Delft University of Technology

Gebruikers over hun kantooromgeving
Cross-case analyse van acht projecten

van der Voordt, Theo; Maarleveld, Maartje; Attema, Jelle

Publication date
2006

Document Version
Final published version

Citation (APA)
van der Voordt, T., Maarleveld, M., & Attema, J. (2006). *Gebruikers over hun kantooromgeving: Cross-case analyse van acht projecten*. Stichting Kenniscentrum Center for People and Buildings.

Important note
To cite this publication, please use the final published version (if applicable).
Please check the document version above.

Copyright
Other than for strictly personal use, it is not permitted to download, forward or distribute the text or part of it, without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), unless the work is under an open content license such as Creative Commons.

Takedown policy
Please contact us and provide details if you believe this document breaches copyrights.
We will remove access to the work immediately and investigate your claim.

This work is downloaded from Delft University of Technology.
For technical reasons the number of authors shown on this cover page is limited to a maximum of 10.

Gebruikers over hun kantooromgeving

Crosscase analyse van acht projecten

dr .ir. D.J.M. van der Voordt
drs. M. Maarleveld
drs. J. Attema

Januari 2006

CENTER FOR PEOPLE AND BUILDINGS

Onderzoek en rapportage
dr. ir. D.J.M. van der Voordt
Center for People and Buildings
en Faculteit Bouwkunde TU Delft
Afdeling Real Estate & Housing
T: +31 (0) 15 278 2974
E: D.J.M.vanderVoordt@bk.tudelft.nl

drs. M. Maarleveld
Center for People and Buildings
T: +31 (0) 15 278 3379
E: M.Maarleveld@bk.tudelft.nl

SPSS data-analyse
drs. J. Attema
Faculteit Techniek, Bestuur en Management
Technische Universiteit Delft
E: J.Attema@tbm.tudelft.nl

Center for People and Buildings
Rotterdamseweg 145, 2628 AL Delft
T:+31 (015) 278 1271
F:+31 (015) 278 3171
E: info@cfpb.nl
W: www.cfpb.nl

CENTER FOR PEOPLE AND BUILDINGS

Vormgeving: De Werf, Rotterdam

© Stichting Kenniscentrum Center for People and Buildings
Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen
in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt,
in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch,
door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier,
zonder voorafgaande toestemming van de uitgever.

Het CfPB is een ontwikkeling van Rijksgebouwendienst, TU Delft en Belastingdienst

Voorwoord

Het Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV) staat voor een omvangrijke huisvestingsoperatie. In de komende jaren vindt een ingrijpende renovatie plaats van het Hoofdgebouw van LNV te Den Haag. Verder wil LNV het aantal huisvestingslocaties beperken. Daartoe zal een aantal van de landelijk verspreid gehuisveste organisatie onderdelen onder één dak worden gehuisvest. Dit betekent deels afstoten van LNV-gebouwen, deels verbouwen en uitbreiden van bestaande LNV-gebouwen en deels ook nieuwbouw of huur/koop van andere kantoorruimte. De hele operatie vindt plaats binnen de door LNV ontwikkelde beleidskaders voor de huisvesting. Het management van LNV vindt het belangrijk dat de medewerkers tevreden zijn over de huisvesting en andere faciliteiten. In aanvulling op eerder ontwikkelde normen voor LNV-huisvesting – onder meer voor het aantal m2 per fulltime medewerker – wil LNV haar huisvesting ook kunnen toetsen aan een tevredenheidsnorm. Het onderhavige rapport maakt deel uit van een zoektocht naar de betekenis en toepassing van een tevredenheidsnorm. De focus in dit rapport ligt op het vaststellen van een empirisch onderbouwd referentiekader.

Vanwege haar expertise op het gebied van mens, werk en werkomgeving is LNV voor haar herhuisvesting een samenwerkingsverband aangegaan met het Center for People and Buildings (CfPB) in Delft. Het CfPB heeft verschillende evaluatie onderzoeken uitgevoerd in innovatieve en traditionele kantoren. Innovatief staat hier voor flexibel werken in een transparante kantooromgeving met gemeenschappelijk gebruik van een gevarieerd aanbod aan activiteitgerelateerde werkplekken. De term traditioneel verwijst naar kamerkantoren met één- en meerpersoonskamers en voor iedereen een eigen, vaste werkplek. De case studies hebben een schat aan gegevens opgeleverd over gebruik en beleving van kantoorhuisvesting.

In de voorliggende rapportage zijn op basis van data uit acht door het CfPB geëvalueerde projecten ondergrenzen en bovengrenzen opgespoord in percentages (on)tevreden medewerkers, per thema en per item. Ook is gekeken naar gemiddelde percentages over alle acht projecten. Tevens is gezocht naar verklaringen voor overeenkomsten en verschillen in (on)tevredenheid. Op basis van de bevindingen zijn voorstellen geformuleerd voor tevredenheidsnormen, gebaseerd op gemiddelde (on)tevredenheidspercentages en rekening houdend met verschillen in steekproefgrootte. Tenslotte is onderzocht welke variabelen in belangrijke mate bijdragen aan de overall waardering van de huisvesting. Hieruit zijn 26 items naar voren gekomen die sterk van invloed zijn op de tevredenheid over de huisvesting en andere faciliteiten. In het slothoofdstuk zijn de bevindingen samengevat in een overzicht van de belangrijkste overeenkomsten en verschillen in tevredenheid over de organisatie, het werk, de huisvesting en andere faciliteiten, lessen voor managers, methodologische lessen en aanbevelingen voor vervolgonderzoek.

De resultaten uit deze studie zijn gebruikt als referentiekader voor het opstellen van een tevredenheidsnorm voor de 26 onderscheiden items rond huisvesting en faciliteiten, algemeen en specifiek voor LNV. Hierover is een afzonderlijk rapport uitgebracht: *Op zoek naar een tevredenheidsnorm* (Van der Voordt en Maarleveld, 2006). In deze rapportage wordt tevens dieper ingegaan op het doel en de betekenis van tevredenheidsnormering en diverse overwegingen en voetangels en klemmen bij het ontwikkelen en implementeren van tevredenheidsnormen in huisvestingsbeleid.

Zonder data uit projectevaluaties was deze deelstudie onmogelijk. Onze dank gaat uit naar degenen die de case studies financieel hebben ondersteund, de organisaties die hun deuren voor ons hebben geopend om data te verzamelen, en de respondenten die respons hebben gegeven op ons verzoek om een interview of het invullen van een uitgebreide vragenlijst. Een speciaal woord van dank gaat uit naar onze collega Leentje Volker voor haar grote bijdrage aan de datacollectie en naar Jelle Attema voor diens statistische analyses met SPSS.

Theo van der Voordt en Maartje Maarleveld Delft, januari 2006

Inhoudsopgave

Samenvatting

1. Inleiding 1

1.1 Doel en onderzoeksvragen 1
1.2 Onderzochte projecten 2
1.3 Onderzochte thema's 7
1.4 Leeswijzer 10

2. Tevredenheid over de organisatie en het werk 12

2.1 Tevredenheid over enkele organisatorische aspecten 13
2.2 Typering van de organisatie 15
2.3 Waardering van het werk 18
2.3 Waardering van het werk 19
2.4 Autonomie en keuzevrijheid 21

3. Tevredenheid over de werkomgeving 23

3.1 Flexibele werkplekken in een transparante omgeving 23
3.2 Communicatie en concentratie 26
3.3 Functionaliteit en ergonomie 30
3.4 Esthetische aspecten 34
3.5 Uitstraling en invloed op welzijn 36
3.6 Psychologische aspecten 40
3.7 Wijze van archiveren 44
3.8 ICT 48
3.9 Facilitaire diensten 52
3.10 Binnenklimaat 56
3.11 Ondersteuning van de arbeidsproductiviteit 60
3.12 Overall waardering 64
3.13 Implementatieproces 72

4. Belang van afzonderlijke huisvestingsaspecten 75

4.1 Inleiding 75
4.2 Belang van huisvesting voor de medewerkerstevredenheid 75
4.3 Belang van afzonderlijke huisvestingsaspecten 76

5. Bezettingsgraad 80

5.1 Gemiddelde bezetting per werkplek 80

5.2 Gemiddelde en maximale bezetting per werkplektype 80

6. Reflectie, conclusies en aanbevelingen 82

6.1 Overeenkomsten en verschillen in (on)tevredenheid 83
6.2 Lessen voor managers 87
6.3 Methodologische lessen 88
6.4 Aanbevelingen voor veder onderzoek 90

Samenvatting

Dit rapport brengt verslag uit van een crosscase analyse van acht door het Center for People and Buildings geëvalueerde projecten, deels innovatief, deels traditioneel. Gezocht is naar bandbreedtes in tevredenheid en ontevredenheid over een groot aantal items met betrekking tot de huisvesting en andere faciliteiten. Op basis van de spreiding in percentages tevreden en ontevreden medewerkers zijn voorstellen geformuleerd voor een (on)tevredenheidsnorm per item. Vooralsnog is gekozen voor een gedifferentieerde norm, afgestemd op de differentiatie in (on)tevredenheid per thema en per item. De voorstellen dienen als input voor een tevredenheidsnorm voor LNV. Om de normering beheersbaar te houden, is voor LNV een selectie toegepast op het aantal te normeren items. Tevens is een reductie toegepast op de differentiatie in normering. Hiervoor verwijzen we naar de rapportage *Op zoek naar een tevredenheidsnorm* (Van der Voordt en Maarleveld, 2006). Behalve op percentages (on)tevreden medewerkers zijn de cases ook vergeleken op bezettingsgraad.

Uit de vergelijking op medewerkerstevredenheid over de huisvesting en de faciliteiten komen enkele opvallende punten naar voren.

Huisvestingsconcept
Over alle cases samen vindt 20% van de medewerkers een innovatief kantoor niet passen bij de organisatie. De helft vindt van wel. In de drie innovatieve projecten ligt dit percentage tussen de 55 en 75%, in de traditionele projecten tussen 43% en 57%. Kennelijk maakt de eigen ervaring met flexibel werken meer mensen positief. Een krappe huisvesting of iedereen flexibel behalve de leidinggevenden heeft een negatief effect op de waardering van innovatief huisvesten. Clean desk leidt niet tot veel onvrede. Over de mate van openheid is 20 á 30% ontevreden; ruim 40% is hierover wél tevreden. Variatie in soorten plekken, aantrekkelijk materiaalgebruik en zorgvuldig beheer (schoonmaak) draagt bij tot een positief oordeel. Veroudering van een gebouw werkt negatief door in het oordeel over openheid.

Communicatie en concentratie
De spreiding in tevredenheid over formeel overleg (minimaal 34%, maximaal 70% tevreden) is groter dan de spreiding in tevredenheid over informeel overleg (54%-79%). Kennelijk lukt informeel overleg over het algemeen wel goed, maar stuit formeel overleg geregeld op problemen. Innovatieve kantoren doen het op ruimten voor formeel overleg iets beter dan de traditionele kantoren. Niet zozeer als gevolg van het concept, maar doordat innovatieve kantoren recenter gebouwd zijn en over goed gefaciliteerde vergaderruimten beschikken. Het in enkele cases geconstateerde bovengemiddeld positieve oordeel over uitwisseling van kennis en ervaring lijkt

mede verklaard te kunnen worden vanuit het feit, dat de verschillende diensten hier voorheen op verschillende locaties gehuisvest waren, en thans in hetzelfde gebouw zijn ondergebracht. Dit verkort de communicatielijnen.

Geconcentreerd kunnen werken wordt minder gewaardeerd dan communicatie. Ca 30% van de ondervraagde medewerkers is ontevreden over geconcentreerd kunnen werken. Dit heeft een negatief effect op de gepercipieerde arbeidsproductiviteit. Het percentage medewerkers dat zich hierover negatief uitspreekt varieert van minder dan 20% tot 50%. Beide uitersten hebben betrekking op een innovatief kantoorconcept! Afleiding door geluid en onvoldoende akoestische privacy zijn negatieve factoren. Cockpits waarin men zich kan terug trekken voor geconcentreerd werk zijn een succesfactor, mits in voldoende mate aanwezig en van voldoende kwaliteit. Traditionele kantoren scoren op concentratie niet systematisch beter of slechter dan innovatieve kantoren. In traditionele kantoren met veel meerpersoonskamers is geconcentreerd werken ook niet altijd gemakkelijk. Gedragsregels zijn eveneens van invloed. In sommige organisaties zijn collega's altijd aanspreekbaar voor elkaar. In andere organisaties gelden afspraken wanneer iemand wel of niet gestoord mag worden.

Functionaliteit en belevingswaarde

Over het algemeen scoren nieuwere gebouwen hoger op tevredenheid over functionaliteit, ergonomie, esthetiek en imago dan oudere gebouwen. Afwezigheid van planten en kunst vergroot de kans op ontevredenheid over de aankleding. Volgens de medewerkers in de onderzochte gebouwen heeft ziek zijn niet of nauwelijks te maken met de huisvesting. Wordt gevraagd naar het effect van "de werkomgeving", dan vindt ruim een kwart deze wél van invloed. Waarschijnlijk associeert men de werkomgeving ook met sfeer, werkdruk e.d.

De fysieke bereikbaarheid wordt verschillend gewaardeerd. Het percentage ontevreden medewerkers varieert van 6 tot 27%. Over het algemeen scoren de innovatieve kantoren wat lager. Dit duidt op een slechtere vindbaarheid vanwege wisselwerken. De verschillen zijn overigens niet erg groot.

De werkplek als uitdrukking van verschillen in status is geen hot issue. Wel valt op dat in de onderzochte kamerkantoren meer medewerkers ontevreden zijn over dit punt. Vermoedelijk omdat zij de verschillen tussen werkplekken te groot vinden. Daarentegen scoren de kamerkantoren met vaste werkplekken op ruimte voor persoonlijke attributen een stuk hoger dan de innovatieve kantoren met flexibele werkplekken.

Ten aanzien van het binnenklimaat zijn in vrijwel alle projecten veel mensen ontevreden over de temperatuur, ventilatie, luchtkwaliteit en het niet zelf kunnen regelen van het binnenklimaat. Veel inpandige ruimte en een verouderde klimaatinstallatie kunnen het percentage ontevreden medewerkers met enkele tientallen procenten doen stijgen.

Faciliteiten
Driekwart van alle respondenten vindt dat men telefonisch goed bereikbaar is. Een fors percentage vindt dat niet of minder van collega's en externen. Een combinatie van centrale archivering en behoud van (beperkte) persoonlijke archieven wordt gewaardeerd. Digitale archivering kan goed werken, mits goed gefaciliteerd en voorzien van heldere spelregels over onder meer de naamgeving van documenten. Driekwart van de ondervraagden vindt een digitaal archief een goede oplossing; bijna de helft vindt dat (ook) van een centraal archief.

De waardering van ICT verschilt zowel per project als per item. In verschillende projecten zijn veel medewerkers ontevreden over de stabiliteit en snelheid van het netwerk. Het meest tevreden zijn de medewerkers over de kopieermachine, printer en fax en de afstand daar naar toe. In diverse projecten is "server based" werken ingevoerd. Veel medewerkers zijn hier tevreden over de computers.

Gemeten op een 5-puntsschaal varieert de tevredenheid over de diensten van gemiddeld 2.9 (faciliteiten buiten het kantoor) tot 3.7 (openingstijden gebouw; WC's schoon en opgeruimd). Ook tussen de locaties is het verschil in tevredenheid groot. Mogelijke verklaringen zijn de situering van de receptie (soms niet voor alle afdelingen even optimaal), de situering van de lunchruimte (op een aantrekkelijke plek of weggestopt in de kelder), het assortiment (bijvoorbeeld wel of geen frituur), en verschillen in snelheid van de postbezorging.

Over de keuzevrijheid in werkplek en thuiswerken is respectievelijk 20% en ruim een kwart ontevreden. Voor alle cases gezamenlijk voelt slechts 17% zich vrij om thuis te werken en is slechts 29% tevreden over de vrijheid in thuiswerken.

Aandachtspunten voor managers
Uit de resultaten blijkt dat op diverse punten extra aandacht nodig is van het management: fysieke en telefonische bereikbaarheid van collega's en externen, een juiste balans tussen communicatie (openheid) en concentratie (afscherming tegen geluid), faciliteren van thuiswerken, en een aantrekkelijk binnenklimaat. In innovatieve kantoren met flexibele werkplekken is men wat minder te spreken over ruimte voor persoonlijke attributen. Wellicht dat dit enigszins gecompenseerd kan worden door hiervoor op afdelingsniveau mogelijkheden te creëren. De animo voor digitale archivering lijkt vrij groot.

Conclusies ten aanzien van tevredenheidsnormering
Vanwege de grote variatie in percentages (on)tevreden medewerkers lijkt het vaststellen van één standaard tevredenheidsnorm voor alle huisvestingsitems niet goed mogelijk. Omgekeerd lijkt een grote variatie in minimale tevredenheidspercentages en maximale ontevredenheidspercentages voor managers weinig werkbaar. Nader onderzoek en overleg met organisaties zal moeten uitwijzen waar het optimum ligt tussen één standaardnorm voor alle items of een gedifferentieerde norm per item. Voorstelbaar is dat een beperkt aantal gradaties wordt onderscheiden, bijvoorbeeld stappen van 20%.

Aanbevelingen voor verder onderzoek

In de onderhavige studie is gezocht naar verklaringen voor verschillen in tevredenheid op basis van verschillen in gebouwkenmerken. Dit bleek erg lastig. De feitelijke gebouwkenmerken waren niet altijd gedetailleerd genoeg bekend. Dit maakt het moeilijk om in een bestaande situatie te voorspellen, bij welke ingrepen het tevredenheidspercentage met X % omhoog zal gaan. Of, voorafgaand aan maatregelen, welk prestatieniveau van het gebouw resulteert in minimaal Y % tevreden medewerkers. De relatie tussen (on)tevredenheidspercentages en feitelijke gebouwprestaties is dan ook een belangrijk punt voor verder onderzoek. Aanvullend onderzoek naar de feitelijke gebouwkenmerken van de acht onderzochte cases kan hiervoor interessante input vormen. Andere vormen van vervolgonderzoek zijn meer verschillende cases onderzoeken, en workshops organiseren met experts op het gebied van vastgoedbeheer en facility management. Om discrepanties tussen feitelijke (on)tevredneheid en (on)tevredenheidsnormen weg te nemen, moet geïnvesteerd worden. Behalve van het effect op de overall tevredenheid en het behalen van organisatiedoelstellingen hangt prioriteitsstelling mede af van de kosten van maatregelen. De voorkeur gaat uit naar maatregelen met een groot effect en lage kosten. Nader onderzoek naar de kostenconsequenties van verschillende prestatieniveaus is daarom eveneens geboden.

1 Inleiding

1.1 Doel en onderzoeksvragen

Data uit onderzoek naar gebruik en beleving van kantoorhuisvesting vormen een belangrijke informatiebron bij besluitvorming rond ingrepen in bestaande kantoorhuisvesting of het ontwikkelen en toetsen van plannen voor andere huisvesting. Door het Center for People and Buildings (CfPB) in Delft is de afgelopen jaren veel onderzoek gedaan naar gebruik en beleving van innovatieve kantoorconcepten met flexibel gebruik van activiteitgerelateerde werkplekken. Voorts is een aantal nulmetingen verricht in meer traditionele kantoren, voorafgaand aan ingrepen in de huisvesting of verhuizing naar een ander gebouw. Data over het gebruik en de beleving van de huisvesting van uiteenlopende organisaties maakt het mogelijk om de eigen huisvesting hieraan te spiegelen. Het maakt zichtbaar welk type huisvesting het beter doet of juist minder goed, welke ruimtelijke keuzes over het algemeen een positief effect sorteren en welke huisvestingskenmerken risico's met zich meebrengen. Beter of minder goed zijn in dit rapport geoperationaliseerd als "meer of minder tevreden werknemers". Tevredenheid is overwegend gemeten op een 5-puntsschaal, verlopend van (zeer) ontevreden via neutraal naar (zeer) tevredenen. Ook zijn stellingen voorgelegd, met de vraag aan respondenten of zij het (zeer) oneens of (zeer) eens zijn met de stelling dan wel een neutraal standpunt innemen. Voor enkele overkoepelende thema’s is tevens naar een rapportcijfer gevraagd. Gezocht is naar gemiddelden en ondergrenzen en bovengrenzen in percentages (on)tevreden medewerkers en rapportcijfers. De data bieden een referentiekader voor organisaties die op zoek zijn naar een richtsnoer voor hun na te streven huisvestingskwaliteit. Het kostenaspect is in deze studie niet meegenomen.

In deze rapportage wordt via crosscase analyse van data uit acht verschillende projecten een antwoord gezocht op de volgende vragen:

- Hoe scoren de onderzochte organisaties op medewerkerstevredenheid over diverse aspecten van de kantoorhuisvesting?
- Wat is de bandbreedte in (on)tevredenheid, per thema en er item?
- (Hoe) zijn de verschillen in (on)tevredenheid te verklaren? Welke rol spelen met name fysieke omgevingsvariabelen hierin?
- Welke fysieke omgevingsvariabelen hebben de grootste invloed op (on)tevredenheid over de huisvesting?
- (Hoe) is dit referentiekader te gebruiken voor het opstellen van een tevredenheidsnorm?

1.2 Onderzochte projecten

Om projecten met elkaar te kunnen vergelijken is een eenduidige meetmethode noodzakelijk. Voor de onderhavige studie is gebruik gemaakt van data uit acht projecten, die alle gemeten zijn met het door het CfPB ontwikkelde werkomgevingsdiagnose-instrument, kortweg WODI (Volker en Van der Voordt, 2005). Voor publicaties over dit meetinstrument en afzonderlijke projectrapportages verwijzen we naar bijlage 2. De acht projecten zijn als volgt te typeren (Tabel 1.1):

1. Case 1: Centrale Facilitaire Dienst van de Belastingdienst (B/CFD), gehuisvest in een nieuw gebouw aan de Tiberdreef in Utrecht met een innovatief kantoorconcept.
2. Case 2: Kamer van Koophandel (KvK), gehuisvest in een voormalig bankgebouw aan de Blaak in Rotterdam, eveneens innovatief ingericht.
3. Case 3: VROM-Inspectie Zuid-West, gehuisvest in het Groothandelsgebouw te Rotterdam. Op de verdieping van VROM-Inspectie Zuid-West wordt gebruik gemaakt van flexibele werkplekken.
4. Case 4: het Bellevue gebouw van de Rijksgebouwendienst, eveneens in Den Haag. Een al wat ouder gebouw met voornamelijk 1-4 persoonskamers, diverse groepskantoren met 5-6 werkplekken en een tweetal kantoortuinen.
5. Case 5: De voormalige huisvesting van de Rijksgebouwendienst in het Bruggebouw over de Utrechtse Baan in Den Haag. Dit gebouw is ontworpen als combikantoor met wisselwerkplekken, maar dit concept is na verloop van tijd verlaten. Thans beschikt vrijwel iedereen weer over een eigen werplek.
6. Case 6: het hoofdgebouw van het Ministerie van VROM in Den Haag: een cellenkantoor met vaste werkplekken, overwegend 1-3 personen per kamer, oplopend tot 6 personen.
7. Case 7: het hoofdgebouw van het Ministerie van Buitenlandse Zaken aan de Bezuidenhoutseweg in den Haag: eveneens een cellenkantoor met vaste werkplekken, variërend van 1-persoonskamers tot kamers voor 12 of meer personen.
8. Case 8: Gebouw Boschlust van het Ministerie van Buitenlandse Zaken aan de Bezuidenhoutseweg in den Haag: idem, met kamers tot max 9 personen.

De projecten 1-3 hebben betrekking op een nameting na implementatie van een innovatief kantoorconcept. De projecten 4-6 zijn geëvalueerd in het kader van een nulmeting, voorafgaand aan een verhuizing naar gebouw 6. Project 7 en 8 zijn geëvalueerd in het kader van voorgenomen verbouwingen en ter ondersteuning van (toekomstig) huisvestingsbeleid.

