. Dat is wel een flink verschil.
Sophie	Ja, oké. En vind jij de sfeer tussen collega's onderling de productiviteit beïnvloed?
Medewerker 7	Ik denk het wel. Ik denk ook dat collega's elkaar minder snel face to face op dingen aanspreken, dat dat meer via de mail gaat. En dat sommige collega's dan wel zoiets hebben met sommige mailtjes dat ze eerst tot 1000 moeten tellen en dan weer rustig aan het werk gaan. Maar dat blijft wel in het achterhoofd en heeft wel invloed op de productiviteit.
Sophie	Oké. Een relatie met een leidinggevende, hoe was dat in het oude pand? Zag je die bijvoorbeeld vaak, had je er veel contact mee?
Medewerker 7	In het begin dat ik er werkte, werkte ik wel vaak samen met mijn leidinggevende. Dat komt omdat we veel dezelfde klussen hadden. Later werd dat wel een heel stuk minder. Ja, ICT, als het werkt hoor je ze niet, als het niet werkt hoor je ze allemaal. Dus ja, ik heb weinig met een leidinggevende te maken. Als het gewoon draait is er niks aan de hand. Maar ook qua werk ook niet. De consultants hebben natuurlijk veel meer contact met elkaar daarin met leidinggevend en elkaar dan ik. Als ik gewoon zorg dat alles blijft draaien, dan zal je ze ook niet echt horen. Plus dat ik ook nog wel eens buiten de deur ben, dan zie je je leidinggevende ook gewoon minder.
Sophie	Ja, oké. En denk je dat dat invloed heeft op je productiviteit, die relatie?
Medewerker 7	Nee, nee, niet echt. Tuurlijk heb ik wel een leidinggevende. Maar dat heeft vooral met inhoudelijk werk te maken. Zolang ik dat gewoon goed afstem, en zorg dat klanten ook op tijd geholpen zijn, heb ik eigenlijk geen problemen.
Sophie	Oké. En jouw mate van vrijheid en verantwoordelijkheid, in het werk?
Medewerker 7	Ik heb heel veel vrijheid, en ook heel veel verantwoordelijkheid. Dat is een beetje een supportvraag. Zolang het in balans is en niemand heeft er last van, dan zal je ook niemand horen. Ik ben ook de enige in mijn afdeling, dus ik heb het wat makkelijker. Ik hoef niets te overleggen behalve met mezelf.
Sophie	Oké en in hoeverre heeft dat invloed op jouw productiviteit?
Medewerker 7	Ja, dat is een lastige. Ik wel eens van nou, als het rustig is ga ik 's middags naar huis, maar het gebeurt eigenlijk nooit. Dus ja aan de ene kant zoiets van ja, ik ga niet op kantoor zitten werken als er niet veel te doen is, dan ga ik toch lekker naar huis. Maar toch is er altijd wel weer iets wat er dan tussendoor komt waardoor het niet gebeurt. De productiviteit blijft er daardoor eigenlijk hetzelfde. Maar ik vind het wel heel fijn dat de dag qua werkzaamheden zelf kan invullen.
Sophie	Oké, maar je vind het bijvoorbeeld wel fijn dat je de vrijheid hebt om je uren in te delen en je werk in te delen.
Medewerker 7	Ja, dat wel. dat heb ik eigenlijk altijd wel gedaan. Ja uren indelen is ook wel een dingetje. 's Ochtends zijn er de meeste problemen dus dan moet je wel beschikbaar zijn. Maar met name aan het einde van de middag heb je ook weer zo'n piekje bijvoorbeeld. Vandaar dat het ook lastig is om 's middags even weg te gaan. Maar daar tussen in is het niet zo erg. Met name in vakantieperiodes is het vaak heel rustig. Mocht er dan echt wat zijn, dan kun je altijd vanuit huis nog het een en ander doen natuurlijk. Daar heb ik wel heel veel vrijheid in.

Met opmerkingen [SN456]: 7:33 NIEUW – sfeer collega's

Met opmerkingen [SN457]: 7:32 NIEUW – werkplek

Met opmerkingen [SN458]: 7:34 NIEUW – sfeer collega's

Met opmerkingen [SN459]: 7:35 OUD – relatie leidinggevende

Met opmerkingen [SN460]: 7:36 OUD – relatie leidinggevende

Met opmerkingen [SN461]: 7:37 OUD – vrijheid

Met opmerkingen [SN462]: 7:38 OUD – vrijheid

Met opmerkingen [SN463]: 7:39 OUD – vrijheid

Sophie	Oké. Als we dan kijken naar het nieuwe pand, waar we nu zitten. Hoe vind je dan nu het meubilair. Want het meubilair is meegenomen, hoe zou jij graag het nieuwe meubilair zien? Als ze het gaan aanpakken?
Medewerker 7	Ik heb daar niet echt een beeld bij. Ik zou het wel een tikje moderner maken. De bureaubladen zijn wel een beetje ouderwets. Maar voor de productiviteit maakt het eigenlijk niets uit. Voor de uitstraling wel. misschien wel iets meer ruimte op de werkplekken. Er zijn wel werkplekken die ruimte hebben. Daar kun je natuurlijk ook voor kiezen, dan ga je daar gewoon zitten. Verder heeft het voor mij invloed op alles.
Sophie	En verander jij vaak van werkplek of zit je vaak op dezelfde plek?
Medewerker 7	Nee, ik heb eigenlijk altijd dezelfde werkplek. Met name omdat het gewoon overzichtelijker is. Dan weet hoe en wat, wie er zijn. En ook omdat het overal ongeveer even ver naar toe lopen is. Niet dat ik hem daarop heb uitgekozen. Maar gewoon omdat het een mooie plek is, vind ik persoonlijk. Maar ook dat je het overzicht hebt. En we werken draadloos, maar daar heb ik toch twee outlets beschikbaar om laptops die gerepareerd moeten worden daar op aan te sluiten. Dus vandaar dat het ook een beetje mijn plek is. Nou heb ik daar in de serverruimte ook een plek voor maar het is gewoon een lawaaiige omgeving. Daar zit ik ook wel eens hoor, maar als het gewoon 1 laptop is die je bij je hebt staan, vind ik dat het ook gewoon op de werkvloer kan.
Sophie	En merk je dan nog dat collega's van jou vaak op dezelfde plek gaan zitten?
Medewerker 7	Ja, ook wel. Op het begin gingen mensen nog wel eens wisselen. En ik vind dat als je wisselt, je eens een keer aan de ene kant van het kantoor moet gaan zitten en dan een keer aan de andere kant. Als je op een blok zit en je gaat een keer aan het bureautje ernaast zitten, dat vind ik niet echt wisselen. Dan heb je ook gewoon dezelfde plek, maar je wilt nou eens dat de zon van de andere kant binnen komt. Er zijn ook wel mensen die wisselen vaak, maar die doen dat gewoon om het goede voorbeeld te geven of zo. Maar ik merk toch wel dat mensen vaak dezelfde plek kiezen.
Sophie	Hebben ze dan ook nog behoefte aan echt een vaste werkplek? Of denk je dat ze het ook wel fijn vinden dat er flexplekken zijn?
Medewerker 7	Ik ben begonnen met een vaste plek en dat ben ik ook altijd zo gewend dus dat zal er echt uitgesleten moeten worden. Maar ik denk dat dat over het algemeen wel geldt in het bedrijfsleven. Mensen hebben toch altijd een voorkeursplek. En als die bezet is, ga je ergens anders zitten. Als je 's ochtends altijd op tijd bent, dan heb je ze natuurlijk voor het uitkiezen. De faciliteit dat je een stilte werkplek hebt, is natuurlijk wel ideaal. Als je het echt druk hebt en echt niet gestoord wilt worden, dan ga je daar lekker zitten. Dan heb je nergens last van. Maar in dat geval kan ik ook nog wel eens in de serverruimte zitten. Dat is een beetje mijn stilte werkplek. Omdat ik daar ook de gereedschappen heb, en die heb ik niet op zo'n stilte werkplek.
Sophie	Hoe vind je om clean desk en met activiteitgerelateerde werkplekken te werken?
Medewerker 7	Cleandeskpolicy geeft gewoon een hele nette uitstraling. Ik vind het ook wel heel netjes. Alleen in het oude pand had ik dat niet. Daar had ik een troep op het bureau maar goed, je moet ergens een werkbank hebben. Nu is dat dus verdeeld. Ik heb de rotzooi uit het zicht op het ene bureau liggen waardoor het andere bureau nu netjes is. Het was altijd zo van wat zeuren we nou, waar gewerkt wordt zie je gewoon rommel. Maar daar ben ik wel anders over gaan denken nu. Ik maak mijn bureau iedere dag wel gewoon netjes zodat iemand er ook zo aan kan zitten.

Met opmerkingen [SN464]: 7.40 NIEUW – meubilair

Met opmerkingen [SN465]: 7.41 NIEUW – indeling

Met opmerkingen [SN466]: 7.43 middelen

Met opmerkingen [SN467]: 7.42 NIEUW – werkplek

Met opmerkingen [SN468]: 7.44 NIEUW – werkplek

Met opmerkingen [SN469]: 7.45 NIEUW – werkplek

Met opmerkingen [SN470]: 7.46 HNW

	En ik laat ook geen papieren achter of iets, dus ja, ik ben daar wel een beetje in gedraaid, naar mijn mening.
Sophie	Oké. En hoe is het hier met de temperatuur en de luchtbehandeling? Merk je nog verschil?
Medewerker 7	Nee, eigenlijk niet zo zeer. Als je vanuit komt als je even hebt gewandeld is het wel een hele slag. Dat was op het oude kantoor wat minder. Maar hier heb je ook meer invloed op de temperatuur. Daar kon je het aanzetten en dacht je dat de temperatuur ging stijgen maar dan was dat helemaal niet zo. En hier heb je wel daadwerkelijk als je hem hoger zet, dan wordt het ook warmer. Dus het klimaat is hier toch wel wat beter. Maar goed, je moet het wel samen eens zijn. De één heeft het snel koud, de ander weer snel warm. Maar ik denk dat dat hier wel beter geregeld is. Sowieso omdat het ook gewoon moderner is.
Sophie	In het oude pand had je natuurlijk ook aan de ene kant een kastje hangen dat ook voor de andere kant van het pand gold.
Medewerker 7	Ja, dus als die hem op blazen zette, dan hadden de bureaus die er zaten er ook last van. Nu is het wat meer verdeeld in zones. Maar ik denk dat hier de installaties wel krachtig genoeg zijn zodat ze nooit voluit hoeven te staan. Je merkt ook dat mensen er eigenlijk niet aan zitten nu. Wanneer je zoiets in je eigen kantoor hebt hangen ga je er toch wat meer mee bezig. Het is misschien nu zo dat mensen denken van: ik vind het wel goed, klaar. Omdat ze niet willen hebben dat als je er aan draait, iemand anders het 2 minuten later weer terug draait.
Sophie	Dus stel mensen kunnen individueel hun temperatuur regelen, dan denk je niet dat mensen hier veel gebruik van zullen maken?
Medewerker 7	Nee, soms wordt er wel even gevraagd. Hebben jullie het ook zo koud? Prima, dan gaat ie wat naar boven. En dat gaat nu wat meer in overleg. Toen was het meer zo van ik zet hem omhoog en iemand anders zette hem weer omlaag.
Sophie	Oké. Merk je hier verschil in daglicht in het gebruik van kunstlicht in vergelijking met het oude pand?
Medewerker 7	Ik heb wel het idee dat het hier lichter is. Met name omdat het ook wat hogere ramen zijn tot aan de vloer. Dat hadden we daar niet. Het stoort mij verder niet. Ik vind het wel mooi. En de ramen kunnen open, dat is ook gewoon fijn. Je hoort dan wel het verkeer maar het ventileert ook gewoon lekker. Wat dat betreft is dat gewoon een hele verbetering.
Sophie	Oké. Dat is dus positief?
Medewerker 7	Ja, positief ja.
Sophie	Oké. Individuele verlichting, wat vind je daar van? Een bureaulampje bijvoorbeeld. Zou jij daar gebruik van maken?
Medewerker 7	Op het oude kantoor hadden we dat. Maar ik kan niet herinneren dat iemand dat lampje ook maar 1 keer heeft aangezet. Ik denk dat als je individuele verlichting hebt, dat niet gebruikt gaat worden. Misschien wel in een los kantoortje, zoals bij de receptie. Daar had ze nog wel eens last van wat schittering. Daar kan eventueel wel wat worden gedaan met individuele verlichting. Maar verder hier op kantoor denk ik niet.
Sophie	Oké. En het omgevingsgeluid en de privacy, hoe is dat hier gesteld? Ben je daar tevreden mee?
Medewerker 7	Geluid heb je eigenlijk geen last van. Dat komt omdat mensen heel stil gaan werken omdat ze elkaar niet tot last willen zijn of wat dan ook. Privacy is wel een stukje minder. Je loopt gewoon rond bij iedereen. Eerder moest je echt het kantoor in. De kantoren waren vaak wel zo ingericht dat je niet bij elkaar op de schermen kon kijken. Dat je niet de loonstrookjes van een ander ziet bijvoorbeeld. Dus ik

Met opmerkingen [SN471]: 7.47 HNW

Met opmerkingen [SN472]: 7.48 NIEUW – luchtbehandeling

Met opmerkingen [SN473]: 7.49 OUD – luchtbehandeling

Met opmerkingen [SN474]: 7.50 NIEUW – luchtbehandeling

Met opmerkingen [SN475]: 7.51 NIEUW – luchtbehandeling

Met opmerkingen [SN476]: 7.52 NIEUW – daglicht

Met opmerkingen [SN477]: 7.53 individuele verlichting

Met opmerkingen [SN478]: 7.54 NIEUW – omgevingsgeluid

	ben wel van mening dat de privacy op het oude kantoor beter geregeld was dan hier op het nieuwe kantoor. Dat is wel z'n voor- en nadelen. Maar het is ook wel zo dat medewerkers meer rekening met elkaar houden. Je gaat niet direct bij elkaar op het scherm kijken. Je kijkt elkaar wel echt aan als iemand wat vraagt. Er wordt niet naar gezocht of zo. Maar je hebt wel inderdaad wat minder privacy. Naar het kastje, naar de keuken, dus je ziet elkaar ook veel meer. Je bent wel wat meer in het zicht, dus in je neus peuteren bijvoorbeeld dat valt wat meer op dan in het oude kantoor.
Sophie	Oké. En overige faciliteiten zoals nu je laptop, internet, telefoon, is dat nu beter geregeld?
Medewerker 7	Ja. We werken sowieso allemaal op laptops en dockingstations. We hebben alles draadloos. Bepaalde hardware is nog wel bekabeld. Ik ben de enige die nog outlets gebruikt voor het repareren van laptops. Maar verder is alles draadloos en dat werkt gewoon perfect. Dat gaat hartstikke goed. De internetverbinding is een stuk sneller. Wat dat betreft hebben wij niks te klagen.
Sophie	Oké. Positief. En zijn er nu planten in de werkomgeving?
Medewerker 7	Ja, ik heb ze wel gezien. Ik heb ook een plant op mijn bureau staan, maar die kijkt mij al een aantal weken wat bruin aan. En nou geef ik hem wel water, maar volgens mij is het echt stervende. Of dat nou komt door het klimaat, ik weet het niet. Maar hij is wel aan zijn einde. Ik heb er verder ook geen verstand van.
Sophie	Nee nee. En de parkeergelegenheid, is dat nu beter geregeld dan in het oude pand?
Medewerker 7	Ja, het is nu een stuk beter. Wel is het zo dat als de bureaus er allemaal zijn, het wel een stuk drukker is. Qua parkeren. Iedereen heeft gewoon vrij spel om de auto neer te zetten. Als je hier 's ochtends om 8 uur bent, kun je prima voor het gebouw parkeren. Ben je er rond half 9, 9 uur dan moet je hem ergens aan de zijkant neer zetten. Als je dat eenmaal weet dan rijd je er niet helemaal om heen, maar ga je rechtstreeks naar de zijkant. Maar geen auto's dubbel parkeren of achter elkaar. Dat is gelukkig allemaal niet meer nodig. Er is gewoon ruimte zat.
Sophie	Dat is handig. Merk je dan ook dat mensen zich er positief over uitlaten, over het parkeren?
Medewerker 7	Ja, zeker. Ook klanten hoeven niet te zoeken naar een parkeerplek of dat ze hem maar ergens neerzetten bij een ander bedrijf. Dat hadden we voorheen nog wel eens. Dan komt er weer iemand van hé, die auto hoort hier niet. Dat heb je hier gelukkig niet. Een parkeerplek deel je met elkaar. En iedereen kan daar z'n auto neerzetten.
Sophie	En is de sfeer onderling met collega's onderling nu anders dan in het oude pand?
Medewerker 7	Ja, ik denk dat mensen wel wat voorzichter met elkaar zijn. Als je met 3 of 4 mensen in een kantoortje zit, wordt er sneller over iemand geroddeld dan wanneer je in een openbare ruimte zit. Want dan weet je gewoon dat dat vechten wordt, als je gaat roddelen over elkaar. Dus dat is wel anders geworden. Ze zijn veel voorzichtiger in wat ze doen. Bang om op te vallen, dat mensen lawaai maken en anderen zich eraan ergeren. Als je met elkaar wilt praten ga je in een vergaderruimte of beneden zitten. Maar je merkt toch dat dat wel weinig gebruikt wordt door mensen. In het begin gingen we ook allemaal beneden pauze houden, maar dat wordt nu eigenlijk helemaal niet meer gedaan.
Sophie	Oké. Vind je dat nog jammer, dat mensen niet meer beneden gaan zitten maar wel boven?
Medewerker 7	Nee, in principe kun je hier ook prima zitten. We hebben een vergaderzaal waarin de oude lunchtafel staat, daar kunnen we ook gewoon zitten als die vrij is. Nee, ik

Met opmerkingen [SN479]: 7:55 NIEUW – privacy

Met opmerkingen [SN480]: 7:56 NIEUW – ict

Met opmerkingen [SN481]: 7:57 NIEUW – groenvoorziening

Met opmerkingen [SN482]: 7:58 NIEUW – parkeren

Met opmerkingen [SN483]: 7:59 NIEUW – parkeren

Met opmerkingen [SN484]: 7:60 NIEUW – sfeer collega's

	vind het niet jammer. De faciliteiten zijn er wel, maar dat betekent niet dat we verplicht zijn om er gebruik van te maken. Dus je kiest gewoon zelf. Heel veel mensen gaan ook wandelen tussen de middag. De wandelrondes zijn hier wat groter. Het is of een klein rondje en je bent er zo weer, of een groot rondje en je pauze is om.
Sophie	Oké. En merk je nu nog dat bepaalde collega's vaker of minder vaak spreekt? Nu je in deze werkomgeving zit?
Medewerker 7	Nee, eigenlijk niet.
Sophie	Mensen komen wel aanwaaien?
Medewerker 7	Ja, klopt. Je merkt er niet echt verschil in. Je roept wel eerder wat. Bijvoorbeeld naar een collega een blok verder op. Dat je zo wat over het scherm heen schreeuwt dan dat je naar elkaar toe loopt. Dat is wel handig. Toen moest je diegene echt opzoeken.
Sophie	Hmm. En de relatie met de leidinggevende is niet veranderd in vergelijking met in het oude pand?
Medewerker 7	Nee, kijk als een leidinggevende hier op kantoor werkt, dan is iedereen wel wat rustig. Dat is gewoon het bekende: als de kat van huis is, dansen de muizen op tafel. Dat is hier ook gewoon zo. Als er iemand van het management aanwezig is, zijn de mensen toch wat minder uitbundig.
Sophie	Oké. En merk je nog een verschil in de mate van je vrijheid en verantwoordelijkheden, in vergelijking met het oude pand?
Medewerker 7	Nee. Het is wel zo dat er qua techniek veel nieuwe dingen zijn gekomen. Dus daar zit ook wel wat meer onderhoud in, je moet je er meer in verdiepen. Maar verder niet. Vrijheid blijft hetzelfde.
Sophie	Oké. En zijn er nu nog andere zaken die ik niet genoemd heb, maar voor jou de werkomgeving wel positief of negatief beïnvloeden?
Medewerker 7	Ik was eerst van mening dat ik ook een eigen kantoortje moest hebben. Dat was ook eerst de bedoeling. Maar nu hebben we dus die werkplek in de serverruimte en een losse werkplek. Dat vond ik eerst niet zo fijn. Maar nu is het wel een positieve ontwikkeling. Het nadeel is wel dat je nu meer met je spulletjes moet lopen. Alles weghalen en lopen. Dat had je toen niet. Je kwam binnen en je had alles op 1 plek. Maar goed, dat is ook wel een positief punt want dan ben je veel meer in beweging. Beweging kun je zien als nadeel, maar het is eigenlijk een voordeel. De koffie is goed. Vind ik ook positief. We hebben nu ook een pantry waarbij we alles voor handen hebben. Je hebt er een mooi zitje bij. Je zit niet in het zicht. Je kunt gewoon even lekker zitten zonder dat iedereen je het beleg van het brood af staart.
Sophie	Oké. En wat zou voor jou nou een ideale werkomgeving zijn? Wat moet er goed geregeld zijn en wat heeft voor jou het meeste invloed op jouw productiviteit?
Medewerker 7	Het loon moet goed geregeld zijn :). Eigenlijk wel zoals het nu ook is. Internet moet goed zijn, telefonie moet goed zijn. Je moet ruimte hebben op je bureau. Dat vind ik eigenlijk wel het belangrijkste om een goede productiviteit te hebben. En ook de vrijheid in je pauze. In principe heb je een half uurtje, maar als het eens een keer drie kwartier wordt, moeten mensen daar niet moeilijk over gaan doen. Die vrijheid wordt je nu ook wel gegeven. Wat dat betreft ben ik nu qua werkplek en productiviteit tevreden.
Sophie	Oké. Fijn! En dan heb ik nog 1 vraag. HNW is een trend of ontwikkeling die al jaren gaande is. Hierbij gaat het (zoals je misschien wel weet) over een nieuwe kijk op werken. Eén van deze aspecten is de werkomgeving. Door bijvoorbeeld flexibele

Met opmerkingen [SN485]: 7.61 NIEUW – sfeer collega's

Met opmerkingen [SN486]: 7.62 NIEUW – sfeer collega's

Met opmerkingen [SN487]: 7.63 NIEUW – relatie leidinggevende

Met opmerkingen [SN488]: 7.64 NIEUW – vrijheid

Met opmerkingen [SN489]: 7.65 NIEUW – werkplek

Met opmerkingen [SN490]: 7.66 gezondheid

Met opmerkingen [SN491]: 7.67 NIEUW – koffie

Met opmerkingen [SN492]: 7.68 NIEUW – ict

Met opmerkingen [SN493]: 7.69 NIEUW – werkplek

Met opmerkingen [SN494]: 7.70 NIEUW – werkplek

	werkplekken met een cleandeskpolicy te hanteren, kunnen de werkplekken efficiënter gebruikt worden. Hetzelfde geldt voor activiteitgerichte werkplekken. Maar welke rol speelt Het Nieuwe Werken voor jou in de werkomgeving? Wat merk jij van het nieuwe werken in je werkomgeving?
Medewerker 7	Er is wat meer werkplekbeheer nodig. Mensen moeten werken nu wat meer met een dockingstation. Dan wil een schermje niet aan en die moet ik dan even helpen. Voorheen deed je de computer aan en er was beeld. Nu heb je dubbele schermen. Dat is voor veel mensen ook een verademing. Op 1 scherm kijken en op het andere dingen doen. Maar dat heeft wel een stukje extra werkplek beheer nodig bij de mensen. Ja, dat blijf je altijd houden. Het blijft een nieuwe techniek en mensen moeten dat ook leren en eigen maken. Ik merk dat daar wel wat meer werk in zit. Maar goed, als mensen dat eenmaal gewend zijn, dan is dat wel een stuk minder. Met name in het begin was ik daar veel tijd aan kwijt. Ook met telefonie. Het was geen vaste telefoon meer met een hoorn en bellen een doorverbinden en ophangen. Het was nu een smartphone met een app en dan moet je dingen gaan veranderen. En dan is helemaal anders. Heel veel mensen durfden bepaalde dingen niet te doen omdat ze dan bang waren dat bijvoorbeeld het gesprek met de klant weg was. Dus daar heerste wel heel veel onzekerheid in. Dat geeft wel wat meer werk. Meer mensen uitleggen, meer handleidingen die overigens slecht gelezen worden. Maar goed, daar voor ben ik aangenomen dus ik doe dat met plezier. Voor mijn functie is dus wat meer werk gekomen.
Sophie	Hmhm. Oké. En als het gaat om andere werkplekken, dan zou je niet snel gebruik maken van een vergaderruimte of een belplek.
Medewerker 7	Nee, ik heb mijn eigen plek wel. de consultants maken er wel heel veel gebruik van. De stilteplekken en de vergaderruimtes zijn goed in gebruik door hen. Ook daar komen wel vaak vragen van hoe moet ik de laptop op het scherm krijgen terwijl daar een handleiding hang. Maar als het eenmaal is uitgelegd dan gaat het ook wel. maar ja, ik leg hetzelfde uit als de handleiding. Als je hem gewoon had gelezen had het mij weer tijd gescheeld natuurlijk. Dus voor de back office merk je daar eigenlijk weinig van. Die maken daar minder gebruik van. Uitzonderingen daar gelaten.
Sophie	Dan ben ik op mijn eind gekomen. Ik weet niet of je nog ergens iets aan toe te voegen hebt, of dat je nog vragen hebt?
Medewerker 7	Nee. Eigenlijk niet.
Sophie	Oké! Dan nogmaals hartelijk dank voor je tijd en deelname.
Medewerker 7	Geen dank.