	Case 1	Case 2	Case 3
Locatie	Tiberdreef, Utrecht, tegenover Station Utrecht-Overvecht	Blaak, Rotterdam. Toegangsweg tot stadscentrum; bereikbaar per openbaar vervoer	Weena, Rotterdam, pal naast het Centraal Station, aan de rand van het centrum
Gebouw	Nieuwbouw; oplevering 2002	Voormalig bankgebouw	Bedrijfsverzamelgebouw (Groothandelsgebouw)
Nieuwe kantoor-concept	Combikantoor met veel openheid en activiteitgerelateerde werkplekken	Combikantoor met veel openheid en activiteitgerelateerde werkplekken	Combikantoor met veel openheid en activiteitgerelateerde werkplekken
Voormalig kantoor-concept	Cellenkantoor met voornamelijk 2-persoonskamers	Cellenkantoor met ieder een eigen bureau, telefoon en computer	Voornamelijk cellenkantoor met ieder een eigen bureau, telefoon en computer; archiefmedewerkers: kantoortuin
Gebruik werkplekken	Flexibele werkplekken	Flexibele werkplekken	Flexibele werkplekken
Aantal werkplekken	113 instelbare ARBO-proof werkplekken voor 185 medewerkers; in totaal 217 werkplekken, inclusief 4 internetplekken, 8 werkplekken in de bibliotheek, 11 teamruimten met in totaal 74 wekplekken, 3 salons (totaal 10 werkplekken), 4 telefoonplekken, 2 huiskamertafels met elk 8 plekken, exclusief 3 koffiebars, 1 rookruimte, bedrijfsrestaurant en vergaderruimten	165 instelbare werkplekken voor 215 medewerkers (196,3 f.t.e.), exclusief: 11 frontoffice werkplekken 4 maatwerkruimten teamruimten vergaderruimten (1 x groot, 4 x middelgroot) clubgebied	114 werkplekken voor 112 medewerkers (103.8 f.t.e.), waarvan 8 niet ARBO-proof; exclusief: 4 vergaderzalen 6 interne bespreekplekken brasserie bibliotheek
ICT	Laptop, overal patchpunten Draadloze telefoons	laptops; server based computing, draadloos datanetwerk;	laptops;
Meubilair	instelbaar	instelbaar	instelbaar
Archief	centraal en afdelingsarchief	centraal en digitaal; alle post wordt gescand (papierarm werken	deels centraal, deels persoonlijk

Tabel 1.1: Typering van de onderzochte projecten

	Case 4	Case 5	Case 6
Locatie	Stationsplein. Openbaar vervoer, snelweg en stadscentrum dichtbij	Boven op de Utrechtse Baan. Openbaar vervoer, snelweg en stadscentrum dichtbij.	Stationsplein. Openbaar vervoer, snelweg en stadscentrum dichtbij
Gebouw	Bouwjaar 1970. Achterstallig onderhoud	Bouwjaar 1997; in gebruik bij RGD sinds 2002; Modern, open gebouw met veel daglicht	Bouwjaar 1992; in gebruik bij RGD sinds 2002; Veel gangen, veel glas, binnentuinen
Kantoor-concept	Grotendeels kamerkantoor met voornamelijk 2- en 3-persoonskamers; deels groepenkantoor en kantoortuin	Oorspronkelijk in gebruik als innovatief kantoor met activiteitgerelateerde werkplekken. Door reorganisatie en inhuizing van medewerkers uit andere regio's is het concept verwaterd. Er werken meer mensen dan beoogd. Thans in gebruik als combikantoor met tweepersoonskamers, groepswerkplekken en open werkplekken	Cellenkantoor met overwegend 2- en 3-persoonskamers
Gebruik werk-plekken	Vaste werkplekken met telefoon en PC of laptop	Overwegend vaste werkplekken met telefoon en PC of laptop	Vaste werkplekken met telefoon en PC of laptop
Aantal werk-plekken	407 vaste werkplekken voor 300 medewerkers: 24 1-persoonskamers; 140 2-persoonskamers; 96 3-persoonskamers; 36 4-persoonskamers; 58 groepskantoren met 5-6 werkplekken; 53 open werkplekken (twee ruimten); 12 vergaderruimten; 9 open en 33 afgescheiden overlegtafels	138 vaste werkplekken en 16 gedeelde werkplekken voor 100 medewerkers: 7 1-persoonskamers; 34 2-persoonskamers; 18 3-persoonskamers; 9 cocons voor geconcentreerd werken; 7 groepskantoren met 5-6 werkplekken; 49 open werkplekken (drie ruimten); 5 vergaderruimten; 4 open en 8 afgescheiden overlegtafels	142 vaste werkplekken voor 125 medewerkers: 15 1-persoonskamers 68 2-persoonskamers; 42 3-persoonskamers; 8 4-persoonskamers; 3 kamers met 1 werkplek + vergadertafel; 6 groepskantoren met ieder 6 werkplekken; 1 vergaderruimte; 10 afgescheiden overlegtafels
ICT	PC	PC	PC
Meubilair	Niet instelbaar	Instelbaar	Instelbaar
Archief	Centraal archief en persoonlijke archieven; papier	Centraal archief en persoonlijke archieven; papier	Centraal archief en persoonlijke archieven; papier

Vervolg tabel 1.1: Typering van de onderzochte projecten

	Case 7	**Case 8**
Locatie	Centrum van Den Haag, centraal station, winkels en snelweg	Centrum van Den Haag, centraal station, winkels en snelweg
Gebouw	1984 met jaren '70 uitstraling	Jaren '70, in gebruik bij BuZa sinds 2001
Kantoorconcept	Per directie in te delen, voornamelijk cellenkantoren	Voornamelijk cellenkantoren
Gebruik werkplekken	Vaste werkplekken	Vaste werkplekken
Aantal werkplekken	688 eenpersoonskamers 248 tweepersoonskamers 81 driepersoonskamers 58 vierpersoonskamers 18 vijfpersoonskamers 10 zespersoonskamers 9 zevenpersoonskamers 4 achtpersoonskamers 5 negenpersoonkamers 1 tienpersoonskamer 13 twaalf- of meerpersoonskamers 18 vergaderruimten 1 perszaal 1 group decision room 1 computercursus ruimte 1 video conference room lunchruimte algemene leiding	41 eenpersoonskamers 22 tweepersoonskamers 8 driepersoonskamers 3 vierpersoonskamers 1 vijfpersoonskamer 1 zespersoonskamer 1 zevenpersoonskamer 1 achtpersoonskamer 1 negenpersoonskamer
ICT	PC’s, waarvan een beperkt aantal met internet	PC’s, waarvan een beperkt aantal met internet
Meubilair	Ca de helft van de bureaus elektrisch verstelbaar en eveneens ca de helft met de hand verstelbaar	Ca de helft van de bureaus elektrisch verstelbaar en eveneens ca de helft met de hand verstelbaar
Archief	persoonlijk, afdeling en centraal archief, papier en digitaal	persoonlijk, afdeling en centraal archief, papier en digitaal

Vervolg tabel 1.1: Typering van de onderzochte projecten

1

2

3

4

5

7

6

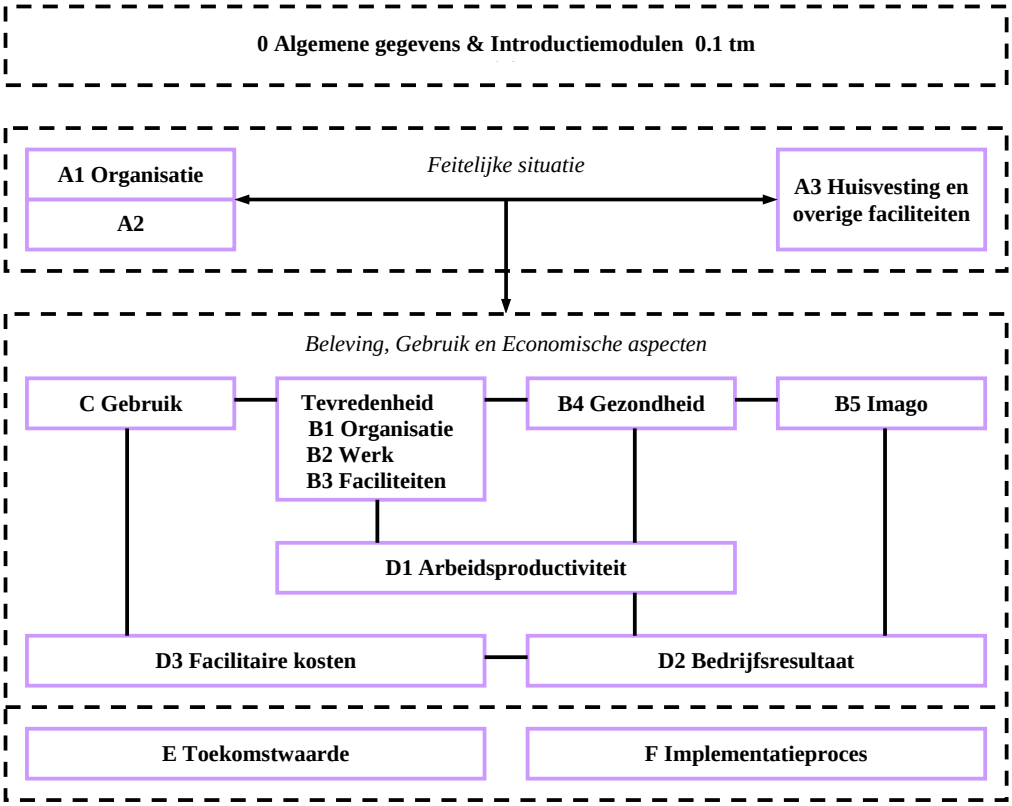
1 = B/CFD Tiberdreef Utrecht
2 = KvK Blaak Rotterdam
3 = VROM, Groothandels-
gebouw Rotterdam
4 = RGD Bellevue Den Haag
5 = RGD Bruggebouw
Den Haag
6 = RGD Hoofdzetel Den Haag
7 = BuZa Hoofdgebouw
Den Haag
8 = BuZa Boschlust Den Haag

8

8

1.3 Onderzochte thema's

Het werkomgevingsdiagnose-instrument WODI bestaat uit interviewprotocollen, vragenlijsten en andere meetmethoden om een groot aantal items te kunnen onderzoeken (Figuur 1 en Tabel 1.2).



Figuur 1. De modulen van het werkomgevingsdiagnose-instrument (WODI)

De thema’s uit WODI sluiten goed aan op diverse (sub)doelen uit het beleidskader voor de huisvesting van LNV (Tabel 1.3).

Algemeen	0	Algemene projectgegevens
Aanleiding, doel, randv.	0.1	Aanleiding(en) tot de diagnose Doelstelling van de diagnose Randvoorwaarden bij de diagnose
Diepgang & reikwijdte	0.2	Keuze uit een Quick Scan (thermometer), een selectie uit WODI of een integrale meting; positionering t.o.v. de thermometer
Meet-methoden	0.3	Keuze uit verschillende meetmethoden: mondelinge interviews, schriftelijke enquête, groepsgesprek, workshop, observatie (gedrag, bezettingsgraad), documentenanalyse (publicaties, jaarverslagen, beeldmateriaal), en zelfrapportage
Feitelijke situatie	A1	Organisatiekenmerken: branche, strategie, structuur, product, personeel, cultuur, middelen, resultaten
	A2	Werkprocessen: soort werk, verdeling in de tijd, autonomie, mobiliteit
	A3	Faciliteiten: huisvestingsconcept, diensten en middelen, ICT, externe voorzieningen, FM
Beleving	B1	Arbeidssatisfactie - tevredenheid over de organisatie: strategie, leiderschap, procedures, cultuur, personeelsmanagement, vaardigheden
	B2	Arbeidssatisfactie - tevredenheid over het werk: kwaliteit, kwantiteit, werkproces, communicatie, concentratie, bereikbaarheid
	B3	Arbeidssatisfactie - tevredenheid over de faciliteiten: huisvesting, diensten en middelen, ICT, externe voorzieningen, FM
	B4	Gezondheid: fysiologisch & psychologisch welzijn, ziekteverzuim, sociale veiligheid, arbo
	B5	Imago: uitstraling, identiteit, voorbeeldfunctie
Gebruik	C	Gebruik van faciliteiten: gedrag bij en gebruik van soorten plekken, ervaren gebruik, efficiency
Economische aspecten	D1	Arbeidsproductiviteit: ervaren/ daadwerkelijke productiviteit, effectief en efficiënt werken
	D2	Bedrijfsresultaat: output in termen van economic value added, winst, marktsegment
	D3	Facilitaire kosten: huisvesting, diensten en middelen, ICT, externe voorzieningen, FM
Toekomst	E	Toekomstwaarde: trends, toekomstscenario's, aanpasbaarheid aan nieuwe ontwikkelingen (flexibiliteit)
Proces	F	Implementatieproces: projectorganisatie, implementatie, kritische succesfactoren

Tabel 1.2 Uitwerking van de modulaire opbouw van WODI

Subdoelen beleidskader huisvesting	WODI-modulen
Alle werkplekken flexibel inzetbaar maken	Gebruik en beleving / tevredenheid over flexibele werkplekken
Vergroten van de bezettingsgraad / verminderen van het ruimtegebruik met 10%	Gebruik van de werkomgeving / bezettingsgraadmetingen
Verhogen van het comfort en binnenklimaat	Beleving / tevredenheid over comfort en binnenklimaat
Verhogen van de kwaliteit van de inrichting van de gebouwen	Beleving / tevredenheid over de faciliteiten en over esthetische aspecten
Verhogen van de uitstraling van de werkomgeving	Beleving / tevredenheid over de esthetische aspecten; Imago van de huisvesting
Meten van de tevredenheid en bij ontevredenheid de oorzaken opsporen	Beleving / tevredenheid over de organisatie, het werk en de faciliteiten
Vermindering van het aantal gebouwgerelateerde klachten	Gezondheid
Verbeteren van de ruimtelijke kwaliteit	Beleving / tevredenheid over de esthetische aspecten; Imago van de huisvesting
Verbeteren van de herkenbaarheid en daarmee de uitstraling van de huisvesting	Imago van de huisvesting

Tabel 1.2: Verwante thema's in beleidskader huisvesting LNV en WODI-modulen

In deze rapportage bespreken we achtereenvolgens de data over:

a. Tevredenheid over de organisatie
b. Tevredenheid over het werk en de werkprocessen
c. Tevredenheid over de werkomgeving, uitgesplitst naar tevredenheid over:
   - flexibel werken in een transparante kantooromgeving
   - communicatie en concentratie
   - functionaliteit en ergonomie,
   - esthetiek, uitstraling en welzijn
   - psychologische aspecten, toegespitst op privacy en personalisatie
   - archief, ICT en facilitaire diensten
   - het binnenklimaat
d. Ondersteuning van de arbeidsproductiviteit
e. Overall waardering in de vorm van een rapportcijfer
f. Waardering van het implementatieproces, voor zover van toepassing
g. Gebruik van werkplekken i.c. de bezettingsgraad, algemeen en per type werkplek.

De focus van dit onderzoek ligt op gebruik en beleving van de fysieke werkomgeving. De tevredenheid over de organisatie en over het werk worden louter meegenomen als controlevariabele. Het kan voorkomen, dat grote onvrede over de organisatie en/of het werk geprojecteerd wordt op de fysieke werkomgeving. Het (globaal) meenemen van de tevredenheid over de organisatie en het werk in dit onderzoek maakt het beter mogelijk om de data over beleving van de huisvesting op een juiste wijze te interpreteren.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 en 3 wordt voor de genoemde thema's per item aangegeven hoeveel procent van de medewerkers in de acht onderzochte projecten hierover tevreden of ontevreden is. Op de linkerpagina zijn per item in histogrammen de percentages (on)tevreden medewerkers per case aangegeven. Hier is de oorspronkelijke 5-puntsschaal aangehouden, verlopend van zeer tevreden tot zeer ontevreden. Daardoor blijft de nuancering tussen zeer ontevreden en ontevreden respectievelijk tevreden en zeer tevreden zichtbaar. Op de rechterbladzijde staan in tabelvorm de ondergrens (min) en bovengrens (max) in zowel de ontevredenheid als de tevredenheid over dit item, gemeten over alle acht cases. Verder wordt het percentage ontevreden en tevreden medewerkers vermeld over alle cases gezamenlijk (TOT), als ook de gemiddelde score op een 5-puntsschaal (gem) en de standaarddeviatie (SD). Om de tabellen niet nóg groter te laten worden dan ze al zijn, zijn de oorspronkelijke 5-puntsschalen 1-2-3-4-5 hier teruggebracht tot een 3-puntsschaal – 0 +. Hetzelfde geldt voor de 7-puntsschalen die gebruikt zijn in de vraag om de organisatie te typeren. Hier zijn de scores 1-2 samen genomen als behorend bij de linkerpool van de schaal, en 6-7 als behorend bij de rechter pool van de schaal, met 3-4-5 = neutraal.

Niet elk item is in alle acht cases voorgelegd. Wanneer dat zo is, wordt dit zichtbaar omdat het histogram bij de desbetreffende case leeg blijft. "Missing data" zijn ook afleesbaar aan een kleinere N_{totaal}. Wanneer data beschikbaar zijn voor alle cases, telt het aantal respondenten op tot meer dan 1400. In geval van missing cases ligt het totaal aantal respondenten uiteraard lager.

In een korte toelichting worden enkele opvallende punten in de tabellen besproken. Per thema wordt tevens een voorstel gedaan voor een (on)tevredenheidsnorm voor alle items die onder dit thema vallen. In principe is voor de *ontevredenheidsnorm* steeds uitgegaan van het gemiddelde van het minimaal en maximaal gemeten percentage ontevreden medewerkers in de acht cases. De *tevredenheidsnorm* is in eerste instantie bepaald op grond van het gemiddelde van het minimaal en maximaal gemeten percentage tevreden medewerkers in de acht cases. Vervolgens zijn de normen afgerond op 5%. Hierbij is ook gekeken naar het percentage ontevreden en tevreden medewerkers wanneer de data uit alle acht cases bij elkaar worden gevoegd. Waar zinvol is rekening gehouden met het feit dat het aantal respondenten in Case 7 (meer dan 800) veel groter is dan het aantal respondenten in de andere cases (variërend van minder dan 50 tot ca 130). Uiteraard kan elke organisaties haar eigen afweging maken en de lat hoger of lager leggen. Wie de lat hoog legt zal zich wellicht willen spiegelen aan het hoogste percentage tevreden medewerkers of het laagste percentage ontevreden medewerkers. Ook is het voorstelbaar dat organisaties voor een innovatief kantoor vooral zullen kijken naar het percentage (on)tevreden medewerkers in case 1, 2, 3 en 5, en voor een traditioneel kantoor naar deze percentages in case 4, 6, 7 en 8. Elke organisatie kan zelf beslissen of zij streeft naar een gedifferentieerde tevredenheidsnorm per item of één norm voor alle items.

Min	minimum percentage (on)tevreden medewerkers in de onderzochte projecten
Max	maximum percentage (on)tevreden medewerkers in de onderzochte projecten
TOT	percentage (on)tevreden medewerkers, gemeten over alle projecten gezamenlijk
	Score totaal:
N	Totaal aantal respondenten waarop het totaalgemiddelde en de standaarddeviatie zijn gebaseerd
Gem	gemiddelde score op een 5-puntsschaal (1. zeer ontevreden, 2. ontevreden, 3. neutraal, 4. tevreden, 5. zeer tevreden), gemeten over alle onderzochte projecten
SD	standaarddeviatie in de scores op de 5 puntsschaal, gemeten over alle onderzochte projecten

Legenda bij de tabellen met bandbreedtes in (on)tevredenheid

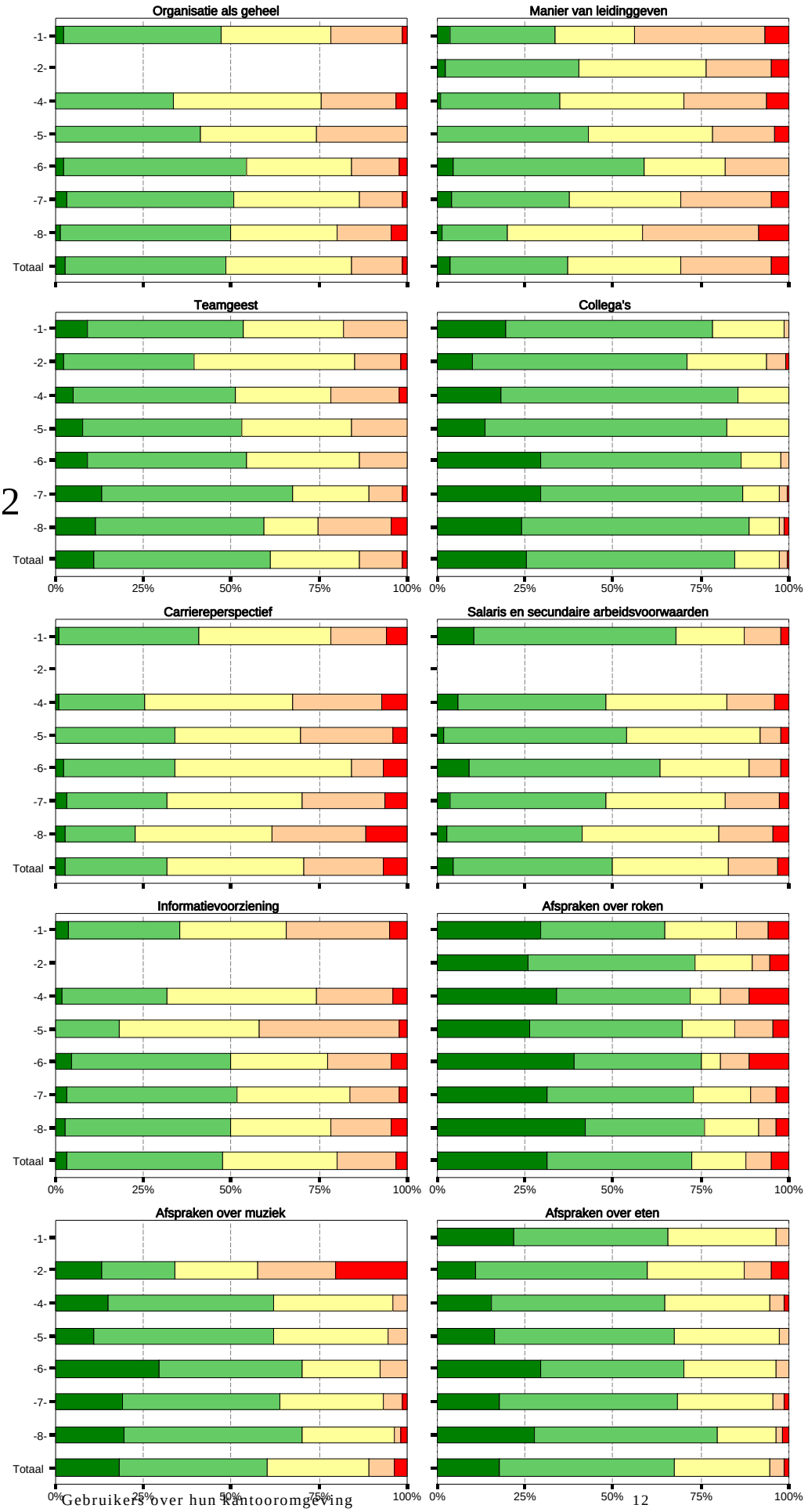
Hoofdstuk 4 gaat in op de het belang van verschillende huisvestingskenmerken voor de medewerkerstevredenheid. Eerst wordt besproken hoe belangrijk huisvesting volgens de ondervraagde medewerkers is voor de arbeidssatisfactie, in vergelijking met bijvoorbeeld salaris of collega's. Vervolgens wordt besproken welke huisvestingsthema's de grootste invloed hebben op de overall tevredenheid over de huisvesting. Elk thema is getoetst op interne betrouwbaarheid ('reliability'). Bij voldoende betrouwbaarheid zijn de afzonderlijke items samengevoegd tot één samengestelde schaal. Tenslotte is via een multivariate statistische 'padanalyse' onderzocht welke schalen het sterkst samenhangen met het rapportcijfers voor waardering van de faciliteiten en de mate waarin de werkomgeving de arbeidsproductiviteit ondersteunt.