Met opmerkingen [SN495]: 7.71 NIEUW – ict

Met opmerkingen [SN496]: 7.72 NIEUW – ict

Met opmerkingen [SN497]: 7.73 communicatie

Met opmerkingen [SN498]: 7.75 communicatie

Met opmerkingen [SN499]: 7.74 NIEUW – werkplek

Transcript medewerker 8

Vrouw, 20+, consultant, 1 per maand aanwezig

Sophie	Allereerst hartelijk dank voor je tijd voor dit interview. Ik zal eerst nog een keer vertellen waar het interview over gaat. Zoals ik in de mail heb aangegeven, doe ik een onderzoek voor TFM vanuit mijn opleiding facility management aan het Saxion te Deventer. Ik ben de relatie tussen de werkomgeving en productiviteit aan het onderzoeken. Ik heb al uitgebreid literatuuronderzoek gedaan en ben benieuwd of deze bevindingen in de praktijk ook zo worden beleefd.
--------	---

	Er zal vertrouwelijk met deze informatie om worden gegaan en uitsluitend bestemd voor gebruik in mijn afstudeeronderzoek. De resultaten van het onderzoek worden in een verslag gezet waarbij gebruik wordt gemaakt van uitspraken uit interviews, maar ze zullen anoniem worden verwerkt. Tijdens het interview zal ik af en toe aantekeningen maken om mijzelf houvast te geven. Verder duurt het interview duurt ongeveer een half uur. Het interview bestaat uit een aantal vragen maar ik zal ook stellingen vragen, bijvoorbeeld, meubilair heeft invloed op de productiviteit, op een schaal van 1 tot 5 waarbij 1 helemaal mee eens is en 5 helemaal mee oneens. Dan is het de bedoeling dat jij aangeeft welk cijfer jij het geeft en waarom. Zijn er tot zover nog vragen?
Medewerker 8	Nee, alles is duidelijk.
Sophie	Oké, dan gaan we beginnen. Kun jij mij iets vertellen over de werkomgeving bij TFM in het oude pand?
Medewerker 8	De werkomgeving bij TFM in het oude pand waren heel veel hokjes. Iedereen zat in z'n eigen hoek. De directie had z'n eigen kamer, financiën hadden een eigen kamer, HRM had een eigen kamer en waar wij dan zaten, de consultants. Wat ik op zich wel leuk vond is dat we een gezamenlijke eettafel hadden. Het is wel goed en leuk dat er een plek is waar je met z'n allen even kunt zitten en lunchen tussen de middag. Wat ik daarvan wel minder geslaagd vond was dat mensen die kwamen voor een sollicitatie of zakelijke klanten, ook aan die tafel werden gezet. Dus dan kon het zijn dat wij hier aan het lunchen waren en iemand anders daar een sollicitatiegesprek had. Dus dat was wel enigszins vreemd. We hebben ooit een keer een avond gehad waarbij we doelen van FVG hebben geschilderd. En die schilderijen hingen overal nog in het pand. De kunst leek enigszins alsof ze door, laat ik het zo zeggen, er is wel eens gevraagd of wij met een stichting werkten. Maar het idee was leuk dat er een persoonlijk iets in het pand hing. En dat is er nu geloof ik niet. Het hoeft dus niet zoals we het de vorige keer hadden, maar het is wel leuk als we met z'n allen iets doen wat tot uiting komt in het pand. Verder was het zo dat doordat er verschillende kamers en afdelingen waren, je eigenlijk nooit contact met elkaar had. Als je in de ene hoek van het pand ging zitten, zag of hoorde je de rest van je collega's ook gewoon niet.
Sophie	En vind je het dan jammer dat je weinig contact hebt met anderen of juist fijn dat je ongestoord kunt werken?
Medewerker 8	Op de nieuwe locatie ben ik pas twee keer geweest, dus ik heb er nog niet zo'n heel goed beeld bij als van de vorige locatie misschien. Maar het is wel zo dat je nu een keer naast iemand van financiën kunt gaan zitten, of naast iemand van HRM. Dus nu hoor je hun ook afspraken maken. Daardoor krijg je iets meer mee wat hun werkzaamheden zijn. En als je hoort dat ze een vraag stellen aan iemand over een klus waar jij net mee bezig bent. Er is meer interactie, zeg maar.
Sophie	Dat vind je wel fijn?
Medewerker 8	Ja.
Sophie	Oké. Hoe was het gesteld met het meubilair in de indeling in het oude pand?
Medewerker 8	Eigenlijk is het een beetje jammer. Want in het vorige pand was het meubilair echt kwalitatief uitermate teleurstellend. En dat is gewoon mee verhuisd naar de nieuwe locatie. Er zijn nu verschillende BV's die vallen onder de FVG, en per 1 oktober gaan we allemaal samen. Dus vanaf dan komen er nieuwe kleuren, nieuw meubilair.
Sophie	Oké. Dus vanaf 1 oktober krijgt het weer een heel ander uiterlijk?
Medewerker 8	Ja, ik weet niet of het echt een heel ander uiterlijk krijgt. Maar wel nieuw meubilair en ik gok dat er ook wel iets aan de kleuren gedaan gaat worden.

Met opmerkingen [SN500]: 8.1 OUD - werkplek

Met opmerkingen [SN501]: 8.2 OUD - Sfeer

Met opmerkingen [SN502]: 8.3 OUD - sfeer collega's

Met opmerkingen [SN503]: 8.4 OUD - werkplek

Met opmerkingen [SN504]: 8.5 OUD - sfeer collega's

Met opmerkingen [SN505]: 8.6 OUD - meubilair

Met opmerkingen [SN506]: 8.7 Rebranding

Sophie	En waarom was dat meubilair slecht van kwaliteit?
Medewerker 8	De stoelen waren gewoon heel oud. Ze zijn slecht verstelbaar. De bureaus waren ook niet in hoogte verstelbaar. Terwijl we dat wel zouden moeten willen. En het is ook een beetje zo dat wij advies geven op het gebied van inrichting. Dus dan zou je denken dat wij als kantoor voorlopers zijn op het gebied van inrichting. Dus als wij tegen onze klanten zeggen: 'oh, dat kan echt niet meer als je bureaus hebt die niet in hoogte verstelbaar zijn' en we zitten er zelf nog wel aan. Ja, dat is wel een beetje jammer. En de stoelen waren uiteindelijk ook heel slecht. Ze waren wel verstelbaar, maar ze zijn zeker aan vernieuwing toe.
Sophie	En als ik je de stelling voorleg, meubilair heeft invloed op de productiviteit, wat voor cijfer krijgt dat dan van jouw op een schaal van 1 tot 5. 1 is helemaal mee eens, 5 helemaal mee oneens.
Medewerker 8	Ik denk wel een 2.
Sophie	Wel mee eens dus.
Medewerker 8	Ja. Ik merk bij Junis, waar ik op flexplekken zit, als ik op een slechte stoel zit, dat ik gaandeweg rugpijn krijg, of hoofdpijn krijg. Het werkt toch iets minder fijn. Dan ga je even een rondje lopen of even koffie halen.
Sophie	Oké. En als het gaat om de luchtbehandeling in het oude pand, bijvoorbeeld temperatuur of airco, hoe was dat geregeld?
Medewerker 8	Ja, ik moet heel eerlijk zeggen dat ik daar niet zo'n mening over heb. Ik kom van de boerderij waar het echt super koud is. Dus altijd als mensen dan aan het klagen zijn van 'oh, ik heb het zo koud' dan had ik nooit ergens last van eigenlijk. Ik vond het eigenlijk altijd best prima.
Sophie	Daar heb je geen klachten of complimenten over?
Medewerker 8	Nee.
Sophie	Vind je dat dat invloed heeft op productiviteit?
Medewerker 8	Ja dat denk ik wel. maak er maar een 3 van. Het is wel neutraal. Het heeft denk ik wel invloed, maar niet echt op mijn eigen productiviteit. Ik werk altijd wel. maar je hebt ook mensen dan gelijk helemaal afgeleid zijn.
Sophie	Ja, en dat is bij jou niet het geval?
Medewerker 8	Nee.
Sophie	En als we het hebben over het licht, zowel het daglicht als het gebruik van kunstlicht. Wat kun je me daarover vertellen in het oude pand?
Medewerker 8	In het oude pand was het best wel licht. Het was best wel vissenkomachtig, veel glas. Op zich het gebruik van kunstlicht was ook gewoon prima. En dat kwam eigenlijk ook gewoon omdat er veel daglicht was, dat het dus niet echt nodig was.
Sophie	Vind je het prettig dat er veel daglicht aanwezig was?
Medewerker 8	Ja, dat is echt heel prettig.
Sophie	En in hoeverre heeft dat invloed op jouw productiviteit?
Medewerker 8	Dat heeft wel invloed op je productiviteit. In hoeverre is een beetje moeilijk te zeggen. Als je in een donker hol aan het werk bent, daar wordt niet vrolijk van. Maar ik heb verder eigenlijk altijd gewerkt in hele lichte kantoren. Ik denk ook wel dat dat van invloed is.
Sophie	En hoe was het daar gesteld met de privacy en het omgevingsgeluid en de akoestiek?
Medewerker 8	Niet zo heel goed eigenlijk. Of ja, je zat als consultants altijd bij elkaar in een hok dus je luisterde altijd wel mee als iemand aan het bellen was. En ik heb wel eens gehad van oké, dit telefoontje is echt wel privé, maar dan kon je eigenlijk nergens even naar toe lopen om te bellen. Gewoon puur omdat er geen ruimte voor

Met opmerkingen [SN507]: 8.8 OUD – meubilair

Met opmerkingen [SN508]: 8.9 OUD – meubilair

Met opmerkingen [SN509]: 8.10 OUD – meubilair

Met opmerkingen [SN510]: 8.11 OUD – temperatuur

Met opmerkingen [SN511]: 8.12 OUD – temperatuur

Met opmerkingen [SN512]: 8.14 OUD – kunstlicht

Met opmerkingen [SN513]: 8.13 OUD – daglicht

Met opmerkingen [SN514]: 8.15 OUD – daglicht

Met opmerkingen [SN515]: 8.16 OUD – daglicht

	aangeboden was. Je kon wel even de gang op, maar ja, als daar iemand anders staat werkt het nog niet.
Sophie	Had je verder nog last van geluid van mensen die daar werkten, buiten het bellen om?
Medewerker 8	Nou ik werk altijd met m'n oortjes in. Waar ik ook werk. Dus ik heb daar zelf geen last van. Maar ik kan me voorstellen dat als je geconcentreerd zou willen werken, dan ging dat niet.
Sophie	Dus je werkt met je oortjes in zodat je geen last hebt van anderen?
Medewerker 8	In het begin wel, maar nu ben ik het eigenlijk zo gewend dat ik het altijd wel doe.
Sophie	En heeft dat invloed op de productiviteit, volgens jou?
Medewerker 8	Ja.
Sophie	En hoe was het gesteld met overige faciliteiten, zoals laptop of internet?
Medewerker 8	Over het algemeen gaat het met internet en laptops heel goed. Ook omdat we een hele goede ICT man hebben. Die repareert alles.
Sophie	En als dat niet goed zou werken, dan zou dat een negatieve invloed op jouw productiviteit hebben?
Medewerker 8	Ja. Zeker. Zonder laptop of internet kun je eigenlijk niks beginnen. Dus het is meer zo dat als het er niet is of er is een storing, dat dat een negatieve invloed op je productiviteit heeft.
Sophie	En hoe was het planten in de omgeving?
Medewerker 8	Ik kan me niet eens herinneren dat we planten hadden.
Sophie	Zou je het dan fijn vinden als er planten in de werkomgeving zouden staan?
Medewerker 8	Ja, eigenlijk wel. we hebben bij Junis hele grote struiken in de kantoren. En dat geeft toch wel een beetje een huiselijk gevoel.
Sophie	En denk je dat jouw productiviteit veranderd, als er wel of geen planten in de omgeving staan?
Medewerker 8	Nee, dat denk ik niet (geen invloed op productiviteit)
Sophie	Oké. De sfeer onderling met collega's, hoe was dat?
Medewerker 8	Ja prima. Het was alleen wel heel erg in hokjes dus dan sprak je sommige collega's bijna niet. Of je moest echt moeite doen om diegene te spreken.
Sophie	Op zoek gaan om te praten.
Medewerker 8	Precies. En al helemaal met de financiële afdeling of HRM. Dat was altijd meer zo van 'ik heb iets van jullie nodig, kom ik wel'. terwijl in de nieuwe situatie, als je naast zo iemand gaat zitten, kun je toch eerder vragen van goh, prettig weekend gehad?
Sophie	En denk je dat de sfeer met collega's invloed heeft op je productiviteit?
Medewerker 8	Nee, niet in dit voorbeeld althans.
Sophie	En als ik het anders stel, stel je zou getreiterd worden op je werk, zou dat invloed hebben?
Medewerker 8	Nee, ik denk het ook niet. Ik denk dat ik me dan zou opsluiten in een hok en daar hard zou werken. Ik denk juist dat als ik heel goed met collega's kan opschieten, dat ik juist ga kletsen en koffie drinken. Dus als je het puur over werkproductiviteit hebt, is met misschien wel beter om niet zo goed met collega's op te kunnen schieten. Dan werk je harder door.
Sophie	Dus het is meer zo dat als je het goed met je collega's kunt vinden je productiviteit lager wordt omdat je meer gaat koffie drinken en kletsen?
Medewerker 8	Precies.
Sophie	Oké. En de relatie met een leidinggevende, zou dat van invloed zijn op je productiviteit, als je een goed of slechte relatie had?

Met opmerkingen [SN516]: 8.17 OUD – omgevingsgeluid

Met opmerkingen [SN517]: 8.18 OUD – privacy

Met opmerkingen [SN518]: 8.19 OUD – omgevingsgeluid

Met opmerkingen [SN519]: 8.20 OUD – ict

Met opmerkingen [SN520]: 8.21 OUD – ict

Met opmerkingen [SN521]: 8.22 OUD – groenvoorziening

Met opmerkingen [SN522]: 8.23 NIEUW – groenvoorziening

Met opmerkingen [SN523]: 8.24 NIEUW – sfeer

Met opmerkingen [SN524]: 8.25 NIEUW – groenvoorziening

Met opmerkingen [SN525]: 8.26 NIEUW – sfeer collega's

Met opmerkingen [SN526]: 8.27 NIEUW – sfeer collega's

Met opmerkingen [SN527]: 8.28 NIEUW – sfeer collega's

Medewerker 8	Ja, dat denk ik eigenlijk wel. als je jezelf gewaardeerd voelt binnen het bedrijf, indirect dus ook door een leidinggevende, dan heb ik het idee dat je er meer voor over hebt. Dat je denkt van 'ik pak dit interne project net wat eerder op'. Terwijl als je denkt 'ik heb niet heel veel met hem', zoek het maar uit met je interne projecten. En ik denk het ook nog wel belangrijk is dat we veel bij klanten zitten, maar ook interne producten ontwikkelen. Dus ik niet echt dat de productiviteit bij de klant veranderd, maar wel meer intern. Dat ik denk van hé, dat gaat iemand anders maar doen.
Sophie	Oké. De mate van vrijheid en verantwoordelijkheid, heeft dat volgens jou invloed op productiviteit?
Medewerker 8	Ja, ik denk het wel. We hebben heel veel vrijheid, ik kan zelf wel een beetje kiezen waar ik mee bezig ga, of wat ik leuk vind. Als ik het leuk vind om interne producten te ontwikkelen, dan krijg ik ook de tijd en de vrijheid om dat te doen. Terwijl dat het me maar een soort van opgelegd wordt. Dan kan het zijn dat je misschien ergens mee bezig bent waar ik echt geen zin in hebt.
Sophie	Ja, en dat zou jou productiviteit op een negatieve manier beïnvloeden?
Medewerker 8	Ja.
Sophie	Oké. Dan gaan we over naar de situatie in het nieuwe pand. En ik wilde iets vragen over het meubilair, maar dat is dus eigenlijk niet veranderd?
Medewerker 8	Nee.
Sophie	Dus dat heeft niet zo heel veel zin. Worden er al meer aspecten van het nieuwe werken gehanteerd, zoals clean desk en activiteitgerichte werkplekken?
Medewerker 8	Ja, dat wel. Maar eigenlijk deed ik dat zelf ook al wel. Ik werk bij klanten ook overal en nergens en dat lukt ook overal. Dus ik heb daar geen problemen mee.
Sophie	Dus je hebt eigenlijk niet veel van de verhuizing gemerkt?
Medewerker 8	Nee. Wel dat ik nu dus meer en andere collega's spreek. En voor hun is het ook ingrijpend. Zij hebben jaren lang op dezelfde plek gewerkt met vaste spullen, vaste PC en een vaste telefoon. Dat lijkt me nu wel een hele omslag voor ze. Wij als consultants werken eigenlijk altijd op flexplekken met een laptop en mobiele telefoon.
Sophie	Merk je een verschil met temperatuur, airco en dergelijke?
Medewerker 8	Nee, geen verschil in temperatuur
Sophie	En het licht, zit daar nog verschil in?
Medewerker 8	Ik denk eigenlijk dat het nieuwe pand donkerder is, met minder lichtinval.
Sophie	Dus dat vind je minder fijn?
Medewerker 8	Ja.
Sophie	En het kunstlicht, zit daar nog verschil in?
Medewerker 8	Nee, ik merk geen verschil in kunstlicht
Sophie	Is in principe gewoon hetzelfde?
Medewerker 8	Ja, gewoon kantoorlampen.
Sophie	Heb je nog individuele verlichting? Bureaulampjes
Medewerker 8	Geen idee. In het nieuwe en oude kantoor volgens mij allebei niet.
Sophie	Zou je daar behoefte aan hebben, aan eigen verlichting?
Medewerker 8	Ik merk wel bij Junis, daar hebben ze allemaal een eigen bureaulamp, dat ze zeiden van dat heb ik niet nodig. Maar straks in de wintermaanden kan het wel handig zijn om een extra lichtje te hebben. Dat is ook wel echt beter voor je ogen.
Sophie	Is het in het nieuwe pand nog anders geregeld met het omgevingsgeluid en de privacy?

Met opmerkingen [SN528]: 8.29 NIEUW – relatie leidinggevende

Met opmerkingen [SN529]: 8.30 NIEUW – vrijheid

Met opmerkingen [SN530]: 8.31 HNW

Met opmerkingen [SN531]: 8.32 HNW

Met opmerkingen [SN532]: 8.33 NIEUW – temperatuur

Met opmerkingen [SN533]: 8.34 NIEUW – daglicht

Met opmerkingen [SN534]: 8.35 NIEUW – kunstlicht

Met opmerkingen [SN535]: 8.36 NIEUW – kunstlicht

Met opmerkingen [SN536]: 8.37 Individuele verlichting

Met opmerkingen [SN537]: 8.39 gezondheid

Met opmerkingen [SN538]: 8.38 Individuele verlichting

Medewerker 8	Ja. Daar heb je concentratiewerkplekken. Dus daar kun je in je eentje gaan zitten werken of even bellen. Dan scheelt wel.
Sophie	Dan hoeft je andere mensen niet tot last te zijn?
Medewerker 8	Precies.
Sophie	En ik heb ook gezien dat er gebruik werd gemaakt van schotten in het nieuwe pand.
Medewerker 8	Ja, dat zijn van die akoestische wanden. En die vangen wel wat op, maar natuurlijk niet alles.
Sophie	Maar je merkt wel verschil nu ze er wel staan?
Medewerker 8	Ja wel. Dat merk je wel verschil dat er wanden zijn.
Sophie	Is er nu nog verschil voor jou in het gebruik van internet, laptop en telefoon?
Medewerker 8	Geen verschil in ict.
Sophie	Zit er nog verschil in de koffie vergeleken met het oude pand?
Medewerker 8	Ik drink geen koffie.
Sophie	Oké. Wel thee?
Medewerker 8	Ja, geen verschil in koffie of thee.
Sophie	En het verschil met omgang met collega's hebben we het net al over gehad. Je hebt nu een betere mogelijkheid tot contact met ze. Heb je dan ook nog meer contact met je leidinggevende?
Medewerker 8	Aan de ene kant wel. Want laatst was ik op kantoor, en toen zat mijn leidinggevende er wel. dus dan ga je automatisch wel even een praatje maken. En dat was eerder niet zo, want er was een grotere afstand tussen de kantoren. Hij doet wel altijd zijn best om te informeren hoe het met ons is, loopt wel altijd lang. Dus het wordt wel gestimuleerd in deze nieuwe werkomgeving.
Sophie	En heb je nu in het nieuwe pand nog meer vrijheid en verantwoordelijkheid dat in het oude pand?
Medewerker 8	Nee, geen verschil in vrijheid.
Sophie	En zijn er nu nog dingen die ik niet genoemd heb maar voor jou wel van invloed zijn op je productiviteit?
Medewerker 8	Ja, ik zou het parkeren toevoegen. Dat was in het oude pand nogal een drama en toch wel heel belangrijk voor de medewerkers. Bij andere organisaties is het ook slecht hoor. Ik ken er wel 1 waarbij de medewerkers er een sport van maken om vroeg te beginnen, anders hebben ze geen goede werkplek. En dat is wel een irritatie factor. Maar nu in het nieuwe pand is dat geloof ik wel wat beter geregeld.
Sophie	Oké. En kun je omschrijven wat voor jou een ideale werkomgeving zou zijn?
Medewerker 8	Ik zou eigenlijk het liefst een kantoor hebben met heel veel lichtinval. Maakt me niet uit dat het een beetje een vissenkomp is. Daar hebben sommige mensen nog wel eens een hekel aan. Ik vind flexwerken wel goed. Alleen dan zou ik wel rekening houden met de grootte van de kantoorruimten. Die moeten niet te groot want dat leidt af. Als je veel hoeken in een kantoor hebt, kun je daar ook in wat meer stilte werken. En iets van een belplek en een aanlandplek. Dat je veel verschillende werkplekken hebt voor verschillende activiteiten.
Sophie	Anders nog iets?
Medewerker 8	Soms is het wel handig dat er gewoon vaste computers zijn, dan hoeft je niet met een laptop heen en weer te slepen. Maar dat past niet helemaal bij mijn functie.
Sophie	En welke rol speelt het nieuwe werken voor jou in de werkomgeving?
Medewerker 8	Ik moet zeggen dat ik eigenlijk niet anders gewend ben. Ik ben vrij jong, ik heb altijd gewerkt volgens HNW. Ook in het oude pand wel. ik kwam gewoon binnen,

Met opmerkingen [SN539]: 8.40 NIEUW – werkplek

Met opmerkingen [SN540]: 8.41 NIEUW – akoestiek

Met opmerkingen [SN541]: 8.42 NIEUW – akoestiek

Met opmerkingen [SN542]: 8.43 NIEUW – ict

Met opmerkingen [SN543]: 8.44 NIEUW – koffie

Met opmerkingen [SN544]: 8.45 NIEUW – relatie leidinggevende

Met opmerkingen [SN545]: 8.46 NIEUW – vrijheid

Met opmerkingen [SN546]: 8.47 OUD – parkeren

Met opmerkingen [SN547]: 8.48 NIEUW – daglicht

Met opmerkingen [SN548]: 8.49 NIEUW – werkplek

Met opmerkingen [SN549]: 8.50 NIEUW – ict

	zocht een plekje en ging werken en daarna weer weg. Ik vind het heerlijk om mobiel en flexibel te zijn.
Sophie	Vind je het dat ook fijn dat er activiteitgerichte werkplekken zijn?
Medewerker 8	Ja, wel een kanttekening. Er moeten wel goede regels zijn waar men zich ook aan moet houden. Niet te eten achter het bureau bijvoorbeeld. Dan moeten mensen daar ook op aangesproken worden. Of bellen achter het bureau, dat moet dat even in een aparte ruimte zodat niemand daar last van heeft. Maar dat allemaal is soms nog wel lastig.
Sophie	Dat was dan het einde van mijn interview. Heb je nog vragen of ergens iets aan toe te voegen?
Medewerker 8	Nee, eigenlijk niet.
Sophie	Oké, dan nogmaals bedankt voor je tijd voor dit interview.
Medewerker 8	Geen dank.

Met opmerkingen [SN550]: 8.51 HNW

Met opmerkingen [SN551]: 8.52 communicatie

J. Overzicht codes en fragmenten

Axiaal code	Open code	Fragment	Nummer
Fysieke elementen	OUD – meubilair	De bureaus vond ik prima. De stoelen zijn echt dramatisch. Het probleem is in die zin ook wel bekend en we spreken de hoop uit dat met de toezeggen van de rebranding daar toch naar gekeken wordt. We hebben gelukkig proefstoelen mogen doen en toen sprong iedereen een gat in de lucht maar vervolgens was dat weer over. Dus het meubilair was niet echt om over naar huis te schrijven.	1.13
		En eigenlijk had iedereen zoiets van, hé gelukkig, er is gehoor gegeven. En toen is er eigenlijk min of meer gezegd van nee maar in verband met de rebranding en de kleuren willen we dat straks ook in het meubilair gaan toepassen. Om dus een mooi plaatje hier neer te zetten. Dus ja, dat is eigenlijk wel een beetje een teleurstelling.	1.15
		Er zijn veel mensen die full time op zo'n stoel werken. Ik ben heel eerlijk, het is gewoon noodzakelijk. De stoelen zijn echt op.	1.18
		Ik ben het er met een 1 helemaal mee eens.	1.19
		De bureaus waren niet in hoogte verstelbaar, sommige bureaus wel maar of ze waren kapot dus konden ze niet versteld worden. De bureaustoel zat je wel elke dag op. Dus als je hem eenmaal goed afgesteld had, dan kon je er ook wel goed op zitten, dus dat vond ik wel prettig. En de staat van het meubilair, dat was niet zo best. Geen prettige ondersteunende stoelen en de verstelhoogte van de bureaus inderdaad. Dat had wat mij betreft wel beter gekund	2.3
		Ja, daar ben ik het wel heel erg mee eens, een 1 dus.	2.8
		En waar ik wel aan moet wennen, is dat je elke keer op een andere plek zit en dus de stoel opnieuw moet instellen. Daar zijn we eigenlijk mee verwend in de oude situatie	2.62
		Ja, ook verouderd. De stoelen waren oud. Je kon ze niet of nauwelijks verstellen. Maar daar had ik zelf niet zo heel veel last van. Ik ben niet zo vaak op kantoor. Ik denk dat de back office er meer last van heeft. Als je al een slechte rug hebt, dan werd dat niet echt bevorderd door zo'n stoel. En eigenlijk was dat hetzelfde met de bureaus. Nou heb ik persoonlijk minder last van een ouder bureau dan van een stoel. Een stoel moet gewoon goede ondersteuning geven als je er een dag of zelfs een hele week op zit te werken	3.3
		Voor de back office wel een 1. Het is echt belangrijk dat je een goede houding hebt als je lang op zo'n stoel moet zitten. Anders ga je toch vaker een rondje lopen om even een andere houding aan te kunnen nemen. Maar wat ook mee speelt is dat medewerkers weten hoe ze hun stoel of bureau kunnen verstellen. Ik zit soms wel eens bij collega's die dat niet weten en ja, dat is gewoon jammer want	3.7

		dan heb je alsnog een slechte houding die kan leiden tot lichamelijke klachten.	
		En, de stoelen. We hebben hier absoluut geen goede stoelen en ik had zelf al een kussentje met plakband gemaakt. Ik weet niet of je dat had gezien.	4.2
		Maar ik vind absoluut niet dat je daar op kunt bezuinigen. Als je 4 of 5 dagen per week werkt dan moet je gewoon een goede stoel hebben.	4.4
		Daar heb ik eigenlijk geen klachten over (overig meubilair)	4.5
		1 helemaal mee eens	4.7
		Daarnaast had het meubilair ook niet de uitstraling en was het niet modern. Dus het nodigt niet bijzonder uit.	6.3
		Ik denk dat ik het tweeledig ga beantwoorden. Wat voor cijfer geeft een consultant, en wat voor cijfer geeft de binnendienst. Een consultant zou ik zeggen een 4. Daarvoor maakt het in principe niet zo veel uit waar die zit. Bij een opdrachtgever heb je ook geen invloed over waar je komt te zitten, zolang je maar ergens kan gaan werken. Voor de binnendienst zou je eerder op een 2 uitkomen. Die zitten er dagelijks op te werken. En een stoel die groezelig of vies is, dat maakt mij geen reet uit, voor die paar uur per week dat ik er werk. Al zit ik op een krukje. Dus ik denk dat je daar wel onderscheid in hebt.	6.6
		Ja, ik ben in dienst gekomen toen we daar net heen verhuisden. Dus het meubilair was toen helemaal nieuw. De bureaustoelen ook, deels. Later zijn ze nog eens een keer aangevuld en voorzien van extra's zoals een lende pomp. Dus ja de mensen die al een tijdje in dienst waren die grepen die eigenlijk direct aan. Persoonlijk heb ik eigenlijk helemaal niets met het meubilair. Ik vond de stoelen gewoon prima zitten. De bureaus waren goed. We hadden een vaste plek, dus eenmaal ingesteld is gewoon werken en nergens last van. Ik hoorde wel van andere mensen die toch wel lichamelijke klachten kregen van het meubilair. Dat blijft een beetje een persoonlijk iets. Ik vond het wel goed zo en ik had nergens last van	7.3
		Op het oude pand, een 2. Ik ben het er wel mee eens ja.	7.9
		Eigenlijk is het een beetje jammer. Want in het vorige pand was het meubilair echt kwalitatief uitermate teleurstellend. En dat is gewoon mee verhuisd naar de nieuwe locatie.	8.6
		De stoelen waren gewoon heel oud. Ze zijn slecht verstelbaar. De bureaus waren ook niet in hoogte verstelbaar. Terwijl we dat wel zouden moeten willen. En het is ook een beetje zo dat wij advies geven op het gebied van inrichting. Dus dan zou je denken dat wij als kantoor voorlopers zijn op het gebied van inrichting. Dus als wij tegen onze klanten zeggen: 'oh, dat kan echt niet meer als je bureaus hebt die niet in hoogte verstelbaar zijn' en we zitten er zelf nog wel aan. Ja, dat is wel een beetje jammer.	8.8