Hoofdstuk 5 zet een aantal cijfers uit diverse bezettingsgraadmetingen op een rij. Zowel voor de gemiddelde werkplekbezetting als voor de bezettingsgraad per type werkplek.

Hoofdstuk 6 tenslotte, bevat een reflectie op de bevindingen. Voorts worden conclusies getrokken en aanbevelingen geformuleerd, zowel voor facilitair managers als voor vervolgonderzoek.

In Bijlage 1 zijn tabellen opgenomen met de cijfers per case. De nummers van de tabellen in de bijlagen corresponderen met de overeenkomende tabellen in hoofdstuk 2 en 3 van dit rapport. Bijlage 2 bespreekt de constructie van de schalen op grond van de interne betrouwbaarheidsanalyses. Bijlage 3 geeft een overzicht van alle WODI-publicaties tot nu toe. Bijlage 4 geeft kort een beeld van het Center for People and Buildings. Voor meer informatie kunt u terecht op onze website www.cfpb.nl.

2


Organisatie als geheel
Manier van leidinggeven
Teamgeest
Collega's
Carriereperspectief
Salaris en secundaire arbeidsvoorwaarden
Informatievoorziening
Afspraken over roken
Afspraken over muziek
Afspraken over eten
-1-
-2-
-4-
-5-
-6-
-7-
-8-
Totaal
0%
25%
50%
75%
100%

2. Tevredenheid over organisatie en werk

2.1 Tevredenheid over enkele organisatorische aspecten

Tabel 2.1 geeft de bandbreedtes weer in tevredenheid en ontevredenheid over een aantal organisatorische aspecten, gemeten in zes projecten. Voorts staan de scores over alle projecten gezamenlijk vermeld. In case 2 is dit item niet gemeten en in Case 3 slechts gedeeltelijk. Over het algemeen scoren collega's en ook teamgeest zeer positief en is men minder te spreken over de manier van leiding geven en het carrière perspectief. Afspraken over eten, roken en muziek op het werk geven maar bij weinig medewerkers aanleiding tot onvrede. Ruim tweederde is hierover tevreden. Case 2 scoort negatief op afspraken over muziek op het werk. Dit is hier strikt verboden. Bij de meeste items is de standaard deviatie kleiner dan 1, zowel op projectniveau als voor alle projecten gezamenlijk; de meningen op dit item lopen dus niet erg uiteen. Bij het item 'afspraken over roken' komt de standaard deviatie in case 1 en 3 boven de 1.3 uit. Kennelijk is de differentiatie in tevredenheid hier relatief hoog. De laagste score op tevredenheid is 18%, voor het item 'informatievoorziening'. De hoogste score op tevredenheid is 80%, voor het item 'afspraken over eten'.

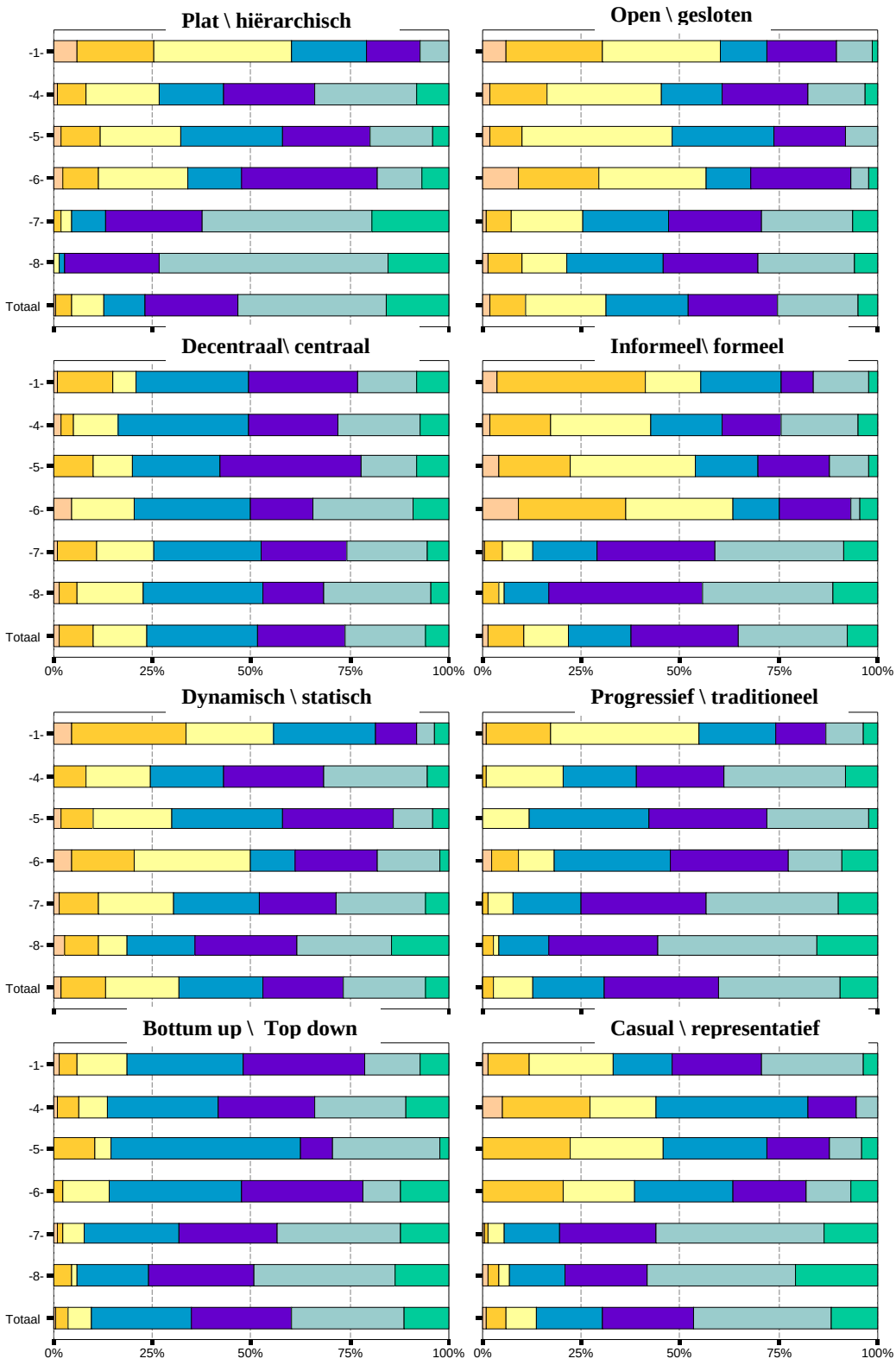
	Ontevreden			Tevreden			Score TOTAAL		
	min	max	TOT	min	max	TOT	N	gem	SD
Organisatie als geheel	13%	25%	16%	34%	55%	49%	1208	3.3	.73
Manier van leiding geven	18%	44%	31%	33%	59%	37%	1339	3.1	.82
Teamgeest	11%	25%	13%	51%	68%	61%	1342	3.5	.72
Collega's	0%	3%	3%	78%	89%	85%	1343	3.8	.45
Carrière perspectief	16%	39%	29%	23%	41%	32%	1198	3.0	.78
Salaris + sec. arbeidsv.	8%	20%	17%	41%	68%	50%	1194	3.3	.75
Informatievoorziening	16%	42%	20%	18%	52%	47%	1200	3.3	.77
Afspraken roken	8%	20%	12%	65%	76%	73%	1167	3.6	.69
Afspraken muziek	4%	7%	11%	62%	70%	60%	976	3.5	.68
Afspraken eten	3%	5%	5%	65%	80%	68%	1056	3.6	.58

Tabel 2.1: Bandbreedtes in (on)tevredenheid over enkele organisatorische aspecten

Tevredenheidsnorm

Op grond van de cijfers wordt voorgesteld de volgende normering aan te houden:

	Minimaal tevreden	Maximaal ontevreden
Organisatie als geheel	50%	20%
Manier van leiding geven	50%	25%
Teamgeest	60%	20%
Collega's	80%	5%
Carrière perspectief	30%	25%
Salaris + sec. arbeidsvoorwaarden	50%	10%
Informatievoorziening	35%	25%
Afspraken roken	70%	10%
Afspraken muziek	65%	5%
Afspraken eten	65%	5%


Plat \ hiërarchisch
Open \ gesloten
Decentraal\ centraal
Informeel\ formeel
Dynamisch \ statisch
Progressief \ traditioneel
Bottum up \ Top down
Casual \ representatief
-1-
-4-
-5-
-6-
-7-
-8-
Totaal
0%
25%
50%
75%
100%

2.2 Typering van de organisatie

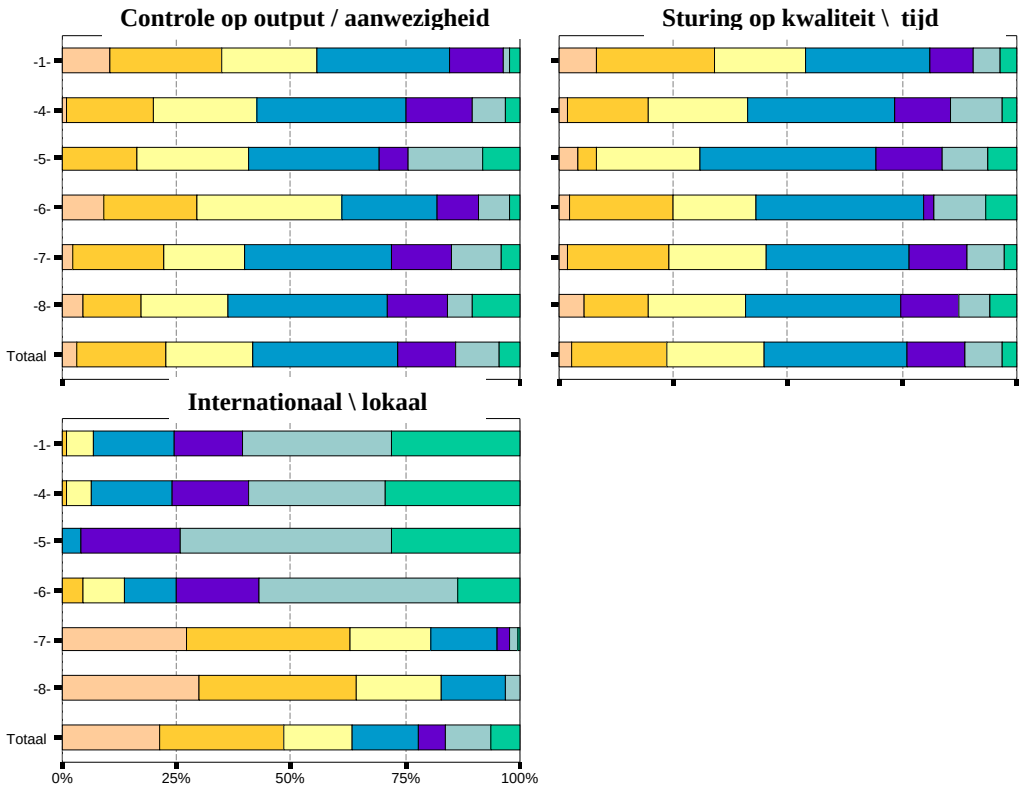
Tabel 2.2 geeft de bandbreedtes in typering van zes onderzochte organisaties vanuit de beleving van de medewerkers. In twee projecten is dit thema niet in de enquête meegenomen. De organisaties lopen sterk uiteen. De organisatie van de Centrale Facilitaire Dienst van de Belastingdienst wordt door veel medewerkers als open en plat ervaren, weinig formeel, weinig traditioneel en redelijk dynamisch. In het hoofdgebouw van het Ministerie van Buitenlandse Zaken ervaren de medewerkers hun organisatie in meerderheid als hiërarchisch en gesloten. In gebouw Boschlust typeren veel medewerkers de organisatie als formeel en traditioneel, met een sterke top down aansturing. Organisaties verschillen ook sterk in oriëntatie, van voornamelijk lokaal tot sterk internationaal. Een ander opvallend punt is dat bij alle items ten minste 1 op de 6 medewerkers vindt dat de organisatie nog weinig beweegt in de richting van een meer open en platte organisatie met een sturing bottom up en op output en kwaliteit in plaats van op aanwezigheid en tijd. De standaarddeviaties zijn wat hoger dan op tevredenheid over organisatorische aspecten. Dit wijst op een iets grotere spreiding in de antwoorden. De gemiddelde scores liggen tussen de 3 en 4. Op een 7-puntsschaal betekent dit dat geen enkele organisatie op welk item dan door een grote meerderheid aan één kant van het spectrum wordt ingedeeld.

Typering	Eerste woord			Tweede woord			Scores TOTAAL		
	min	max	TOT	min	max	TOT	N	gem	SD
Hiërarchisch/ Plat	7%	73%	53%	0%	26%	5%	1179	2.9	.99
Gesloten/ Open	7%	30%	17%	7%	30%	17%	1172	2.8	.98
Centraal/ Decentraal	22%	54%	26%	5%	15%	10%	1169	3.4	.91
Formeel/ Informeel	7%	44%	35%	4%	41%	10%	1187	3.2	.98
Statisch/ Dynamisch	8%	39%	27%	8%	34%	13%	1181	3.4	.92
Traditioneel/ Progressief	13%	56%	40%	0%	17%	3%	1186	3.2	.98
Top down/ Bottum up	21%	49%	40%	2%	10%	3%	1147	3.2	.98
Representatief/ Casual	5%	58%	47%	1%	27%	6%	1181	3.0	1.0
Controle op aanwezigh../ output	3%	24%	14%	16%	35%	23%	1168	3.7	.76
Sturing op tijd / op kwaliteit	9%	18%	11%	8%	34%	24%	1173	3.7	.71
Lokaal/ Internationaal	2%	74%	16%	0%	64%	49%	1177	3.4	.93

Tabel 2.2 Bandbreedtes in typering van de onderzochte organisaties (in %)

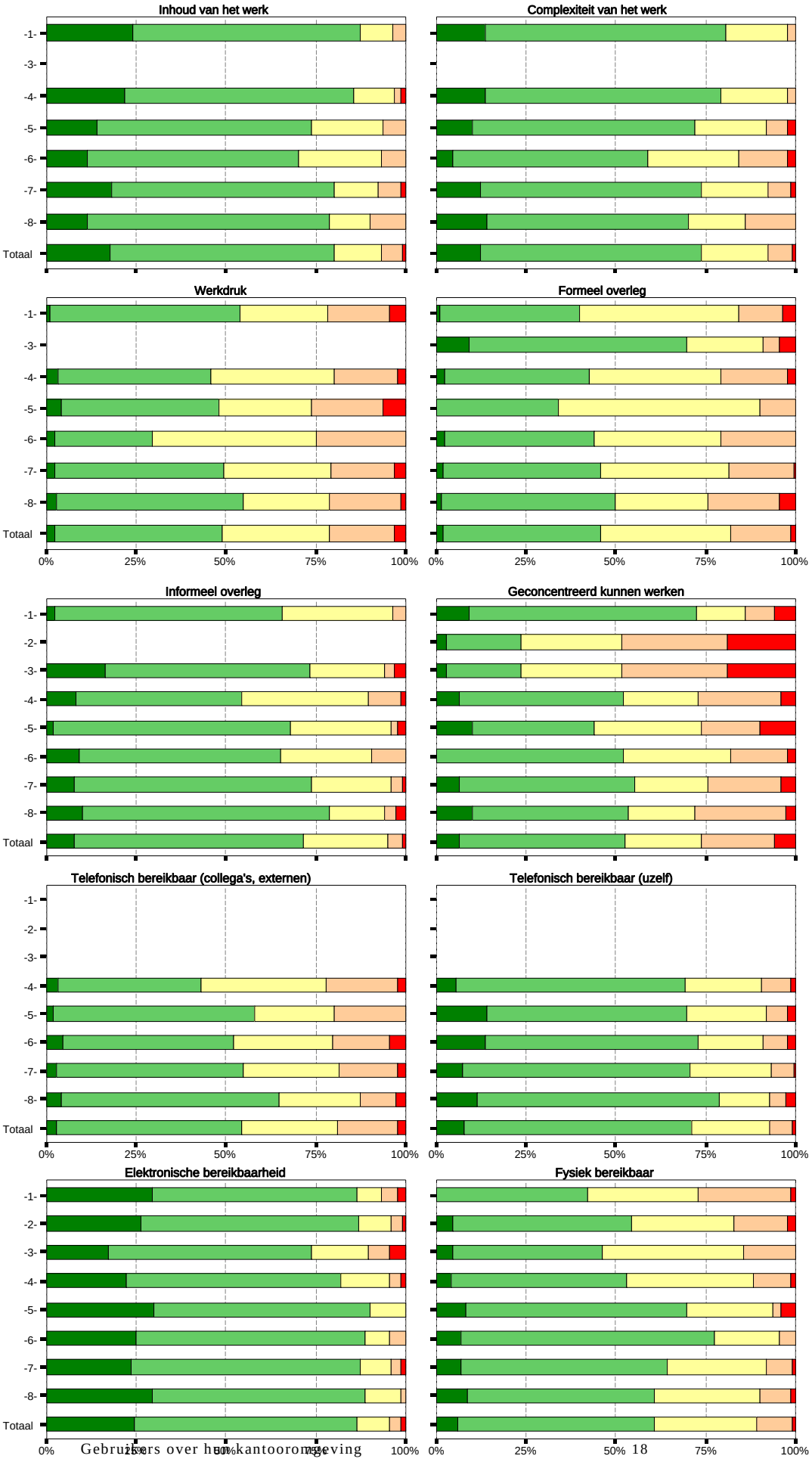
Tevredenheidsnorm

Dit thema leent zich niet goed voor een algemene tevredenheidsnorm. Wel kan een organisatie aangeven wat voor soort organisatie zij wil zijn, en wat de orde van grootte is waarin dit terug te vinden zou moeten zijn in de beleving van de gebruikers. Bijvoorbeeld door te stellen dat een na te streven organisatie kenmerk bij minimaal 80% van de medewerkers ook zo ervaren zou moeten worden. Wijkt de respons hier erg van af, dan kan dat reden zijn om hierover in gesprek te gaan met (een afvaardiging van) de medewerkers.


Controle op output / aanwezigheid
Sturing op kwaliteit \ tijd
Internationaal \ lokaal
-1-
-4-
-5-
-6-
-7-
-8-
Totaal
0%
25%
50%
75%
100%

Uitgaande van de cijfers in de acht onderzochte cases zouden de volgende percentages als referentie kunnen worden aangehouden.

Typering	Tweede woord	Eerste woord
	Minimaal	Maximaal
Hiërarchisch / Plat	15%	40%
Gesloten / Open	20%	20%
Centraal / Decentraal	10%	25%
Formeel / Informeel	20%	30%
Statisch / Dynamisch	20%	25%
Traditioneel / Progressief	10%	35%
Top down / Bottom up	5%	35%
Representatief / Casual	10%	30%
Controle op aanwezigheid./ op output	25%	15%
Sturing op tijd / op kwaliteit	20%	10%
Lokaal / Internationaal	30%	30%


Inhoud van het werk
Complexiteit van het werk
Werkdruk
Formeel overleg
Informeel overleg
Geconcentreerd kunnen werken
Telefonisch bereikbaar (collega's, externen)
Telefonisch bereikbaar (uzelf)
Elektronische bereikbaarheid
Fysiek bereikbaar
-1-
-2-
-3-
-4-
-5-
-6-
-7-
-8-
Totaal
0%
25%
50%
75%
100%

2.3 Waardering van het werk

Tabel 2.3 geeft de bandbreedte in (on)tevredenheid over diverse aspecten van het werkproces, gemeten in zes projecten. In twee projecten zijn de items niet gemeten. De gegevens over clean desk zijn opgenomen in paragraaf 3.1: Tevredenheid over flexibel werken. De gegevens over formeel en informeel overleg en geconcentreerd kunnen werken zijn ook opgenomen in paragraaf 3.2: Tevredenheid over communicatie en concentratie.

De meeste medewerkers blijken tevreden over de inhoud van het werk, de complexiteit van het werk en de elektronische bereikbaarheid. De werkdruk leidt bij een op de vier á vijf medewerkers tot onvrede. De telefonische bereikbaarheid van collega's en externen is niet overal even goed. De fysieke bereikbaarheid wordt sterk verschillend gewaardeerd. Over het algemeen scoren de innovatieve kantoren wat lager. Dit duidt op een slechtere vindbaarheid vanwege wisselwerken. De verschillen zijn overigens niet erg groot. De spreiding in (on)tevredenheid over geconcentreerd kunnen werken is wel vrij groot. De aanwezigheid van cockpits waarin men zich kan terug trekken voor geconcentreerd werk lijkt hier een belangrijke succesfactor, mits in voldoende aantal aanwezig en met een prettig binnenklimaat. De spreiding in tevredenheid over formeel overleg is groter dan de spreiding in tevredenheid over informeel overleg. Kennelijk stuit formeel overleg geregeld op problemen. Het is niet duidelijk of ontevredenheid veroorzaakt wordt door klachten over het vergaderen zelf, de huisvesting of het beheer.

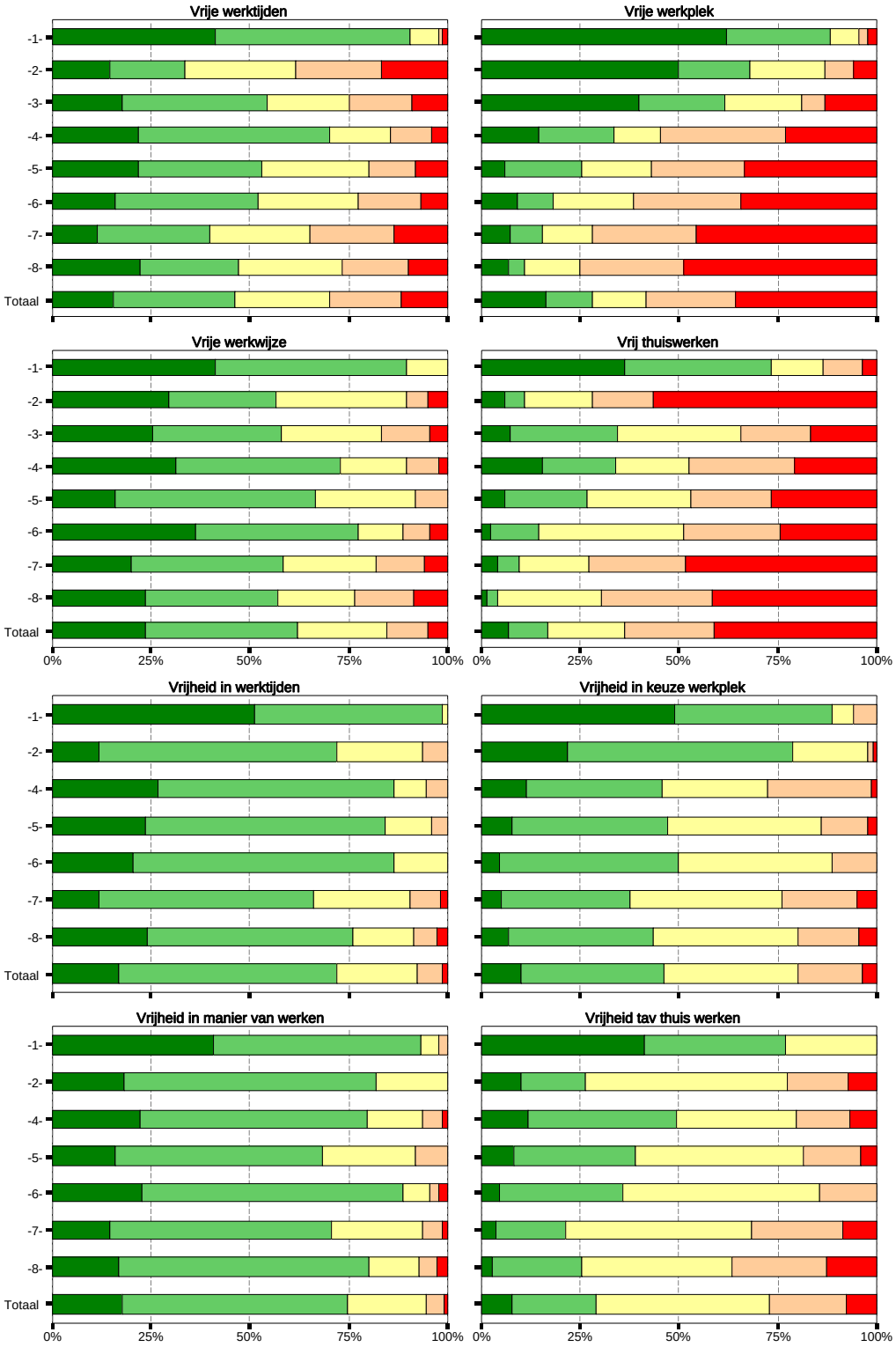
	Ontevreden			Tevreden			Score TOTAAL		
	Min	Max	TOT	min	max	TOT	N	gem	SD
Inhoud van het werk	3%	10%	7%	70%	89%	80%	1210	3.7	.58
Complexiteit van het werk	2%	16%	8%	59%	81%	74%	1210	3.7	.61
Werkdruk	20%	26%	21%	0%	55%	49%	1208	3.3	.79
Formeel overleg	9%	24%	18%	34%	70%	46%	1272	3.3	.75
Informeel overleg	3%	10%	5%	54%	79%	72%	1275	3.7	.56
Geconcentreerd werken	14%	49%	26%	24%	72%	52%	1345	3.3	.85
tel. bereikb. collega's/ extern	13%	22%	19%	43%	65%	54%	1123	3.4	.78
tel. bereikbaarheid van u zelf	7%	33%	7%	67%	79%	71%	1120	3.7	.61
elektronische bereikbaarheid	0%	7%	4%	82%	90%	86%	1407	3.8	.48
fysieke bereikbaarheid	6%	27%	11%	42%	77%	61%	1403	3.5	.68

Tabel 2.3: Bandbreedtes in (on)tevredenheid over diverse aspecten van het werkproces (in %)

Tevredenheidsnorm

De volgende tevredenheidsnormen worden voorgesteld:

	Min. tevreden	Max. ontevreden
Inhoud van het werk	80%	5%
Complexiteit van het werk	75%	10%
Werkdruk	45%	25%
Formeel overleg	50%	15%
Informeel overleg	70%	5%
Geconcentreerd kunnen werken	50%	30%
Tel. bereikbaarheid collega's en extern	50%	20%
Tel. bereikbaarheid van u zelf	70%	20%
Elektronische bereikbaarheid	85%	5%
Fysieke bereikbaarheid	60%	15%


Vrije werktijden
Vrije werkplek
Vrije werkwijze
Vrij thuiswerken
Vrijheid in werktijden
Vrijheid in keuze werkplek
Vrijheid in manier van werken
Vrijheid tav thuis werken
-1-
-2-
-3-
-4-
-5-
-6-
-7-
-8-
Totaal
0%
25%
50%
75%
100%

2.4 Autonomie en keuzevrijheid

Tabel 2.4 geeft de bandbreedtes in de mate waarin medewerkers zich vrij voelen in de keuze van de werktijd, werkplek, werkwijze en thuiswerken, en hoe tevreden zij hierover zijn. Hieruit blijkt dat mensen op kantoor meer vrijheid ervaren in werktijden en werkwijze dan in keuze van de werkplek en thuiswerken. De hoofdzetel van VROM scoort opvallend hoog op tevredenheid over vrijheid in werktijden. De Centrale Facilitaire Dienst van de Belastingdienst scoort ten opzichte van de andere cases zeer positief op alle vier de items. De Kamer van Koophandel in Rotterdam scoort laag op vrije werktijden en thuiswerken. Het Ministerie van Buitenlandse Zaken scoort laag op ervaren vrijheid in keuze van de werkplek en thuiswerken, en in vergelijking met de andere cases ook wat lager op vrije werkwijze. Een vergelijkbaar patroon tekent zich af in de mate van tevredenheid over deze items. Wat opvalt is dat een deel van de mensen die weinig vrijheid in thuiswerken ervaren, hierover toch niet ontevreden zijn. Een ander opvallend punt is, dat ook medewerkers in traditionele kantoren met vaste werkplekken vaak voldoende vrijheid ervaren in keuze van de werkplek. Dit kan er op duiden dat zij geen behoefte hebben aan keuzemogelijkheden. Het kan ook zijn dat mensen de vraag associëren met kunnen uitwijken naar een thuis werkplek en dit voldoende vinden.

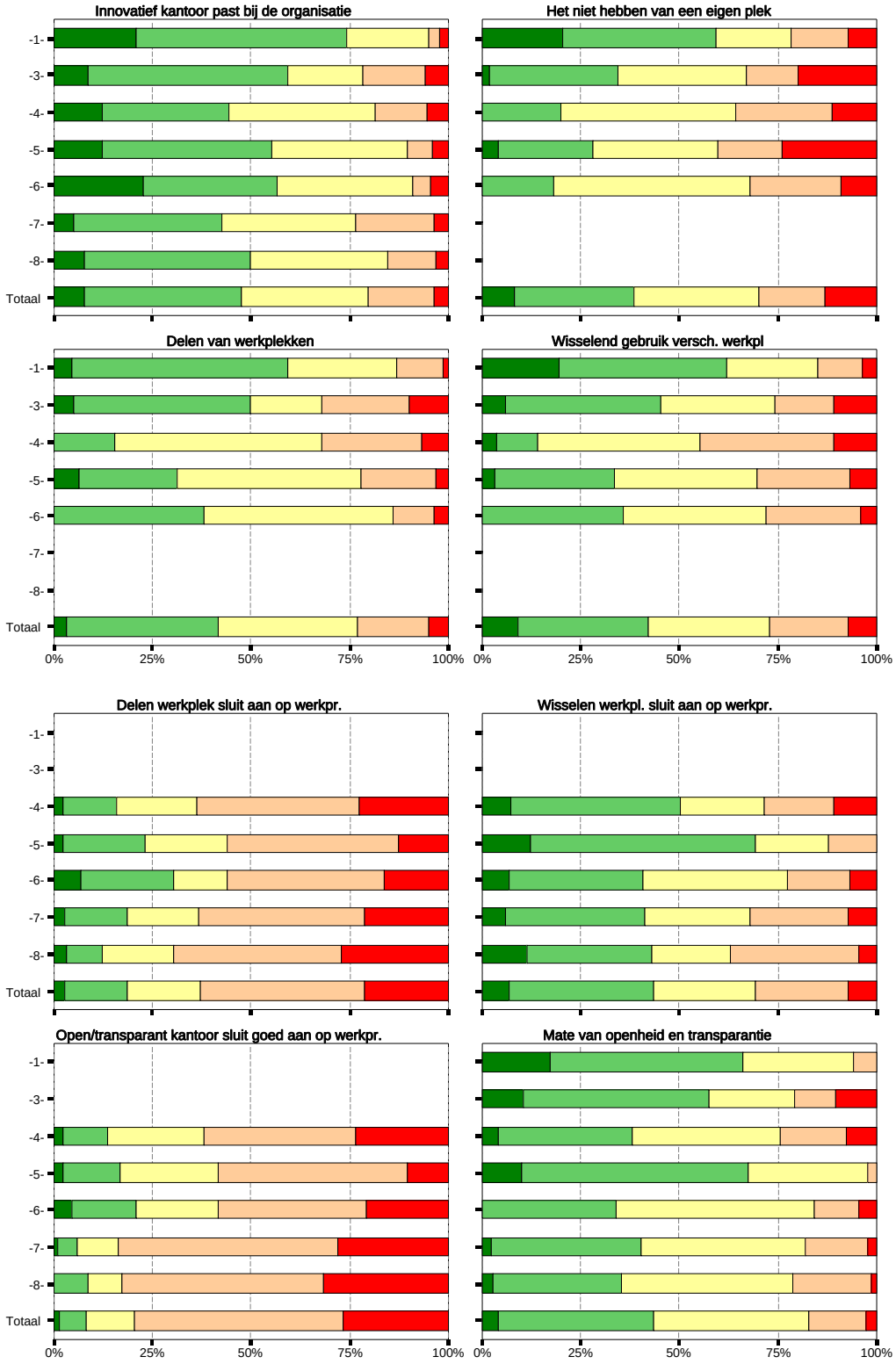
	Niet vrij			Wel vrij			Score TOTAAL		
Ervaren vrijheid	Min	Max	TOT	min	max	TOT	N	gem	SD
Keuze werktijden	2%	38%	30%	34%	91%	46%	1411	3.2	.86
Keuze werkplek	5%	75%	58%	11%	89%	28%	1426	2.7	.88
Keuze werkwijze	0%	24%	15%	57%	90%	62%	1403	3.5	.74
Thuiswerken	13%	73%	64%	4%	73%	17%	1335	2.5	.77
	Ontevreden			Tevreden					
Tevredenheid over vrijheid	min	max	TOT	min	max	TOT	N	gem	SD
Keuze werktijden	0%	9%	8%	66%	99%	72%	1339	3.6	.62
Keuze werkplek	2%	28%	20%	37%	89%	46%	1340	3.3	.77
Keuze werkwijze	2%	8%	5%	69%	93%	75%	1340	3.7	.56
Thuiswerken	0%	32%	27%	21%	77%	29%	1271	3.0	.75

Tabel 2.4: Ervaren vrijheid in werktijden, werkplek, werkwijze en thuiswerken en tevredenheid (in %)

Tevredenheidsnorm

Op grond van de cijfers wordt voorgesteld de volgende normering aan te houden:

	Min. tevreden	Max. ontevreden
Ervaren vrijheid in:		
Werktijden	50%	25%
Werkplek	40%	40%
Werkwijze	70%	10%
Thuiswerken	30%	50%
Tevredenheid over:		
Werktijden	80%	5%
Werkplek	60%	15%
Werkwijze	75%	5%
Thuiswerken	40%	20%


Innovatief kantoor past bij de organisatie
Het niet hebben van een eigen plek
Delen van werkplekken
Wisselend gebruik versch. werkpl
Delen werkplek sluit aan op werkpr.
Wisselen werkpl. sluit aan op werkpr.
Open/transparant kantoor sluit goed aan op werkpr.
Mate van openheid en transparantie
-1-
-3-
-4-
-5-
-6-
-7-
-8-
Totaal
0%
25%
50%
75%
100%

3 Tevredenheid over de werkomgeving

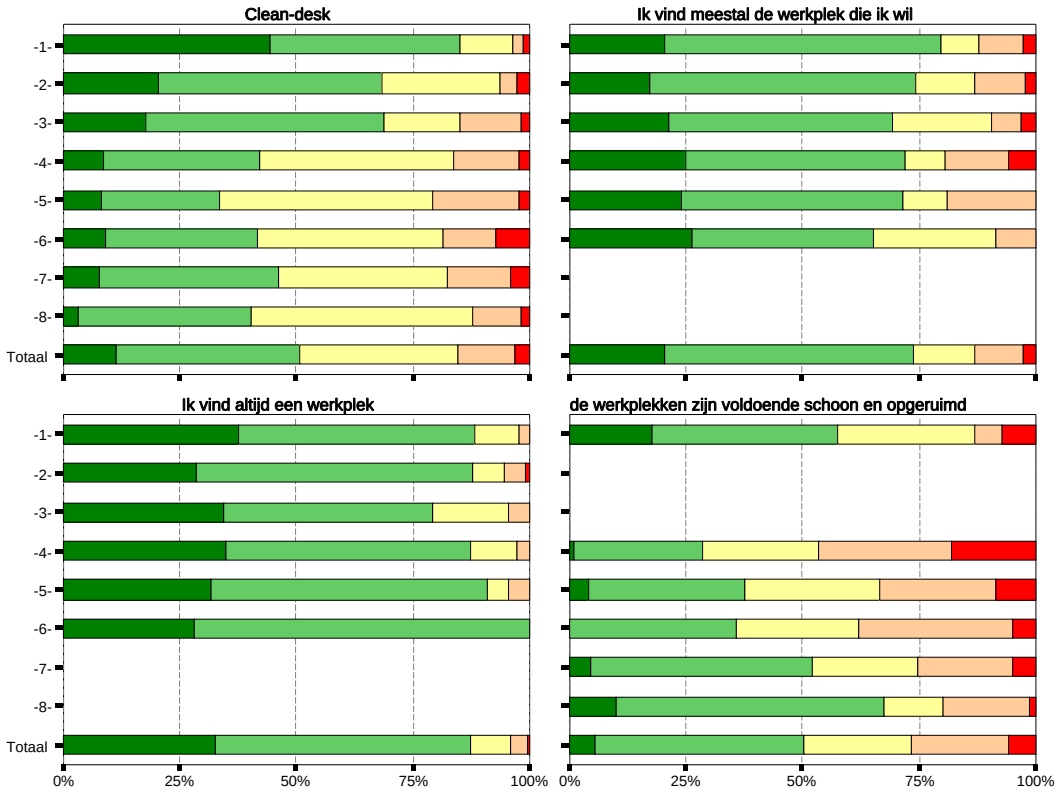
3.1 Flexibele werkplekken in een transparante omgeving

Tabel 3.1 geeft de bandbreedtes weer in waardering van de belangrijkste kenmerken van "innovatieve" kantoorconcepten: delen van werkplekken, openheid en transparantie, en het schoon achterlaten van een werkplek die men langer dan b.v. 2 uur niet gebruikt (clean desk). Verwante items uit de rubrieken "waardering van de faciliteiten", "waardering van psychologische aspecten" en "ondersteuning arbeidsproductiviteit" zijn hier bij elkaar geplaatst. Omdat sommige items in de loop van de tijd anders zijn geformuleerd, zijn de data per item meestal op een beperkt aantal cases gebaseerd.

	Ontevreden/oneens			Tevreden/eens			Score TOTAAL		
	Min	Max	TOT	min	max	TOT	N	gem	SD
Innovatief kantoor past bij de organisatie	5%	24%	20%	43%	74%	48%	1185	3.3	.78
Het niet hebben van een eigen plek	21%	40%	30%	18%	60%	38%	237	3.1	.82
Delen van werkplekken	13%	32%	23%	15%	59%	42%	268	3.2	.78
Wisselend gebruik verschillende werkplekken	15%	45%	27%	14%	62%	42%	264	3.2	.82
Delen werkplekken sluit aan op werkproces	56%	64%	60%	16%	30%	21%	185	2.6	.81
Idem: wisselend gebruik van werkplekken	58%	62%	60%	14%	21%	16%	185	2.6	.76
Idem: openheid en transparantie	12%	37%	31%	41%	69%	43%	1059	3.1	.85
Mate van openheid en transparantie	2%	24%	17%	34%	67%	43%	1259	3.3	.73
Clean desk regel	3 %	21%	15%	33%	85%	51%	1377	3.4	.73
Werkplekken schoon en opgeruimd	13%	46%	27%	28%	68%	50%	1204	3.2	.85
Ik vind meestal de werkplek die ik wil	9%	19%	13%	65%	80%	74%	358	3.6	.70
Ik vind altijd een werkplek	0%	5%	4%	79%	100%	87%	369	3.8	.46

Tabel 3.1 Bandbreedtes in (on)tevredenheid over flexibel werken in een transparante omgeving (in %)

Op de algemene vraag, of men een innovatief kantoor vindt passen bij de organisatie, antwoordt in totaal 20% ontkennend en 48% bevestigend. De helft vindt het wel passend. In innovatieve projecten ligt dit percentage tussen de 55 en 75%, in de traditionele projecten tussen de 43% en 57%. Kennelijk maakt de eigen ervaring met flexibel werken dat meer mensen hier positief op reageren. Het is niet helemaal duidelijk of iedereen de term innovatief hetzelfde heeft geïnterpreteerd. Tussen de 20% en 40% is ontevreden over het niet hebben van een eigen plek. Op het delen van werkplekken wordt gemiddeld door 20 á 30% van de medewerkers negatief gereageerd. De eerste formulering is krachtiger dan de tweede. Wellicht dat deze stelling om die reden meer weerstand oproept. Wat opvalt is dat de hoogste percentages ontevredenheid gemeten zijn in projecten waar flexibel werken (nog) niet of niet meer wordt toegepast, zoals in Case 4, 5 en 6.


Clean-desk
Ik vind meestal de werkplek die ik wil
Ik vind altijd een werkplek
de werkplekken zijn voldoende schoon en opgeruimd
-1-
-2-
-3-
-4-
-5-
-6-
-7-
-8-
Totaal
0%
25%
50%
75%
100%

Verschillende factoren lijken het oordeel over flexibel werken te beïnvloeden. In het Bruggebouw (case 5) wordt slechts ten dele wisselwerken toegepast. Er zitten hier vrij veel medewerkers op een beperkt oppervlak, wat het oordeel negatief beïnvloedt. In een van de andere projecten werkt iedereen flexibel, behalve het management. Ook dit werkt negatief op de tevredenheid over flexibel werken.

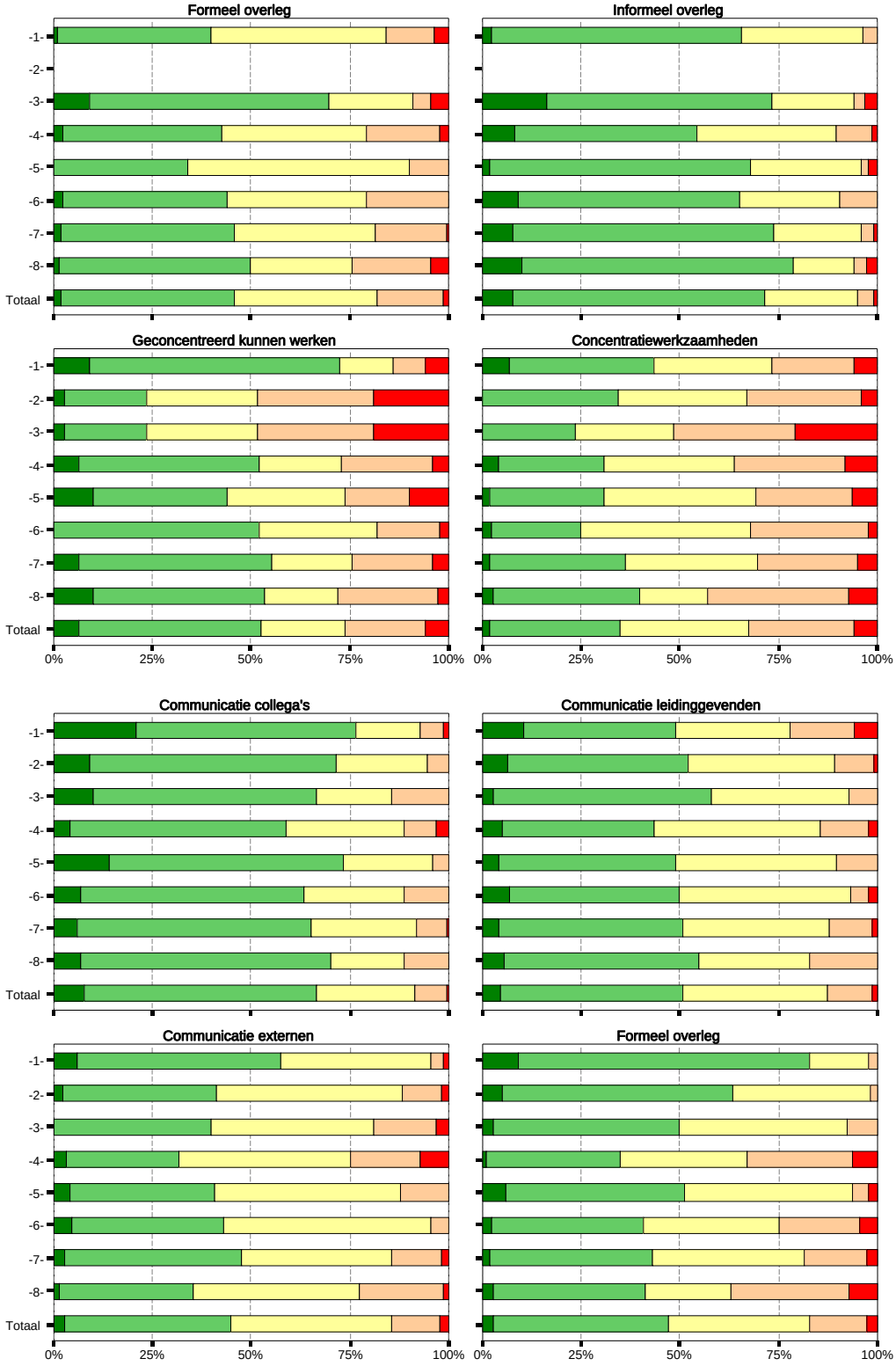
De clean desk regel geeft meestal weinig reden tot ontevredenheid. In een enkel project wordt clean desk dit niet zozeer toegepast vanwege flexibel werken, maar vanwege het werken met vertrouwelijke stukken. Deze mogen uiteraard niet op het bureau worden achtergelaten.

De waardering van openheid en transparantie wijkt niet veel af van de waardering van het delen van werkplekken. Zo'n 20 á 30% is hierover ontevreden; gemiddeld 45% is hierover wél tevreden. Veel variatie in soorten plekken, aantrekkelijk materiaalgebruik en zorgvuldig beheer dragen bij tot een positief oordeel. Dit is bijvoorbeeld zichtbaar in case 5, waar de inrichting positief gewaardeerd wordt vanwege de goed schoon gehouden glaspanelen in mooie moderne stalen kozijnen. Omgekeerd kan een "overall" negatieve waardering vanwege de veroudering van een gebouw negatief doorwerken in het oordeel over openheid en transparantie. Case 5 lijkt hiervan een goed voorbeeld. Wat opvalt is dat de case met het hoogste percentage respondenten dat "oneens" invult op de stelling "Ik vindt meestal de werkplek die ik wil" (19%) gevonden is in Case 4. In dit project heeft iedereen een eigen werkplek!

Tevredenheidsnorm

Op grond van deze bevindingen worden de volgende tevredenheidsnormen voorgesteld.

	Minimaal Tevreden/eens	Maximaal ontevreden/oneens
Innovatief past bij de organisatie	50%	20%
Geen eigen plek	40%	30%
Delen van werkplekken	40%	25%
Wisselend gebruik verschillende plekken	40%	30%
Delen van werkplekken sluit aan	20%	60%
Idem: Wisselend gebruik werkplekken	20%	60%
Idem: openheid en transparantie	50%	25%
Mate van openheid en transparantie	45%	15%
Clean desk regel	60%	10%
Werkplekken voldoende schoon	50%	30%
Ik vind meestal de plek die ik wil	75%	15%
Ik vind altijd een werkplek	90%	5%


Formeel overleg
Informeel overleg
Geconcentreerd kunnen werken
Concentratiewerkzaamheden
Communicatie collega's
Communicatie leidinggevenden
Communicatie externen
Formeel overleg
-1-
-2-
-3-
-4-
-5-
-6-
-7-
-8-
Totaal
0%
25%
50%
75%
100%

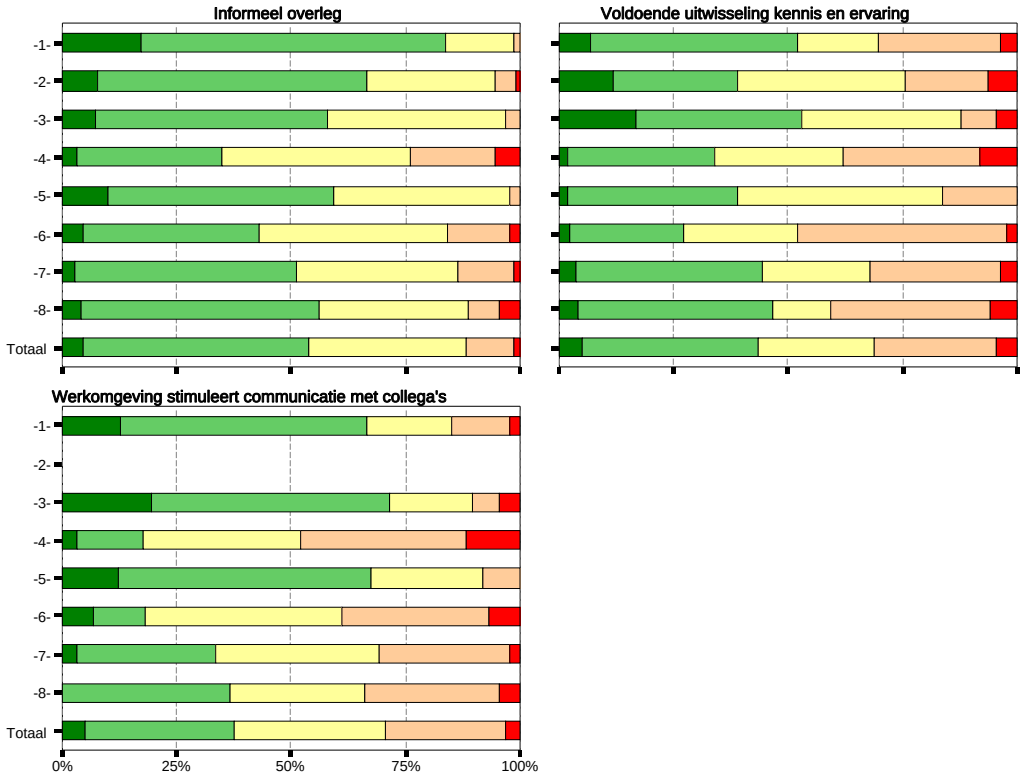
3.2 Communicatie en concentratie

Dit item is op twee manieren in de enquête meegenomen: in de vragen naar tevredenheid over diverse aspecten van het werk (zie ook paragraaf 2.2, tevredenheid over het werk) en in vragen naar de mate waarin de werkomgeving bepaalde activiteiten ondersteunt (zie ook paragraaf 3.10, ondersteuning van de arbeidsproductiviteit). Beide vormen van respons zijn in tabel 3.2 bij elkaar gezet. De respons op vragen naar tevredenheid over "ruimte" voor formeel en informeel overleg is in paragraaf 3.3 opgenomen (over functionaliteit en ergonomie).