		En de stoelen waren uiteindelijk ook heel slecht. Ze waren wel verstelbaar, maar ze zijn zeker aan vernieuwing toe.	
		Ik denk wel een 2.	8.9
		Ja. Ik merk bij Junis, waar ik op flexplekken zit, als ik op een slechte stoel zit, dat ik gaandeweg rugpijn krijg, of hoofdpijn krijg. Het werkt toch iets minder fijn. Dan ga je even een rondje lopen of even koffie halen	8.10
	NIEUW – meubilair	Ik heb mijzelf dus nu een zitbal toegeëigend wat iedereen dan raar vind, maar ik vind het heerlijk zitten. Het geeft zo veel vrijheid en beweeglijkheid. Voor mijn rug is het absoluut een ontlasting	1.93
		Het meubilair is in principe mee verhuisd. Er zijn wel een aantal bureaus die elektronisch verstelbaar zijn. Die zijn in de stilte werkplekken geplaatst. Overgenomen geloof ik van de vorige eigenaar. En er zijn een paar nieuwe stoelen gekomen. Maar verder is het bij het oude meubilair gebleven.	2.59
		Eerst werd er verteld dat er per januari wat aan het meubilair gedaan zou worden. Dus wat ik het liefst zou zien is wat er volgens mij in eerste instantie ook ingetekend was. En dat is wat meer variatie. Bijvoorbeeld een stazittafel, nu zijn het allemaal zitplaatsen. En je hebt daar wel een hoge tafel of een balie waar je even kan gaan staan overleggen of werken. Maar er zitten verder geen voorzieningen om je laptop aan te sluiten. Geen stopcontacten in de buurt. Dus zulk soort plekken maar dan met voorzieningen voor je laptop. Het lijkt mij wel heel fijn dat je kan wisselen van werkplek. Er stond toen zelfs een fiets ingetekend, dat lijkt me wel heel fijn. En werken en in beweging zijn. Dat zou ik wel prettig vinden. En waar ik wel aan moet wennen, is dat je elke keer op een andere plek zit en dus de stoel opnieuw moet instellen. Daar zijn we eigenlijk mee verward in de oude situatie. Nu zit ik daar wel eens mee te worstelen. Het lijkt me wel fijn dat als je 4 dagen in de week op kantoor bent, je een eigen stoel hebt. Dat je hem niet steeds opnieuw hoeft in te stellen. Dat vind ik wel belangrijk. Dat is goed is afgesteld op jouw lengte en lichaam.	2.60
		Jawel, ik zou het fijn vinden als er goed stoelen zijn, die je gemakkelijk kunt verstellen zodat je er goed op kunt zitten, vooral voor de back office. Maar ik vind het ook wel prettig als er een fijne stoel beschikbaar is. En ook dat mensen om uitleg durven te vragen, want sommige mensen weten dus helemaal niet hoe je een stoel verstelt terwijl dat juist zo belangrijk is. En verder, misschien wat meer ruimte op het bureau. Ja, dat zou voor mij wel belangrijk zijn.	3.53
		Ja, de stoelen wel. We hebben een aantal proef stoelen in het oude pand gehad. En ik hoop dat daar een goede keus uit is gemaakt. Qua tafels, ik had verder geen klachten maar ik had begrepen dat ze straks verstelbaar zijn in	4.42

		hoogte. Maar goed, dat is misschien meer van belang bij hele kleine of hele grote personen. Volgens mij ben ik vrij neutraal dus.	
		Stoelen vind ik wel echt heel belangrijk. Ook omdat je daar echt hele dagen op zit en je lichaamshouding is zo ontzettend belangrijk voor jezelf wat dat met jezelf doet, qua vermoeidheid en dergelijke	4.44
		Ja, wat ik meer had verwacht. Ook dat men bijvoorbeeld tot aanschaf over zou gaan van een fietsstoel of een stoelmassage. Ik had wat meer vernieuwende dingen verwacht.	4.51
		Goed meubilair, erg belangrijk	4.57
		het meubilair kost geld. Het moet wel allemaal terug verdiend worden. We weten van elkaar dat het meubilair oud is, het functioneert wel, maar het is gewoon niet nieuw. Maar we nemen het gewoon mee en gaan er op zitten werken	6.61
		Ik heb daar niet echt een beeld bij. Ik zou het wel een tikje moderner maken. De bureaubladen zijn wel een beetje ouderwets. Maar voor de productiviteit maakt het eigenlijk niets uit.	7.40
	oud – indeling	In het tweede kantoor zat ik met 3 andere collega's en was verhoudingsgewijs toch wel klein. Voor de hoeveelheid spullen die wij nodig hebben aan mappen, kasten en dergelijke, waardoor wij ook veel last van aan- en inloop hadden	1.2
		Ik denk dat de indeling een beetje was afgestemd op hoe de werkbehoefte was van de vaste groep mensen. De supportdesk was de vaste groep mensen en zij hebben wel geprobeerd het maximale uit het aantal vierkante meters te halen. Dat dat dan op het moment de beste setting is geweest	1.12
		Als ik naar onze eigen afdeling kijk, was het soms wel veel op 1 plek. Veel spullen op een kleine vierkante meter. Maar dat kan ook gevoel zijn, want volgens mij hebben we nu in het nieuwe pand niet veel meer. Maar gewoon omdat je binnen 4 muren zat, had je niet echt gevoel van ruimte	2.4
		Indeling van het meubilair. Nou, ik vond de indeling van de algemene ruimtes wel prettig. Die grote lunchtafel was wel heel gezellig. Er waren wel wat minder plekken waar je echt geconcentreerd kon werken. En er waren ook niet zo veel vergaderruimtes. Daar had ik wel eens wat meer behoefte aan. Om soms even afgeschermd te gaan zitten werken of telefoneren	2.6
		Zoals ik net aangaf, had elke afdeling z'n eigen werkplek en was alles dus verdeeld in hokjes. HRM zat daar, financiën zat daar, de consultants hadden daar nog een plekje. En omdat iedereen dus eigenlijk altijd op dezelfde plek zat, in ieder geval de mensen van de back office, sprak je veelal dezelfde personen. En omdat ik vaak onderweg ben, spreek	3.5

		ik de collega's die ik nodig heb vaak wel via de telefoon. Je naaste collega's waar je bijvoorbeeld een klus mee had. En de back office sprak je eigenlijk alleen wanneer je ze op kantoor zag. Tenminste zo heb ik dat ervaren.	
		Goed. Ja, het was een klein kantoor maar goed ik zat er ook alleen.	4.6
		Ik denk niet dat er echt een filosofie achter zat in het oude kantoor. Het is min of meer ontstaan. Het waren eerst 2 verschillende kantoren op 1 verdieping. Eerst was het maar 1 helft die we hadden, later is het andere deel erbij gekomen. Dus het is niet met een bepaalde filosofie ingericht. Maar je had natuurlijk wel redelijke eilandvorming. Een plek waar HRM zat, een plek waar de directie zat, een plek waar financiën zat. En aan de andere kant zaten de consultants. Dus dat bevorderd de samenwerking niet. Nou is het niet dat wij met zware hiërarchie zitten, maar ik kan me wel voorstellen dat als je daar voor het eerst binnenkomt, dat het niet uitnodigend is. Ik denk dat het meer zo ontstaan is, en dat er verder geen filosofie achter zat.	6.4
		En de grote vergaderzaal daar, die was niet berekend op de capaciteit voor het aantal stoelen dat er in stond.	6.10
		Toen we er kwamen, was het allemaal ingericht. Dat is eigenlijk altijd wel zo. Dat na een maand mensen toch dingen gaan veranderen. Toevallig was ik dan ook degene die het dan moest veranderen. Dus ik heb in de loop van de tijd heel wat werkplekken veranderd. Bureaus erin, of bureaus er juist uit. Of complete afdelingen die gingen verhuizen naar een ander gedeelte in het pand. Op zich merkte ik wel dat naarmate we er zaten de indeling wel logischer werd. We kwamen natuurlijk met een kleine organisatie. En naar mate dat groeit, heeft de back office bijvoorbeeld een ander plekje nodig. Ik heb daar heel wat bureaus veranderd, anders ingericht. Met name dat andere mensen niet zomaar op het scherm konden kijken. Maar ook heel veel afgesteld, in hoogte versteld, stoelen aangepast.	7.5
	NIEUW – indeling	Het entree is heerlijk ruim. De trap wordt ik heel blij van. Ik vind het wel oké. Ik denk dat voor waar ze naar toe willen, oké is. Maar of het echt vernieuwend is om het meubilair op te pakken bij A en neer te zetten bij B, dat is een ander verhaal	1.74
		Ja, voor mijn gevoel is er wel meer ruimte. En meer afgebakende plekjes zoals die stilte werkplekken en meer vergaderruimtes die ook voldoende beschikbaar zijn.	2.7
		Ja, ik denk soms nog wel aan de hal beneden. Daar heb je heel veel daglicht maar daar wordt eigenlijk helemaal geen gebruik van gemaakt. Dan denk ik, eigenlijk zou ik hier eens moeten gaan werken, maar dat voelt toch nog raar en apart. Maar eigenlijk moet je dat gewoon eens een keer	2.88

		toetsen. Hoe het is om voor bepaalde zaken daar te werken. Dat we nog niet alles benutten van wat mogelijk is. En verder ja.	
		Op zich heb ik daar geen klachten over. Ten minste de pantry en kopieerruimte. Ik moet zeggen dat dat heel prettig is. Ook omdat de afstand heel kort is. Stoelen vind ik wel echt heel belangrijk. Ook omdat je daar echt hele dagen op zit en je lichaamshouding is zo ontzettend belangrijk voor jezelf wat dat met jezelf doet, qua vermoeidheid en dergelijke. Ik hoop dat ze daar echt goed naar gaan kijken en niet alleen maar naar het uiterlijk van hoe ziet het eruit voor een klant als die hier binnen komt.	4.43
		Misschien ook een beetje op basis van indeling van je eigen werkzaamheden. Van goh ik moet nu vertrouwelijke informatie verwerken dus ik ga iets meer in de hoek zitten. Of vandaag ga ik wat andere dingen doen dus kan ik iets meer een drukkere hoek kan gaan zitten. De ruimte vind ik heel positief! Als je hier binnen komt geeft het direct goede lucht en goede lichtinval van buiten. Ook het keukentje vind ik heel gezellig. Daar kun je gezellig bijpraten met je collega, je hebt daar een gezellig zitje. Wat ik ook heel fijn vind is de entree, hoe je hier beneden binnen komt. In een grote hal, en toiletten die er netjes uitzien. Dus wat dat betreft is het wel een goede keuze geweest, dit pand.	4.62
		Ja, ja, goede indeling van kantoor. Echt een kopieerruimte hebben we nu. Ook met enveloppes en dat alles er strak uit ziet en centraal staat met een vaste plek. In het oude pand was het toch nog van waar staat het en had je een opbergruimte die helemaal vol was gestouwd en waar alles werd neergezet. Ja, het is nu wat overzichtelijker	4.63
		Ik heb het PVE geschreven voor onze nieuwe inrichting en daar zijn we wel heel erg op practise what you preach in gegaan. Dus als je het nieuwe werken verkoopt naar je opdrachtgever, moet je het zelf ook laten zien. Maar er zitten een paar spanningsvelden in. 1 is, we hebben nu een groot kantoor. Alleen het zou niet goed zijn als dat kantoor elke dag vol zou zitten met consultants. Want die moeten namelijk bij de opdrachtgever zitten. Het spanningsveld is dan: je kunt een hele leuke inrichting bedenken, maar als er niemand zit, dan heeft het niet zo veel zin. Het tweede is: aan wie wil je dat laten zien? Je zou ook kunnen zeggen, ik ga een deal maken met mijn kantoorinrichter. Van een aantal ruimten benoemen wij wel een functie van, maar laten we de kantoren inrichten met wat op dat moment op de markt is. Zodat je ook kunt laten zien dat we met innovatie bezig zijn. De kantoorinrichter kan ook met zijn klanten bij ons komen om te laten zien wat er in de markt speelt. Daar kan hij ook bij zeggen, klanten van ons, je zoekt een werkplek in Zwolle? Ze hebben er goede koffie, fijne werkplek, ga lekker zitten werken. Dus daar ging het	6.59

		PVE over, hoe wil je de inrichting laten zien? Hoe weet je wat er bij je organisatie past? Nu speelt het verhaal rondom de rebranding. Dat is voor de directie het doen besluiten dat ze nog even wachten met de inrichting om 2 redenen. 1: we kunnen pas wat over onze organisatie vinden op het moment dat we de rebranding goed hebben. Waar staat de organisatie voor en hoe willen we dat uitdragen? 2: ook financieel. Alles kost geld. De rebranding kost geld, het meubilair kost geld. Het moet wel allemaal terug verdiend worden. We weten van elkaar dat het meubilair oud is, het functioneert wel, maar het is gewoon niet nieuw. Maar we nemen het gewoon mee en gaan er op zitten werken. En we doen alles op z'n tijd. En dat is de motivatie van de directie geweest en dat kun je alleen accepteren en respecteren. Dat er ook standaard wordt nagedacht over het uitgeven van geld. Kijk je kunt er nu wel een hoop geld tegen aan gooien maar als je volgend jaar de boel in elkaar stort omdat het geld op is, daar heeft niemand wat aan. Dus dat is een beetje het verhaal achter de inrichting	
		En ik vind ik ook dat we meer de verbinding moeten leggen met de ruimten in het kantoor. De grote ruimte op de begaande grond. Daar gebeurt nu eigenlijk niets mee. En dat is best zonde. Maar dat geldt niet alleen voor ons, dat geldt ook voor de anderen. Daar wordt nu gewoon heel weinig mee gedaan. En wat een doorn in het oog is, vind ik de balie. Er zit niemand, hij is maar leeg. Een enorme balie en dan staan er een paar lullige bordjes op, voor dat bedrijf bel die en die. Als je het dan over hospitality hebt, dan is dat wel echt het verre van.	6.63
		Ik weet dat ze er mee bezig zijn. Maar dat moet je wel met alle huurders van het pand regelen. En je moet samen de kosten delen. Anders kun je daar niemand neerzetten. Maar als je het niet doet, dan moet je de balie er ook gewoon uit halen en zet er een bankstel neer.	6.64
		Voor de uitstraling wel. misschien wel iets meer ruimte op de werkplekken. Er zijn wel werkplekken die ruimte hebben. Daar kun je natuurlijk ook voor kiezen, dan ga je daar gewoon zitten. Verder heeft het voor mij invloed op alles.	7.41
	OUD – werkplek	Te veel mensen, terwijl niet eens altijd alle werkplekken bezet waren. Maar de supportdesk had al zoveel mensen die dan toch redelijk geconcentreerd op de plekken zaten, heel erg dezelfde plek hadden en dan werd het echt te vol.	1.6
		En dan was de ruimte gewoon zeer beperkt	1.9
		Daarna kwamen wij erachter dat wij met bepaalde programma's werkten die niet op de andere computers staan. En niet op andere werkplekken. Dus die programma's maakten dat wij eigenlijk gebonden waren aan die ene computer.	1.10

		Maar dan merk je toch dat je misgrijpt op je materialen. Dan ga je meters maken. Ja, eigenlijk wil je rust en ruimte creëren, maar vervolgens ben je alleen maar aan het lopen	1.11
		Omdat wij met programma's werkten die alleen op bepaalde computers waren geïnstalleerd, zat je plaatsgebonden. Dus kon je niet zeggen van goh ik pak m'n laptop en ga wandelen	1.36
		In het oude pand zaten we echt met 3 of 4 mensen op 1 kamer. Daar zaten we veel meer in hokjes, geen werktuin. Wel een aantal flexplekken, maar die werden eigenlijk alleen gebruikt door externen (consultants) en niet door mensen van de support office. Op zich vond ik wel dat je er veel daglicht had. Voor ons had je nog geen flexplekken, wij hadden vaste werkplekken. Je zat elke dag op je eigen stoel, eigen tafel, vaste pc en een eigen vaste telefoon. Dat is zeker wel anders ten opzichte van de nieuwe werkplekken nu	2.1
		In het oude pand zag je nog wel vaak dat bureaus volgestouwd stonden met bakjes en pennen, nietmachines en weet ik het allemaal. Dan wordt er gewoon niet goed schoon gemaakt.	2.64
		Ja de werkomgeving daar was meer in kantoren terwijl de nieuwe werkomgeving open werkplekken zijn.	3.1
		Een plek waar HRM zat, een plek waar de directie zat, een plek waar financiën zat. En aan de andere kant zaten de consultants	6.5
		In het oude pand hadden wij nog heel veel kantoor, losse kantoortjes. Nu hebben we een open omgeving. Aan de ene kant geeft het mij wel meer rust. Mensen komen pas bij je als ze op de deur kloppen of als de deur open staat. Je kunt er wel wat gemoedelijker werken, heb ik het idee. Het nadeel wat je ervaart is, je weet wel ongeveer wanneer het pauze is, maar je weet niet wanneer er iemand gaat zitten. Dat betekent vaak dat mensen halverwege in komen schieten. Maar ik vond het wel een stuk gemoedelijker op kantoor. Als je het druk hebt, doe je de deur dicht. Maar ben je gewoon aan het werk en mogen mensen binnen komen, dan laat je de deur gewoon open. Maar je houdt wel je stukje privacy om je heen. Dat vond ik wel een groot voordeel in het oude pand	7.1
		De werkomgeving bij TFM in het oude pand waren heel veel hokjes. Iedereen zat in z'n eigen hoek. De directie had z'n eigen kamer, financiën hadden een eigen kamer, HRM had een eigen kamer en waar wij dan zaten, de consultants. Wat ik op zich wel leuk vond is dat we een gezamenlijke eettafel hadden. Het is wel goed en leuk dat er een plek is waar je met z'n allen even kunt zitten en lunchen tussen de middag. Wat ik daarvan wel minder geslaagd vond was dat mensen die kwamen voor een sollicitatie of zakelijke klanten, ook aan die tafel werden gezet. Dus dan kon het	8.1

		zijn dat wij hier aan het lunchen waren en iemand anders daar een sollicitatiegesprek had. Dus dat was wel enigszins vreemd.	
		Maar het is wel zo dat je nu een keer naast iemand van financiën kunt gaan zitten, of naast iemand van HRM.	8.4
	NIEUW – werkplek	Wat je dus nu eigenlijk wel kan doen.(overal zitten)	1.37
		Of je moet van werkplek wisselen(tegen het licht)	1.42
		De werkplek niet, want ik merk dat ik dat wel fijn vind. Mijn 2 directe collega's zitten achter mij en die zitten graag bij elkaar en moeten ook vaak overleggen. Maar ik vind het wel fijn om wat meer afgezonderd te zitten en als ze me nodig hebben, dat ik dan dichtbij ben. Maar ook zit ik met mijn rug naar de rest van het kantoor toe zodat ik de ruis een beetje achter mij kan laten. Ik merk ook dat degene die tegenover mij zit ongemerkt vaker is afgeleid dan ik. Als er iemand binnen komt of er speelt zich iets af, dan gaat ze elke keer een stukje omhoog om over de schotten te kunnen kijken. Het is ook wel een grappig gezicht. Maar soms kies ik er ook wel voor om in een stille werkplek te gaan zitten	1.86
		Ja, ik ben wel wat rustiger geworden vind ik. Jawel, een nieuw zitje of statafel zou leuk zijn. Maar ik heb daar genoeg ruimte, de ruimte tussen de bureaus zijn heerlijk. Ik hoop ook niet dat als er een nieuwe indeling komt dat dan units bij tussen komen. Dan prop je alles weer in elkaar. Op het moment dat je hinder hebt van iemand anders, kan je gewoon een ander werkplek opzoeken. En dat is gewoon heel erg fijn. Maar ook mensen die even willen praten, houd er even rekening mee, ga even naar de statafel	1.89
		Ja, ja, want ik merk hier zelf dat als ik in een concentratiewerkplek zit, dat vind ik heel prettig hoor, qua afsluiting. Maar ik vind het niet prettig omdat je er geen daglicht krijgt. Dus ik ga wel het liefst wat dicht bij het daglicht zitten. En aan de andere kant zoals vandaag, heb ik dan een plek gekozen waarbij ik wat meer concentratie heb of verwacht. En dan misschien iets minder licht. Maar het liefst zit ik gewoon dicht bij het raam.	2.18
		En nu kies ik gewoon een werkplek die wat verder van mijn naaste collega's vandaan ligt. Dus dat ik niet constant hoor wat zij zeggen en natuurlijk zal ik zo nu en dan er wel in de buurt ga zitten om te overleggen, samen te werken en feedback te geven	2.21
		Ja, naar een andere ruimte. Zolang die ruimte er is, of zolang we genoeg uitwijk mogelijkheden hebben en het niet drukker wordt dan nu, dan kan dat prima. Maar stel dat het op een gegeven moment veel drukker wordt dan zal dat misschien anders zijn. Maar op dit moment zijn er genoeg uitwijkmogelijkheden.	2.76

		Nou ik vind het erg belangrijk dat je je kan concentreren. Daar heb ik nu genoeg mogelijkheden voor	2.85
		Wat voor mij goed geregeld moet zijn is de ruimte die je hebt om te werken. Zowel op de werkvloer als op je bureau. Dat je ruimte hebt werkt gewoon heel prettig.	3.73
		het is toch minder beschermend zou ik maar zeggen. In mijn eigen kantoor heb ik toch wel mijn vaste dingetjes die ik neer zet op mijn bureau. Eigenlijk mag dat niet, dan moet je echt clean desk als je weer terug gaat. Maar goed, je verzamelt toch dingetjes die je dagelijks nodig hebt die op je bureau staan. En dat geeft toch een bepaald gevoel van intimiteit of vertrouwen. En in die grote ruimte moet je toch weer je werkplek kiezen. Ik moet wel zeggen dat je vaak voorkeur hebt voor een eigen plek. 's Ochtends moet je toch even kijken van waar ga ik alles neerzetten. Het is echt even opstarten. En dat heeft absoluut invloed op mijn productiviteit.	4.32
		De vrijheid waar je kan zitten, dat is wel positief, als ik geen vaste werkplek zou hebben. Het lijkt me wel leuk om een keer bij de ene collega te gaan zitten, en dan een keer bij de andere collega. Of een keer in een andere hoek. Misschien ook een beetje op basis van indeling van je eigen werkzaamheden. Van goh ik moet nu vertrouwelijke informatie verwerken dus ik ga iets meer in de hoek zitten. Of vandaag ga ik wat andere dingen doen dus kan ik iets meer een drukke hoek kan gaan zitten	4.61
		Ja, absoluut. Met sommige dingen moeten mensen zich toch een beetje afzonderen en terug trekken. Dan wordt er een stille ruimte opgezocht. En dat melden ze dan ook bij mij. Dat ze dan niet gestoord willen worden, of in ieder geval minder, of laten weten dat ze daar zitten. Dat wordt wel goed gecommuniceerd binnen de backoffice. Positief	4.65
		Ik kies er vaak voor om in een kleinere ruimte te zitten want dan kan ik geconcentreerd werken. Als het te gezellig is, dan stoort ik mij.	6.44
		Ja, en dat maakt voor mij niet heel veel uit omdat ik er toch maar een paar uurtjes ben. Maar zou ik echt dingen moeten uitwerken dan zou ik wel in een concentratieruimte gaan zitten. Of thuis.	6.47
		Ja, het zullen sowieso nog een aantal werkplekken zijn. Maar passend bij de filosofie van de nieuwe kantooromgeving wordt het toch steeds meer een ontmoetingsplek. Ik denk dat het steeds nadrukkelijker ontmoeten gaat worden. En natuurlijk hebben we een binnendienst die ergens moet kunnen werken. Maar de consultants kunnen in principe overal werken. Als je leuke work branch tafel hebt, kun je ook lekker aan zitten werken. Dat zou wel de nadruk krijgen. En ik vind ik ook dat we meer de verbinding moeten leggen met de ruimten in het kantoor. De grote ruimte op de begaande grond.	6.62

		Daar gebeurt nu eigenlijk niets mee. En dat is best zonde. Maar dat geldt niet alleen voor ons, dat geldt ook voor de anderen. Daar wordt nu gewoon heel weinig mee gedaan. En wat een doorn in het oog is, vind ik de balie. Er zit niemand, hij is maar leeg. Een enorme balie en dan staan er een paar lullige bordjes op, voor dat bedrijf bel die en die. Als je het dan over hospitality hebt, dan is dat wel echt het verre van	
		Maar voor mensen uit de binnendienst die uit verschillende kamers kwamen is het een heel verschil dat je ineens in een open ruimte zit. Door die wandjes kun je je toch nog een beetje terugtrekken.	6.77
		Het pand is representatiever. Qua inrichting is er nog niets veranderd. Dus nog steeds hetzelfde. Maar hier zou je wel sneller klanten meer naar toe nemen. Maar dan vraag ik me af, zou je dan eerder boven of beneden zitten?	6.83
		De werkplek vind ik niet zo interessant, ik kan overal wel werken	6.87
		Bij mijn klant zie je wel grappige verschillen. Er zijn een stuk of 8 kern vastgoed locaties waarvan er 2 op basis van het nieuwe werken zijn ingericht. En een aantal ook heel traditioneel. Maar zij verwacht wel van medewerkers dat zij rouleren. En het pand waar ik nu zit is nog traditioneel. En in principe mag je daar op iedere PC gaan zitten werken, alleen je wordt nog wel heel raar aangekeken als je dat doet. Dus daar zie je wel grappige verschillen in ontstaan. Daar merk je zeker wat van in de omgeving. En ik ken ook opdrachtgevers die traditioneel zijn begonnen en waar een huisvestingsproject loopt die vervolgens met een nieuw concept aan het werk zijn. Leuk om te constateren dat je in het begin nog wel veel weerstanden ziet, als het achter de rug is en je begeleidt mensen daarin, dat ze er heel anders in staan. Maar de weerstand in het begin, die eerst misschien totaal ongegrond was, dat daar dan totaal geen sprake meer van is. Ik kan me herinneren, ik heb een keer voor IGZ een project begeleid naar het nieuwe werken toe. Het had 8 locaties in het land en zijn toen gecentraliseerd naar Utrecht stadskantoor op een 5 tal verdiepingen. Dus de mensen die in Groningen woonden en daar ook een kantoor hadden, die hadden het nu ineens in Utrecht. Wat logischerwijs veel weerstand met zich mee bracht. Ik heb toen workshops met mensen gedaan. Om dan te kijken wat ze nodig hebben in de werkomgeving, hoe werk je, enzovoorts. Waar staat je tegen, waar ben je bang voor? En dan zie je dat mensen een reactie geven van ik heb een speciale bureaustoel, moet ik die dan zeker in de trein meenemen. En dat soort dingen. Dat is natuurlijk een kul opmerking. Maar daar zit angst achter. En dat is begrijpelijk. Ik woon in Groningen en dan moet ik ineens naar Utrecht. Tenzij je zegt van je hoeft niet elke dag naar	6.90