De mogelijkheid tot concentratie wordt minder gewaardeerd dan communicatie en (in)formeel overleg. Een kwart tot een derde van alle ondervraagde medewerkers is hierover ontevreden. Dit heeft een negatief effect op de gepercipieerde arbeidsproductiviteit. De verschillen tussen de projecten zijn groot. In case 1 is slechts 14% ontevreden over geconcentreerd kunnen werken, en is 72% hierover tevreden. In case 3 daarentegen is de helft ontevreden en slechts een kwart tevreden over de mogelijkheid om geconcentreerd te kunnen werken. Beide uitersten hebben betrekking op een innovatief kantoorconcept!. De kantooromgeving van de Belastingdienst en van het Bruggebouw wordt overwegend positief gewaardeerd. Hier zijn voldoende goed ontworpen cockpits aanwezig voor concentratiewerk. De werkomgeving van VROM inspectie Zuid West (case 3) en gebouw Bellevue (case 4) scoren bij veel items in verhouding tot de andere projecten negatiever. Bij VROM Inspectie heeft waarschijnlijk vooral de inpandigheid van de cockpits een negatief effect op de waardering. Afleiding door geluid vanwege onvoldoende akoestische privacy is eveneens een negatieve factor. Dit speelt met name in de wat oudere gebouwen. De verschillen tussen innovatief en traditioneel zijn over het algemeen niet erg groot. Dit valt te verklaren doordat in de meer besloten kantoren vaak sprake is van meerpersoonskamers. Geconcentreerd werken is hier ook niet altijd gemakkelijk. Gedragsregels zijn eveneens van invloed. In sommige organisaties zijn collega's in principe altijd aanspreekbaar voor elkaar. In andere organisaties gelden afspraken wanneer iemand wel of niet gestoord mag worden.

	Ontevreden			Tevreden			Score TOTAAL		
	Min	Max	TOT	min	max	TOT	N	gem	SD
Tevredenheid									
Formeel overleg	9%	24%	18%	34%	70%	46%	1272	3.3	.75
Informeel overleg	3%	10%	5%	54%	79%	72%	1275	3.7	.56
Geconcentreerd werken	14%	49%	26%	24%	72%	52%	1345	3.3	.85
Ondersteuning productiviteit									
Concentratiewerkzaamheden	26%	51%	32%	24%	44%	35%	1407	3.0	.82
Communicatie collega's	4%	14%	8%	59%	77%	67%	1406	3.6	.64
Communicatie leiding	7%	22%	12%	43%	58%	51%	1407	3.4	.70
Communicatie externen	5%	25%	14%	32%	57%	45%	1400	3.3	.71
Formeel overleg	2%	37%	17%	35%	83%	47%	1389	3.3	.74
Informeel overleg	1%	24%	12%	35%	84%	54%	1397	3.4	.69
Uitwisseling kennis / ervaring	16%	48%	31%	27%	46%	43%	1376	3.1	.86
Werkomgeving stimuleert communicatie met collega's	8%	48%	29%	18%	72%	38%	1258	3.1	.81

Tabel 3.2 Bandbreedtes in (on)tevredenheid over communicatie en concentratie (in %)



Qua communicatie vallen vooral de verschillen op in waardering van formeel overleg. De innovatieve kantoren doen het hier iets beter. Een verklarende factor is waarschijnlijk, dat dit jongere gebouwen zijn, die over het algemeen over moderne vergaderruimten beschikken met goede faciliteiten. Negatieve uitschieters zijn case 4 en case 8. In beide gevallen gaat het om al wat oudere gebouwen. Case 8 beschikt bovendien niet over eigen vergaderruimten, maar moet hiervoor uitwijken naar een ander (hoofd)gebouw.

Wat opvalt is dat de waardering van het effect van de werkomgeving op communicatie sterk verschilt met de wijze van vraagstelling. Wanneer gevraagd wordt naar tevredenheid hierover is de respons veel positiever dan wanneer de stelling wordt voorgelegd: "de werkomgeving stimuleert communicatie met collega's". Op beide items doet het Bruggebouw het goed en de hoofdzetel van VROM vrij slecht. Ook case 3 (VROM Inspectie Zuid West) scoort bovengemiddeld positief op uitwisseling van kennis en ervaring. In beide projecten zijn verschillende diensten die voorheen op verschillende locaties gehuisvest waren, thans in hetzelfde gebouw ondergebracht, waardoor de communicatielijnen aanzienlijk zijn verkort.

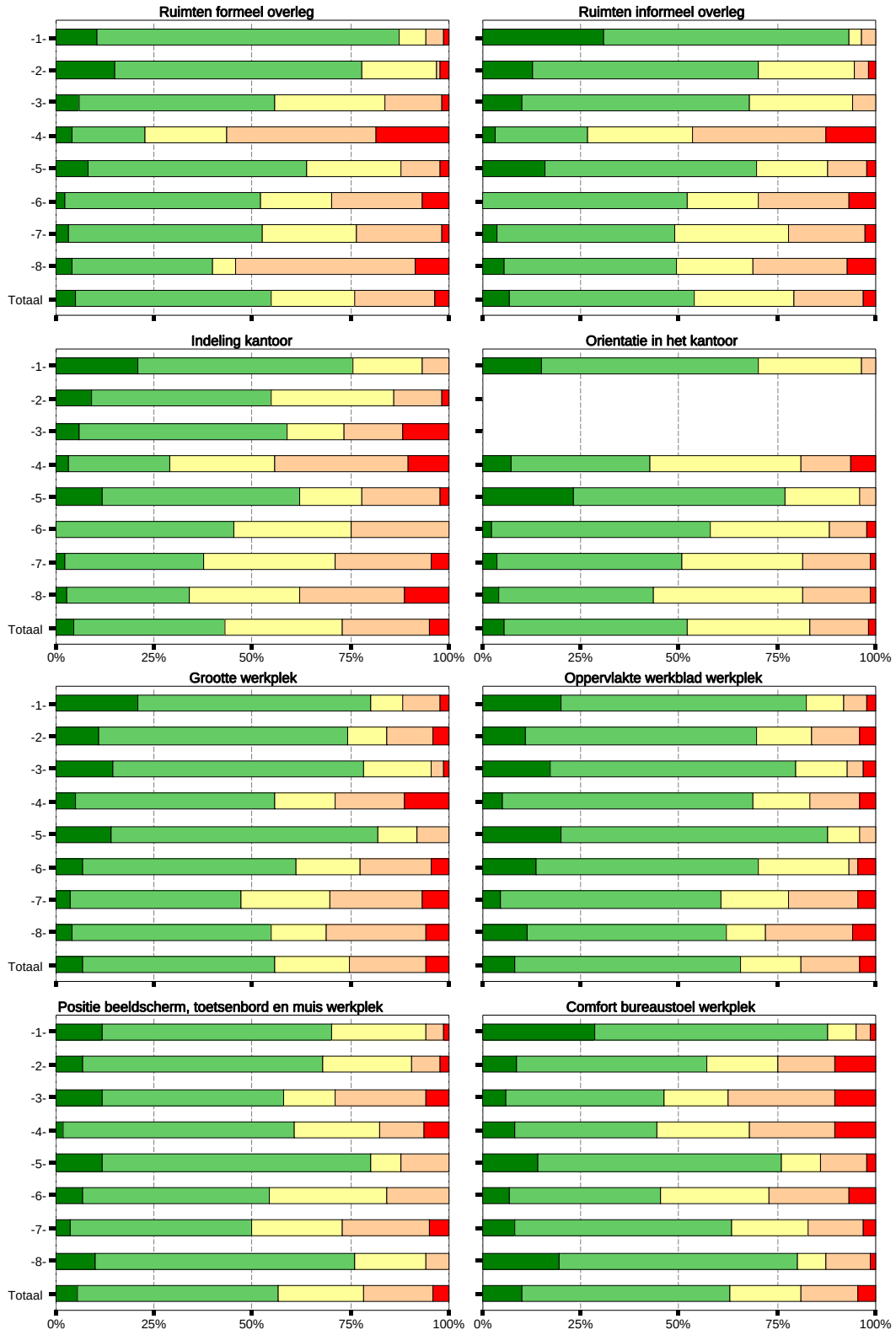
Uit een nadere analyse van de data[1] op interne consistentie en samenhang tussen afzonderlijke items is het volgende gebleken. De items binnen het thema communicatie (waardering formeel en informeel overleg, communicatie met collega's, externen en leidinggevenden, respons op de stelling "werkomgeving stimuleert communicatie' en 'voldoende uitwisseling van kennis en ervaring') hangen voldoende met elkaar samen om hiervan één schaal te maken. In statistische termen: Cronbach Alpha is 0.77 en daarmee hoger dan de grenswaarde van 0.70. Voor de items op het thema concentratie (geconcentreerd kunnen werken, concentratiewerkzaamheden, niet gestoord door geluiden) geldt hetzelfde (Cronbach Alpha = 0.82). Uit een zogenaamde "independent samples t-test" op verschillen in tevredenheid blijkt, dat respondenten uit de innovatieve kantoren significant vaker tevreden zijn over de communicatie (met name over formeel en informeel overleg en communicatie met collega's) werknemers, en ook significant vaker tevreden zijn over geconcentreerd kunnen werken en niet gestoord worden door geluiden. Bovendien is er een positief gemiddeld verband geconstateerd tussen tevredenheid over communicatie en tevredenheid over concentratie (Pearson correlatie = 0.366, $p < 0.01$). Er is geen significant verschil gemeten in ervaren arbeidsproductiviteit voor concentratiewerkzaamheden. Leeftijd heeft evenmin een significant effect op tevredenheid over geconcentreerd kunnen werken.

Tevredenheidsnorm

Op grond van deze bevindingen worden de volgende tevredenheidsnormen voorgesteld.

	Minimaal tevreden	Maximaal ontevreden
Tevredenheid		
Formeel overleggen	50%	15%
Informeel overleggen	70%	5%
Geconcentreerd kunnen werken	50%	30%
Ondersteuning productiviteit		
Concentratiewerkzaamheden	35%	35%
Communicatie collega's	70%	10%
Communicatie leiding	50%	15%
Communicatie externen	45%	15%
Formeel overleg	50%	20%
Informeel overleg	55%	15%
Uitwisseling kennis en ervaring	40%	30%
Werkomgeving stimuleert communicatie met collega's	40%	30%

[1] Hoven, M. van der (2005), *Onderzoek naar de werkbeleving in een gedeelde kantooromgeving.* Afstudeerscriptie Vrije Universiteit Brussel i.s.m. Center for People and Buildings, Delft.


Ruimten formeel overleg
Ruimten informeel overleg
Indeling kantoor
Orientatie in het kantoor
Grootte werkplek
Oppervlakte werkblad werkplek
Positie beeldscherm, toetsenbord en muis werkplek
Comfort bureaustoel werkplek
-1-
-2-
-3-
-4-
-5-
-6-
-7-
-8-
Totaal
0%
25%
50%
75%
100%

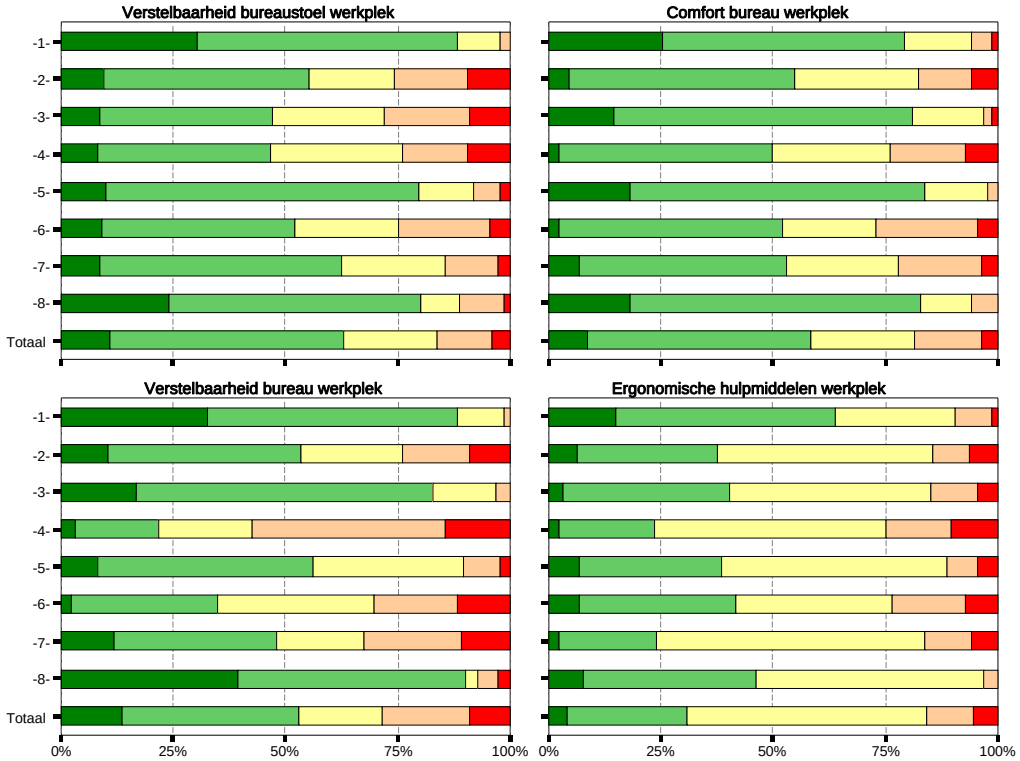
3.3 Functionaliteit en ergonomie

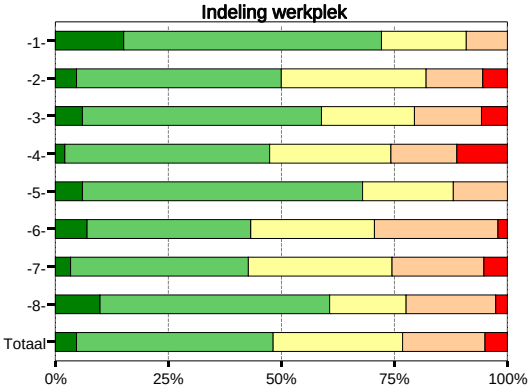
Tabel 3.3 geeft de bandbreedtes in (on)tevredenheid over de functionaliteit van het kantoor en enkele ergonomische aspecten. De respons op (on)tevredenheid over wisselend gebruik van verschillende wekplekken is opgenomen in tabel 3.1, tevredenheid flexibel werken.

De gemiddelde tevredenheid per item varieert nauwelijks, van 3.2 (indeling kantoor, ergonomische hulpmiddelen op de werkplek) tot 3.5 (oppervlakte werkblad en verstelbaarheid bureaustoel. De verschillen tussen de projecten zijn daarentegen aanzienlijk. Het algemene beeld is dat de nieuwere gebouwen op functionaliteit en ergonomie positiever gewaardeerd worden dan de oudere gebouwen. Het nieuwe kantoor van de Centrale Facilitaire Dienst van de Belastingdienst in Utrecht en ook de Kamer van Koophandel in Rotterdam scoren overwegend zeer positief. Het Bruggebouw wordt eveneens op veel punten bovengemiddeld positief gewaardeerd. Het al wat oudere gebouw Bellevue scoort op veel punten negatief. De grootte van de werkplek scoort relatief slecht in beide gebouwen van het Ministerie van Buitenlandse Zaken en opvallend goed bij VROM Inspectie Zuid West in Rotterdam. Over de positie van het beeldscherm zijn de VROM medewerkers opvallend vaak ontevreden. Het Bruggebouw scoort het hoogst op zowel de grootte van de werkplek als de oppervlakte van het werkblad.

	Ontevreden			Tevreden			Score TOTAAL		
	Min	Max	TOT	min	max	TOT	N	gem	SD
Ruimten formeel overleg	3%	57%	24%	23%	87%	55%	1400	3.3	.83
Ruimten informeel overleg	3%	46%	21%	27%	93%	54%	1400	3.3	.80
Indeling kantoor	7%	44%	27%	29%	76%	43%	1402	3.2	.82
Oriëntatie in het kantoor	3%	19%	17%	43%	77%	52%	1200	3.4	.75
Grootte van de werkplek	4%	31%	25%	47%	82%	56%	1401	3.3	.85
Oppervlakte werkblad	4%	28%	19%	61%	83%	66%	1401	3.5	.79
Positie beeldscherm e.d.	6%	29%	22%	50%	80%	56%	1398	3.4	.81
Comfort bureaustoel	5%	38%	19%	44%	88%	63%	1395	3.4	.79
Verstelbaarheid bureaustoel	2%	28%	16%	47%	88%	63%	1395	3.5	.76
Comfort bureau werkplek	2%	38%	18%	50%	84%	58%	1395	3.4	.78
Verstelbaarheid bureau	1%	57%	28%	22%	90%	53%	1380	3.3	.87
Ergonomische hulpmiddelen	8%	25%	16%	24%	64%	31%	1309	3.2	.66
Indeling werkplek	9%	30%	23%	43%	72%	48%	1394	3.3	.81

Tabel 3.3 Bandbreedtes in (on)tevredenheid over functionaliteit en ergonomie (in %)

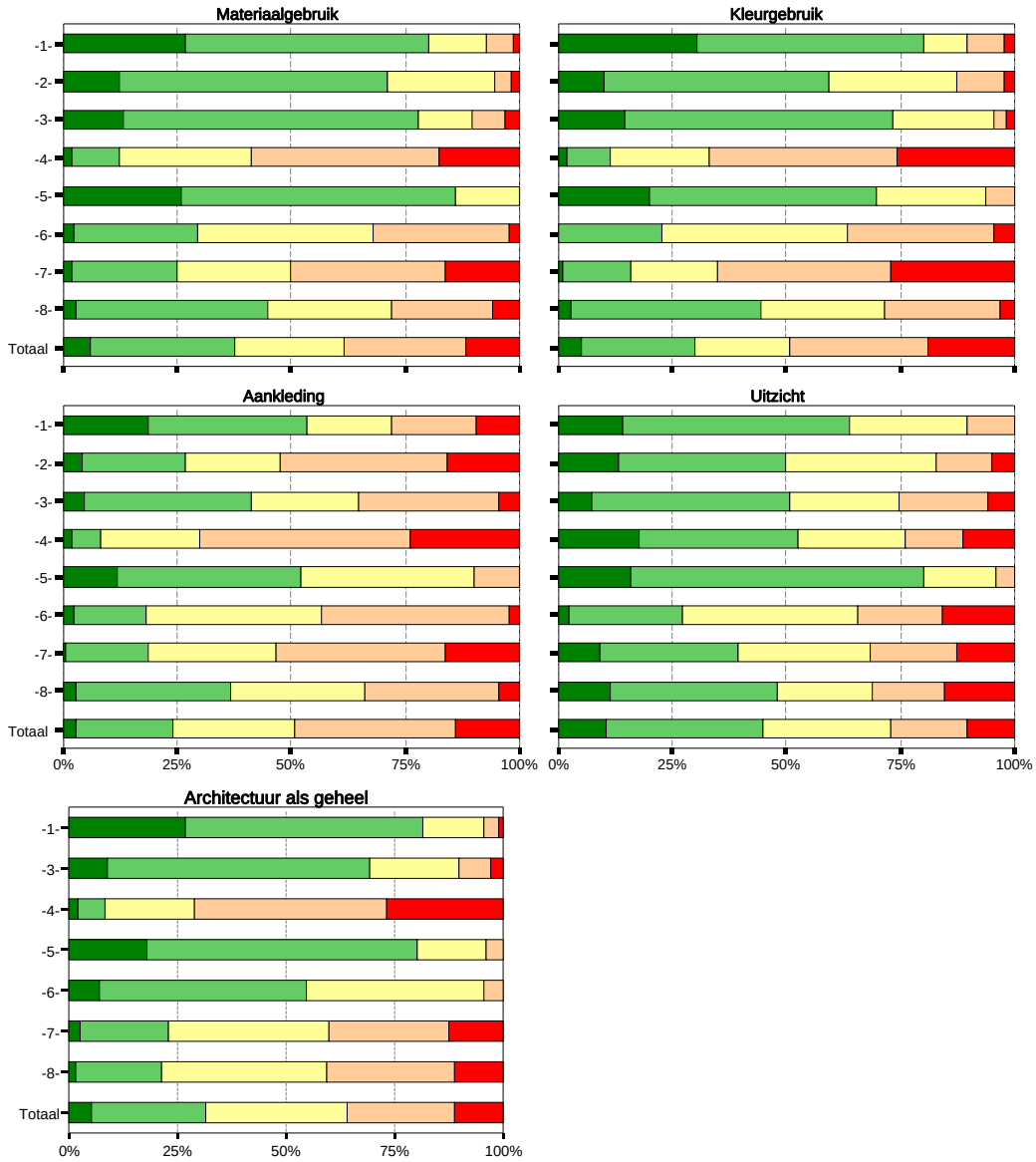

Verstelbaarheid bureaustoel werkplek
Comfort bureau werkplek
Verstelbaarheid bureau werkplek
Ergonomische hulpmiddelen werkplek
-1-
-2-
-3-
-4-
-5-
-6-
-7-
-8-
Totaal
0%
25%
50%
75%
100%


Indeling werkplek
-1-
-2-
-3-
-4-
-5-
-6-
-7-
-8-
Totaal
0%
25%
50%
75%
100%

Tevredenheidsnorm

Op grond van de cijfers wordt voorgesteld de volgende normering aan te houden:

	Minimaal tevreden	Maximaal ontevreden
Ruimten formeel overleg	55%	30%
Ruimten informeel overleg	55%	25%
Indeling kantoor	50%	25%
Oriëntatie in het kantoor	50%	15%
Grootte van de werkplek	55%	20%
Oppervlakte werkblad	65%	20%
Positie beeldscherm	60%	20%
Comfort bureaustoel	65%	20%
Verstelbaarheid bureaustoel	65%	15%
Comfort bureau werkplek	60%	20%
Verstelbaarheid bureau	55%	30%
Ergonomische hulpmiddelen	30%	15%
Indeling werkplek	50%	20%


Materiaalgebruik
Kleurgebruik
Aankleding
Uitzicht
Architectuur als geheel
-1-
-2-
-3-
-4-
-5-
-6-
-7-
-8-
Totaal
0%
25%
50%
75%
100%

3.4 Esthetische aspecten

Tabel 3.4 geeft de bandbreedtes voor (ontevredenheid over diverse esthetische aspecten. De tevredenheid over aankleding met planten is slechts in 1 case gemeten. Dit item is daarom buiten beschouwing gelaten. Kleurgebruik en aankleding worden gemiddeld over alle projecten iets minder gewaardeerd dan uitzicht, maar het verschil tussen de items is niet erg groot. De verschillen tussen de projecten zijn echter aanzienlijk, zoals de grote bandbreedtes duidelijk laten zien. Ook hier scoren de nieuwere gebouwen beter dan de oudere gebouwen. Koplopers in positieve zin zijn het Bruggebouw en de Belastingdienst. Beide gebouwen worden gekenmerkt door fraaie glaswanden in mooie panelen en nieuw, modern en ergonomisch vormgegeven meubilair. De omgeving maakt een lichte en goed verzorgde indruk. Het gebouw van de Kamer van Koophandel in Rotterdam scoort eveneens positief op kleur- en materiaalgebruik, maar relatief laag op aankleding. Veel medewerkers missen planten een aankleding met kunst. Gebouw Bellevue scoort over de hele linie verhoudingsgewijs negatief. Het interieur is hier enigszins gedateerd. Case 7, Buitenlandse Zeken, scoort eveneens vrij laag op tevredenheid. Dit gebouw, in de volksmond wel de "Apenrots" genoemd, wordt gekenmerkt door veel beton in het zicht, bruine kozijnen en een als donker overkomend interieur. Opvallend is het hoge percentage ontevreden medewerkers over het uitzicht in de hoofdzetel van VROM. Men kijkt hier deels uit op binnengangen en deels op een atrium. Het Bruggebouw scoort qua uitzicht juist goed. De situering boven op de Utrechtse Baan maakt dat er altijd veel te zien valt. De Kamer van Koophandel zit hier tussen in. Medewerkers kijken hier ook uit op een atrium, maar omdat zich in de hal allerlei activiteiten afspelen, is het uitzicht vrij levendig maakt.