		Groningen te komen, maar naar een paar aanland punten in het land en je kunt thuiswerken. En kijk gewoon wanneer je wel naar kantoor komt. En je kunt in de trein werken. Je ziet mensen dan draaien op een gegeven moment.	
		Nou, ja, nee. Nu komen mensen eerder aan je bureau met dingetjes. Dus je moet wel vaak van je bureau weg lopen omdat je voorraad ergens anders staat. Dus je blijft veel meer heen en weer lopen, eigenlijk met van alles. En ik heb nu wel het idee dat mensen wat stiller zijn. Je kunt soms een speld horen vallen. Dan is natuurlijk iedereen aan het werk. Maar ik heb altijd de radio aan staan, maar sinds dat ik hier zit eigenlijk niet meer. Dan ben je haast bang dat je te veel lawaai maakt. Dat mensen last gaan krijgen. Dat is wel een flink verschil	7.32
		Nee, ik heb eigenlijk altijd dezelfde werkplek. Met name omdat het gewoon overzichtelijker is. Dan weet hoe en wat, wie er zijn. En ook omdat het overal ongeveer even ver naar toe lopen is. Niet dat ik hem daarop heb uitgekozen. Maar gewoon omdat het een mooie plek is, vind ik persoonlijk. Maar ook dat je het overzicht hebt. En we werken draadloos, maar daar heb ik toch twee outlets beschikbaar om laptops die gerepareerd moeten worden daar op aan te sluiten. Dus vandaar dat het ook een beetje mijn plek is. Nou heb ik daar in de serverruimte ook een plek voor maar het is gewoon een lawaaiige omgeving. Daar zit ik ook wel eens hoor, maar als het gewoon 1 laptop is die je bij je hebt staan, vind ik dat het ook gewoon op de werkvloer kan	7.42
		Ja, ook wel. Op het begin gingen mensen nog wel eens wisselen. En ik vind dat als je wisselt, je eens een keer aan de ene kant van het kantoor moet gaan zitten en dan een keer aan de andere kant. Als je op een blok zit en je gaat een keer aan het bureautje ernaast zitten, dat vind ik niet echt wisselen. Dan heb je ook gewoon dezelfde plek, maar je wilt nou eens dat de zon van de andere kant binnen komt. Er zijn ook wel mensen die wisselen vaak, maar die doen dat gewoon om het goede voorbeeld te geven of zo. Maar ik merk toch wel dat mensen vaak dezelfde plek kiezen	7.44
		Ik ben begonnen met een vaste plek en dat ben ik ook altijd zo gewend dus dat zal er echt uitgesleten moeten worden. Maar ik denk dat dat over het algemeen wel geldt in het bedrijfsleven. Mensen hebben toch altijd een voorkeursplek. En als die bezet is, ga je ergens anders zitten. Als je 's ochtends altijd op tijd bent, dan heb je ze natuurlijk voor het uitkiezen. De faciliteit dat je een stilte werkplek hebt, is natuurlijk wel ideaal. Als je het echt druk hebt en echt niet gestoord wilt worden, dan ga je daar lekker zitten. Dan heb je nergens last van. Maar in dat geval kan ik ook nog wel eens in de serverruimte zitten. Dat is een beetje mijn stilte werkplek. Omdat ik daar ook de	7.45

		gereedschappen heb, en die heb ik niet op zo'n stilte werkplek.	
		Ik was eerst van mening dat ik ook een eigen kantoortje moest hebben. Dat was ook eerst de bedoeling. Maar nu hebben we dus die werkplek in de serverruimte en een losse werkplek. Dat vond ik eerst niet zo fijn. Maar nu is het wel een positieve ontwikkeling. Het nadeel is wel dat je nu meer met je spulletjes moet lopen. Alles weghalen en lopen. Dat had je toen niet. Je kwam binnen en je had alles op 1 plek	7.65
		Je moet ruimte hebben op je bureau. Dat vind ik eigenlijk wel het belangrijkste om een goede productiviteit te hebben	7.69
		. En ook de vrijheid in je pauze. In principe heb je een half uurtje, maar als het eens een keer drie kwartier wordt, moeten mensen daar niet moeilijk over gaan doen. Die vrijheid wordt je nu ook wel gegeven. Wat dat betreft ben ik nu qua werkplek en productiviteit tevreden.	7.70
		Nee, ik heb mijn eigen plek wel. de consultants maken er wel heel veel gebruik van. De stilteplekken en de vergaderruimtes zijn goed in gebruik door hen. Ook daar komen wel vaak vragen van hoe moet ik de laptop op het scherm krijgen terwijl daar een handleiding hang. Maar als het eenmaal is uitgelegd dan gaat het ook wel. maar ja, ik leg hetzelfde uit als de handleiding. Als je hem gewoon had gelezen had het mij weer tijd gescheeld natuurlijk. Dus voor de back office merk je daar eigenlijk weinig van. Die maken daar minder gebruik van. Uitzonderingen daar gelaten.	7.74
		Ja. Daar heb je concentratiewerkplekken. Dus daar kun je in je eentje gaan zitten werken of even bellen. Dan scheelt wel.	8.40
		Ik vind flexwerken wel goed. Alleen dan zou ik wel rekening houden met de grootte van de kantoortuinen. Die moeten niet te groot want dat leidt af. Als je veel hoeken in een kantoor hebt, kun je daar ook in wat meer stilte werken. En iets van een belplek en een aanlandplek. Dat je veel verschillende werkplekken hebt voor verschillende activiteiten	8.49
	oud – luchtbe-handeling	Niet prettig, er konden geen ramen open. Op sommige kantoren waren de blowers ingesteld op meerdere kantoorgroepen. En daarbij zaten wij in een kantoor waar het niet zelf geregeld kon worden, maar vanuit een ander kantoor. Maar dat was een vergaderruimte en als er dus een vergadering is, en de temperatuur loopt op.	1.20
		de luchtroosters kijkt en er zitten grote bruine kringen in, dan weet je dat er iets niet in orde is.	1.24
		Zoals je hier het kastje hebt hangen, dat hing bij ons dat in het kantoor ernaast. Dat kastje was dan voor beide kantoor gedeeltes	1.26
		Voor het zuurstofgehalte kon je daar natuurlijk niks mee want je kon geen ramen open zetten,	1.30

		En dat kon je dan niet door een systeem regelen. Je kon hem wel op een bepaalde temperatuur instellen maar dan sprong hij gewoon weer op de oorspronkelijk temperatuur. En er waren ook heel veel ruimtes geschakeld. Dus dan kon jij hem wel hoger of lager wilde hebben, maar als degene in de ruimte naast jou het niet wilde hebben. Maar dat kwam denk ik ook wel doordat we allemaal met de deuren open zaten en ook zelfs de toegangsdeur open was, dat wilde we ook in verband met gastvrijheid, maar daar is zo'n systeem natuurlijk niet op gemaakt. Het is gemaakt op gesloten ruimtes. Maar op zich vond ik het op onze werkplek prima.	2.11
		Ik had er zelf niet heel veel last van, maar het was allemaal altijd wel lastig in te stellen. Ik had altijd het idee dat het nooit echt warmer of kouder werd door dat ding. En er hing vaak een wat benauwde droger lucht. Ook doordat de ramen niet open konden kwam er eigenlijk geen frisse lucht binnen	3.10
		Dat denk ik wel. Ik denk dat de productiviteit op de lange termijn in het huidige pand hoger ligt dat in het oude pand. Hier kunnen de ramen open. En dan hoor je misschien wel geluiden van buitenaf, maar daar wen je wel aan. Bij de klant heb je het ook niet altijd voor het uitkiezen waar je zit, dus ik ben wel redelijk wat gewend. Ik vind frisse lucht altijd wel belangrijk. Dus ja, ja ik denk wel dat het invloed heeft. Een 3 dus, als cijfer	3.11
		Ja, vind ik zeker wel! In het oude pand was het vaak benauwd en hing er een droge lucht. De temperatuur was niet goed te regelen waardoor het vaak te warm of te koud was. En de zon had ook een grote invloed. Er waren aan de ene kant van het pand veel ramen waar de zon op scheen. Daar werd het dus vaak warm terwijl aan de andere kant juist geen zon kwam. De kastjes om de temperatuur te regelen hingen niet in elke ruimte waardoor de ene medewerker de temperatuur hoger zette, en de andere juist weer lager	3.56
		Geen goede gevoelens over, laat ik maar zeggen. Het heeft het meeste te maken met het feit dat daar geen ramen open konden. Dus dat heeft echt te maken met klimaatbeheersing. Of het was heel koud, of het was heel benauwd. En je had daar wel een soort airco was het niet, maar een klimaatbeheersing maar die werkte gewoon heel erg slecht. Ja.	4.1
		Ook een 1. Het was daar echt slecht.	4.8
		Want het was geregeld met een tijdsschakelaar.	6.8
		Er was een klimaatsysteem, en dat werkt voor kantoren prima.	6.12
		Nee, ik denk dat het daar niet toereikend voor was. En die tijdsschakelaar. Je kunt op een heel eenvoudige manier zeggen van hij moet niet om 5 uur maar om 8 uur uit gaan. Dus het kan vast. Dat kan al heel lang. Bij mijn vorige	6.13

		werkgever in 2000 hadden we dag systeem al. Dus het kan wel, alleen ik weet niet hoe. Maar ik heb me er ook nooit in verdiept.	
		Ja, dat is in het begin heel wisselvallig geweest. We hebben wel veel last gehad van storingen, het was toen ook een nieuw gebouw. Over het algemeen gesproken, is het later wel goed gekomen. Er hing wel een vrij droge lucht in het oude pand. Dus mensen met lenzen, waaronder ik er 1 van ben, die hadden wel last van droge ogen, dat het wat rood doorlopen werd. De ogen zoeken dan naar zuurstof. Dat is wel een stukje verbeterd. Op een gegeven moment leer je daar mee omgaan. En wat we ook wel hebben gehad is dat er, met name op een deel waar de zon scheen, dat het daar heel heet werd en dat de koeling het niet dusdanig koelen dat het daar heel warm werd, echt een sauna gevoel. Maar naar mate ik naar andere plekken in het pand ben verhuisd, had ik daar eigenlijk geen last van.	7.10
		Ja, dus als die hem op blazen zette, dan hadden de burens die er zaten er ook last van.	7.49
	NIEUW – luchtbe- handeling	Ja op zich prima. Maar zo nu en dan merk je ook wel dat het raam open wordt gezet. En als er dan niet te warme lucht binnen komt vind ik dat ook wel fijn	2.66
		Maar als het gewoon lekker weer is dan vind ik frisse lucht ook wel fijn. Voor de rest is het geloof ik beter afstelbaar. In ieder geval in de afgesloten vergaderruimtes. En op de grote werkruimte is het toch vaak even overleggen. Wat vind jij er van, kan het wat harder of wat zachter. Daar kan iedereen volgens mij wel mee leven	2.68
		Dat is nu allemaal veel beter geregeld. Ook kunnen er ramen open. Dat is echt beter. Frisse lucht is belangrijk in een ruimte waar mensen werken.	3.57
		Ja goed, en voor mij al helemaal. Omdat ik een eigen werkplek heb met daarbij een eigen schakelaar voor temperatuurregeling, dus dat vind ik goed geregeld. En ook als je hier binnen komt is het nooit benauwd. En eventueel kun je een raam open zetten. Dat moet dan nog wel eventjes overlegd worden met een collega die dicht in de buurt zit. Maar dat is echt vooruit gegaan	4.46
		Ja wel goed volgens mij. Het pand is gerevitaliseerd. Er zit een compleet nieuwe installatie in. Het wordt vanaf afstand beheerd. Het klimaat is prettig	6.70
		Ik heb wel de neiging in het nieuwe pand om de ramen open te zetten voor frisse lucht, dat kon in het oude pand niet. Alleen daarmee help je wel gelijk je klimaatinstallatie om zeep. Want dan gaat de koude lucht die het systeem blaast, door het raam weer naar buiten. Dus eigenlijk moet je het raam helemaal niet open doen	6.72
		Nee, eigenlijk niet zo zeer. Als je vanuit komt als je even hebt gewandeld is het wel een hele slag. Dat was op het oude kantoor wat minder. Maar hier heb je ook meer	7.48

		invloed op de temperatuur. Daar kon je het aanzetten en dacht je dat de temperatuur ging stijgen maar dan was dat helemaal niet zo. En hier heb je wel daadwerkelijk als je hem hoger zet, dan wordt het ook warmer. Dus het klimaat is hier toch wel wat beter. Maar goed, je moet het wel samen eens zijn. De één heeft het snel koud, de ander weer snel warm. Maar ik denk dat dat hier wel beter geregeld is. Sowieso omdat het ook gewoon moderner is.	
		Maar ik denk dat hier de installaties wel krachtig genoeg zijn zodat ze nooit voluit hoeven te staan. Je merkt ook dat mensen er eigenlijk niet aan zitten nu. Wanneer je zoiets in je eigen kantoor hebt hangen ga je er toch wat meer mee bezig. Het is misschien nu zo dat mensen denken van: ik vind het wel goed, klaar. Omdat ze niet willen hebben dat als je er aan draait, iemand anders het 2 minuten later weer terug draait	7.50
		Nee, soms wordt er wel even gevraagd. Hebben jullie het ook zo koud? Prima, dan gaat ie wat naar boven. En dat gaat nu wat meer in overleg. Toen was het meer zo van ik zet hem omhoog en iemand anders zette hem weer omlaag.	7.51
	oud – temperatuur	Daarbij hadden wij heel veel zon inval op het stuk waar wij zaten. Ook door schittering van het glas van het gebouw tegenover ons. Dus als de vergaderruimte bezet was, dan kon de temperatuur wel behoorlijk oplopen. Ik drink zelf extreem veel water, maar als je dat niet doet, dan heb je heel snel hoofdpijn klachten. Paracetamol was daar niet aan te slepen. Het was gewoon niet fijn	1.21
		En er staat natuurlijk enorm veel elektrische apparatuur. Computers, laptops, printers. Maar ook mensen zelf stoten ook allemaal warmte af. Dat is mede van invloed op een bepaalde circulatie en frisheid in je kantoor. Dat kon daar niet goed geregeld worden	1.25
		Maar als je dus zelf de temperatuur niet kunt regelen, dan is dat wel eens lastig. En kantoorwerk heeft een bepaalde temperatuur verhouding nodig. Dat heeft inderdaad invloed op je productiviteit. Wat hoe warmer het wordt, hoe lomer je wordt en hoe kouder je wordt, hoe onaangener je eigenlijk in je houding gaat zitten. Of je gaat helemaal verkrampen en ja, dat werkt gewoon tegen je	1.27
		Als ik het helemaal voor mezelf betrek, zou ik zeggen 3. Want als je het weet, houd je er rekening mee. Dus bij koud weer nam je een extra vest mee en bij warm weer zorg je voor een extra shirtje eronder dat je wat uit kan doen. Dus dan zeg ik een 3. Als ik breder kijk, moet je echt naar een 2 gaan	1.29
		Maar voor het extreem warm of extreem koud, als je het van te voren weet kun je er wel rekening mee houden. Je kan je erop instellen. Doe wat aan waarbij je iets uit kan doen en nog steeds representatief bent bij warm weer. En bij extreem koud weer, neem een vest of een jasje mee.	1.31

		Tuurlijk het is een extractie die je moet doen. Maar goed, je kan daar zelf in mee werken	
		Op de werkplek die wij hadden was het oké. We hadden maar eventjes zon in de ochtend en 's middags was ie weg. Maar er waren wel andere ruimtes binnen het pand die extreem koud of warm waren	2.10
		Ook een 1. (temperatuur)	2.12
		Ja, want als het veel te warm is dan zou mijn productiviteit omlaag gaan. En dan is ook zo als het veel te koud is. Dan krijg je ook hoofdpijn, en dan zal je productiviteit ook omlaag gaan. En natuurlijk kan je je er zelf wat aan doen. Ik neem altijd een vestje mee. Die kan aan als het wat kouder is en uit als het wat warmer is.	2.14
		Daarnaast was het klimaat ook niet geweldig. Het was niet goed in te stellen. Dan was het weer te koud, dan weer te warm. Dat had deels ook te maken met dat het oude pand veel glas had. Daardoor kwam er als de zon erop scheen veel warmte naar binnen	3.2
		Ik had geen last van dat het te koud of te warm was. Je merkte wel dat als je 's avonds een vergadering had, het er bloedheet kon zijn.	6.7
		Dan werd het wel goed warm als daar de zon op stond	6.11
		Niet, tenzij het de hele tijd schommelt. We hebben nu een paar hele warme dagen achter de rug. Gisteren bij de gemeente Groningen kon ik goed merken. Dat zit ik in een kantoor met een redelijk klimaat. Ik moest een aantal keer naar een andere locatie. Dat loop ik even wat het is maar een paar honderd meter. Maar gisteren was het buiten meer dan 30 graden. En als je dan een paar keer per dag van de ene temperatuur naar de andere gaat, dan ben je op een gegeven moment wel helemaal gaar. Als ik gewoon in een constante temperatuur zit, dan heb ik daar niet zo veel last van. Als het bloedheet is, is het natuurlijk niet fijn werken. Als het te koud is ook niet. Maar het is niet snel dat ik het te koud heb of zo.	6.15
		Temperatuur was prima. Ik ben van lenzen naar nachtlenzen gegaan, dus overdag hoefde ik geen lenzen meer in. Ik had ook geen last van droge ogen. Maar er waren wel collega's die daar echt wel last van hadden. Het is ook wel een persoonlijk iets, natuurlijk. En ja even vanuit mijn vakgebied. De serverruimte was niet gekoeld, die was zomers echt super warm. Waardoor je wel problemen krijgt met het netwerk, de servers. Die gaan langzamer werken om minder warm te worden. Dat is eigenlijk altijd zo geweest	7.12
		Dat heeft er te wel mee te maken. Als het heel warm en benauwd is, dan kun je je niet goed concentreren en dan gaat je productiviteit naar beneden (3).	7.13
		Ja, ik moet heel eerlijk zeggen dat ik daar niet zo'n mening over heb. Ik kom van de boerderij waar het echt super koud	8.11

		is. Dus altijd als mensen dan aan het klagen zijn van 'oh, ik heb het zo koud' dan had ik nooit ergens last van eigenlijk. Ik vond het eigenlijk altijd best prima	
		Ja dat denk ik wel. maak er maar een 3 van. Het is wel neutraal. Het heeft denk ik wel invloed, maar niet echt op mijn eigen productiviteit. Ik werk altijd wel. maar je hebt ook mensen dan gelijk helemaal afgeleid zijn	8.12
	NIEUW – temperatuur	Ja, maar ik denk dat we hier ook nog niet alles hebben meegemaakt. We hebben een stukje zomerperiode mee gemaakt. Als het winter is en of het dan warm genoeg kan worden. Dat moeten we nog even ervaren. En ook qua mensen. Afgelopen vrijdag was het een aardig volle bezetting. Dan merk je wel dat het behoorlijk snel warm wordt. En dan weet ik niet hoe je hem snel goed in kan stellen. Dus het is ook een beetje afhankelijk van met hoeveel mensen je werkt. Ik denk dat nog even ervaren is	2.69
		Ja. Het moet niet te warm zijn, niet te koud zijn. En gewoon voldoende frisse lucht aanwezig. Je merkt het als het er niet is. Als het heel bedompt is en warm dan ben je minder fit.	6.73
		Nee, geen verschil in temperatuur	8.33
	OUD – daglicht	Het kantoor waar ik eerst zat was heel prettig, daar had ik heel veel licht.	1.1
		Zodra daglicht qua zoninval niet lekker binnen kwam moest je met lamellen en rolschermen gaan werken	1.33
		Nee, dan had ik op de plek waar ik zat geen goede lichtinval meer	1.34
		Maar ik had wel zoiets van als je de schermen dicht deed, ging het prima.	1.38
		Ja, want wij hadden heel veel kantoorgedeeltes die echt heel veel glas hadden. Maar wij (financiën) zaten echt op een blinde muur, in een klein kantoor en alleen over de lengte hadden we 3 of 4 kleine ramen. En de rest was bij ons dus helemaal dicht. Wij zaten in een hoek waar verder helemaal geen lichtinval was	1.40
		4	1.44
		Nee, want je kan er zelf heel veel aan doen. Je kunt je beeldscherm licht instellen. Nee, persoonlijk vind ik het niet van invloed zijn.	1.45
		Op zich vond ik wel dat je er veel daglicht had	2.2
		Dat vond ik wel oké. Ik zat altijd wel in een ruimte waar daglicht zat. Dus dat vond ik in het oude pand wel oké.	2.15
		Ja ook een 1 (daglicht).	2.16
		Ja, dat zeker ja (bevordert productiviteit).	2.19
		Het daglicht was op zich goed. Er waren veel ramen waardoor er veel daglicht naar binnen kwam. Dat was wel fijn. Alhoewel er aan de andere kant van het pand helemaal niet veel ramen zaten waardoor vooral de mensen van de back office vaak minder daglicht hadden	3.13

		Maar daglicht vind ik wel belangrijk. Dat geef ik ook een 2. Ik denk wel dat daglicht mijn productiviteit bevordert. Ik denk dat het vergelijkbaar is met het weer en het humeur van mensen. Als het een hele dag regent, zijn mensen vaak chagrijnig. Maar als de zon schijnt en het is lekker weer, zijn de mensen ook vaak opgewekter. Zo werkt dat met daglicht ook. Mensen zijn naar mijn idee opgewekter als er daglicht naar binnen komt.	3.18
		Ik zat met mijn rug naar het raam toe. Dus van achter had ik goed daglicht	4.9
		1, dat vind ik heel belangrijk. Vooral voor m'n ogen.	4.12
		Het daglicht, we hadden jaloezieën voor de ramen hangen. Want als de zon daar op scheen met zoveel glas, dan was het best wel fel.	6.16
		het was vooral irritant als de zon scheen in een pand met zoveel glas. Het werd heel warm, maar je zag je beeldscherm ook gewoon niet meer goed. En dat de zon in je ogen schijnt	6.18
		Ja, dat is ook wetenschappelijk bewezen. Maar dat ervaar ik ook zo. Met licht werk ik prettiger ja.	6.20
		Het zal invloed hebben, maar niet van als het donker is dan doe ik helemaal niks meer. Dus dan zal je op een 3 of zo uit komen	6.21
		Ja. Het is meer op het moment dat het je opvalt dat het donker is, dan vind je het irritant. Als het je niet opvalt, dan maakt het ook niet echt uit	6.22
		Naar mijn weten goed. We hadden overal jaloezieën. Dus had je er last van, bij mij vooral 's ochtends wanneer de zon zo over je scherm draait, dan deed je ze dicht en had je nergens last van. En eigenlijk 's middags na de pauze doe je ze weer open zodat je mooi licht hebt. Ik had er verder geen last van.	7.16
		In het oude pand was het best wel licht. Het was best wel vissenkompact, veel glas. Op zich het gebruik van kunstlicht was ook gewoon prima. En dat kwam eigenlijk ook gewoon omdat er veel daglicht was, dat het dus niet echt nodig was	8.13
		Ja, dat is echt heel prettig (veel daglicht)	8.15
		Dat heeft wel invloed op je productiviteit. In hoeverre is een beetje moeilijk te zeggen. Als je in een donker hol aan het werk bent, daar wordt niet vrolijk van. Maar ik heb verder eigenlijk altijd gewerkt in hele lichte kantoren. Ik denk ook wel dat dat van invloed is.	8.16
	NIEUW – daglicht	Ik vind dat wij hier meer lichtinval hebben	1.39
		Maar ik vind het heel erg fijn. En als het wel verkeerd valt, dan doe je gewoon de lamellen dicht.	1.41
		Het lichtinval, prachtig	1.73
		Ja, ja, want ik merk hier zelf dat als ik in een concentratiewerkplek zit, dat vind ik heel prettig hoor, qua	2.17

		afsluiting. Maar ik vind het niet prettig omdat je er geen daglicht krijgt. Dus ik ga wel het liefst wat dicht bij het daglicht zitten. En aan de andere kant zoals vandaag, heb ik dan een plek gekozen waarbij ik wat meer concentratie heb of verwacht. En dan misschien iets minder licht. Maar het liefst zit ik gewoon dicht bij het raam.	
		Ja, op zich het daglicht is goed op de grote werkvloer. En in de vergaderruimtes en concentratiewerkplekken vind ik wat beperkt daglicht. Dat mis ik wel. En aan de andere kant is ook wel een grote ruimte om te vergaderen, maar die is niet ingericht met een scherm dus die wordt meer een keertje voor een lunch gebruikt. Geen scherm maar wel daglicht. Dus misschien als er een herinrichting komt, dat ze nog naar kunnen kijken.	2.70
		Dus ik kan me voorstellen dat zij dit pand fijner vinden, dat ze een keer aan het raam kunnen zitten. En mocht er te veel licht zijn, waardoor je misschien je beeldscherm niet helemaal goed kon lezen, dan kon je altijd nog de lamellen naar beneden doen.	3.14
		En het daglicht is beter verdeeld in dit pand. In het oude pand had je op bepaalde plekken veel daglicht en op andere niet. Nu is overal veel daglicht.	3.59
		Ja, dat werkt erg fijn, een lichte en ruime werkomgeving	3.60
		Het is op dit kantoor niet echt van toepassing, maar ik heb wel eens bij een klant gezeten waar alles heel donker was ingericht. Zowel qua kleur als qua licht. Dat vond ik niet fijn werken. Dan wordt je erg somber. Eigenlijk heeft dat ook weer met gemoedstoestand te maken.	3.70
		Niet goed. Met name het kantoor waar ik zit. Daar heb je geen direct daglicht dus alleen maar kunstlicht. Dat kan ik wel heel erg merken aan mijn ogen. Ik moet vaker een bril op, nee dat is niet goed. En 's middags gaan er nog automatisch screens naar beneden, nou dan is het helemaal een donker hok.	4.47
		En in het nieuwe pand hebben we screens voor de ramen, dat werkt een stuk prettiger. Want je houdt al het licht buiten op het moment dat je de luxaflex dicht doet.	6.19
		en het licht is ook fijn. Dit pand is lichter op één of ander manier. Het andere pand had ook veel glas en lichtinval alleen dat werd denk ik door de lamellen geblokkeerd. Dit pand heeft een ander systeem om ongewenst daglicht buiten te houden en dat werkt beter waardoor je op gewenste momenten genoeg licht hebt. Dus dat is wel heel prettig.	6.71
		Ik heb wel het idee dat het hier lichter is. Met name omdat het ook wat hogere ramen zijn tot aan de vloer. Dat hadden we daar niet. Het stoort mij verder niet. Ik vind het wel mooi. En de ramen kunnen open, dat is ook gewoon fijn. Je hoort dan wel het verkeer maar het ventileert ook gewoon lekker. Wat dat betreft is dat gewoon een hele verbetering.	7.52