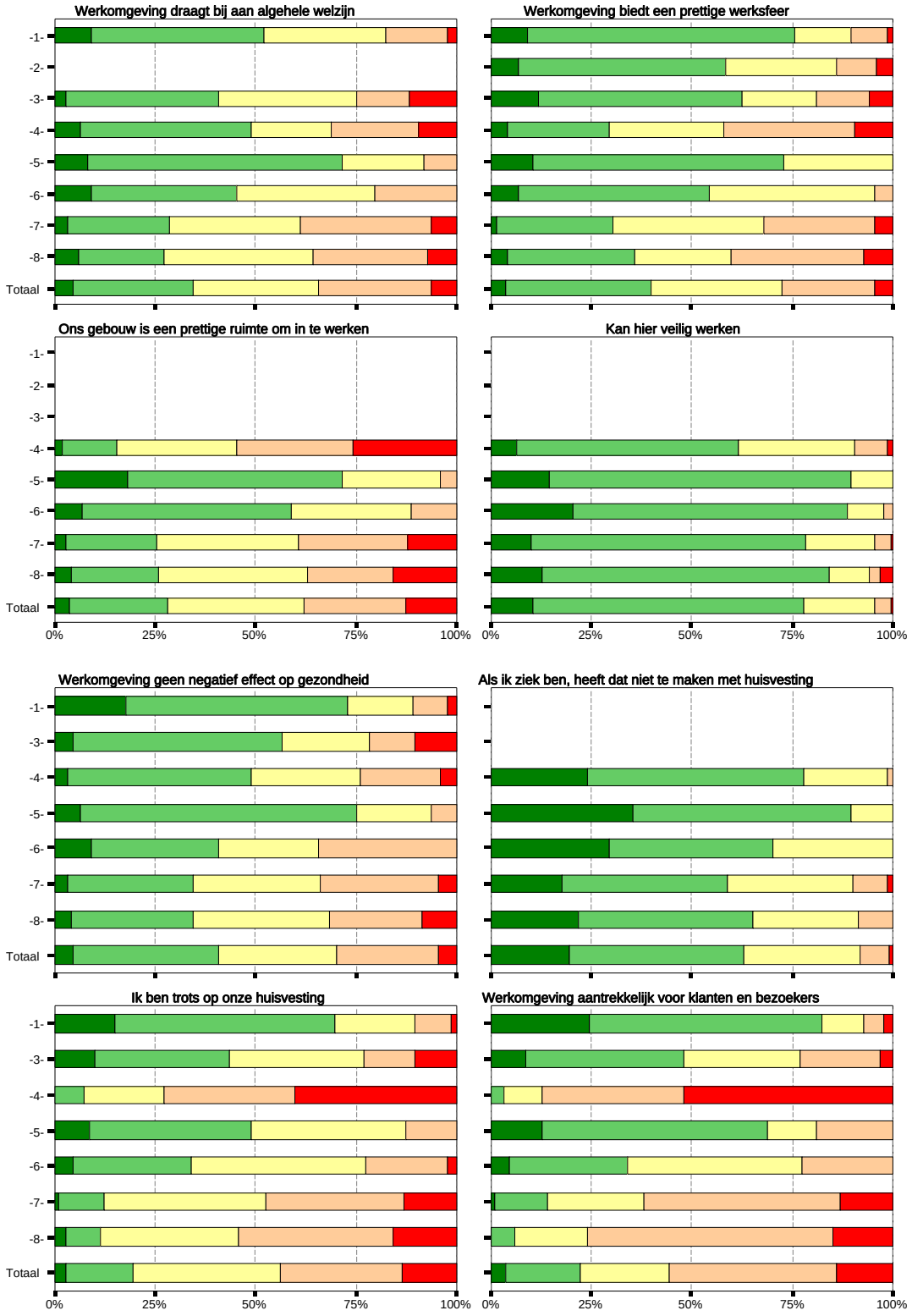
	Ontevreden			Tevreden			Score TOTAAL		
	Min	Max	TOT	min	max	TOT	N	gem	SD
Materiaalgebruik	0%	59%	38%	12%	86%	38%	1399	3.0	.87
Kleurgebruik	4%	67%	49%	12%	80%	30%	1394	2.8	.87
Aankleding	10%	70%	49%	8%	53%	24%	1397	2.8	.82
Uitzicht	4%	34%	27%	27%	80%	45%	1397	3.2	.83
Architectuur als geheel	4%	71%	36%	8%	81%	31%	1267	3.0	.82

Tabel 3.4 Bandbreedtes in (on)tevredenheid over esthetische aspecten (in %)

Tevredenheidsnorm

Op grond van deze bevindingen worden de volgende tevredenheidsnormen voorgesteld.

	Minimaal tevreden	Maximaal ontevreden
Materiaalgebruik	40%	40%
Kleurgebruik	40%	50%
Aankleding	25%	50%
Uitzicht	45%	30%
Architectuur als geheel	40%	35%


Werkomgeving draagt bij aan algehele welzijn
Werkomgeving biedt een prettige werksfeer
Ons gebouw is een prettige ruimte om in te werken
Kan hier veilig werken
Werkomgeving geen negatief effect op gezondheid
Als ik ziek ben, heeft dat niet te maken met huisvesting
Ik ben trots op onze huisvesting
Werkomgeving aantrekkelijk voor klanten en bezoekers
-1-
-2-
-3-
-4-
-5-
-6-
-7-
-8-
Totaal
0%
25%
50%
75%
100%

3.5 Uitstraling en invloed op welzijn

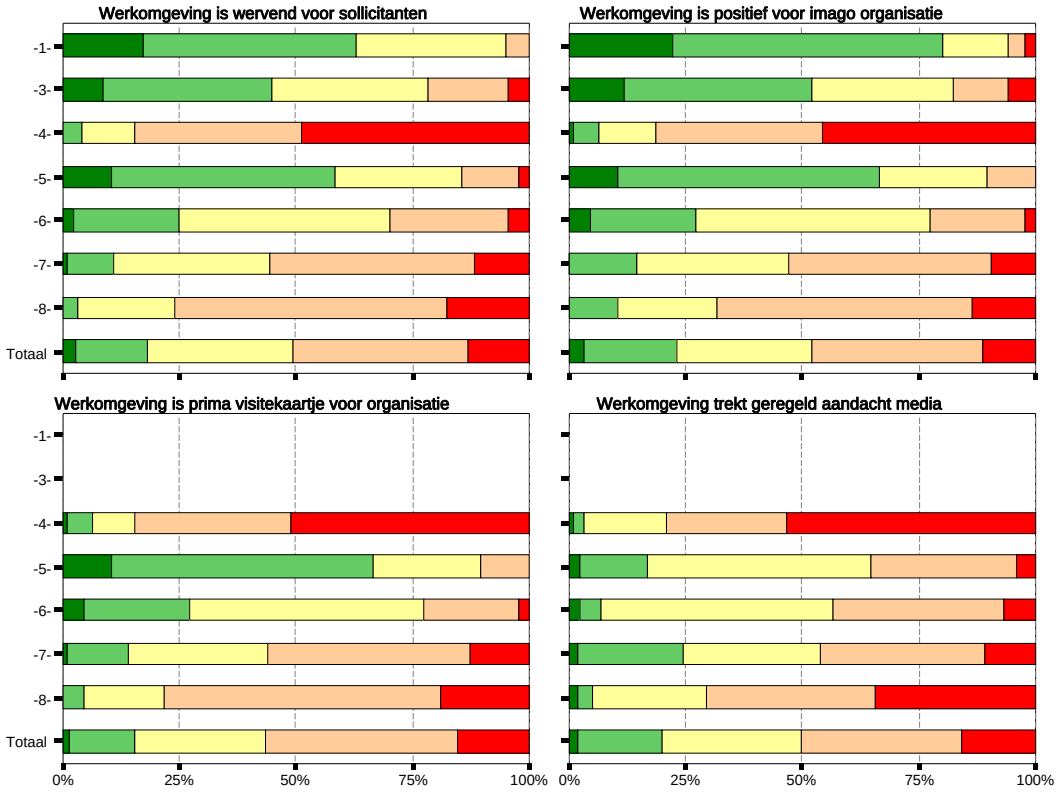
Tabel 3.5 geeft de bandbreedtes voor (on)tevredenheid over de impact van de huisvesting op het welzijn van de medewerkers en het imago, intern en extern. Dit thema is gemeten door de respondenten een aantal stellingen voor te leggen. De formulering is in de loop van de tijd gewijzigd. Vandaar dat de aantallen respondenten per item sterk uiteenlopen. De stelling "Dit is een plaats waar je graag mensen mee naar toe neemt" is slechts 1 keer voorgelegd, zodat geen vergelijking mogelijk is.

	Ontevreden/oneens			Tevreden/eens			Score TOTAAL		
	Min	Max	TOT	min	max	TOT	N	gem	SD
Werkomgeving draagt bij aan welzijn	8%	39%	34%	27%	71%	34%	1274	3.0	.83
Werkomgeving biedt prettige werksfeer	0%	42%	28%	31%	76%	40%	1400	3.1	.81
Gebouw is prettige ruimte om in te werken	4%	55%	38%	15%	71%	28%	1110	2.9	.81
Ik kan hier veilig werken	0%	9%	5%	61%	90%	78%	1118	3.7	.53
Geen negatief effect op gezondheid	6%	34%	30%	34%	75%	41%	1268	3.1	.83
Als ik ziek ben heeft dat niet te maken met de huisvesting	0%	65%	63%	59%	90%	8%	1109	2.5	.64
Ik ben trots op onze huisvesting	10%	73%	44%	7%	70%	20%	1265	2.8	.76
Aantrekkelijk voor klanten en bezoekers	7%	88%	36%	3%	83%	45%	343	3.1	.90
Werkomgeving is wervend voor sollicitanten	5%	84%	35%	4%	63%	37%	343	3.0	.85
Positief voor imago van de organisatie	6%	81%	32%	6%	80%	45%	342	3.1	.87
Prima visitekaartje voor de organisatie	10%	84%	51%	4%	67%	27%	188	2.8	.85
Trekt geregeld aandacht van de media	35%	79%	60%	3%	17%	7%	188	2.5	.63

Tabel 3.5 Bandbreedtes in (on)tevredenheid over uitstraling en welzijn (in %)

Op vrijwel alle items scoren case 1, Belastingdienst, en case 5, Bruggebouw, bovengemiddeld positief. Het percentage tevreden medewerkers ligt hier vrij hoog. Men is trots op het gebouw. Het is er prettig werken en het gebouw is ook aantrekkelijk voor klanten en bezoekers. Case 5, Bellevue, scoort over vrijwel de gehele linie bovengemiddeld negatief, met uitzondering van het item veilig werken. Ook de gebouwen van Buitenlandse Zaken doen het minder goed op tevredenheid van de medewerkers. Een verouderd gebouw wordt qua uitstraling duidelijk niet gewaardeerd.

Volgens de respondenten heeft ziek zijn nauwelijks te maken met de huisvesting. Wel vindt ruim een kwart dat "de werkomgeving" een negatief effect heeft op de gezondheid. Kennelijk vindt bijna niemand dat het gebouw de *oorzaak* is van ziek zijn, maar hebben fysieke factoren zoals verouderde installaties en veel inpandige ruimte wel een negatief effect. Bovendien associëren mensen het meer algemene begrip "werkomgeving" ook met sociale factoren zoals sfeer en werkdruk. De respons op "aantrekkelijk voor klanten en bezoekers" en "wervend voor sollicitanten" is vrijwel hetzelfde. Ook hier scoren de oudere gebouwen bovengemiddeld negatief en scoren de Belastingdienst in Utrecht, het Bruggebouw en ook de Kamer van Koophandel positief. Geen enkel project trekt volgens de medewerkers aandacht van de media, behalve het Bruggebouw.

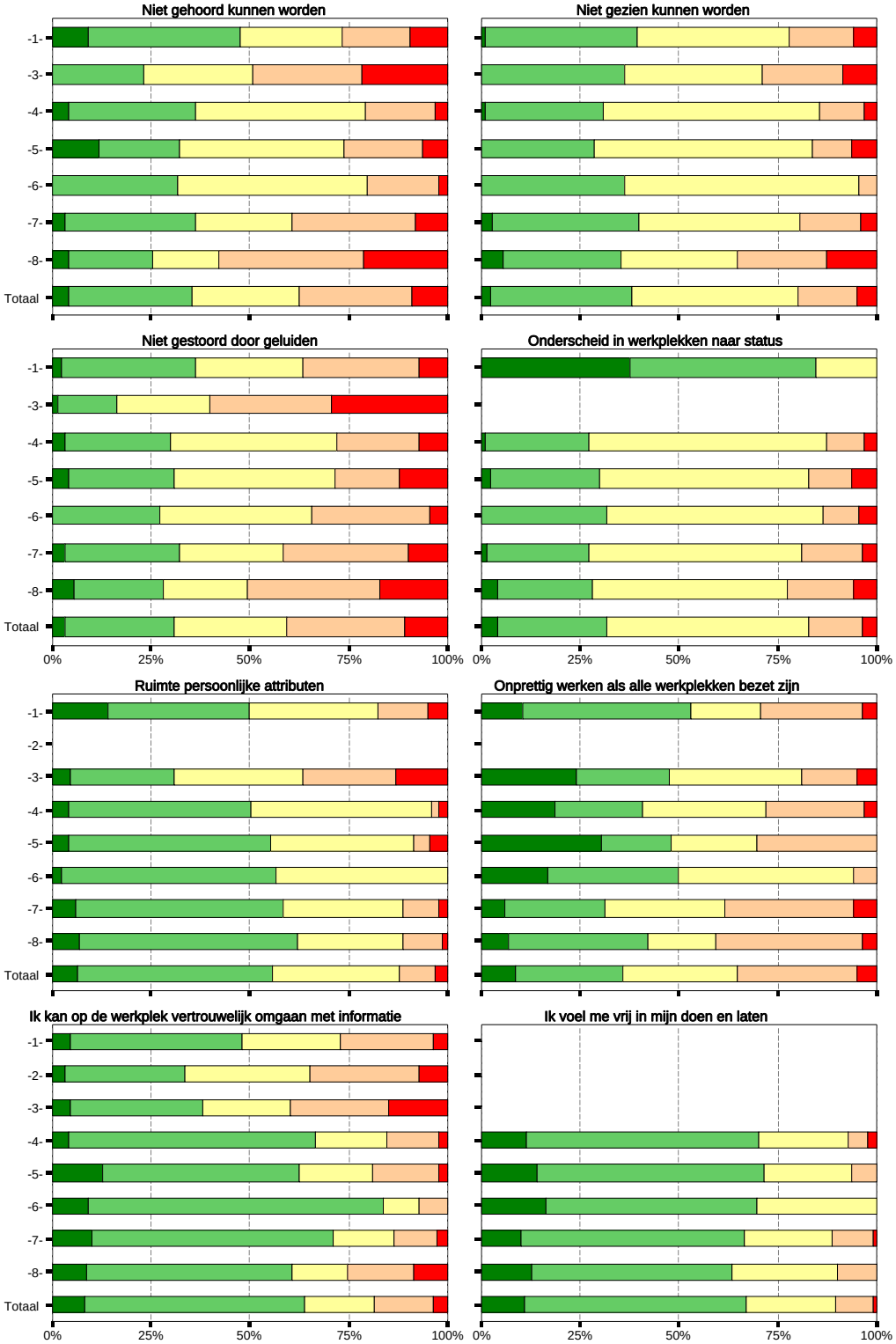

Werkomgeving is wervend voor sollicitanten
Werkomgeving is positief voor imago organisatie
Werkomgeving is prima visitekaartje voor organisatie
Werkomgeving trekt geregeld aandacht media
-1-
-3-
-4-
-5-
-6-
-7-
-8-
Totaal
0%
25%
50%
75%
100%

Het effect van het gebouw op het imago van de organisatie wordt verschillend beoordeeld, afhankelijk van de vraagstelling. Weinig mensen vinden hun gebouw een prima visitekaartje voor de organisatie. Zo'n 20% méér medewerkers is wél positief over het effect van de huisvesting op het imago van de organisatie.

Tevredenheidsnorm

Op grond van deze bevindingen worden de volgende tevredenheidsnormen voorgesteld.

	Minimaal tevreden/ eens	Maximaal ontevreden/ oneens
Werkomgeving draagt bij aan algeheel welzijn	35%	35%
Werkomgeving biedt een prettige werksfeer	45%	30%
Ons gebouw is een prettige ruimte om in te werken	35%	35%
Ik kan hier veilig werken	80%	5%
Geen negatief effect op de gezondheid	40%	30%
Als ik ziek ben heeft dat niet te maken met de huisvesting	40%	30%
Ik ben trots op onze huisvesting	35%	40%
Aantrekkelijk voor klanten en bezoekers	45%	40%
Wervend voor sollicitanten	40%	40%
Positief voor imago van de organisatie	45%	40%
Prima visitekaartje voor de organisatie	30%	40%
Trekt geregeld aandacht van de media	10%	60%


Niet gehoord kunnen worden
Niet gezien kunnen worden
Niet gestoord door geluiden
Onderscheid in werkplekken naar status
Ruimte persoonlijke attributen
Onprettig werken als alle werkplekken bezet zijn
Ik kan op de werkplek vertrouwelijk omgaan met informatie
Ik voel me vrij in mijn doen en laten
-1-
-2-
-3-
-4-
-5-
-6-
-7-
-8-
Totaal
0%
25%
50%
75%
100%

3.6 Psychologische aspecten

Tabel 3.6 geeft de bandbreedten in (on)tevredenheid over enkele psychologische aspecten: auditieve en visuele privacy en personalisatie van de werkplek. Case 6, het hoofdgebouw van VROM, scoort opvallend goed op visuele en auditieve privacy. Case 3, VROM Inspectie Zuid West, scoort daarentegen opvallend slecht op storing door geluiden. Case 1 (Belastingdienst) doet het goed op alle drie deze items. Ook het feit dat de werkplekken zich hier niet onderscheiden naar status wordt erg positief gewaardeerd. In meer traditionele gebouwen zoals Bellevue en de twee onderzochte gebouwen van Buitenlandse Zaken is men een stuk minder te spreken over de werkplek als expressie van statusverschillen. In dit soort gebouwen is men daarentegen aanzienlijk positiever over de beschikbare ruimte voor persoonlijke attributen dan in een innovatief concept met wisselwerkplekken en een overwegend centraal archief, zoals bij VROM Inspectie Zuid West. Afleiding door geluid is een groter probleem dan visuele privacy. Afgaande op de repons is status onderscheid in werkplekken voor de meeste mensen niet echt een issue. Wat opvalt is dat zowel de laagste als hoogste onvrede over het niet prettig kunnen werken als alle plekken bezet zijn, gemeten zijn in een traditioneel kantoor met vaste werkplekken. In case 3 zijn relatief veel mensen niet tevreden over het vertrouwelijk kunnen omgaan met informatie. Case 6 daarentegen scoort op dit item zeer positief. De meerderheid voelt zich vrij in zijn doen en laten. De spreiding op dit item tussen de cases is niet groot.

	Ontevreden			Tevreden			Score TOTAAL		
	Min	Max	TOT	min	max	TOT	N	gem	SD
Niet gehoord kunnen worden	20%	58%	37%	23%	48%	35%	1270	3.0	.85
Niet gezien kunnen worden	5%	35%	20%	29%	40%	38%	1268	3.1	.74
Niet gestoord door geluiden	28%	60%	41%	16%	36%	31%	1266	2.9	.84
Onderscheid in werkplekken naar status	0%	23%	17%	27%	85%	32%	1184	3.1	.68
Ruimte voor persoonlijke attributen	0%	37%	12%	31%	62%	56%	1266	3.4	.70
Ik vind het niet prettig werken bij alle plekken bezet	6%	41%	35%	31%	53%	36%	1003	3.0	.84
Ik kan vertrouwelijk omgaan met informatie	7%	40%	18%	33%	84%	64%	1401	3.46	.78
Ik voel me vrij in mijn doen en laten	0%	11%	10%	63%	71%	67%	1110	3.56	.67

Tabel 3.6 Bandbreedtes in (on)tevredenheid over enkele psychologische aspecten (in %)

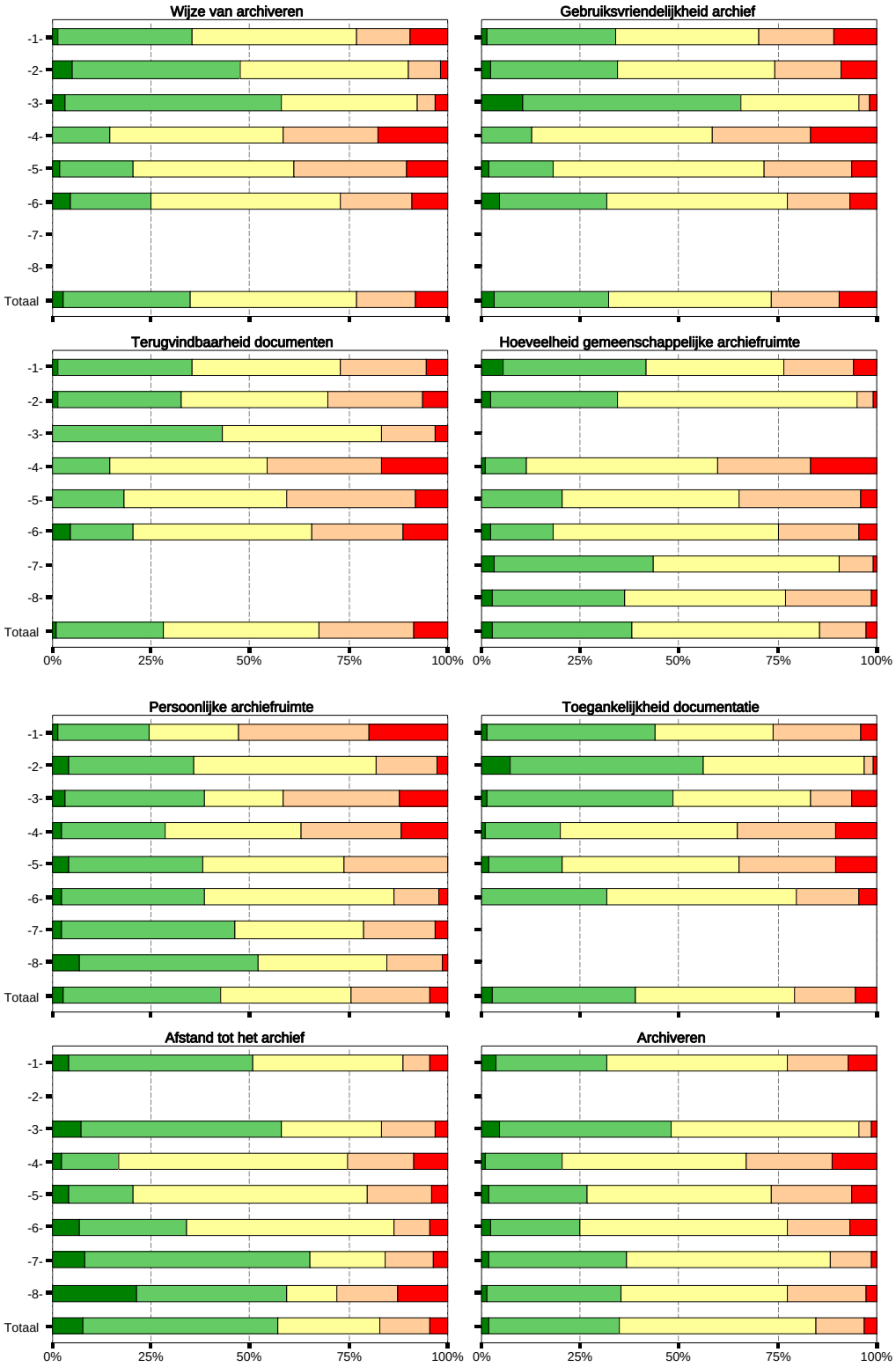
Tevredenheidsnorm

Op grond van deze bevindingen worden de volgende tevredenheidsnormen voorgesteld.