		Ik denk eigenlijk dat het nieuwe pand donkerder is, met minder lichtinval	8.34
		Ik zou eigenlijk het liefst een kantoor hebben met heel veel lichtinval. Maakt me niet uit dat het een beetje een vissenkomp is. Daar hebben sommige mensen nog wel eens een hekel aan	8.48
	OUD – kunstlicht	Ik vond het kunstlicht prima, geen problemen mee	1.32
		Het kunstlicht niet echt. Tenzij je in het pikkedonker moet werken. Maar anders heb ik altijd wel het licht van de laptop	3.17
		en het kunstlicht was ook goed. Ik had daar eigenlijk geen problemen mee	4.10
		En het kunstmatige licht, heb ik nooit op gelet om eerlijk te zijn. Gewoon TL-verlichting denk ik. Het was voldoende	6.17
		Nee ook niet, was prima. Ook goed (kunstlicht).	7.17
		Nou, eigenlijk helemaal niets. We hebben zelfs een tijdje gehad dat we met de lichten uit werkten. Omdat het dan soms fijner voelde als het licht uit was. En het scheelt natuurlijk een stukje energie. Dus dat hadden we wel. Maar mijn productiviteit veranderd er niet bij.	7.18
		Op zich het gebruik van kunstlicht was ook gewoon prima	8.14
	NIEUW – kunstlicht	Daar ben ik niet heel erg mee bezig, het valt me niet op. Maar het is wel zo dat het allemaal automatisch gaat. Dus als er niemand zit gaat het licht ook uit. Dat vind ik hartstikke goed. En dat werkt ook gewoon. En het is volgens mij ook nog in secties verdeeld. Dat wanneer er tegenover je niemand zit, dat het licht daar uit gaat. Maar verder let ik er ook niet op.	2.71
		Daar is voor mijn gevoel niks aan veranderd. Alhoewel, ik heb wel gehoord dat er in het oude pand nog gewone lampen waren en nu led verlichting. En is fijner voor je ogen. Dat geeft geen hoofdpijn en zo. Maar ik heb daar zelf geen last van.	3.15
		Dat is ook veranderd. Wat ik net zei is er in dit pand gebruik gemaakt van led verlichting waardoor er minder knipperlicht is. Dat leidt tot minder hoofdpijn klachten. En daarbij is het zuiniger en beter voor milieu.	3.58
		Nee, dat blijft de hele dag hetzelfde (kunstverlichting)	4.48
		Ja, maar ik moet ook zeggen dat op de flexwerkplekken ook wel goed moet worden gekeken naar de verlichting. Dat je een werkplek hebt waar de verlichting ook goed is afgesteld. Eigenlijk is het meubilair zo neergezet voor het oog en om praktische redenen. Maar er is niet gekeken waar de lichtpunten zijn. Dat kan ook nog wel eens meewerken.	4.50
		Ja, ja klopt zeker! En dan ben je dus echt op kunstlicht aangewezen	4.51
		Nee, ik merk geen verschil in kunstlicht	8.35

		Ja, gewoon kantoorlampen.	8.36
	oud – akoestiek	Het was geen echo gebouw. Je hoorde wel veel door de muren heen. Het heeft mij niet gestoord.	1.46
		In het oude pand was het omgevingsgeluid wel goed geïsoleerd. Maar dat kwam ook wel omdat je daar dus in verschillende kantoren zat. Dan zijn er wanden die het geluid van het kantoor naast je tegen houden	3.20
	Nieuw – akoestiek	Nee. Die wanden hebben meer een placebo effect. Natuurlijk helpen ze in de akoestiek. Het helpt vooral als ik zo praat dat er een wand tussen zit en niet gelijk jou bereikt. Maar je moet meer doen dan alleen die paar wandjes wil je echt akoestische maatregelen nemen. Er zijn vrij veel zachte materialen. Het tapijt ligt er wat akoestisch is, vrij nieuw plafond wat akoestische demping heeft. Er is niet echt sprake van geluidsoverlast op de werkvloer.	6.74
		Ja, dat zijn van die akoestische wanden. En die vangen wel wat op, maar natuurlijk niet alles.	8.41
		Ja wel. Dat merk je wel verschil dat er wanden zijn.	8.42
	oud – omgevingsgeluid	Waardoor je toch heel veel last van ruis hebt, ondanks dat je in een afgesloten kantoorruimte zit. Ik moest me soms echt blokken om door te werken als er iemand een vraag stelde die niet aan mij gericht was	1.4
		maar heeft ook zeker een versturende werking voor de overige mensen die daar momenteel aan het werk zijn.	1.8
		Ik denk dat ik dan eerder hinder had van het feit dat mijn collega's muziek aan hadden, wat ik op zich niet erg vind. Maar op het moment dat je moet communiceren, ga je jezelf overschreeuwen	1.47
		Voor mij zelf had ik geen last van wat er allemaal in het kantoorgebouw gebeurde. Je hebt geluiden die horen bij een kantoor, je hebt geluiden die horen bij een huis. Wasmachine, bestek dat klettert	1.48
		Eigenlijk was het vaker zo, zoals nu met de vakantietijd, dat mensen roepen van goh het is wel erg stil he. Je went ook aan een bepaalde mate van bedrijvigheid, geluid van wat in een gebouw aanwezig hoort te zijn	1.50
		Een 3. (omgevingsgeluid)	1.53
		Omdat we met z'n 3en in één ruimte zaten, had ik altijd wel last van het omgevingsgeluid. Misschien komt het ook wel omdat ik me wat minder goed kan concentreren en wil horen wat mijn collega's te vertellen hebben. Ook om te horen of ze een goede uitleg geven of een minder goede uitleg geven. Dus ik had daar altijd wel wat meer moeite om me af te sluiten	2.20
		Ja, doorgaans kies ik toch wel een plek waar ik wat minder last heb van het omgevingsgeluid	2.22
		Ja ook 1.	2.23
		En dan hoor je misschien wel geluiden van buitenaf, maar daar wen je wel aan. Bij de klant heb je het ook niet altijd	3.12

		voor het uitkiezen waar je zit, dus ik ben wel redelijk wat gewend	
		Maar als je in dezelfde omgeving zat met iemand die bijvoorbeeld vaak aan het bellen was, zoals bij consultants nog wel eens het geval is, dan had ik daar soms nog wel eens last van. Als ik zelf moet bellen dan loop ik het kantoor even uit zodat niemand last heeft van mij.	3.21
		Nou ik zat daar natuurlijk in m'n eentje in een kantoor. Dus dat was op zich wel goed. Ik moet wel zeggen als er mensen op de gang waren, we hadden daar zo'n open ruimte en men was daar met elkaar aan het praten en dollen, dan had ik daar wel hinder van.	4.13
		Omgevingsgeluid was er niet echt. Niet hinderlijk aanwezig	6.23
		Nee, omdat je juist veel kamers had, had je weinig last van andere collega's. ik merkte wel aan mezelf dat ik heb prettig vond om aan de andere kant te zitten, waar meer de kamertjes waren. Ik vond het minder prettig om in de open ruimte te werken waar ook alle consultants op dat moment zitten.	6.24
		Als ik dat een cijfer zou moeten geven dan geef ik dat een 2, omdat ik wel merk dat als ik veel lawaai om mij heen heb, dat ik daar afgeleid van wordt.	6.26
		Niet zo heel goed eigenlijk. Of ja, je zat als consultants altijd bij elkaar in een hok dus je luisterde altijd wel mee als iemand aan het bellen was. En ik heb wel eens gehad van oké, dit telefoontje is echt wel privé, maar dan kon je eigenlijk nergens even naar toe lopen om te bellen. Gewoon puur omdat er geen ruimte voor aangeboden was. Je kon wel even de gang op, maar ja, als daar iemand anders staat werkt het nog niet.	8.17
		Nou ik werk altijd met m'n oortjes in. Waar ik ook werk. Dus ik heb daar zelf geen last van. Maar ik kan me voorstellen dat als je geconcentreerd zou willen werken, dan ging dat niet.	8.19
	NIEUW – omgevingsgeluid	Ja op zich kun je dat zelf regelen. Je kunt je er zelf voor afsluiten. Zo nu en dan hoor je je collega's wel een lachen of lol maken, maar daar stoort ik me verder niet aan. En als ik me moet concentreren doe ik soms ook wel mijn oortjes in	2.75
		Maar bijvoorbeeld voor omgevingsgeluid kun je je wel afschermen. Al helemaal in het nieuwe pand. Daar zijn dan concentratiewerkplekken en daar kun je even zitten als je hard aan de slag moet. Dat is wel een goede zaak.	3.24
		Ja, je hebt wel meer geluid van anderen nu je op een grotere werkruimte bij elkaar zit. Maar daar kun je wel rekening mee houden. Als je de radio aan wilt zetten kun je dat even overleggen met je naaste collega's. Bovendien zijn er ook geluidswerende schotten tussen de bureaus geplaatst. Dat neemt vast ook een deel van het geluid weg. Dus het is er wel, maar je hebt er niet heel veel last van.	3.61

		Ja, in mijn eigen kantoor is het goed geregeld, dan heb ik weinig last van ruis. Dat is wel anders als je op de flexwerkplekken zit. Dan willen mensen nog wel eens met elkaar sparren. En dan krijg je dat gelijk mee. Dus je moet daar echt wel rekening met elkaar houden. Of dat je sneller bent afgeleid.	4.52
		Afgezonderd in mijn eigen kantoor. Maar dat heeft ook met name te maken omdat ik daar de telefoon bedien. Dan moet je goed kunnen horen wat er aan de andere kant wordt gezegd. En ook wat je zegt. Als je met meerdere collega's zit krijg je toch weer de opmerking van wat was dat, en dan ze zich er meer mee gaan bemoeien. Dan heb je gewoon minder privacy.	4.53
		Ik merk wel dat je in het nieuwe kantoor sneller afgeleid bent door wat er om je heen gebeurt.	6.46
		Alleen natuurlijk is er omgevingsgeluid en hoor je collega's praten. Dat voorkom je niet	6.75
		Geluid heb je eigenlijk geen last van. Dat komt omdat mensen heel stil gaan werken omdat ze elkaar niet tot last willen zijn of wat dan ook	7.54
	oud – privacy	waardoor wij ook veel last van aan- en inloop hadden	1.3
		Als je heel stil was, kon je het gesprek in de ruimte naast je horen. Maar dat moet je gewoon niet willen	1.49
		Het uitgangspunt was, iedereen heeft z'n deur open. En op het moment dat je de deur dicht deed, werd er eigenlijk geacht, er is een overleg of er moet werk gebeuren waarbij niet gestoord kan worden. Maar sommigen deden bij binnenkomst de deur al dicht. En daardoor zijn drempels erg hoog geworden. Wij hadden zelden de deur dicht. En als wij hem al dicht hadden, was er niemand die zich er wat van aan trok. Er werd gewoon aangeklopt en de deur werd open gegooit. Wij dachten dan ook altijd, wij hebben de deur eigenlijk altijd open, nu is hij dicht, dat betekent dan dat wij wel degelijk iets aan het bespreken zijn. Dat moet op dat moment wel even binnen het kantoor blijven voordat wij daar wat mee doen. Dus met privacy vond ik slecht rekening mee gehouden.	1.51
		Een 2 (privacy)	1.52
		We hadden voor elkaar niets te verbergen. Als HR functionaris heb je wel eens een persoonlijk gesprek per telefoon met een medewerker, bijvoorbeeld als hij slecht in z'n vel zit, of ziek is, dan kon je de deur wel even dicht doen. Dat was wel heel prettig. Ten opzichte van de ander HRM collega's is alle informatie voor iedereen gelijk.	2.24
		Iets minder, een 2	2.26
		De privacy was op zich wel goed. Ik had niet het idee dat er veel schending was van privacy. Bij sommige (telefoon)gesprekken had ik wel zoiets van, dat zou ik zelf	3.22

		niet in het openbaar bespreken. Maar ja, voor de rest was het wel goed	
		Ik denk een 3. Ik denk dat als je geen privacy hebt, je je werk niet goed kunt doen	3.23
		Nee, ik had daar genoeg privacy. Als ik met iemand een 1 op 1 gesprek moest houden, kon ik de deur dicht doen. Dat was goed geregeld.	4.14
		Nee, dat was wel prima. Er was veel glas dus het was open. Maar dat past heel goed bij de organisatie TFM, open en transparant	6.25
		Als je het druk hebt, doe je de deur dicht. Maar ben je gewoon aan het werk en mogen mensen binnen komen, dan laat je de deur gewoon open. Maar je houdt wel je stukje privacy om je heen	7.2
		Voordeel is als je niet gestoord wilde worden, deed je de deur dicht, en dan wist je gewoon dat iemand hard en geconcentreerd aan het werk was, dus niet voor de lol binnen vallen maar dan moet er echt wel wat zijn	7.31
		En ik heb wel eens gehad van oké, dit telefoontje is echt wel privé, maar dan kon je eigenlijk nergens even naar toe lopen om te bellen. Gewoon puur omdat er geen ruimte voor aangeboden was. Je kon wel even de gang op, maar ja, als daar iemand anders staat werkt het nog niet	8.18
	NIEUW – privacy	En in de nieuwe werkomgeving loop je eerder even weg als je zo'n telefoontje krijgt. Dan ga je even naar een stilte ruimte	2.25
		Daar merk ik niet echt verschil in. Als je iets wilt doen waarbij je privacy bij nodig hebt, dan kun je ook even in een concentratieruimte gaan zitten of ergens anders werken.	3.62
		Als je met meerdere collega's zit krijg je toch weer de opmerking van wat was dat, en dan ze zich er meer mee gaan bemoeien. Dan heb je gewoon minder privacy.	4.54
		Privacy is wel een stukje minder. Je loopt gewoon rond bij iedereen. Eerder moest je echt het kantoor in. De kantoren waren vaak wel zo ingericht dat je niet bij elkaar op de schermen kon kijken. Dat je niet de loonstrookjes van een ander ziet bijvoorbeeld. Dus ik ben wel van mening dat de privacy op het oude kantoor beter geregeld was dan hier op het nieuwe kantoor. Dat is wel z'n voor- en nadelen. Maar het is ook wel zo dat medewerkers meer rekening met elkaar houden. Je gaat niet direct bij elkaar op het scherm kijken. Je kijkt elkaar wel echt aan als iemand wat vraagt. Er wordt niet naar gezocht of zo. Maar je hebt wel inderdaad wat minder privacy. Naar het kastje, naar de keuken, dus je ziet elkaar ook veel meer. Je bent wel wat meer in het zicht, dus in je neus peuteren bijvoorbeeld dat valt wat meer op dan in het oude kantoor	7.55
	OUD – ict	Laptop hadden we niet. Maar ook niet gemist	1.54

		Wij moesten steeds schakelen tussen het ene en het andere programma, papiertjes erbij	1.56
		Ik vond het prima, ik kon werken met de middelen die ik had. Meer kan misschien altijd. Maar ik heb mijn werk er altijd naar behoren mee kunnen doen, vind ik	1.57
		Ja, absoluut, (1). Dan heb ik het niet alleen over toegankelijkheid, maar ook over de snelheid van bijvoorbeeld het internet.	1.58
		En omdat je een vaste telefoon had, kon je ook niet makkelijk weglopen voor een telefoongesprek waar je geconcentreerd voor wilde zijn. Dus je moest echt doorschakelen naar een ander toestel in een andere ruimte. Dat is wel omslachtig	2.5
		Toen dacht ik dat het goed geregeld was, maar met de kennis van nu is het nu veel beter geregeld.	2.27
		Ik had toen ook wel een privé laptop waar ik toegang mee had tot de netwerkschijf en tot ons systeem. Maar ik nam niet elke keer mijn privé laptop mee naar het werk om apart te gaan zitten. Soms deed ik dat wel, als ik echt geconcentreerd moest werken. Een laptopje is dan veel handiger.	2.30
		Een 1. Wanneer dat niet werkt, dan zijn we echt onthand.	2.31
		In het oude pand zat ik daar altijd mee te rommelen. (schermen in vergaderruimtes)	2.78
		Dat was ook wel goed. Ik had een laptop dus deed eigenlijk niks met een computer. Soms als ik op kantoor was en er was een werkplek beschikbaar met een dockingstation, dan kon ik de pc daar goed voor gebruiken. Dan kun je op het ene scherm kijken en op het andere werken	3.25
		De telefoon werkte bij mij ook goed, niks op aan te merken. En mocht er een probleem zijn, dan kun je altijd naar de ICT man, die repareert het weer.	3.26
		Het heeft wel een grote invloed. Als je middelen het niet doen of het internet ligt eruit, dan merk je pas hoe afhankelijk je er van bent. Dus ik zou het wel een 1 geven. Maar aan de andere kant, als het goed werkt heeft het verder geen invloed.	3.27
		We hadden daar als backoffice vaste computers. Op zich is daar helemaal niks mis mee. We hadden daar een vaste telefoon, dat was allemaal goed geregeld.	4.15
		Ja dat haperde wel eens, maar dat heb je ook wel in andere bedrijven. Je bent er gewoon heel erg van afhankelijk dus als er een storing is dan kun je helemaal niks meer. Maar of dat vaak voor kwam? Nee, geen hinder van ondervonden.	4.16
		Een 1, want dan kan ik niks meer. Ik ben daar echt afhankelijk van.	4.17
		Ja. Het was wel goed geregeld. Maar dat moet ook voor een consultant die vaak onderweg is. Zeker in vergelijking met een paar jaar terug. Dan zijn we wel verbeterd, bijvoorbeeld	6.27

		door gebruik van one drive. Maar 3,5 jaar geleden, was het wel behoorlijk amateuristisch.	
		Hoe je bestanden moest opslaan. Iedereen had een eigen schijf, een eigen laptop. Maar we hadden geen gezamenlijk netwerkschijf. Dus overal stonden wat bestanden. Als je je laptop niet bij je had, kon je wel van een vaste pc gebruik maken. Dan kon je wel inloggen en bij je mail, maar het was een afgeschermd omgeving. Dan kun je dus bijna niks. Dus het is wel behoorlijk veranderd. Er stonden vrij veel vaste pc's op kantoor. En als je daarop aan het werk was, moest je met een usb stick je bestanden van je laptop naar je pc zetten. Dat is wel echt verbeterd. Maar je merkt wel af en toe dat we een kleine organisatie zijn. En dus ook een kleine ICT afdeling hebben. Dan zijn de dingen af en toe wel wat pionierend. Voor one drive hadden we een ander type opslag in de cloud. Dat zou het helemaal worden. Ik was de hele dag in Zwolle aan het werk geweest met een bepaald bestand. Dat had ik opgeslagen. Maar gedurende die dag waren ze met ICT bezig en hebben ze een extensie gewijzigd van de map waar het in stond. Dus mijn hele bestand was gewoon verdwenen. Nou, dat soort dingen, dat is amateuristisch. Dat zou in een professionele ICT omgeving niet kunnen gebeuren. Dan is er een back up aanwezig om dingen boven water te houden. En onze ICT man is natuurlijk in z'n eentje en moet alles draaiende houden. Dus af en toe is het wel zo dat als je een vraag stelt, hij het antwoord ook niet heeft. Door te ondervinden proberen we maar uit te zoeken waar het aan kan liggen. En alles kost geld, dus misschien is het wel een logische keuze. De faciliteiten zijn er wel, alleen als je een probleem hebt, dan is het oplossingsvermogen wat minder	6.28
		Ja veel (1). Ik kan daar heel slecht tegen als dingen niet werken. Soms accepteer je het gewoon als het niet werkt. En eigenlijk moet dat helemaal niet.	6.29
		Goed. Iedereen had een vaste telefoon en een vaste computer. En een vaste aansluiting voor internet hadden we ook. Later hebben we dat uitgebreid met draadloos internet, zodat mensen met een laptop niet hoefden in te pluggen. Maar dan praat ik echt over een jaar of 7 geleden. Maar toen was het zo dat mensen eigenlijk altijd achter een vaste PC moesten kruipen en mensen met een laptop ergens moesten in pluggen, anders hadden ze geen internet. Dan is het wel een aparte gewaarwording als er ineens draadloos internet ligt waarop je dus kunt internetten.	7.19
		Ja, dat heeft wel heel veel invloed. Wij hebben daar heel lang een heel langzame internetlijn gehad. Bij mij is voornamelijk zo dat als ik met laptops en dergelijke bezig ben, updates aan het installeren, ja, dat werkt dan gewoon veel langzamer. Bij een persoon die administratief werk	7.20

		doet, of in een programma aan het werk is of een word documentje typt, is het minder relevant. Maar ik heb daar wel heel veel last van als het internet langzaam is. En ik krijg er ook de klachten van. Wat meer werk betekent.	
		Over het algemeen gaat het met internet en laptops heel goed. Ook omdat we een hele goede ICT man hebben. Die repareert alles.	8.20
		Ja. Zeker. Zonder laptop of internet kun je eigenlijk niks beginnen. Dus het is meer zo dat als het er niet is of er is een storing, dat dat een negatieve invloed op je productiviteit heeft.	8.21
	NIEUW – ict	Het is nu makkelijk, maar als ik het niet had gehad, was ik gewoon lekker verder gegaan. Dat we nu met een dubbel scherm werken is echt wel lekker.	1.55
		En wat ik ook wel heel lastig vind is dat ondanks het hele ICT gebeuren, is het proces van printen niet versneld. En wat daar achter ligt, weet ik niet.	1.80
		Nee, voordat ik daadwerkelijk tot een printopdracht kom en voordat dat dan die printopdracht er eindelijk uit is, ga ik tegen mijn dak aan. En dat kost mij enorm veel tijd.	1.81
		Want ik weet dat ze glasvezel hebben aangelegd en nog meer dingen hebben uitgevoerd. Maar het heeft voor mij nog niet echt geholpen en dat vind ik zonde. En het is ook nog eens zo dat op het moment dat ik die printopdracht geef, kan ik ook niets anders doen. Dat vind ik heel erg hinderlijk.	1.82
		We hebben nu een laptop in plaats van een vaste pc. En een laptop werkt gewoon een stuk sneller dan een pc die we destijds hadden. En een telefoon ook. Je bent gewoon overal bereikbaar en niet meer op dat ene vaste apparaat. Het internet was toen ook goed, maar nu nog beter en sneller.	2.28
		Ik heb wel het idee dat alles zoals de systemen beter werken. Ook in een vergaderruimte een scherm aanzetten en verbinding maken met je laptop gaat goed.	2.77
		Ja, zeker. Dat kost gewoon minder tijd	2.79
		Daarnaast vind ik ook dat de ICT goed geregeld moet zijn. Als je laptop bijvoorbeeld niet goed werkt, dan kost dat zoveel tijd en levert het veel stress op. Ja, dat gaat wel ten koste van je productiviteit. Dat zijn voor mij de belangrijkste dingen. Concentratieruimten en middelen van ICT.	2.86
		Het internet is wel wat sneller geworden. Dat werkt wel fijn. De laptop is hetzelfde gebleven, werkt prima.	3.63
		En de middelen, vooral ict middelen. Je moet je opdrachtgever wel goed te woord kunnen staan en als je telefoon of laptop niet meer werkt, dat is gewoon vervelend	4.74
		Ja, iedereen heeft nu een eigen laptop. En dan heeft wel te maken met het feit dat iedereen nu overal kan inpluggen. Dat vind ik wel positief.	4.55

		Volgens mij is het iets sneller allemaal. Positief, maar dat was eerder ook wel zo. Ongetwijfeld zal hier ook nog een keer een storing plaats vinden. Maar dat kan ook heel andere oorzaken hebben. Externe oorzaken bijvoorbeeld. Maar over het algemeen vind ik het goed geregeld. En mocht er iets aan de hand zijn, dan wordt dat altijd wel weer vrij snel opgelost door het ICT persoon.	4.56
		Ja. Een voorbeeld: Ik bel veel in de auto. Dat zijn momenten dat ik tussen afspraken door een paar dingen oplos. Ik heb de laatste tijd heel vaak dat de telefoon geen verbinding kan maken met de auto. Dan doet ie pas weer als je de telefoon een keer opnieuw opstart. Ik ga er niet eens meer achteraan. Want bij de telefoonprovider zeggen ze dat het aan de auto ligt en bij de garage ligt het aan de telefoon. Ik ga het niet eens meer proberen, maar het frustreert wel.	6.30
		Voor ons als consultant niet, voor de binnendienst wel. geen vaste telefoon, allemaal een mobieltje nu. Voor hun is het wel degelijk veranderd. Maar voor ons niet.	6.78
		Trouwens, die vraag over ICT. Je hebt nu wel overal docking stations nu. En daar moet ik wel aan wennen. Ik vind het prima om op een laptop te werken. Ook wel op een docking station, alleen ik moet er wel echt aan denken.	6.80
		Nee. Dan kom ik om kantoor en dan wil ik mijn voedingskabel pakken en dan denk ik, oh ja, dat hoeft niet. Maar het is meer een soort gewenning. Beide vind ik prettig.	6.81
		Ja, dat zou kunnen. Maar dat doe ik niet. Dat zou wel storend werken. Als je dat op kantoor wel hebt, 2 schermen en bij de opdrachtgever niet. Ik vind het wel handig om op 2 accounts te zijn ingelogd. Van TFM en de opdrachtgever.	6.82
		Voor de ICT middelen, omdat je op verschillende plekken werkt, moet je goed met je opdrachtgever kunnen communiceren	6.86
		Ja. We werken sowieso allemaal op laptops en dockingstations. We hebben alles draadloos. Bepaalde hardware is nog wel bekabeld. Ik ben de enige die nog outlets gebruikt voor het repareren van laptops. Maar verder is alles draadloos en dat werkt gewoon perfect. Dat gaat hartstikke goed. De internetverbinding is een stuk sneller. Wat dat betreft hebben wij niks te klagen.	7.56
		Eigenlijk wel zoals het nu ook is. Internet moet goed zijn, telefonie moet goed zijn.	7.68
		Er is wat meer werkplekbeheer nodig. Mensen moeten werken nu wat meer met een dockingstation. Dan wil een schermje niet aan en die moet ik dan even helpen. Voorheen deed je de computer aan en er was beeld. Nu heb je dubbele schermen. Dat is voor veel mensen ook een verademing. Op 1 scherm kijken en op het andere dingen doen. Maar dat heeft wel een stukje extra werkplek beheer nodig bij de mensen. Ja, dat blijf je altijd houden. Het blijft	7.71

		een nieuwe techniek en mensen moeten dat ook leren en eigen maken	
		. Ook met telefonie. Het was geen vaste telefoon meer met een hoorn en bellen een doorverbinden en ophangen. Het was nu een smartphone met een app en dan moet je dingen gaan veranderen. En dan is helemaal anders.	7.72
		Geen verschil in ict	8.43
		Soms is het wel handig dat er gewoon vaste computers zijn, dan hoef je niet met een laptop heen en weer te slepen. Maar dat past niet helemaal bij mijn functie.	8.50
	OUD – groenvoor-ziening	Matig, er was wel een bureau ingehuurd. Dus wat er stond werd ook wel onderhouden. Ik het zelf wel heel belangrijk.	1.59
		Persoonlijk denk ik dat er wel wat vaker een bloemetje op de receptie had kunnen staan. Of bij binnenkomst, want dat oogt gelijk al beter. Het heeft natuurlijk ook invloed op je zuurstofgehalte. Dat had daar misschien wel wat kunnen doen. Misschien was er ook wel niet genoeg ruimte om meer planten te plaatsen. Dat kan een overweging zijn geweest. Er had meer aandacht aan besteed kunnen worden. Ik denk dat groen wel invloed heeft op het welbevinden waardoor je anders gaat werken.	1.61
		ja, (groenvoorziening wel invloed op productiviteit via sfeer)	1.63
		Ja, we hadden toen een plant op onze kamer staan. Door het hele pand stonden wel een aantal planten staan.	2.32
		Ja, of nepplanten. En echte planten zullen misschien echt wel wat met het zuurstofgehalte doen.	2.34
		Nee, daar merk ik persoonlijk niks van. (zuurstofgehalte)	2.36
		Even nadenken, hoor. Want volgens mij hadden we in het oude pand wel een aantal planten. Maar ik moet zeggen dat dat me verder niet is bijgebleven. Kun je wel nagaan wat voor indruk het op me heeft.	3.30
		Niet dat ik weet. Ik merk niet dat er betere lucht is als er planten rondom mij staan.	3.33
		Een 5. Het heeft voor mij geen invloed.	3.35
		Dat was goed geregeld. We hadden een paar mooie plantenbakken in de centrale ruimte en in de kleinere kantoren had je wat planten op je bureau, dat was goed geregeld.	4.18
		Ja, dat is absoluut fijn. Wat die plantjes doen, ik weet het niet. Maar het is het toch een beetje sfeer, je wordt er rustig van. Het is gezellig.	4.19
		Ja, positief.	4.20
		Ik denk niet dat mijn productiviteit omlaag gaat. In dit kantoor hebben we het nog niet en ik mis het wel.	4.21
		Ja, absoluut (merk wel of niet aanwezig)	4.22
		Het waren vrij hoge bloempotten. En dat was eigenlijk de enige aankleding van het kantoor. Dus ik heb er geen last van als het er wel of niet is. Maar je hebt er ook niets aan	6.31