	Minimaal tevreden	Maximaal ontevreden
Niet gehoord kunnen worden	35%	40%
Niet gezien kunnen worden	35%	20%
Niet gestoord door geluiden	30%	40%
Onderscheid in werkplekken naar status	50%	20%
Ruimte voor persoonlijke attributen	55%	15%
Niet prettig werken als alle plekken bezet	40%	25%
Ik kan vertrouwelijk omgaan met informatie	60%	25%
Ik voel me vrij in mijn doen en laten	65%	10%

Uit een nadere analyse van de data[2] op interne consistentie blijkt dat de items "delen van werkplekken", "mate van openheid en transparantie", "niet gehoord worden", "niet gezien worden", "niet gestoord door geluiden, " niet hebben van een eigen plek" en "ruimte voor persoonlijke attributen" voldoende met elkaar samenhangen om hiervan één schaal te maken. In statistische termen: Cronbach's Alpha = 0.85. Uit een zogenaamde "independent samples t-test" op verschillen in tevredenheid komt naar voren, dat de tevredenheid over psychologische factoren in de onderzochte innovatieve kantoren significant hoger ligt dan in de onderzochte kantoren met vaste werkplekken. Kijken we naar de afzonderlijke items, dan blijken de medewerkers in innovatieve kantoren vooral positiever te zijn over het delen van werkplekken en het niet gestoord worden door geluiden. Op "ruimte voor persoonlijke attributen" en "openheid en transparantie" is het oordeel in innovatieve kantoren daarentegen significant negatiever dan in de meer traditionele kantoren.

[2] Hoven, M. van der (2005), *Onderzoek naar de werkbeleving in een gedeelde kantooromgeving.* Afstudeerscriptie Vrije Universiteit Brussel i.s.m. Center for People and Buildings, Delft.

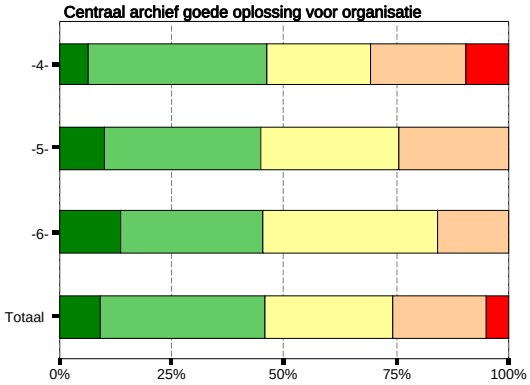

Wijze van archiveren
Gebruiksvriendelijkheid archief
Terugvindbaarheid documenten
Hoeveelheid gemeenschappelijke archiefruimte
Persoonlijke archiefruimte
Toegankelijkheid documentatie
Afstand tot het archief
Archiveren
-1-
-2-
-3-
-4-
-5-
-6-
-7-
-8-
Totaal
0%
25%
50%
75%
100%

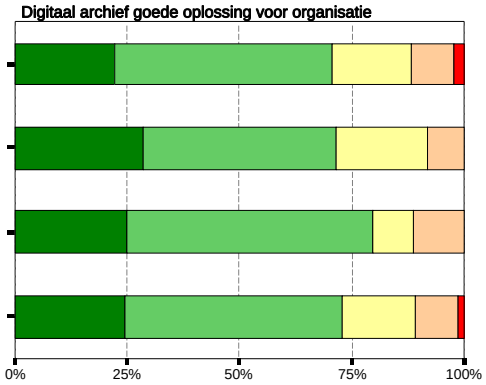
3.7 Wijze van archiveren

Tabel 3.7 geeft de bandbreedtes voor (on)tevredenheid over de functionaliteit van het archief. Doordat in case 7 en 8 (Buitenlandse zaken) sommige vragen zijn geschrapt, verschilt het aantal respondenten per item sterk. De gemiddelde tevredenheid per item verschilt weinig, van 3.0 (terugvindbaarheid documenten) tot 3.4 (afstand tot het archief). Tussen de locaties is het verschil echter groot. Case 3 (VROM Zuid West) scoort bovengemiddeld goed op de wijze van archiveren, gebruiksvriendelijkheid, terugvindbaarheid van documenten, en archiveren in het algemeen. Hier is sprake van een combinatie van centraal archiveren in het infocentrum en (beperkte) persoonlijke archieven. Over de toegankelijkheid van documenten zijn de medewerkers van case 2 (Kamer van Koophandel Rotterdam) het meest tevreden. De archivering vindt hier volledig centraal en digitaal plaats. Er is veel aandacht besteed aan is documentbeheer qua benaming, opslaan van documenten etc. Case 4 (Bellevue) scoort op nagenoeg alle items het laagst. De grootste onvrede over de persoonlijke archiefruimte is gemeten in case 1 (Belastingdienst). Vanwege de centrale archivering is nauwelijks nog sprake van persoonlijke archieven. Met name het secretariaat is hier ontevreden over het gebrek aan opbergruimte. De locker biedt onvoldoende opbergcapaciteit. Op alle andere items scoort case 1 gemiddeld tot goed. Kort na de WODI-meting is een nieuw programma in gebruik genomen voor het beheer van documenten. Vanaf die tijd wordt alles digitaal aangeleverd. De vraag of men een centraal en digitaal archief een goede oplossing vindt voor de eigen organisatie is alleen gesteld in het onderzoek naar drie gebouwen van de Rijksgebouwendienst (case 4 t/m 6). De animo voor een digitaal archief is beduidend hoger dan voor een centraal archief. Driekwart van de ondervraagden vindt een digitaal archief een goede oplossing, tegen bijna de helft die dat (ook) vindt van een centraal archief. Wat hier vooral opvalt is, dat mensen dus niet per definitie kiezen voor de vigerende situatie, maar zeker ook open staan voor nieuwe manieren van werken, mits zij dat als positief inschatten.

	Ontevreden/oneens			Tevreden/eens			Score TOTAAL		
	Min	Max	TOT	min	max	TOT	N	gem	SD
Wijze van archiveren	7%	42%	23%	15%	58%	35%	454	3.1	.75
Gebruiksvriendelijkheid archief	4%	42%	27%	13%	66%	32%	455	3.1	.77
Terugvindbaarheid documenten	16%	46%	33%	15%	43%	28%	455	3.0	.78
Hoeveelheid gemeensch. archiefruimte	5%	40%	14%	12%	44%	38%	1294	3.2	.68
Hoeveelheid persoonlijke archiefruimte	14%	53%	24%	24%	52%	42%	1364	3.2	.80
Toegankelijkheid documentatie	3%	35%	21%	20%	56%	39%	453	3.2	.75
Afstand tot het archief	11%	28%	17%	17%	65%	57%	1249	3.4	.76
Archiveren algemeen	4%	33%	15%	21%	48%	35%	1254	3.2	.68
Centraal archief is goede opl. voor ons	16%	31%	26%	45%	46%	46%	188	3.2	.82
Digitaal archief is goede opl. voor ons	8%	12%	11%	71%	80%	73%	188	3.6	.67

Tabel 3.7 Bandbreedtes in (on)tevredenheid over het archief (in %)

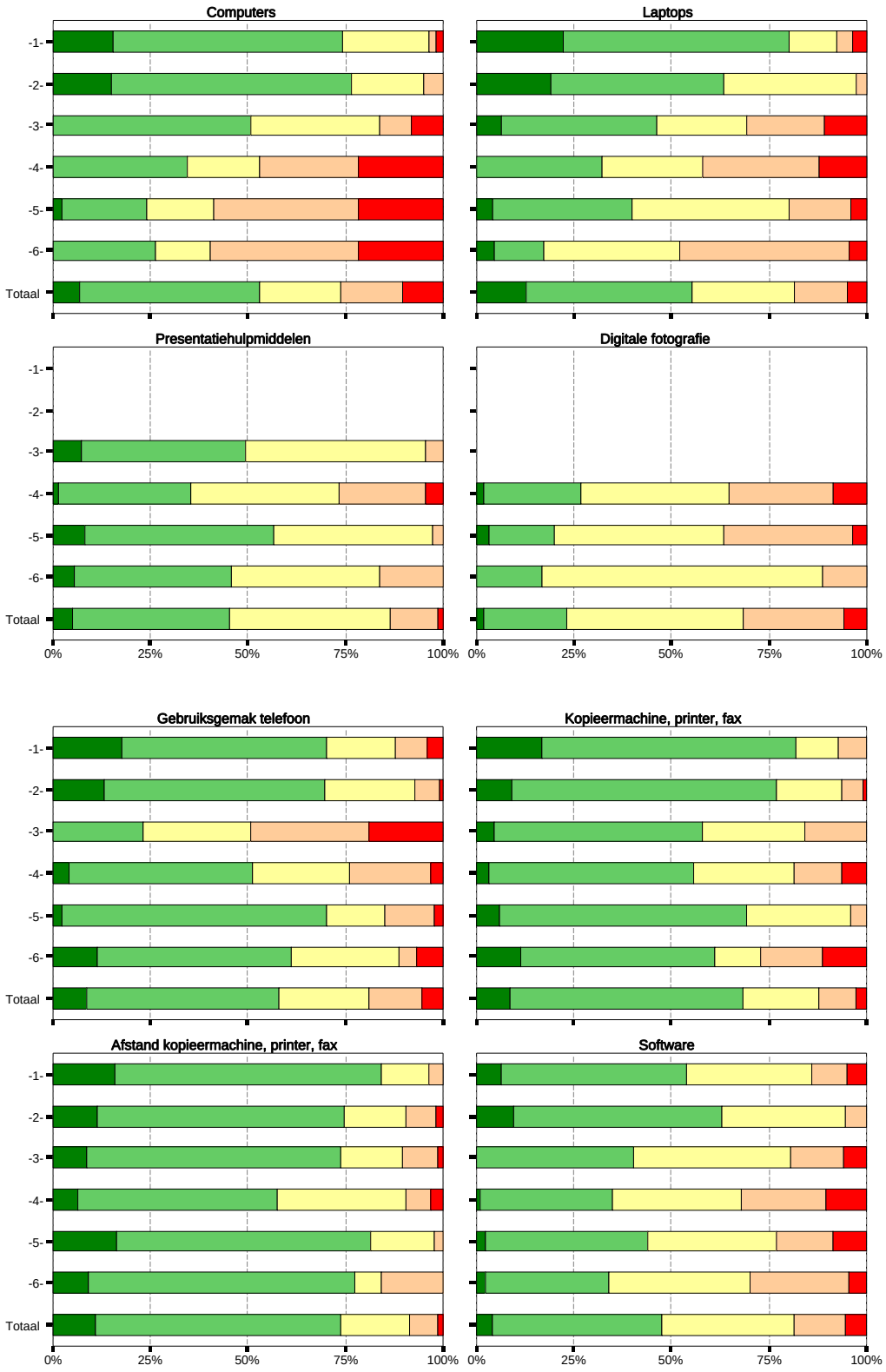

Centraal archief goede oplossing voor organisatie
-4-
-5-
-6-
Totaal
0%
25%
50%
75%
100%


Digitaal archief goede oplossing voor organisatie
0%
25%
50%
75%
100%

Tevredenheidsnorm

Op grond van deze bevindingen worden de volgende tevredenheidsnormen voorgesteld.

	Minimaal tevreden	Maximaal ontevreden
Wijze van archiveren	40%	20%
Gebruiksvriendelijkheid archief	35%	20%
Terugvindbaarheid documenten	30%	30%
Hoeveelheid gemeenschappelijke archief ruimte	35%	15%
Persoonlijke archiefruimte	40%	25%
Toegankelijkheid documentatie	40%	20%
Afstand tot het archief	55%	15%
Archiveren algemeen	35%	20%
Centraal archief is goede oplossing voor ons	45%	25%
Digitaal archief is goede oplossing voor ons	75%	10%

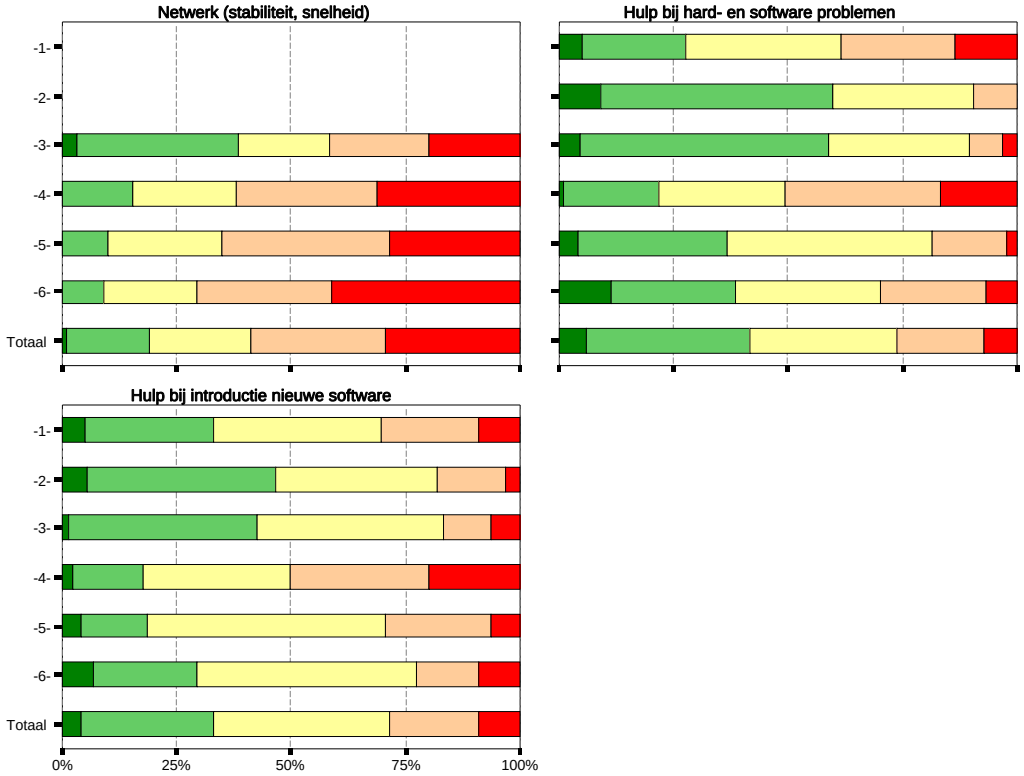

Computers
Laptops
Presentatiehulpmiddelen
Digitale fotografie
Gebruiksgemak telefoon
Kopieermachine, printer, fax
Afstand kopieermachine, printer, fax
Software
-1-
-2-
-3-
-4-
-5-
-6-
Totaal
0%
25%
50%
75%
100%

3.8 ICT

Tabel 3.8 geeft de bandbreedtes voor (on)tevredenheid over de functionaliteit van de ICT. Bij Buitenlandse zaken (case 7 en 8) zijn geen vragen over ICT gesteld. De gemiddelde scores per item fluctueren tussen de 2.6 en 3.7. Dat is een vol punt verschil! De grootste ontevredenheid geldt de stabiliteit en snelheid van het netwerk. Over" faciliteiten voor digitale fotografie" is nog geen kwart tevreden. Meestal ontbreken faciliteiten op dit gebied. Het is echter de vraag of dit bezwaarlijk is voor het werk dat wordt uitgevoerd. Het meest tevreden zijn de medewerkers van de verschillende locaties over de kopieermachine, printer en fax en de afstand daar naar toe. Het verschil tussen de locaties is wederom groot. De hoogste ontevredenheid komt voor bij de drie locaties van de Rijksgebouwendienst (case 4-6). Bellevue scoort het laagst. De medewerkers van de Kamer van Koophandel (case 2) en de Belastingdienst (case 1) zijn het meest tevreden over de verschillende items. In beide projecten wordt "service based" gewerkt. Dit blijkt goed te functioneren. Een nadeel is soms dat individuele software minder goed mogelijk is.

	Ontevreden/oneens			Tevreden/eens			Score TOTAAL		
	Min	Max	TOT	min	max	TOT	N	gem	SD
Computers	3%	60%	26%	24%	76%	53%	421	3.3	.85
Laptops	3%	48%	18%	17%	80%	55%	359	3.4	.78
Presentatiehulpmiddelen	3%	27%	14%	35%	57%	45%	214	3.3	.70
Digitale fotografie	11%	37%	31%	17%	27%	23%	108	2.9	.74
Gebruiksgemak telefoon	7%	49%	19%	23%	70%	58%	459	3.4	.79
Kopieermachine, printer, fax	4%	27%	12%	56%	82%	68%	473	3.6	.70
Afstand kopieerm., printer, fax	2%	16%	8%	58%	84%	74%	472	3.7	.63
Software	6%	32%	19%	34%	63%	48%	463	3.3	.76
Netwerk (stabiliteit/ snelheid)	42%	70%	59%	9%	38%	19%	255	2.6	.79
Hulp hard-/sofware problemen	9%	51%	26%	22%	60%	42%	470	3.2	.81
Hulp bij nieuwe software	17%	50%	28%	18%	47%	33%	461	3.1	.78

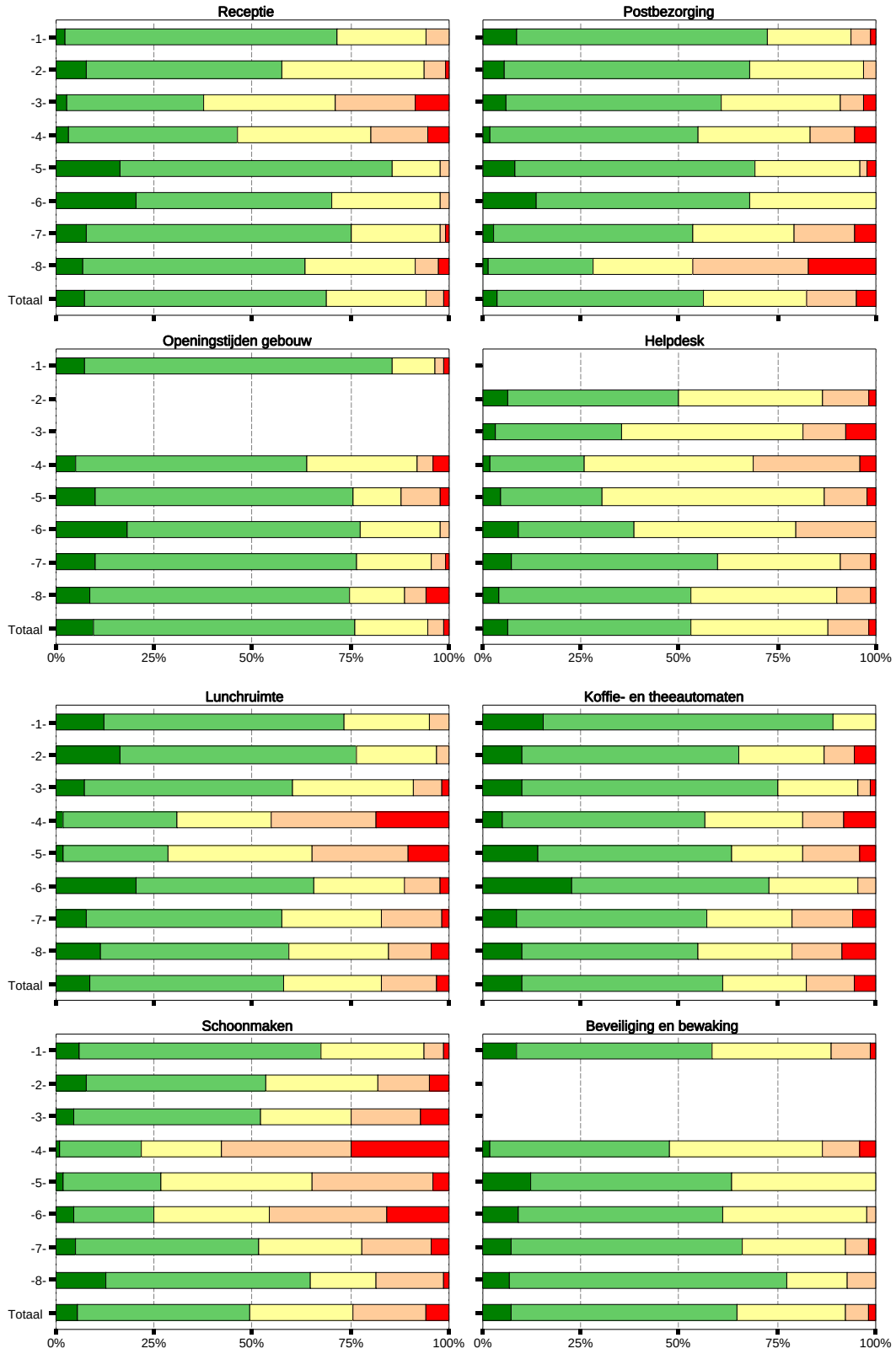
Tabel 3.8 Bandbreedtes in (on)tevredenheid over ICT (in %)


Netwerk (stabiliteit, snelheid)
Hulp bij hard- en software problemen
Hulp bij introductie nieuwe software
-1-
-2-
-3-
-4-
-5-
-6-
Totaal
0%
25%
50%
75%
100%

Tevredenheidsnorm

Op grond van deze bevindingen worden de volgende tevredenheidsnormen voorgesteld.