		Ja, dan moet je wel naar het algehele plaatje kijken of er planten bij passen. Als je een heel erg basic inrichting hebt, dan hoort een plant daar misschien minder bij. En ik vind ook dat als je met planten gaat werken, dan moeten er de juiste bloempotten bij. De juiste grootte, omvang, kleur, noem maar op. Het totale plaatje moet dan kloppen. En planten neer zetten omdat het gezond is, daar heb ik niets mee.	6.32
		Nee, het is niet zo dat je dan ineens denkt van nu is het toch ineens lekker fris. Daar geloof ik niks van.	6.34
		Nee (geen invloed).	6.35
		Ik had een plant op m'n bureau. Eigenlijk kijk je er na verloop van tijd dwars door heen. Dan weet je niet dat ie er is. Maar ik ben wel van mening dat het wat meer aanwezig mocht zijn. Er waren wat planten her en der. Maar het had wel iets groener gemogen.	7.21
		Ja, ik vind het wel een stukje gezelligheid. Met name als je hokjeskantoren hebt, dan is een plant toch wel iets vrolijks op je bureau. Maar met het klimaat daar, zou een kleurrijke plant niet lang overleven. Dus dan zit je toch al snel gebonden aan een vetplant of iets anders. Maar het geeft mij altijd wel een stukje vrolijkheid	7.23
		Nee, ik denk het niet (geen invloed op zuurstof gehalte).	7.24
		Ik kan me niet eens herinneren dat we planten hadden.	8.22
	NIEUW – groenvoorziening	Daar zijn de planten volgens mij mee verhuisd. Dus dan staan dezelfde planten hier ook.	3.31
		Nee eigenlijk niet, zijn me nog niet opgevallen.	6.79
		Ja, ik heb ze wel gezien. Ik heb ook een plant op mijn bureau staan, maar die kijkt mij al een aantal weken wat bruin aan. En nou geef ik hem wel water, maar volgens mij is het echt stervende. Of dat nou komt door het klimaat, ik weet het niet. Maar hij is wel aan zijn einde. Ik heb er verder ook geen verstand van.	7.57
		Ja, eigenlijk wel. we hebben bij Junis hele grote struiken in de kantoren. En dat geeft toch wel een beetje een huiselijk gevoel	8.23
		Nee, dat denk ik niet (geen invloed op productiviteit)	8.25
	oud – koffie	Koffie ging er met liters door. Ja, of het heel lekkere koffie was, weet ik niet. Denk wel dat wij echt heel erg gesetteld zijn met het idee van wij komen binnen en crossen direct naar het koffieapparaat. De meeste gesprekken gebeuren ook bij het koffieapparaat. En op het moment dat het apparaat werd schoon gemaakt, was iedereen even ontregeld. Of het pre se productiviteit moet beïnvloeden, nee, je kan ook je eigen koffie kannetje mee nemen. En daar moet je content mee zijn. En het is fijn als het goed smaakt en dat het er is.	1.64
		Vond ik ook prima.(koffie)	2.38

		Dat vorige was geloof ik snelfilter	2.40
		Nee, niet de kwaliteit van koffie.	2.42
		Zo nu en dan heb ik wel behoefte aan koffie, maar dat kan ook suiker zijn, of wat anders. Maar ik heb soms wel eens behoefte aan iets anders dan water of thee. Ik denk dat het op die manier wel invloed heeft om mijn productiviteit. Een soort van boost krijg ik dan, op welke manier dan ook	2.43
		Ook goed. Er zijn wel verschillende tests gehouden om de koffie te verbeteren, naar aanleiding van sommige medewerkers. En daar is dacht ik ook wel wat mee gedaan.	3.36
		Ja, voor mij wel. Ik neem wel geregeld een kopje koffie. Daarnaast vind ik het ook fijn om naar het apparaat te lopen. Dan ben je even in beweging, het is daar gezellig en je spreekt er je collega's. Dat vind ik wel positief. Het kan misschien ook wel afleidend werken. Maar ik vind het wel gezellig, even kletsen met een kopje koffie. En het hoeft natuurlijk ook niet lang te zijn, maar even wat anders dan een beeldscherm voor je, is wel fijn. Dus ik zou het een 2 geven	3.39
		Nee, drink ik niet. Maar ik heb me wel intensief bezig gehouden met de aanschaf van een nieuw koffie apparaat. Het oude apparaat had een intensief schoonmaakproces. 1 keer in de week moest je het helemaal uit elkaar halen. Met allerlei onderdelen en zonder de ICT-man begon ik er niet eens aan. Want dan was ik bang dat ik het niet meer in elkaar kreeg	4.23
		Dat dan weer wel. we hebben nu goede automaatkoffie. De koffie die we in het oude pand hadden, was echt verschrikkelijk.	6.36
		Vooraf aan het systeem. Het was een soort poederkoffie. Koffie moet goed smaken, maar moet er ook goed uit zien. Bij de vorige automaat, als je daar gewoon koffie nam, dan komt het er heel mooi met schuim uit, maar zodra het schuimlaagje weg was, zaten er een soort zwarte stukjes in. Dan nodigt het ook niet uit om te drinken. Ik houd er van om sterke koffie te drinken. Dus moet het voor mij ook een goede koffiesmaak hebben. En dat creëer je het beste met verse bonen. Dat is voor mij al een hele vooruitgang.	6.37
		Het is niet dat als er geen koffie is, ik mijn werk niet goed kan doen. Dan drink ik eerder water of zo. Normaal zou je misschien 10 koppen op een dag maar dan zou je er 5 drinken en de rest water.	6.39
		Eerst een echt koffiezetapparaat. Dus degene die als eerste binnen kwam, die zette koffie. Dan is vaak na 10 kopjes de kan leeg en dan moet het weer bijgevuld worden. Dan moest iemand weer koffie zetten, maar tegen de tijd dat hij tijd had om weer koffie te halen, was de kan weer leeg. Dus dat was in het begin wel slecht geregeld. Maar goed, toen waren we ook nog een stuk kleiner. Later is er een koffiemachine gekomen. Dat is gewoon makkelijk hé. Altijd	7.25

		beschikbaar, altijd koffie 's ochtends en eigenlijk nooit storingen. Dus ja, ik vind het wel belangrijk dat 's ochtends direct goede koffie hebt.	
		Ja, wel dat de ene boon wat sterker smaakt dan de andere boon. Maar daar zaten ook wel weer wat reclame dingetjes achter. Hand geplukt of met machine geplukt. Maar ik proef daar echt geen verschil tussen. Maar qua smaak zat er soms wel wat verschil in.	7.26
		Ja zeker, als niet begint met koffie 's ochtends. Maar het is natuurlijk ook wel een verslaving. Als je eenmaal koffie hebt leren drinken en het is er dan 's ochtends niet, dat je heel anders in je werk begint.	7.27
	NIEUW – koffie	Maar het is nu wat luxer. Een bonenautomaat	2.39
		Ik vind het nu wel lekkerder. Dus dat is ook wel vooruit gegaan	2.41
		Want nu in het nieuwe pand hebben we een nieuwe koffiemachine. Die werkt met bonen. Dat is over het algemeen wel lekkere koffie, beter dan filterkoffie. Maar ik denk ook wel dat het een stukje beleving is. Als je ziet dat de koffiebonen worden vermalen, dat je dan automatisch denkt dat het ook betere koffie is.	3.37
		Koffie hadden we het net over, is erg goed te drinken	3.64
		Het koffiezetapparaat wat we nu hebben, helemaal top. Ook goede berichten dat het goed te drinken is. Erg gebruiksvriendelijk	4.24
		Ja, 1. Dat is echt belangrijk. Mensen kunnen niet zonder koffie volgens mij. Ik ben zelf een thee drinker en dat geldt hetzelfde. 's Ochtends even een bakkie. Ook de plek waar hij staat. Vaak is dat toch een ontmoetingsplek waar je collega's even kunt spreken op een andere manier dan werk. Ja, dat straalt absoluut sfeer uit. En ook naar je klanten en bezoekers toe. Dat je een goede kop koffie kunt aanbieden. En ook het feit dat er keuze is.	4.25
		Ja, een stukje kwaliteit is dat.	4.27
		Dus moet het voor mij ook een goede koffiesmaak hebben. En dat creëer je het beste met verse bonen. Dat is voor mij al een hele vooruitgang.	6.38
		De koffie is goed. Vind ik ook positief. We hebben nu ook een pantry waarbij we alles voor handen hebben. Je hebt er een mooi zitje bij. Je zit niet in het zicht. Je kunt gewoon even lekker zitten zonder dat iedereen je het beleg van het brood af staart.	7.67
		ja, geen verschil in koffie of thee.	8.44
	OUD – parkeren	Ik kwam meestal op de fiets, dus ik had daar weinig moeite mee. Maar ik kan me voorstellen dat daar klachten over waren. En er waren ook gewoon te weinig parkeerplekken in verhouding met het aantal personeelsleden dat met de auto kwam	2.44

		Als jij lang moet zoeken naar een parkeerplek, dan gaat dat misschien wel ten koste van. Of ja, of je dat wel als werktijd moet rekenen. Dus ik denk niet dat het echt invloed heeft. Maar ik kan me wel voorstellen dat iemand geïrriteerd binnen komt als hij geen plek heeft kunnen vinden. En hem dus op een plek heeft moeten neer zetten waar hij misschien beboet kan worden. In die relatie kan dat misschien wel invloed hebben. Maar dat is misschien meer op je gedrag of humeur, en dat heeft dan weer invloed op de productiviteit. Een 3, denk ik dan.	2.46
		Ja, dramatisch. Er kon niet goed geparkeerd worden. Er was te weinig plek waardoor auto's werden ingesloten. Als je weg moest had je altijd kans dat je eerst degene moest opsporen waar de auto van was, zodat die hem weer kon weg zetten.	3.65
		Ja, het waren er te weinig, te properig op elkaar. Als ik met de auto kwam, dan was ik altijd blij dat ik geen schade had van een ander. En ook voor bezoekers die geen parkeerplek hadden en dan weer bij mij kwamen. Dan stonden ze dubbel geparkeerd. En het konden ook andere mensen dan je eigen collega's zijn aangezien we op een bedrijventerrein zaten met meerdere bedrijven. Nee, dat was niet prettig.	4.28
		Dan begin je je dag niet goed. Bij het verlaten van het pand ook. Ik zou het toch wel een 2 geven.	4.29
		Creatief. Het laatste half jaar ontstond er wat ruimte omdat er leegstand ontstond in omliggende gebouwen. Dus konden mensen daar ook parkeren en dat gebeurde ook. Maar dat is ook pas gebeurt toen het de spuigaten uitliep op onze eigen parkeerplekken. We hadden er een stuk of 10 denk ik. Maar de weg er naar toe werd ook geblokkeerd. Dus op een gegeven moment stonden we dik 3 rijen naast elkaar. Waardoor je heel vaak eerst moest rondvragen van wie is die auto, kun je je auto even weg zetten. En soms had je een heel treintje van 4 à 5 auto's die eerst achteruit moesten voordat er 1 uit kon	6.40
		Nee, ik vind het meer vervelend voor klanten. Je durft klanten bijna niet meer op bezoek te vragen omdat ze niet kunnen parkeren. Dan ben eerder geneigd van ik kom naar jou toe, of we spreken op een externe locatie af in plaats van op ons kantoor.	6.42
		Ja, dat was altijd een lichtelijk drama. Te weinig plekken. Dat had natuurlijk ook met de groei te maken. Later zijn er wel wat plekken bij gekomen. Maar ja, op een gegeven moment moesten wij dan verder weg parkeren omdat consultants het recht hadden om dichterbij te parkeren. Wij zitten er 90% van de tijd en de consultants veel minder, dus dat vond ik een beetje een rare manier. Maar goed, later hebben wij daar intern nog wat aan veranderd. Met name medewerkers die dan op de fiets kwamen, dat scheelt toch	7.28

		wel wat in plekken. Maar toch is het altijd wel een doorn in het oog geweest bij iedereen	
		Wel wat, als je 's ochtends op tijd bent, heb je gewoon een plek. Het nadeel is als je tijdens kantoortijd weg moet en er staat een auto achter je, moet je eerst die persoon weer bellen van joh zet je auto even weg. Maar ook als ik boodschappen haal of dingen inkoop bij Sligro samen met een collega, dan moet je zorgen dat als je weer komt ook weer een plekje hebt, want vaak is ie dan bezet en moet je ergens anders parkeren. En dan moet je met alle boodschappen veel verder lopen. Ja dan ben je er op een gegeven moment wel helemaal klaar mee, dan moet je eerst even rustig zitten nadat je alles 4 keer in de handen hebt gehad. Dan gaan we later wel weer verder. Dus ja, dat heeft wel invloed op mijn productiviteit.	7.29
		Ja, ik zou het parkeren toevoegen. Dat was in het oude pand nogal een drama en toch wel heel belangrijk voor de medewerkers. Bij andere organisaties is het ook slecht hoor. Ik ken er wel 1 waarbij de medewerkers er een sport van maken om vroeg te beginnen, anders hebben ze geen goede werkplek. En dat is wel een irritatie factor. Maar nu in het nieuwe pand is dat geloof ik wel wat beter geregeld.	8.47
	NIEUW – parkeren	En op dit moment zijn we er wel op vooruit gegaan. En ik verwacht op enig moment nog wel dat ze de parkeerplekken gaan toebedelen aan de bedrijven. (de verschillende bedrijven die op het terrein gevestigd zijn) Maar vooralsnog is er genoeg plek.	2.45
		Ja (goede parkeergelegenheid)	2.80
		Dat is nu wel beter geregeld hoor. Er is meer plek. Maar nu is het vaak zo dat mensen zo dicht mogelijk bij de ingang willen parkeren. Dat kan niet altijd maar er is op het terrein nu nog genoeg plek.	3.66
		En dat is nu wel een stuk beter denk ik. Natuurlijk omdat er veel meer parkeergelegenheid is. En meestal ben ik er alleen op vrijdagmiddag, en dan is het niet het drukste van de week, denk ik.	6.41
		Ja, het is nu een stuk beter. Wel is het zo dat als de burens er allemaal zijn, het wel een stuk drukker is. Qua parkeren. Iedereen heeft gewoon vrij spel om de auto neer te zetten. Als je hier 's ochtends om 8 uur bent, kun je prima voor het gebouw parkeren. Ben je er rond half 9, 9 uur dan moet je hem ergens aan de zijkant neer zetten. Als je dat eenmaal weet dan rijd je er niet helemaal om heen, maar ga je rechtstreeks naar de zijkant. Maar geen auto's dubbel parkeren of achter elkaar. Dat is gelukkig allemaal niet meer nodig. Er is gewoon ruimte zat.	7.58
		Ja, zeker. Ook klanten hoeven niet te zoeken naar een parkeerplek of dat ze hem maar ergens neerzetten bij een ander bedrijf. Dat hadden we voorheen nog wel eens. Dan komt er weer iemand van hé, die auto hoort hier niet. Dat	7.59

		heb je hier gelukkig niet. Een parkeerplek deel je met elkaar. En iedereen kan daar z'n auto neerzetten.	
Mentale elementen	OUD – sfeer collega's	Het helpt ook voor een intieme band. Want je werkt heel nauw samen met de collega's die je hebt. Zowel privé als in de werksfeer, dat je even snel kan schakelen	1.5
		daar waar mensen zitten, lopen andere mensen aan. Die komen gewoon even vragen of een stukje social talk. En dat is hartstikke belangrijk en gezellig en leuk,	1.7
		De meeste gesprekken gebeuren ook bij het koffieapparaat	1.65
		Ja, je kan iemand voor z'n werken aannemen. Je kan ook kijken, past iemand in het team. dat is iets wat ik door de jaren heen wel geleerd heb. Je kan beter iemand iets minder gekwalificeerd aannemen die in het team past want die trekt zich wel op aan de groep en die komt er wel. Als iemand die puur op de punten wordt aangenomen waarop jij je advertentie hebt uitgezet. En verder daar eigenlijk niets te zoeken heeft. In de zin van, je kan merken dat iemand daar niet helemaal in het team past. Die werkt echt van het is 5 uur, ik ga naar huis. Die kan daar ook heel gelukkig mee zijn hoor, laten we dat voorop stellen, maar ik denk wel dat het een bottleneck gaat geven voor de andere mensen om hem heen. Het is even afhankelijk van de kwalificatie waarop je iemand zoekt. Als je iemand ad interim zoekt, dan moet hij absoluut geen binding hebben met het bedrijf. Want die wordt over het algemeen voor iets aangenomen wat niet heel leuk is om te doen. Zorg dat je dan geen binding hebt met je bedrijf. Zeg maar een konijn wat je een naam geeft dat eet je niet, een konijn dat je geen naam geeft, kan je slachten.	1.69
		Ja, en het hangt ook af van wat voor soort mensen je zoekt. Mensen in de buitendienst zijn vaak individueel op projecten gesteld. Hij kan het prima met het team vinden maar is vaak individueel en kan goed met zijn team manager sparren, dan kan dat afdoende zijn. Dus wetende in welke context je iemand zoekt. Maar ik denk zeker, vooral op een support office, dat het belangrijk is dat je er voor elkaar staat, iemand trekt zich dan wel op aan de groep. Als iemand z'n welbehagen goed is, dan wil die daar ook voor gaan. Dan voelt hij zich op z'n plek, op z'n gemak. Dat gaat hij er ook voor en komt hij er wel. En daar is het hele team bij gebaad. Dat betekent ook dat wanneer er iemand uitvalt, de rest zegt van joh, kom op even allemaal de schouders eronder. Als iedereen 5% meer geeft dan komt het basis werk wel af en als diegene dan terug is, dan is het ook goed. Voor mij zitten al die dingen in elkaar verweven.	1.70
		Op zich de sfeer onderling was goed. Maar het contact omdat je allemaal op verschillende plekken tussen muren zat, was minder. Je kon toch niet zien of de andere persoon op zijn plek zat, of aan het telefoneren was	2.47

		Wel een 1.	2.49
		Elke relatie denk ik wel, zowel met collega's als leidinggevenden. Als dat niet lekker loopt dan heb je daar wel last van.	2.55
		En omdat iedereen dus eigenlijk altijd op dezelfde plek zat, in ieder geval de mensen van de back office, sprak je veelal dezelfde personen. En omdat ik vaak onderweg ben, spreek ik de collega's die ik nodig heb vaak wel via de telefoon. Je naaste collega's waar je bijvoorbeeld een klus mee had. En de back office sprak je eigenlijk alleen wanneer je ze op kantoor zag	3.6
		De sfeer, die was wel goed. Al sprak je sommige collega's meer dan anderen. Maar dat kwam ook wel omdat je dus op verschillende afdelingen zat. En de back office had vaste plekken. Dus als je ze wilde spreken moest je al naar ze toe gaan. Of tijdens de lunch kletsen. Maar de sfeer was altijd goed. Ik had niet het idee dat sommige mensen achter bleven in het team, of zich niet goed konden vinden in de afspraken. Dus ja, dat was goed	3.41
		Ik denk het wel. als je het niet goed kunt vinden met je collega's, dan ga je automatisch minder fijn aan het werk. Maar je moet je werk sowieso leuk vinden om te doen, anders zit je niet op je plek. En dat komt tot uiting in je productiviteit	3.42
		Ik denk wel een 1. Ja, een goed team is heel belangrijk.	3.44
		Prima. Zoals ik TFM ken, informeel en laagdrempelig en leuk. Dat is past denk ik ook wel bij een bedrijf met relatief jonge mensen allemaal. Daar is ook geen sprake van zware hiërarchie of wat dan ook. Dat straalt het bedrijf ook niet uit, dus de sfeer is hartstikke goed. En daar zit voor mij ook een soort balans in. Ik kies er vaak voor om in een kleinere ruimte te zitten want dan kan ik geconcentreerd werken. Als het te gezellig is, dan stoort ik mij	6.43
		Nee, niet zo zeer. Ik spreek sommige collega's niet vaker dan anderen omdat ik toen al de kamers afging om iedereen goedendag te zeggen. Dus ik kwam toch iedereen wel tegen.	6.45
		Ik ervaar het eigenlijk wel als goed. Er waren wel eilandjes. Bepaalde afdelingen met name. En natuurlijk wordt er samen gewerkt, anders zijn we ook geen bedrijf. Ik vond het altijd wel gezellig. Voordeel is als je niet gestoord wilde worden, deed je de deur dicht, en dan wist je gewoon dat iemand hard en geconcentreerd aan het werk was, dus niet voor de lol binnen vallen maar dan moet er echt wel wat zijn.	7.30
		Verder was het zo dat doordat er verschillende kamers en afdelingen waren, je eigenlijk nooit contact met elkaar had. Als je in de ene hoek van het pand ging zitten, zag of hoorde je de rest van je collega's ook gewoon niet	8.3
		Maar het is wel zo dat je nu een keer naast iemand van financiën kunt gaan zitten, of naast iemand van HRM. Dus	8.5

		nu hoor je hun ook afspraken maken. Daardoor krijg je iets meer mee wat hun werkzaamheden zijn. En als je hoort dat ze een vraag stellen aan iemand over een klus waar jij net mee bezig bent. Er is meer interactie, zeg maar.	
	NIEUW – sfeer collega's	En wat nou leuk is aan dit nieuwe kantoor, is dat je daadwerkelijk contact hebt met je externe collega's. Voorheen zat je echt met je eigen mensen. En je hebt mensen die binnen komen en direct wat van je moeten en draaien zich dan weer om. Het probleem wordt bij je neergelegd en los het maar op. En nu is er veel meer interactie. Dat is wel heel leuk. Het zou nog mooier zijn als op een gegeven moment die verweving komt met de buitendienst. Daar wordt al veel voor georganiseerd en ze organiseren schijnbaar zelf ook wel heel veel, maar dat is allemaal onderling. Zij zien elkaar niet zoveel en spreken 1 keer in de zoveel tijd wat met elkaar af. En of dat komt omdat de vaste groep nog wel eens wisselt. Maar ik zou het wel leuk vinden als iedereen daarbij betrokken werd. En niet alleen onder het mom van een rebranding, maar gewoon een stukje spontaniteit. Dat zou voor het welbevinden en de werksfeer positief zijn	1.83
		Nou wat ik net aangaf, als iemand van de buitendienst aankwam dan hadden ze een probleem. Dat wordt dat bij ons gebracht en moet dat maar opgelost worden. En je draait je weer om en gaat het kantoor weer uit. Nu gaat het makkelijker over de schotten heen van hé, ja, ik heb dat mailtje nog staan en misschien kun jij daar wat mee? De communicatie is wat zachter geworden. De drempel is verlaagd. Wat minder van: dat moet jij maar doen. Meer van: we zijn er met z'n allen. Je ziet elkaar ook veel meer. Ik vond het ook een mooie opmerking in de eerste weken dat we hier zaten. Toen zei iemand, goh de technische man doet eigenlijk wel heel erg veel. Dat had ik niet verwacht. En wij (vast groep) wisten dat wel. Maar ik vond dat eigenlijk wel een hele trieste opmerking. Dat zegt dus iets over hoe je tegen iemand aan kijkt. Terwijl je niet weet wat hij doet. Dat vind ik ja, vind ik wel heel jammer. Dat geeft dus aan welke informatie hij van iemand anders aan neemt om tegen iemand aan te kijken. De communicatie is fijner. Waar mensen elkaar voorheen echt aanspraken op dingen, merk je nu dat het toch wel meer in een natuurlijke balans gaat. Maar je ziet nu ook gewoon dat iemand heel erg druk is en kun je je bedenken: kan ik die persoon wel even storen. Het gaat zachter, en dat vind ik heel mooi.	1.85
		Nu zie je veel sneller of iemand vrij is om even een vraag te stellen, dus nu loop je sneller naar iemand toe. Om even een vraag te stellen. En de sfeer, zo nu en dan vind ik het in de nieuwe omgeving wel heel erg rustig. Aan de ene kant is dat heel erg prettig werken voor de concentratie. Aan de andere kant ben je misschien wel even iets te bang om	2.48

		bijvoorbeeld een grapje te maken want dan horen ineens 10 mensen het in plaats van 2 of 3 collega's. Dus ja ik denk dat daar nog een tussenweg in gevonden kan worden. Zo nu en dan even donderjagen, even dom doen. Omdat je nu toch in een grote ruimte zit, ga je minder snel gek doen. Terwijl dat wel soms nodig is.	
		Ja, dat denk ik wel. dat collega's even wat sneller langskomen. Even een rondje maken en bewust goedemorgen zeggen. Ik maak ook altijd wel even bewust een rondje, even hallo zeggen. Nu zie je het gewoon eerder als mensen komen of gaan. Daardoor heb je sneller contact. Of je wil diegene die weg gaat nog even wat vragen, dat kan dan nog even snel.	2.81
		het is daar gezellig en je spreekt er je collega's. Dat vind ik wel positief. Het kan misschien ook wel afleidend werken. Maar ik vind het wel gezellig, even kletsen met een kopje koffie	3.40
		Ik heb hier en daar wel eens wat gehoord. Het is nu ook wel veel stiller op de werkvloer. Mensen zijn haast bang om iets te zeggen. Dat maakt de sfeer wel een beetje somber. Als je in een groepje van 4 personen zit, praat je meer met elkaar en dol je zo nu en dan nog wel eens. Dat gebeurt eigenlijk helemaal niet meer. Iedereen is bang om wat te zeggen omdat anderen dan alles kunnen horen. Dus ja, de sfeer is wel veranderd ja.	3.67
		Vaak is dat toch een ontmoetingsplek waar je collega's even kunt spreken op een andere manier dan werk. Ja, dat straalt absoluut sfeer uit.	4.26
		Ja, en daar verbaas ik me ook over. Want in het vorige pand was het natuurlijk heel erg hokkerig. Je zat daar per afdeling verschillend bij elkaar. En nu heb je veel meer een open ruimte. En onder het mom van het nieuwe werken had ik gedacht dat we veel meer naar elkaar toe zouden trekken. Maar dat gebeurt dus niet. Het is net alsof wanneer een kleinere intiemere ruimtes zijn, dat je dan meer durft te zeggen dan in een grote ruimte. En daar verbaas ik me wel over.	4.30
		Nee, ik had het eigenlijk andersom verwacht. Dat als je in een grote ruimte zit dat je dan meer van elkaar mee krijgt. Meer nee, het valt een beetje dood.	4.31
		1, heel erg belangrijk.	4.35
		Ja, daar werk je toch iedere dag mee. En als je een conflict hebt met een persoon die je iedere dag tegen komt, dan zit je toch niet prettig in je vel en doe je je werk minder goed.	4.36
		Ja, zeker heel anders geworden. Ja, het is echt het momentje bij het koffiezetapparaat dat je met een collega nog even alleen bent. Dan kun je nog even met elkaar kletsen. Maar het is niet meer zoals in het andere pand. Zo'n open ruimte heeft dan wel invloed.	4.49

		Nee, dat is juist minder geworden. Daar moet je nu echt even je momentje voor zien te vinden. En niet dat we hier met allerlei geheimen rond lopen. Maar ook een geintje tussen door, dat is ook heel belangrijk, dat gebeurt nu ook niet meer. Het is nu qua sfeer gewoon aanzienlijk minder. Of bijna helemaal weg.	4.50
		En dat de sfeer weer terug komt, ja.	4.58
		Nee, er veranderen wel dingen maar dat is niet gerelateerd aan de huisvesting.	6.48
		Ja, daar heb ik wel belang bij. Of het echt invloed heeft op de productiviteit, weet ik niet. (lang nadenken).	6.49
		Het zou dan meer in de faciliteitenhoek zitten denk ik. Als je wilt dat consultants naar kantoor komen om elkaar te ontmoeten, moet je dan meer bieden dan alleen een kop koffie. Dan moet je ook gewoon een broodje kunnen bestellen of wat dan ook. En het hoeft niet allemaal gratis zijn, daar gaat het me helemaal niet om. Maar misschien moeten we daar nog goed over nadenken. Meer daarin bieden dan alleen een ontmoetingsplek. Vorige week was dat geloof ik, hadden we op vrijdagmiddag vanaf half 5 een borrel. Dat werd dan geregeld onder het mom van de terugkomen van vakantie. Bij mijn vorige werkgever was dat standaard, elke vrijdagmiddag. Niet dat je daarvoor per se naar kantoor moest komen. Maar als je daar was, dan bleef je ook. En je zag ook dat mensen eerder geneigd waren om op vrijdag op kantoor toe te gaan, omdat je dan even gezellig met elkaar wat kunt gaan drinken. Hetzelfde met een broodje eten tussen de middag. Wij hebben daar nu niets in gefaciliteerd. Bij mijn vorige werknemer was het zo, geen cateraar, maar wel heel eenvoudig broodjes en beleg en zo. Van je salaris werd sowieso een bepaald bedrag ingehouden en tussen de middag werd daar het brood van betaald. En doordat je dat op die manier faciliteert, verplicht je mensen ook om achter je werkplek weg te gaan en even bij elkaar te komen. Dat zie je nu nog niet gebeuren. Mensen zitten nu gewoon achter de laptop te eten. Om die ontmoeting meer te stimuleren, zou je misschien dat soort faciliteiten moeten toepassen.	6.85
		En ik heb nu wel het idee dat mensen wat stiller zijn. Je kunt soms een speld horen vallen. Dan is natuurlijk iedereen aan het werk. Maar ik heb altijd de radio aan staan, maar sinds dat ik hier zit eigenlijk niet meer. Dan ben je haast bang dat je te veel lawaai maakt. Dat mensen last gaan krijgen. Dat is wel een flink verschil.	7.33
		Ik denk het wel. Ik denk ook dat collega's elkaar minder snel face to face op dingen aanspreken, dat dat meer via de mail gaat. En dat sommige collega's dan wel zoiets hebben met sommige mailtjes dat ze eerst tot 1000 moeten tellen en dan weer rustig aan het werk gaan. Maar dat blijft wel in het achterhoofd en heeft wel invloed op de productiviteit.	7.34

		Ja, ik denk dat mensen wel wat voorzichter met elkaar zijn. Als je met 3 of 4 mensen in een kantoortje zit, wordt er sneller over iemand geroddeld dan wanneer je in een openbare ruimte zit. Want dan weet je gewoon dat dat vechten wordt, als je gaat roddelen over elkaar. Dus dat is wel anders geworden. Ze zijn veel voorzichtiger in wat ze doen. Bang om op te vallen, dat mensen lawaai maken en anderen zich eraan ergeren. Als je met elkaar wilt praten ga je ineen vergaderruimte of beneden zitten. Maar je merkt toch dat dat wel weinig gebruikt wordt door mensen. In het begin gingen we ook allemaal beneden pauze houden, maar dat wordt nu eigenlijk helemaal niet meer gedaan.	7.60
		Nee, in principe kun je hier ook prima zitten. We hebben een vergaderzaal waarin de oude lunchtafel staat, daar kunnen we ook gewoon zitten als die vrij is. Nee, ik vind het niet jammer. De faciliteiten zijn er wel, maar dat betekent niet dat we verplicht zijn om er gebruik van te maken. Dus je kiest gewoon zelf. Heel veel mensen gaan ook wandelen tussen de middag. De wandelrondes zijn hier wat groter. Het is of een klein rondje en je bent er zo weer, of een groot rondje en je pauze is om.	7.61
		Ja, klopt. Je merkt er niet echt verschil in. Je roept wel eerder wat. Bijvoorbeeld naar een collega een blok verder op. Dat je zo wat over het scherm heen schreeuwt dan dat je naar elkaar toe loopt. Dat is wel handig. Toen moest je diegene echt opzoeken.	7.62
		Ja prima. Het was alleen wel heel erg in hokjes dus dan sprak je sommige collega's bijna niet. Of je moest echt moeite doen om diegene te spreken.	8.26
		Precies. En al helemaal met de financiële afdeling of HRM. Dat was altijd meer zo van 'ik heb iets van jullie nodig, kom ik wel'. terwijl in de nieuwe situatie, als je naast zo iemand gaat zitten, kun je toch eerder vragen van goh, prettig weekend gehad?	8.27
		Nee, ik denk het ook niet. Ik denk dat ik me dan zou opsluiten in een hok en daar hard zou werken. Ik denk juist dat als ik heel goed met collega's kan opschieten, dat ik juist ga kletsen en koffie drinken. Dus als je het puur over werkproductiviteit hebt, is met misschien wel beter om niet zo goed met collega's op te kunnen schieten. Dan werk je harder door.	8.28
	OUD - relatie leiding-gevende	Nee, dat is nu niet anders geworden. We weten elkaar altijd wel te vinden via telefoon of via de mail. Qua aanwezigheid is mijn leidinggevende evenveel aanwezig als in het oude pand. Dus dat maakt niet uit.	2.50
		Heel sporadisch zat ze er bij ja.	2.51
		Ja zeker	2.53
		Ja, dat denk ik uiteindelijk wel. Elke relatie denk ik wel, zowel met collega's als leidinggevend. Als dat niet lekker loopt dan heb je daar wel last van	2.54

		Goed. Ik kan er goed mee opschieten. Ik denk dat ik hem ongeveer 1 keer per week zie, maar als ik hem nodig heb, kan ik hem altijd bereiken.	3.45
		Is ook belangrijk. Als je niet goed kunt opschieten met je leidinggevende, dan is dat geen fijn gevoel	3.47
		Een 2	3.49
		In het begin dat ik er werkte, werkte ik wel vaak samen met mijn leidinggevende. Dat komt omdat we veel dezelfde klussen hadden. Later werd dat wel een heel stuk minder. Ja, ICT, als het werkt hoor je ze niet, als het niet werkt hoor je ze allemaal. Dus ja, ik heb weinig met een leidinggevende te maken. Als het gewoon draait is er niks aan de hand. Maar ook qua werk ook niet. De consultants hebben natuurlijk veel meer contact met elkaar daarin met leidinggeven en elkaar dan ik. Als ik gewoon zorg dat alles blijft draaien, dan zal je ze ook niet echt horen. Plus dat ik ook nog wel eens buiten de deur ben, dan zie je je leidinggevende ook gewoon minder.	7.35
		Nee, nee, niet echt. Tuurlijk heb ik wel een leidinggevende. Maar dat heeft vooral met inhoudelijk werk te maken. Zolang ik dat gewoon goed afstem, en zorg dat klanten ook op tijd geholpen zijn, heb ik eigenlijk geen problemen.	7.36
	NIEUW – relatie leiding– gevende	Nee, dat is niet veranderd. Ik ben meestal eerder. Ik denk dat ze nu vaker in een open ruimte zit terwijl ze in het oude pand vaker achter een gesloten deur in overleg zat. Nu is toegankelijker en makkelijker aan te spreken.	2.52
		Dat is misschien nog wel meer toegankelijker geworden. Omdat ze nu ook vaker op de algemene afdeling werkt	2.82
		ja. (Relatie met leidinggevende verbeterd)	2.83
		Ja, dat is niet veranderd.	3.46
		Nee, dat is gewoon hetzelfde. Misschien zie ik hem nu net wat vaker. Omdat hij nu niet in een directieruimte kan gaan zitten maar gewoon bij ons op de werkvloer.	3.68
		Hetzelfde als in het nieuwe pand. Het contact mocht wel meer. Dat mis ik wel. Vaker even 1 op 1 zitten of even met een groepje zitten. En dat is ook qua communicatie tweezijdig. Informatie krijgen, even delen, even sparren, ja dat mis ik wel.	4.37
		Een 3, ik doe mijn werkzaamheden wel gewoon op dezelfde manier maar een beetje meer contact zou wel fijn zijn.	4.38
		Wat goed geregeld moet zijn, in ieder geval de communicatie, al helemaal met je leidinggevende, dat het ook van twee kanten komt.	4.56
		Nee, we weten van elkaar dat we elkaar te weinig fysiek zien. Maar we bellen wel een paar keer per week om ideeën uit te wisselen en af te stellen. Ik heb op papier een leidinggevende, maar zo ervaar ik dat absoluut niet	6.52
		Ja, we sparren heel veel op huisvesting en ontwikkelingen binnen het bedrijf, koers die we varen.	6.53

		Ja, dat is heel belangrijk, dat je en goede verstandhouding hebt. En niet als zijnde een leidinggevende, maar iemand waarmee je afstemming zoekt. Iedereen heeft behoefte om kennis en kunde op het zelfde niveau uit te wisselen, dus je wilt wel eens dingen kwijt, even sparren. Dan is heel belangrijk, dat dat goed is.	6.54
		Nee, kijk als een leidinggevende hier op kantoor werkt, dan is iedereen wel wat rustig. Dat is gewoon het bekende: als de kat van huis is, dansen de muizen op tafel. Dat is hier ook gewoon zo. Als er iemand van het management aanwezig is, zijn de mensen toch wat minder uitbundig.	7.63
		Ja, dat denk ik eigenlijk wel. Als je jezelf gewaardeerd voelt binnen het bedrijf, indirect dus ook door een leidinggevende, dan heb ik het idee dat je er meer voor over hebt. Dat je denkt van 'ik pak dit interne project net wat eerder op'. Terwijl als je denkt 'ik heb niet heel veel met hem', zoek het maar uit met je interne projecten. En ik denk het ook nog wel belangrijk is dat we veel bij klanten zitten, maar ook interne producten ontwikkelen. Dus ik niet echt dat de productiviteit bij de klant veranderd, maar wel meer intern. Dat ik denk van hé, dat gaat iemand anders maar doen.	8.29
		Aan de ene kant wel. Want laatst was ik op kantoor, en toen zat mijn leidinggevende er wel. Dus dan ga je automatisch wel even een praatje maken. En dat was eerder niet zo, want er was een grotere afstand tussen de kantoren. Hij doet wel altijd zijn best om te informeren hoe het met ons is, loopt wel altijd lang. Dus het wordt wel gestimuleerd in deze nieuwe werkomgeving.	8.45
	OUD – vrijheid	Eigenlijk niet anders dan hier.	2.56
		Eerder moest ik soms wel thuis werken voor de concentratie.	2.57
		De vrijheid is heerlijk. Ik kan in grote mate zelf mijn uren indelen, zelf beslissen waar ik werk en hoe ik werk. Dat is echt heel prettig. En de verantwoordelijkheid is ook goed.	3.50
		Vrijheid is wel echt belangrijk. Dat geeft ook aan dat je leidinggevende je vertrouwd. En dat werkt wel prettig. Dat is ook weer goed voor je gemoedstoestand. Ik geef het een 2.	3.52
		Ik heb heel veel vrijheid, en ook heel veel verantwoordelijkheid. Dat is een beetje een supportsvraag. Zolang het in balans is en niemand heeft er last van, dan zal je ook niemand horen. Ik ben ook de enige in mijn afdeling, dus ik heb het wat makkelijker. Ik hoef niets te overleggen behalve met mezelf.	7.37
		Ja, dat is een lastige. Ik wel eens van nou, als het rustig is ga ik 's middags naar huis, maar het gebeurt eigenlijk nooit. Dus ja aan de ene kant zoiets van ja, ik ga niet op kantoor zitten werken als er niet veel te doen is, dan ga ik	7.38

		toch lekker naar huis. Maar toch is er altijd wel weer iets wat er dan tussendoor komt waardoor het niet gebeurt. De productiviteit blijft er daardoor eigenlijk hetzelfde. Maar ik vind het wel heel fijn dat de dag qua werkzaamheden zelf kan invullen.	
		Ja, dat wel. dat heb ik eigenlijk altijd wel gedaan. Ja uren indelen is ook wel een dingetje. 's Ochtends zijn er de meeste problemen dus dan moet je wel beschikbaar zijn. Maar met name aan het einde van de middag heb je ook weer zo'n piekje bijvoorbeeld. Vandaar dat het ook lastig is om 's middags even weg te gaan. Maar daar tussen in is het niet zo erg. Met name in vakantieperioden is het vaak heel rustig. Mocht er dan echt wat zijn, dan kun je altijd vanuit huis nog het een en ander doen natuurlijk. Daar heb ik wel heel veel vrijheid in.	7.39
	NIEUW – vrijheid	Die vrijheid is heerlijk.	1.43
		Maar het kantoor op zich, daar is de vrijheid heel goed.	1.72
		Ja, dat gaat makkelijker inderdaad (ergens anders zitten)	2.29
		Ja, die vrijheid heb ik gewoon. Dat is wel heel fijn. Eerder moest ik soms wel thuis werken voor de concentratie. Nu kan ik gewoon op kantoor een plekje zoeken.	2.58
		Dat ik mijn werk kan doen daar waar ik het het liefste doe. Als ik thuis prettiger werk dat ik dat daar doe. En als ik hier prettiger kan werken, dat ik het hier ook kan doen, in een bepaalde ruimte. Dat is voor mij het belangrijkste.	2.87
		Niet echt. Ik kon al overal werken, volgens het nieuwe werken, en dat kan nog steeds	3.51
		Ook niet veel veranderd. Ik kan nu wel uit meer plekken kiezen waar ik kan zitten, maar verder niet veel anders.	3.69
		Wel goed, maar wel hetzelfde als hier. Je wordt vrij gelaten in hoe jij je dag in deelt en daar ben je zelf ook verantwoordelijk voor. Het gaat dan meer om dat je je werk doet, en niet hoe of wanneer.	4.39
		Nee, niet echt. Je hebt nu wel meer de mogelijkheid om ergens anders te zitten. Dus in die zin heb je wel meer vrijheid. Maar op het gebied van werkzaamheden, onze werkzaamheden zijn hetzelfde gebleven.	4.40
		Een 1, ja het is erg belangrijk om vrijheid te hebben.	4.41
		De vrijheid waar je kan zitten, dat is wel positief,	4.60
		Ja, ik ben bijna volledig vrij. Ik heb alle vrijheid die ik wil. En die verantwoordelijkheid die daarbij hoort, die neem ik uiteraard ook. Dus daarom is het ook belangrijk om contact met elkaar te houden. Maar ik kan mezelf prima redden. En dat hoort ook wel een beetje bij de consultant wereld, zeker een senior consultant, die moet z'n werk gewoon zelfstandig kunnen doen. Zelf keuzes maken. Daar hoort een bedrijf niet op te hoeven sturen. En dat hoeft gelukkig ook niet.	6.56

		Ik heb mezelf nog nooit kunnen betrappen op het feit dat ik minder dan 40 uur per week werk. Maar dat heeft ook te maken met het arbeidsmoraal. Als je je werk leuk vind, huisvesting, klanten helpen, een bedrijf ontwikkelen. Dan maakt het niet uit hoeveel uur je werkt, hoeveel verantwoordelijkheid je hebt. Dan heb je een grote verantwoordelijkheid en dan doe je het gewoon op de manier zoals jij denkt dat het dan goed is. Al was het je eigen bedrijf. Als je denkt van ja ik werk wel, maar vooral om geld te verdienen, dan ben je misschien eerder geneigd om de kantjes eraf te lopen. Alleen ik denk dat het in de consultant wereld niet kan. Daar moet je gewoon passie hebben voor het werk dat je doet, anders kun je niet als adviseur een opdracht binnen halen. Die verantwoordelijkheid moet je vooral bij de mensen zelf neerleggen en die moeten laten zien dat ze de verantwoordelijkheid aan kunnen. Ik kan me voorstellen dat je een junior of trainee meer moet aansturen, maar ook daarvoor geldt, je hebt een mate van verantwoordelijkheid. Een bepaalde kwaliteitsstandaard. Ik weet van mezelf dat ik een hoge kwaliteitsstandaard heb. Als ik met collega's in een project samen werk en die leveren niet de kwaliteit af die ik zou af leveren. Ik heb net een blog geschreven voor de website, projectmanagement en de kunst van het loslaten. Dat je grotere, complexere projecten gaat aannemen en je hoger op de ladder staat, dan kun je niet meer op detail niveau alles mee maken. Ik kan bij mijn eigen project niet bij elke pot verf gaan staan en kijken of de schilder de goede kleur heeft. Ik wil dat wel want ik wil zeker weten dat de kwaliteit goed is zoals ik het voor ogen heb. Dus ik moet vertrouwen hebben in de mensen waarmee ik samen werk, dat die ook dezelfde kwaliteitsstandaard hebben. Als ik het gevoel heb dat het goed zit, dan kan ik het loslaten. Is dat niet zo, dan blijf ik daar links om of rechts om een beetje bij in de buurt, want ik wil gewoon dat het goed gaat.	6.57
		Nu heb je gewoon de vrijheid. Ik kan overal waar ik ben gaan werken. Die vrijheid vind ik wel heel prettig. Ik heb heel vaak dat als ik nog een half uurtje over heb om te werken, dan klap ik mijn laptop open ga ergens zitten werken.	6.68
		Nee. Het is wel zo dat er qua techniek veel nieuwe dingen zijn gekomen. Dus daar zit ook wel wat meer onderhoud in, je moet je er meer in verdiepen. Maar verder niet. Vrijheid blijft hetzelfde.	7.64
		Ja, ik denk het wel. We hebben heel veel vrijheid, ik kan zelf wel een beetje kiezen waar ik mee bezig ga, of wat ik leuk vind. Als ik het leuk vind om interne producten te ontwikkelen, dan krijg ik ook de tijd en de vrijheid om dat te doen. Terwijl dat het me maar een soort van opgelegd	8.30

		wordt. Dan kan het zijn dat je misschien ergens mee bezig bent waar ik echt geen zin in hebt.	
		Nee, geen verschil in vrijheid.	8.46
Overig	Sfeer	Sfeer is voor mij heel erg belangrijk en gevoelig, dus ja het heeft invloed op mijn productiviteit. Er had daar wel wat meer aan gedaan kunnen worden	1.60
		Het hoeft van mij denk ik niet per se groen te zijn. Een stuk aankleding en uitstraling vind ik wel belangrijk.	2.33
		Dat wel. Thuis heb ik wel bloemen en planten. Maar in de werkomgeving vallen ze me niet echt op, blijkbaar.	3.32
		Productiever niet, maar qua sfeer wel. Kijk als jij je auto niet kwijt kan en je bent al en beetje laat, of je moet naar een afspraak toe dan heeft dat zeker wel invloed op je humeur. En het geeft ook wel een fijn gevoel dat je auto veilig geparkeerd staat	4.47
		Ik ben heel benieuwd of de directie ook heeft gemerkt dat de sfeer nu anders is. Daar ben ik eigenlijk wel zeker van. Maar misschien hadden zij het ook wel anders verwacht. Ik hoop dat ze daar ook open over zijn en dat we daar wat aan kunnen doen.	4.66
		De werkomgeving was traditioneel. Het nodigde weinig uit tot verbinden	6.1
		Maar de omgeving, de sfeer, een uitstraling waar je je prettig bij voelt. En dat is voor iedereen anders. De één hip en trendy en de ander meer grand café achtig. Dat kan variëren. Vooral de acties die je vanuit je werk kan doen, vergaderen, voorbereiden, communiceren met je opdrachtgever, dat dat goed geregeld is	6.89
		Ja, ik vind het wel een stukje gezelligheid. Met name als je hokjeskantoren hebt, dan is een plant toch wel iets vrolijks op je bureau	7.22
		Maar het idee was leuk dat er een persoonlijk iets in het pand hing. En dat is er nu geloof ik niet. Het hoeft dus niet zoals we het de vorige keer hadden, maar het is wel leuk als we met z'n allen iets doen wat tot uiting komt in het pand	8.2
		Ja, eigenlijk wel. we hebben bij Junis hele grote struiken in de kantoren. En dat geeft toch wel een beetje een huiselijk gevoel	8.24
	Gezondheid	Voor mijn rug is het absoluut een ontlasting	1.14
		dan heb je heel snel hoofdpijn klachten. Paracetamol was daar niet aan te slepen	1.22
		Of je gaat helemaal verkrampen en ja, dat werkt gewoon tegen je	1.28
		Maar mijn ogen zijn misschien ook al wel wat (ouder/slechter door ouderdom).	1.35
		Het heeft natuurlijk ook invloed op je zuurstofgehalte	1.62
		Maar ik vind voeding sowieso erg belangrijk in het leven. En ik denk dat dat wel van invloed kan zijn op productiviteit. Gezond eten zorgt ervoor dat je beter in je vel zit waardoor	1.66

		je beter presteert. Ik denk dat productiviteit heel veel te maken heeft met het welbevinden van mensen.	
		En ik moest zulke afstanden lopen dat het gewoon ten koste gaat van de fysieke gesteldheid. Zowel het lopen als het tillen van de mappen	1.77
		Ik denk wel dat hoe actiever je werkhouding is, dat dat wel in relatie staat met de productiviteit. En ik kan me wel voorstellen dat een actieve werkhouding en de mogelijkheid hebt om vaak van werkhouding te wisselen, dat dat je productiviteit en je energie wel verhoogd	2.9
		En dan is ook zo als het veel te koud is. Dan krijg je ook hoofdpijn,	2.13
		En echte planten zullen misschien echt wel wat met het zuurstofgehalte doen	2.35
		En werken en in beweging zijn. Dat zou ik wel prettig vinden	2.61
		Dat je hem niet steeds opnieuw hoeft in te stellen. Dat vind ik wel belangrijk. Dat ie goed is afgesteld op jouw lengte en lichaam.	2.63
		Maar zelf heb ik last van hooikoorts dus als het echt mooi weer wordt en de ramen staan open en het waait, dan is dat voor mij persoonlijk niet bevorderlijk. Liefst zou ik gewoon met de ramen dicht dat werken	2.67
		Als je al een slechte rug hebt, dan werd dat niet echt bevorderd door zo'n stoel.	3.4
		Ik zit soms wel eens bij collega's die dat dat niet weten en ja, dat is gewoon jammer want dan heb je alsnog een slechte houding die kan leiden tot lichamelijke klachten.	3.9
		En is fijner voor je ogen. Dat geeft geen hoofdpijn en zo	3.16
		Ik merk niet dat er betere lucht is als er planten rondom mij staan.	3.34
		Daarnaast vind ik het ook fijn om naar het apparaat te lopen. Dan ben je even in beweging	3.38
		Nou moet ik ook wel zeggen dat ik een beetje een moeilijke rug heb, zal ik maar zeggen	4.3
		Vooral voor m'n ogen (licht)	4.11
		Ook omdat je daar echt hele dagen op zit en je lichaamshouding is zo ontzettend belangrijk voor jezelf wat dat met jezelf doet, qua vermoeidheid en dergelijke. Ik hoop dat ze daar echt goed naar gaan kijken	4.45
		En planten neer zetten omdat het gezond is, daar heb ik niets mee.	6.33
		Ik hoorde wel van andere mensen die toch wel lichamelijke klachten kregen van het meubilair. Dat blijft een beetje een persoonlijk iets	7.4
		Er hing wel een vrij droge lucht in het oude pand. Dus mensen met lenzen, waaronder ik er 1 van ben, die hadden wel last van droge ogen, dat het wat rood doorlopen werd. De ogen zoeken dan naar zuurstof.	7.11

		Maar goed, dat is ook wel een positief punt want dan ben je veel meer in beweging. Beweging kun je zien als nadeel, maar het is eigenlijk een voordeel.	7.66
		Dat is ook wel echt beter voor je ogen.	8.39
	Rebranding	En toen is er eigenlijk min of meer gezegd van nee maar in verband met de rebranding en de kleuren willen we dat straks ook in het meubilair gaan toepassen. Om dus een mooi plaatje hier neer te zetten	1.16
		Ze willen graag meer gezien worden. Meer profileren, rebrandingen, onder een andere naam verder. Iedereen heeft dan andere ideeën, en een nieuw kantoor kan daar bij horen.	1.75
		Ik hoop ook niet dat als er een nieuwe indeling komt dat dan units bij tussen komen. Dan prop je alles weer in elkaar.	1.90
		En misschien gebeurt dat nog hoor, tijdens de rebranding. Maar vooralsnog vind ik HNW niet goed doorgevoerd hier	3.77
		Nu speelt het verhaal rondom de rebranding. Dat is voor de directie het doen besluiten dat ze nog even wachten met de inrichting om 2 redenen. 1: we kunnen pas wat over onze organisatie vinden op het moment dat we de rebranding goed hebben. Waar staat de organisatie voor en hoe willen we dat uitdragen?	6.60
		Er zijn nu verschillende BV's die vallen onder de FVG, en per 1 oktober gaan we allemaal samen. Dus vanaf dan komen er nieuwe kleuren, nieuw meubilair.	8.7
	Communi- catie	Er komen vaak wel hele enthousiaste ideeën op tafel, maar als er daadwerkelijk op actie moet worden over gegaan, loopt het weer spaak. Vanuit die ervaring had ik zo iets van, laat ik er maar getemperd mee omgaan, laat ik mezelf niet blij maken met een dood vogeltje.	1.17
		Maar ook hiervoor geldt, het probleem was bekend. En ook heel vaak aangegeven bij het kantoorbeheer.	1.23
		Ik kan niet zeggen wat ik wel of niet verwacht. Ik moet wel zeggen ze hebben heel erg hun best gedaan om ons mee te begeleiden in het nieuwe pand. Bij een aantal dingen zijn natuurlijk externen ingehuurd omdat dat hun specialiteit is. Ik heb wel het idee dat er niet aan onze verzoeken gehoor is gegeven. Dat op sommige cruciale punten niet nagedacht is. Maar ze hebben wel geprobeerd om ons telkens bij te praten, we staan nu hier, we doen het zo en zo. Dus ik ben niet hier binnen gekomen en heb gedacht, goh wat hebben ze me nou aangedaan. Ik heb het gebouw ook in kale staat gezien en dacht toen direct, ja dit kan wel eens iets heel leuks worden. Als alles wat op tafel is gelegd, als ze dat ook gaan realiseren, zoals ze dat in hun hoofd hebben, dan wordt het echt super. Maar dan komt het eerste punt al, het meubilair gaat niet door.	1.71
		Ja, maar dat is denk ik meer iets wat we intern met de afdeling moeten bespreken. Want ik merk soms wel dat de	2.84

		zitjes bij het keukentje en andere algemene ruimtes niet schoon zijn. Het moet wel schoon zijn, vind ik. Ook als er bezoek komt moet het er netjes uit zien. Dus zorgden dat dat gewoon netjes is. Als je daar als laatste weg gaat dat je nog even een doekje over de tafel haalt. Maar dat is iets wat nog even in het overleg besproken moet worden.	
		Maar wat ook mee speelt is dat medewerkers weten hoe ze hun stoel of bureau kunnen verstellen. Ik zit soms wel eens bij collega's die dat niet weten en ja, dat is gewoon jammer want dan heb je alsnog een slechte houding die kan leiden tot lichamelijke klachten.	3.8
		En ook dat mensen om uitleg durven te vragen, want sommige mensen weten dus helemaal niet hoe je een stoel verstelt terwijl dat juist zo belangrijk is	3.54
		En ik vond het ook heel erg dat toen we naar het nieuwe werken toe gingen, stuitte wij als backoffice op erg veel problemen, hoe wordt het een en ander geregeld. En we hadden veel meer input van de consultants verwacht. Zij hebben dat allemaal bij hun klant al gezien, ik miste gewoon heel veel dingen. Het viel me flink tegen. Wij moesten zelf heel veel dingen aandragen, hebben jullie daar en daar aan gedacht. Ik had het eigenlijk meer omgedraaid verwacht van goh, zo doen we dat bij de klant en tegen dat probleem zijn we al eerder aangelopen. Dus ik miste echt heel veel dingen.	4.53
		In ieder geval de communicatie moet goed geregeld zijn.	4.55
		Ja ja. En misschien komt dat ook wel omdat we dat ook voor ogen hadden. (Een soort verwachting en dat die dan niet is waar gemaakt.)	4.59
		Nee, nu eigenlijk niet. Ik denk dat we dat met elkaar in een clubje eens over moeten hebben. Maar goed, het is ook zo dat er een nieuwe manager komt voor de back office. Dus misschien kan hij er nog een frisse wind door blazen. Dus dat hoop ik. Of misschien toch een andere aanpak. Daar ben ik heel benieuwd naar.	4.67
		Vast wel, maar ik zou niet weten hoe (luchtbehandeling	6.9
		Nee, maar dat heeft ook te maken met dat ik maar zo weinig op kantoor ben. Die paar uur dan stoort ik mij er niet aan. Misschien als ik elke dag op kantoor zou zijn, dat je er wel last van zou hebben.	6.14
		Maar die wandjes zijn meer een pleister op de wond voordat er geen nieuw meubilair is. Die hebben we ook gehurd. Meer ook om de mensen mee te nemen in het concept van het nieuwe werken. Voor ons als consultant maakt het niet zo veel uit. Maar voor mensen uit de binnendienst die uit verschillende kamers kwamen is het een heel verschil dat je ineens in een open ruimte zit. Door die wandjes kun je je toch nog een beetje terugtrekken	6.76
		Wat logischerwijs veel weerstand met zich mee bracht. Ik heb toen workshops met mensen gedaan. Om dan te kijken	6.91

		wat ze nodig hebben in de werkomgeving, hoe werk je, enzovoorts. Waar staat je tegen, waar ben je bang voor? En dan zie je dat mensen een reactie geven van ik heb een speciale bureaustoel, moet ik die dan zeker in de trein meenemen. En dat soort dingen. Dat is natuurlijk een kul opmerking. Maar daar zit angst achter. En dat is begrijpelijk. Ik woon in Groningen en dan moet ik ineens naar Utrecht. Tenzij je zegt van je hoeft niet elke dag naar Groningen te komen, maar naar een paar aanland punten in het land en je kunt thuiswerken. En kijk gewoon wanneer je wel naar kantoor komt. En je kunt in de trein werken. Je ziet mensen dan draaien op een gegeven moment.	
		Ja. Moet mensen geen trechter in de keel duwen en het er doorheen duwen, maar je moet met ze samen de oplossingen gaan creëren. Tuurlijk hebben wij wel een idee van welke kant we op moeten gaan. Vanuit het oude pand is een tekening gemaakt voor het nieuwe pand, en die moet je dan in de vorm van een workshop met mensen toepassen. Dan kun je ze de richting op sturen die jij wil. En dan komen ze met een tekening zoals jij hem al bedacht had, maar dan hebben ze hem zelf bedacht, in plaats van dat ze hem door de strot geduwd krijgen. Mensen willen wel veranderen maar willen zelf niet veranderd worden.	6.92
		Heel veel mensen durfden bepaalde dingen niet te doen omdat ze dan bang waren dat bijvoorbeeld het gesprek met de klant weg was. Dus daar heerste wel heel veel onzekerheid in. Dat geeft wel wat meer werk. Meer mensen uitleggen, meer handleidingen die overigens slecht gelezen worden. Maar goed, daar voor ben ik aangenomen dus ik doe dat met plezier. Voor mijn functie is dus wat meer werk gekomen.	7.73
		Ook daar komen wel vaak vragen van hoe moet ik de laptop op het scherm krijgen terwijl daar een handleiding hang. Maar als het eenmaal is uitgelegd dan gaat het ook wel. maar ja, ik leg hetzelfde uit als de handleiding. Als je hem gewoon had gelezen had het mij weer tijd gescheeld natuurlijk.	7.75
		Ja, wel een kanttekening. Er moeten wel goede regels zijn waar men zich ook aan moet houden. Niet te eten achter het bureau bijvoorbeeld. Dan moeten mensen daar ook op aangesproken worden. Of bellen achter het bureau, dat moet dat even in een aparte ruimte zodat niemand daar last van heeft. Maar dat allemaal is soms nog wel lastig.	8.52
	Welbevinden	Ik denk dat in z'n algemeenheid het welbevinden van de mensen de productiviteit beïnvloed. Dat kan je heel breed trekken. Dat kan te maken hebben met werktijden, voeding, aandacht, oog hebben voor mensen, weten wat er onder je personeel gaande is. Het zit 'm in heel kleine dingetjes waarbij aandacht een heel essentieel onderdeel is. Gewaardeerd voelen. En als je dat hebt, willen mensen heel	1.67

		hard voor jou lopen. Als mensen het idee hebben, ik ben gehoord en gezien, men heeft aandacht voor mij, dan kun je ook begrip kweken dat niet altijd alles kan.	
		Dat zou voor het welbevinden en de werksfeer positief zijn. En ik denk dat al deze punten uiteindelijk invloed hebben op productiviteit. Er is een balans nodig.	1.84
		Ik denk dat het vergelijkbaar is met het weer en het humeur van mensen. Als het een hele dag regent, zijn mensen vaak chagrijnig. Maar als de zon schijnt en het is lekker weer, zijn de mensen ook vaak opgewekter. Zo werkt dat met daglicht ook. Mensen zijn naar mijn idee opgewekter als er daglicht naar binnen komt.	3.19
		Dat is niet bevorderlijk voor je gemoedstoestand. En ik denk over het algemeen dat de gemoedstoestand de belangrijkste factor is, op het gebied van productiviteit. Als je niet goed in je vel zit, doe je je werk minder goed. Maar als het koud is in de werkomgeving, doe je een jasje aan. Er zit een verschil tussen de factoren. Bij sommige kun je er zelf wat aan doen, bij andere niet. En als je het zelf niet in de hand hebt en je er niets aan kunt doen, dan heeft dat naar mijn mening invloed op de productiviteit.	3.48
		Dan wordt je erg somber. Eigenlijk heeft dat ook weer met gemoedstoestand te maken.	3.71
		Ja, mooi licht en neutraal, dat werkt kalmerend, prettig.	3.72
		of je moet naar een afspraak toe dan heeft dat zeker wel invloed op je humeur. En het geeft ook wel een fijn gevoel dat je auto veilig geparkeerd staat.	4.48
		Ik denk überhaupt dat als je voor een organisatie werkt en je vind of het werk niet leuk of de organisatie niet leuk of de collega's niet leuk, dan moet je heel gauw wat anders doen. Want waarom zou je 40 uur per week iets gaan doen wat je helemaal niet leuk vindt? Dus dat beeld moet sowieso kloppen. Tuurlijk iedereen heeft wel eens een dag waarbij hij minder goed in het vel zit. En dan zou je er wat aan kunnen hebben dat je collega's je een beetje opvrolijken. Dat kom je in een ander mood. Het is niet zo dat het van invloed is op mijn productiviteit. Maar dat komt ook omdat ik vrij solistisch werk.	6.50
		Ja, ik werk wel met collega's in projecten, alleen bepaal ik de koers dan. Ik weet ook van mezelf dat ik minder goed andersom kan werken. Daar kan ik minder goed tegen, die kennis en ervaring heb ik.	6.51
		Iedereen heeft behoefte om kennis en kunde op het zelfde niveau uit te wisselen, dus je wilt wel eens dingen kwijt, even sparren. Dan is heel belangrijk, dat dat goed is.	6.55
		Maar dat heeft ook te maken met het arbeidsmoraal. Als je je werk leuk vind, huisvesting, klanten helpen, een bedrijf ontwikkelen. Dan maakt het niet uit hoeveel uur je werkt, hoeveel verantwoordelijkheid je hebt. Dan heb je een grote verantwoordelijkheid en dan doe je het gewoon op de	6.58

		manier zoals jij denkt dat het dan goed is. Al was het je eigen bedrijf. Als je denkt van ja ik werk wel, maar vooral om geld te verdienen, dan ben je misschien eerder geneigd om de kantjes eraf te lopen. Alleen ik denk dat het in de consultant wereld niet kan. Daar moet je gewoon passie hebben voor het werk dat je doet, anders kun je niet als adviseur een opdracht binnen halen	
		Maar de omgeving, de sfeer, een uitstraling waar je je prettig bij voelt.	6.88
		het gaat er toch meer op dat je je goed voelt op je werk, met je collega's en dat je iets doet wat je leuk vind. Dat is heel belangrijk in een organisatie. Dan mensen voor je klaar staan, je leidinggevend en aan de jas kunt trekken, hier en daar een dolletje, elkaar in z'n waarde laten. En samenwerking, heel erg belangrijk, voor elkaar door het vuur wilt gaan	6.93
	Middelen	Het stuk wat ik hier lastig vind, is dat wij ver van de benodigde materialen af zitten. De printer en kasten. Dus ik heb op eigen initiatief een rijdende tafel gevraagd. In de eerste drie weken lag ik op m'n knieën in de gang om mijn spullen op te ruimen. Want het allemaal nieuw, iedereen was er dus alles bureaus waren bezet. En ik moest zulke afstanden lopen dat het gewoon ten koste gaat van de fysieke gesteldheid. Zowel het lopen als het tillen van de mappen. En er zijn al wel ideeën over het digitaal opslaan van gegevens. Maar het is nog even zoeken van waar willen we naar toe. Dus ik had het eigenlijk voor de gein tegen onze technische man gezegd, en die kwam met een heel mooi verrijdbaar tafeltje. Waarop onze telefonisten zei, dat is mijn oude printer tafeltje. Die wil ik eigenlijk wel terug. Dus ik pak 's ochtends de mappen waarvan ik denk dat ik ze nodig heb, die leg ik op het tafeltje. Er zit nog een handig vakje bij voor proeffacturen. Dus ik kan nu heel snel schakelen. En op het einde van de dag, pak ik het tafeltje en zet ik m'n spullen in de kast. Het idee van een (vaste) flexplek is leuk, maar ik heb gewoon een x aantal middelen nodig om mijn werk goed te kunnen doen. Als 1,5 uur van mijn tijd gevuld is met lopen naar de kasten en mappen zoeken en weer opbergen, please. Denk gewoon even na over het feit dat wij gewoon een pen op onze tafel nodig hebben en een nietmachine. Cleandeskpolicy, helemaal prachtig, maar geef ons dan een optie waarbij wij een bakje hebben met wat paperclips en andere spullen. Het hoeft niet moeilijk te zijn. Maar ik heb nu een jampotje met paperclips bij me. Dat vind ik echt aftands. En thuis heb ik gewoon een beautycase meegenomen maar ik mijn pennen en een nietmachine in heb zitten. Zodat dat niet rommelt op mijn bureau. Het heeft met welbevinden te maken, maar ook met effectiviteit en efficiency. We snappen het idee van	1.76

		clean desk, maar we snappen ook dat jullie bepaalde middelen nodig hebben om goed te kunnen werken.	
		We kunnen al gebruik maken van lockers, de meeste mensen hebben onder ander hier al wel een vaste locker. Geef ons zo'n lockertje zodat we daar onze spullen in kunnen leggen. Facilitair ons dan ook met een aantal dingen zodat wij ons werk goed kunnen uitvoeren. Denk daar even over me. Ik vind het mooi dat iemand uit de buitendienst zegt, ja ik heb alleen maar mijn mobiel en laptop nodig. Dat zal wel, maar ik moet facturen printen, die moeten in een map en die moeten naar de klant gescand worden dus ik heb een scanner nodig. Ik heb gewoon een aantal dingen nodig. En die heb ik het liefst gewoon binnen een bepaald handbereik. Voor mij zou dat prettig werken zijn.	1.88
		Nou dat vind ik geen probleem. Daar heb ik geen moeite mee. En alles wat ik vaak gebruik heb ik gewoon in mijn laptop tas zitten en heb ik dus altijd bij de hand.	2.89
		Als je middelen het niet doen of het internet ligt eruit, dan merk je pas hoe afhankelijk je er van bent	3.28
		Ja, exact (als het goed werkt → geen invloed, als het niet werkt → grote invloed)	3.29
		Ja, die dingen moeten goed geregeld zijn. En verder moeten er ook voldoende middelen zijn om je werk goed uit te voeren. Goede verbindingen, werkende laptops, snelle printers. Dat zijn allemaal ondersteunende faciliteiten die het verschil maken.	3.75
		Eigenlijk mag dat niet, dan moet je echt clean desk als je weer terug gaat. Maar goed, je verzamelt toch dingetjes die je dagelijks nodig hebt die op je bureau staan. En dat geeft toch een bepaald gevoel van intimiteit of vertrouwen. En	4.33
		Ja, je moet toch vaker heen en weer lopen, dan mis ik weer iets. Even iets uit de kast pakken. Het ligt allemaal niet zo voor handen.	4.34
		En we werken draadloos, maar daar heb ik toch twee outlets beschikbaar om laptops die gerepareerd moeten worden daar op aan te sluiten. Dus vandaar dat het ook een beetje mijn plek is. Nou heb ik daar in de serverruimte ook een plek voor maar het is gewoon een lawaaiige omgeving	7.43
	HNW	Cleandeskpolicy, helemaal prachtig, maar geef ons dan een optie waarbij wij een bakje hebben met wat paperclips en andere spullen	1.78
		We snappen het idee van clean desk, maar we snappen ook dat jullie bepaalde middelen nodig hebben om goed te kunnen werken.	1.79
		. Het cleandeskpolicy, ik vind het geen heilig item. Ik heb er zelf ook wat over gelezen en het is ook niet per definitie zo dat clean desk de productiviteit verhoogd. Dat het een rustige uitstraling geeft, dat snap ik. Maar of het verhogend is, ben ik het absoluut niet mee eens. Ik vind wel, als je er	1.87

		voor kiest, geef dan de mensen die bepaalde dingen nodig hebben ook de mogelijkheid. We kunnen al gebruik maken van lockers, de meeste mensen hebben onder ander hier al wel een vaste locker. Geef ons zo'n lockertje zodat we daar <u>onze spullen in kunnen leggen</u>	
		Het nieuwe werken, maar dan wel met een bredere visie dan hoe dat hier nu is.	1.91
		Maar niet mijn werktijd bepaald mijn loon, maar mijn werk doet dat. In 40 uur moet je dit werk doen. Doe ik daar 45 uur over, is dat prima. Maar doe ik er 35 uur over, dat heb ik voor mezelf 5 uur verdiend. Je hebt mensen die wat vlotter werken dan anderen. Maar het belangrijkste is dat het werk kwalitatief goed moet zijn. En dat de persoon in het team past. Op het moment dat jij iemand aan neemt, mag je er ook vanuit gaan dat hij die dingen kan doen. Dat er ook een controlerende rol op zit, prima. Maar ga niet controleren op dingen die er niet toe doen, dat moet je los laten.	1.92
		Dat vind ik heel erg fijn. Clean desk ben ik helemaal voor. In het oude pand zag je nog wel vaak dat bureaus volgestouwd stonden met bakjes en pennen, nietmachines en weet ik het allemaal. Dan wordt er gewoon niet goed schoon gemaakt. En ik vind een schone werkplek wel heel belangrijk. En door clean desk kan er beter worden schoon gemaakt. En ik vind het ook heel prettig dat er geen papierbakken of prullenbakken staan. Want dat was eerst ook nog wel een discussie. Dat iemand dacht echt wel een prullenbak nodig te hebben. Naar mijn gevoel werkt het gewoon hartstikke goed nu. Want je loop regelmatig naar de printer of het koffieapparaat dus dan kan je zo je afval meenemen en weggooien. Dan ben ik blij dat er geen prullenbakken meer zijn en dat het clean desk is.	2.65
		Dat past goed bij mij. Ook goed bij mijn functie. Als consultant ben ik niet vaak op kantoor maar onderweg of bij een klant. Daar kan ik dan ook werken. En als ik wel op kantoor ben, vind ik het prettig dat er een schone werkplek voor mij klaar staat. En niet dat er iemand heeft gezeten die crackers heeft gegeten en niet heeft opgeruimd. Dus een schone werkplek is erg fijn en werkt ook goed. Mits de regels worden gehanteerd. Zo gaat het ook met de activiteitgerichte werkplekken. Ze zijn heel erg handig. Als je even moet bellen kun je een vergaderzaal in, ook als je een klant moet ontvangen. Dan is het veel professioneler om iemand te ontvangen in een vergaderruimte, dan in een kantoor met anderen er bij. En ook met dagen waarbij je geconcentreerd aan het werk moet en de werkvloer is vol, dan kun je gebruik maken van een concentratieplek	3.55
		Allereerst het werken in 1 ruimte. Elke afdeling zit nu op een zelfde plek. Dat hoort bij HNW. En ook dat er verschillende soorten plekken zijn om te werken. Alhoewel	3.76

		dat nog wel beter kan. Bijvoorbeeld een belplek zodat er geen vergaderruimte of concentratiewerkplek bezet voor hoeft te worden. Maar ook meer innovatieve dingen. Een sta werkplek bijvoorbeeld, of een soort skybox. Het nieuwe werken is hier eigenlijk nog maar minimaal toegepast terwijl we zelf claimen er specialist in te zijn. Dat vind ik nogal apart. We verkopen een product onder de naam het nieuwe werken. Daarbij begeleiden we bedrijven naar het nieuwe werken toe, maar zelf doen we er eigenlijk helemaal niet aan. Terwijl dat juist een visitekaartje is, we moeten er voorlopers in zijn. En misschien gebeurt dat nog hoor, tijdens de rebranding. Maar vooralsnog vind ik HNW niet goed doorgevoerd hier.	
		Ik had wat meer vernieuwende dingen verwacht. En dat valt me wel tegen. Maar goed, dat kan misschien ook in de toekomst nog komen, maar ik vind het tot nu toe niet vernieuwend. En zeker omdat we zelf in deze branche zitten en het verkopen.	4.52
		Nee, nee, nee. Echt heel summier, heel algemeen (HNW)	4.54
		Ja, daar houdt iedereen zich wel aan. Ik ben nog niet iets tegen gekomen van goh, hier is een smeerpots aanwezig geweest of zo. En we hebben natuurlijk ook een aantal richtlijnen opgesteld. Niet gaan eten achter het bureau, dat je dan even naar het keukentje loopt, of even zo'n zitplekje opzoekt. Het oogt fris en schoon.	4.64
		En het had ook niet direct de uitstraling van practise what you preach. We verkopen het nieuwe werken. Maar als je op kantoor kwam, was het eigenlijk verre van het nieuwe werken.	6.2
		Ik ken niet anders. Bij mij is het heel vroeger nog wel een vaste kantoorplek geweest. Een bureau, spreekkamer en een heel berg kasten. En toen ik bij een adviesbureau ging werken, was het in 1 klap anders. Toen had ik alleen nog een laptop tas en daar moest je het mee doen. En ik vind het ook wel prettig dat het op die manier gegaan is. Gewoon in 1 keer, dit is nu de nieuwe manier van werken. Ik zou niet anders meer willen.	6.65
		Ik moet er niet aan denken om zoveel papier te hebben. Iedere keer naar dezelfde werkplek gaan. Nu heb je gewoon de vrijheid. Ik kan overal waar ik ben gaan werken. Die vrijheid vind ik wel heel prettig. Ik heb heel vaak dat als ik nog een half uurtje over heb om te werken, dan klap ik mijn laptop open ga ergens zitten werken.	6.67
		Je dwingt jezelf ook om een keuze te maken hé. Want alles wat je print, moet je ook weer mee nemen of weg gooien. Ik heb nu 1 tas en daar zit alles is. Meer heb ik ook niet. Dus dat maakt het ook gelijk overzichtelijker.	6.69
		Nou ja, we passen het wel toe in de zin van niemand heeft een eigen werkplek. We hebben een grote kantoortuin,	6.84

		concentratieplekken, dus verschillende soorten werkplekken. Alleen bij het nieuwe werken associëren mensen allerlei hippe en moderne trendy meubels en dat hebben we op dit moment niet. Maar verder is het absoluut wel uitnodigend. Wat gelukkig ook wel goed gebruikt wordt is die hoge bar tafel bij de garderobe. Dat je daar even gaat staan kletsen met een collega. Of als er een borrel is even daar gaan staan. Dat is wel een hele verandering ten opzichte van vroeger.	
		Ik ben begonnen met een vaste plek en dat ben ik ook altijd zo gewend dus dat zal er echt uitgesleten moeten worden. Maar ik denk dat dat over het algemeen wel geldt in het bedrijfsleven. Mensen hebben toch altijd een voorkeursplek. En als die bezet is, ga je ergens anders zitten. Als je 's ochtends altijd op tijd bent, dan heb je ze natuurlijk voor het uitkiezen. De faciliteit dat je een stille werkplek hebt, is natuurlijk wel ideaal. Als je het echt druk hebt en echt niet gestoord wilt worden, dan ga je daar lekker zitten. Dan heb je nergens last van. Maar in dat geval kan ik ook nog wel eens in de serverruimte zitten. Dat is een beetje mijn stille werkplek. Omdat ik daar ook de gereedschappen heb, en die heb ik niet op zo'n stille werkplek.	7.46
		Cleandeskpolicy geeft gewoon een hele nette uitstraling. Ik vind het ook wel heel netjes. Alleen in het oude pand had ik dat niet. Daar had ik een troep op het bureau maar goed, je moet ergens een werkbank hebben. Nu is dat dus verdeeld. Ik heb de rotzooi uit het zicht op het ene bureau liggen waardoor het andere bureau nu netjes is. Het was altijd zo van wat zeuren we nou, waar gewerkt wordt zie je gewoon rommel. Maar daar ben ik wel anders over gaan denken nu. Ik maak mijn bureau iedere dag wel gewoon netjes zodat iemand er ook zo aan kan zitten. En ik laat ook geen papieren achter of iets, dus ja, ik ben daar wel een beetje in gedraaid, naar mijn mening.	7.47
		Ja, dat wel. Maar eigenlijk deed ik dat zelf ook al wel. Ik werk bij klanten ook overal en nergens en dat lukt ook overal. Dus ik heb daar geen problemen mee.	8.31
		Nee. Wel dat ik nu dus meer en andere collega's spreek. En voor hun is het ook ingrijpender. Zij hebben jaren lang op dezelfde plek gewerkt met vaste spullen, vaste PC en een vaste telefoon. Dat lijkt me nu wel een hele omslag voor ze. Wij als consultants werken eigenlijk altijd op flexplekken met een laptop en mobiele telefoon.	8.32
		Ik moet zeggen dat ik eigenlijk niet anders gewend ben. Ik ben vrij jong, ik heb altijd gewerkt volgens HNW. Ook in het oude pand wel. Ik kwam gewoon binnen, zocht een plekje en ging werken en daarna weer weg. Ik vind het heerlijk om mobiel en flexibel te zijn.	8.51

	Mentale elementen	Fysiek kan je zelf een hele boel aan doen. Voor mentaal geldt, je neemt altijd iets van buitenaf naar je werk toe. Het is niet zo dat als de deur hier dicht gaat ben ik alleen nog maar een werkpomp waarvoor betaald wordt, die ingehuurd wordt voor bepaalde kwaliteiten, ik ben nog steeds een mens. Er gebeurt heel veel in mijn leven. Dat kleine stukje dat je gehoord wordt, dat stimuleert mijn gevoel van welbehagen. Dat is dan oké. Dan blijf je ook een keer 10 minuten langer zitten. Dan is het af. Maar er zijn ook mensen die zeggen, het is 5 uur. Mijn 8 uur zit erop, zoek het lekker uit, ik ga naar huis.	1.68
		Maar je moet je werk sowieso leuk vinden om te doen, anders zit je niet op je plek. En dat komt tot uiting in je productiviteit.	3.43
		Mentaal denk ik wel. het gaat er toch meer op dat je je goed voelt op je werk, met je collega's en dat je iets doet wat je leuk vind. Dat is heel belangrijk in een organisatie. Dan mensen voor je klaar staan, je leidinggevend aan de jas kunt trekken, hier en daar een dolletje, elkaar in z'n waarde laten. En samenwerking, heel erg belangrijk, voor elkaar door het vuur wilt gaan.	6.94
	Individuele verlichting	Hebben we niet, maar mis ik ook niet. Dat is niet echt nodig.	2.72
		Ja dat moeten we nog ervaren (wintermaanden)	2.73
		Hadden we geloof ik wel een paar bureaulampjes maar die gebruikten we niet. Dus daar was het licht wel goed geregeld. Met voldoende daglicht en kunstlicht als het eerder donker werd.	2.74
		Ja ja, zeker. Ik zit bijna te denken om een bureaulampje mee te nemen. Omdat ik gewoon niet goed kan zien op papier.	4.49
		Op het oude kantoor hadden we dat. Maar ik kan met niet herinneren dat iemand dat lampje ook maar 1 keer heeft aangezet. Ik denk dat als je individuele verlichting hebt, dat niet gebruikt gaat worden. Misschien wel in een los kantoortje, zoals bij de receptie. Daar had ze nog wel eens last van wat schittering. Daar kan eventueel wel wat worden gedaan met individuele verlichting. Maar verder hier op kantoor denk ik niet.	7.53
		Geen idee. In het nieuwe en oude kantoor volgens mij allebei niet.	8.37
		Ik merk wel bij Junis, daar hebben ze allemaal een eigen bureaulamp, dat ze zeiden van dat heb ik niet nodig. Maar straks in de wintermaanden kan het wel handig zijn om een extra lichtje te hebben. Dat is ook wel echt beter voor je ogen	8.38

K. Sfeerimpressie oude pand



[illegible]

Project:	Inhouding verbodsen TFM Brandwagweg 5 3042 BP ZWIJLIE	Status:	VOORLOPERS	aanpak:	aanpak	start:	20-03-2015
Opdrachtgever:	TFM Coöperatie van Landen Campagneweg 3 3032 BP ZWIJLIE	aanpak:	aanpak	start:	20-03-2015	afsluit:	20-03-2015
Onderwerp:	Maatschappelijke verandering van Parkinson in de verpleging Inhouding verbodsen meubelen	aanpak:	aanpak	start:	20-03-2015	afsluit:	20-03-2015
Opdrachtgever:	Maatschappelijke verandering van Parkinson in de verpleging Inhouding verbodsen meubelen	aanpak:	aanpak	start:	20-03-2015	afsluit:	20-03-2015



**huisvestings- en
faciliteitsmanagement**

**DOETEN VAN LOUDEN CAMPAGNEWEG 3
3032 BP ZWIJLIE
TAF: +31 (0)43 453 120
E-mail: info@tfm.nl**



M. Plattegrond ontwerp nieuwe werkomgeving



N. Sfeerimpressie nieuwe werkomgeving