	Minimaal tevreden	Maximaal ontevreden
Computers	50%	25%
Laptops	55%	20%
Presentatiehulpmiddelen	50%	15%
Digitale fotografie	25%	25%
Gebruiksgemak telefoon	55%	20%
Kopieermachine, printer, fax	70%	15%
Afstand kopieermachine, printer, fax	75%	10%
Software	50%	20%
Netwerk (stabiliteit/ snelheid)	20%	55%
Hulp bij hard- en sofware problemen	40%	30%
Hulp bij introductie nieuwe software	35%	30%

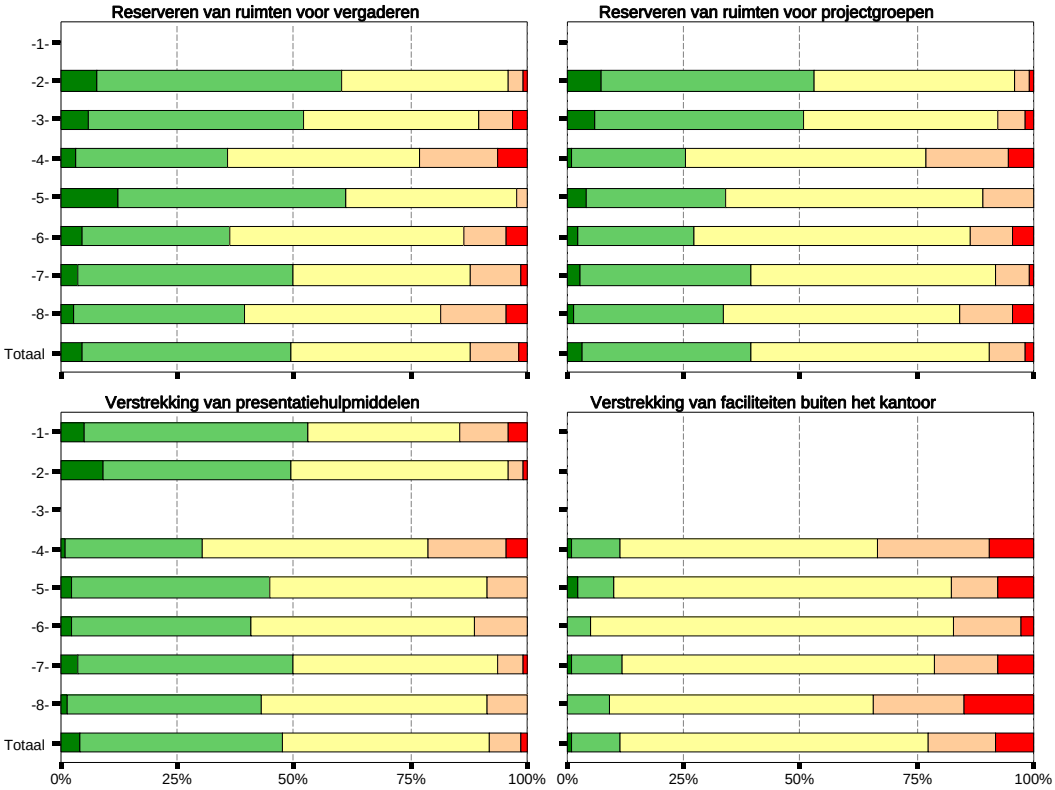

Receptie
Postbezorging
Openingstijden gebouw
Helpdesk
Lunchruimte
Koffie- en theeautomaten
Schoonmaken
Beveiliging en bewaking
-1-
-2-
-3-
-4-
-5-
-6-
-7-
-8-
Totaal
0%
25%
50%
75%
100%

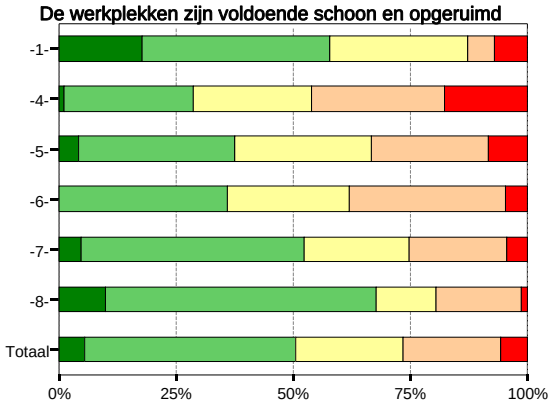
3.9 Facilitaire diensten

Tabel 3.9 geeft de bandbreedtes voor (on)tevredenheid over de facilitaire diensten. De vraag naar serviceruimten, bewonersservice en het reserveren van ruimten zijn maar één keer gesteld, waardoor een vergelijking niet mogelijk is. De gemiddelde scores per item fluctueren tussen 2.9 (faciliteiten buiten het kantoor) en 3.7 (openingstijden van het gebouw; wc's schoon en opgeruimd). Ook tussen de locaties is het verschil in tevredenheid groot. De Belastingdienst (case 1) scoort voor de meeste items het best, Bellevue (case 4) scoort het minst goed. Opvallend is de relatief lage waardering van de receptie bij VROM Inspectie Zuid West (case 3). Wellicht komt dit doordat de afdelingen verspreid zijn over twee vleugels, die gescheiden zijn door een trappenhuis met lift. De receptie is opgenomen in een van beide vleugels. Voor (bezoekers van) de andere vleugel werkt dit niet optimaal. Case 4 en 5 doen het wat minder goed op tevredenheid over de lunchruimte. In case 4 is de lunchruimte in een inpandige kelder gesitueerd. In case 5 is het assortiment vrij beperkt. Een aantal medewerkers maakt hier opmerkingen over het ontbreken van een frituur. Case 8 is een dependance van een hoofdgebouw. Wellicht dat de post in de dependance iets later bezorgd. Dat zou kunnen verklaren waarom de tevredenheid over postbezorging hier wat lager uitvalt dan in de andere projecten. Op een aantal items wordt opvallend vaak neutraal gereageerd. Dit geldt met name voor 'verstrekking van faciliteiten buiten het kantoor', maar ook voor 'reserveren van ruimten voor projectgroepen' en 'verstrekking van presentatiehulpmiddelen. Wellicht dat deze items voor veel medewerkers minder van toepassing zijn.

	Ontevreden/oneens			Tevreden/eens			Score TOTAAL		
	Min	Max	TOT	min	max	TOT	N	gem	SD
Receptie	2%	29%	6%	38%	71%	69%	1408	3.6	.59
Postbezorging	0%	46%	17%	28%	73%	56%	1401	3.4	.77
Openingstijden gebouw	2%	12%	5%	64%	86%	76%	1213	3.7	.56
Helpdesk	9%	31%	12%	26%	60%	53%	1309	3.4	.70
Lunchruimte	3%	45%	17%	31%	77%	58%	1407	3.4	.76
Koffie- en theeautomaten	0%	21%	18%	57%	89%	61%	1408	3.4	.77
Schoonmaken	6%	58%	24%	22%	67%	50%	1409	3.3	.82
Beveiliging en bewaking	0%	13%	8%	47%	77%	65%	1208	3.6	.63
Reserveren ruimten voor vergaderen	2%	23%	12%	36%	61%	49%	1309	3.4	.69
Reserveren ruimten voor projectgroepen	4%	23%	9%	25%	53%	39%	1280	3.3	.63
Verstrekking presentatiehulpmiddelen	4%	21%	8%	31%	53%	48%	1301	3.4	.63
Verstrekking faciliteiten buiten kantoor	17%	34%	23%	5%	12%	11%	1024	2.9	.57
Werkplekken schoon en opgeruimd	13%	46%	27%	28%	68%	50%	1204	3.2	.85

Tabel 3.9 Bandbreedtes in (on)tevredenheid over de facilitaire diensten (in %)

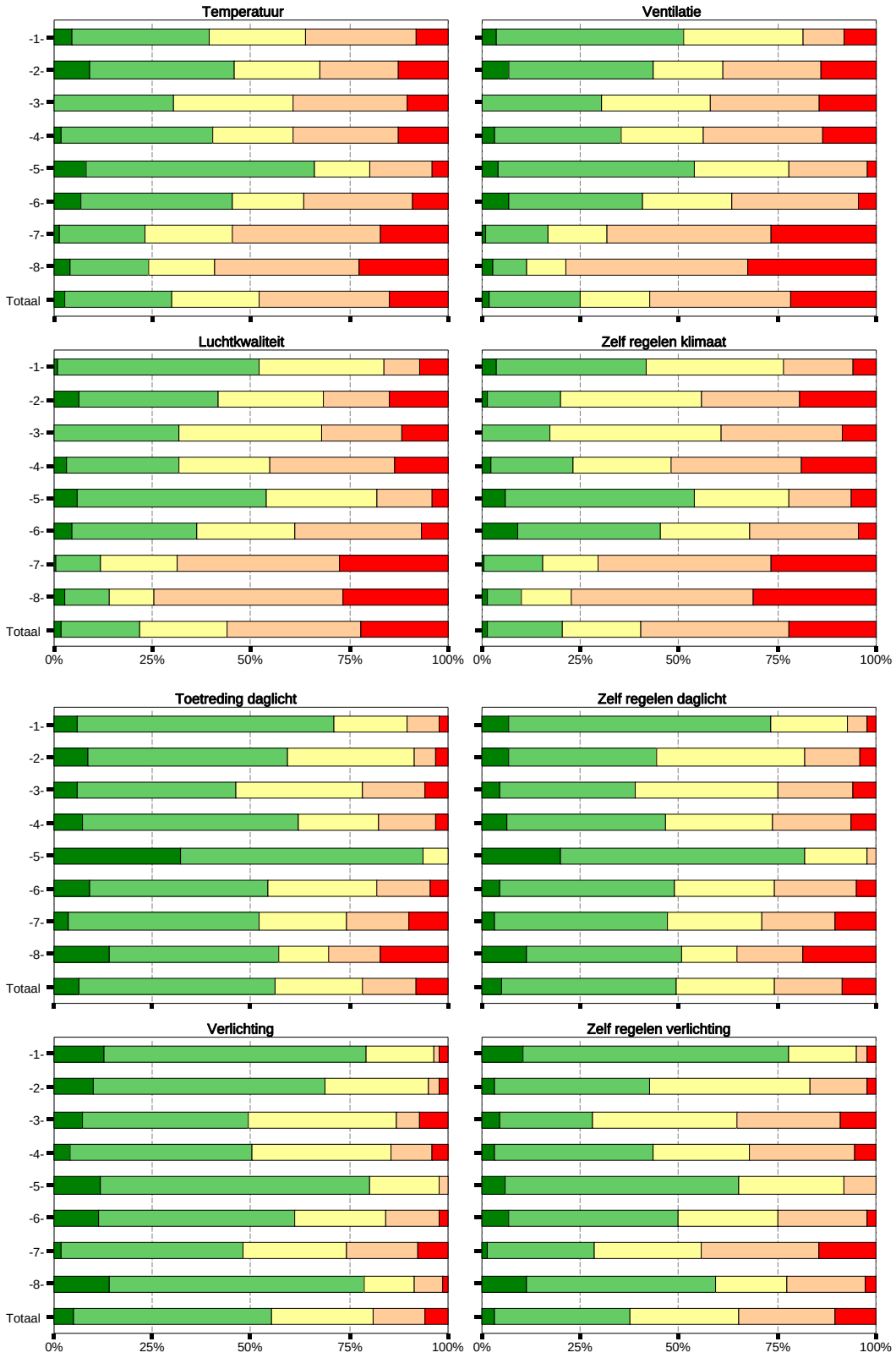

Reserveren van ruimten voor vergaderen
Reserveren van ruimten voor projectgroepen
Verstrekking van presentatiehulpmiddelen
Verstrekking van faciliteiten buiten het kantoor
-1-
-2-
-3-
-4-
-5-
-6-
-7-
-8-
Totaal
0%
25%
50%
75%
100%


De werkplekken zijn voldoende schoon en opgeruimd
-1-
-4-
-5-
-6-
-7-
-8-
Totaal
0%
25%
50%
75%
100%

Tevredenheidsnorm

Op grond van deze bevindingen worden de volgende tevredenheidsnormen voorgesteld.

	Minimaal tevreden	Maximaal ontevreden
Receptie	65%	10%
Postbezorging	55%	20%
Openingstijden gebouw	75%	10%
Helpdesk	50%	15%
Lunchruimte	60%	20%
Koffie- en theeautomaten	65%	20%
Schoonmaken	50%	25%
Beveiliging en bewaking	65%	10%
Reserveren van ruimten voor vergaderen	50%	15%
Reserveren van ruimten voor projectgroepen	40%	10%
Verstrekking van presentatiehulpmiddelen	45%	10%
Verstrekking van faciliteiten buiten het kantoor	10%	25%
Werkplekken schoon en opgeruimd	50%	30%

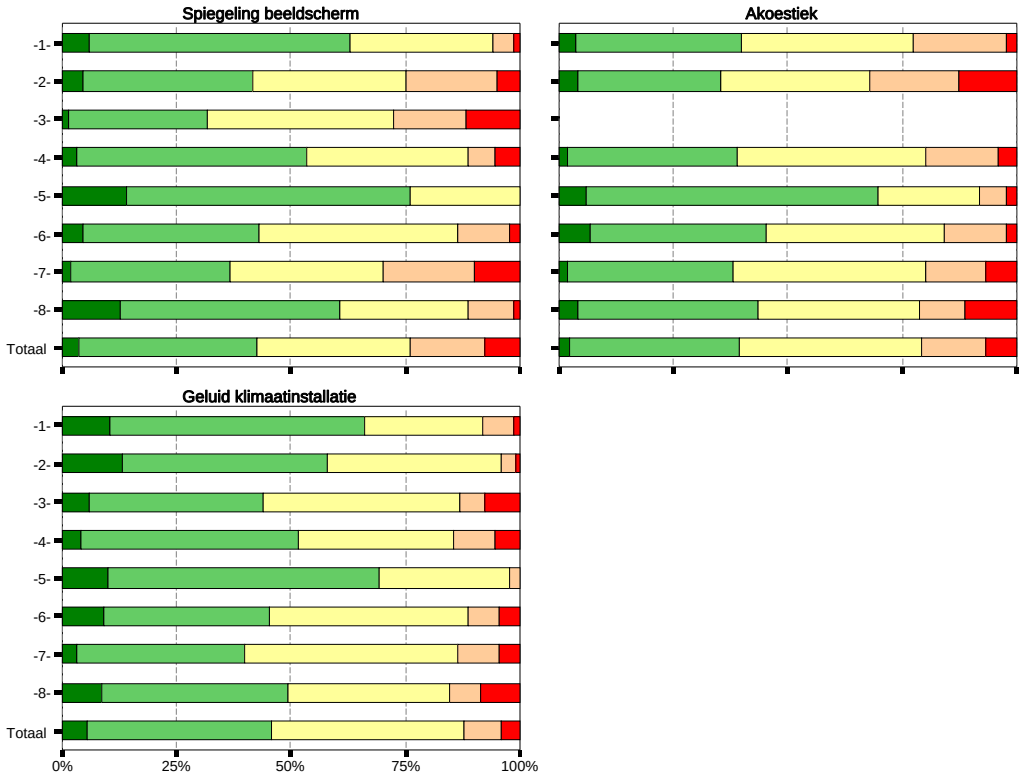

Temperatuur
Ventilatie
Luchtkwaliteit
Zelf regelen klimaat
Toetreding daglicht
Zelf regelen daglicht
Verlichting
Zelf regelen verlichting
-1-
-2-
-3-
-4-
-5-
-6-
-7-
-8-
Totaal
0%
25%
50%
75%
100%

3.10 Binnenklimaat

Tabel 3.10 geeft de bandbreedtes voor (on)tevredenheid over het binnenklimaat. De gemiddelde scores op de verschillende items variëren van 2.6 (zelf regelen klimaat) tot 3.4 (toetreding daglicht en verlichting). De gemiddelden worden omlaag getrokken door het hoge aantal respondenten bij Buitenlandse Zaken (case 7) die in meerderheid ontevreden zijn over het binnenklimaat. In dit pand is sprake van een verouderde klimaatinstallatie. Zowel in het hoofdgebouw als in Boschlust (case 8) zijn veel medewerkers ontevreden over de temperatuur, de ventilatie, de luchtkwaliteit en het niet goed zelf kunnen regelen van het klimaat. In Boschlust en bij de VROM Inspectie Zuid West is het percentage ontevreden medewerkers over het daglicht en de verlichting het grootst. De VROM Inspectie is gehuisvest in een diep gebouw. Daardoor ligt veel ruimte relatief ver van de gevel. De Kamer van koophandel in Rotterdam (case 2) scoort opvallend negatief op de akoestiek. Het Bruggebouw (case 5) en iets minder ook het nieuwe gebouw voor de Belastingdienst (case 1) doen het qua beleving van het binnenklimaat op veel items erg goed.

	Ontevreden/oneens			Tevreden/eens			Score TOTAAL		
	Min	Max	TOT	min	max	TOT	N	gem	SD
Temperatuur	20%	59%	48%	23%	66%	30%	1400	2.8	.87
Ventilatie	19%	79%	57%	17%	54%	25%	1402	2.7	.85
Luchtkwaliteit	16%	75%	56%	12%	54%	22%	1401	2.7	.81
Zelf regelen klimaat	22%	77%	60%	10%	54%	20%	1391	2.6	.80
Toetreding daglicht	0%	30%	21%	46%	94%	56%	1401	3.4	.81
Zelf regelen daglicht	2%	35%	26%	39%	82%	49%	1394	3.2	.83
Verlichting	2%	26%	19%	48%	80%	55%	1399	3.4	.78
Zelf regelen verlichting	5%	44%	35%	28%	78%	37%	1394	3.0	.85
Spiegeling beeldscherm	0%	30%	24%	32%	76%	42%	1396	3.2	.79
Akoestiek	8%	32%	21%	35%	70%	40%	1328	3.2	.75
Geluid klimaatinstallatie	2%	15%	12%	40%	69%	46%	1396	3.3	.68

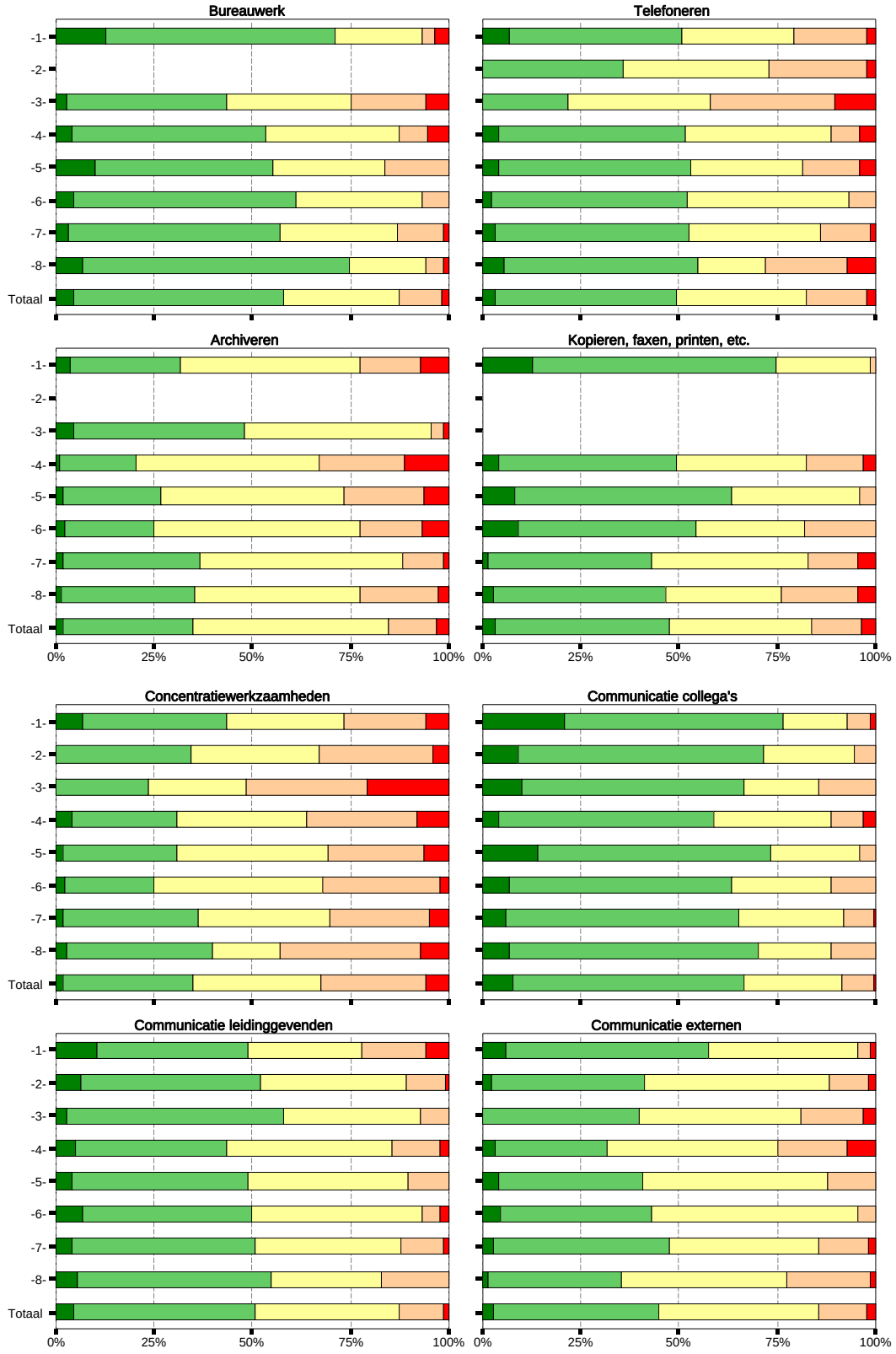
Tabel 3.10 Bandbreedtes in (on)tevredenheid over het binnenklimaat (in %)


Spiegeling beeldscherm
Akoestiek
Geluid klimaatinstallatie
-1-
-2-
-3-
-4-
-5-
-6-
-7-
-8-
Totaal
0%
25%
50%
75%
100%

Tevredenheidsnorm

Op grond van deze bevindingen worden de volgende tevredenheidsnormen voorgesteld.

	Minimaal tevreden	Maximaal ontevreden
Temperatuur	35%	40%
Ventilatie	30%	45%
Luchtkwaliteit	30%	45%
Zelf regelen klimaat	30%	45%
Toetreding daglicht	60%	20%
Zelf regelen daglicht	55%	20%
Verlichting	60%	20%
Zelf regelen verlichting	45%	30%
Spiegeling beeldscherm	45%	20%
Akoestiek	45%	20%
Geluid klimaatinstallatie	50%	10%

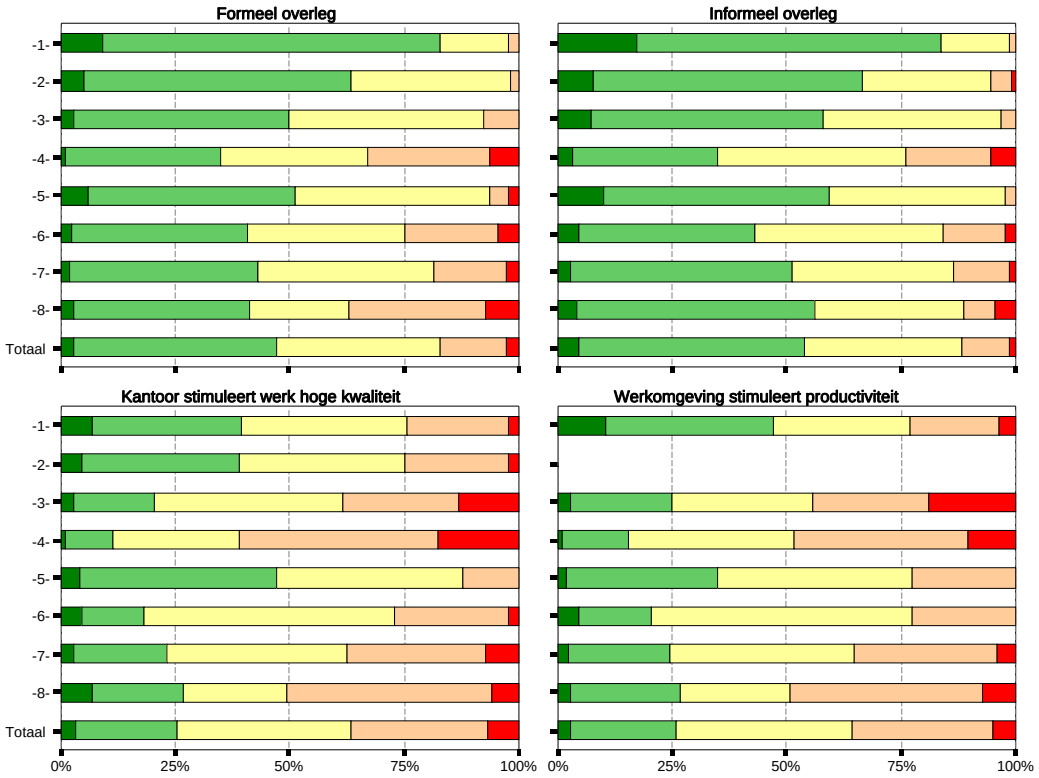

Bureauwerk
Telefoneren
Archiveren
Kopieren, faxen, printen, etc.
Concentratiewerkzaamheden
Communicatie collega's
Communicatie leidinggevenden
Communicatie externen
-1-
-2-
-3-
-4-
-5-
-6-
-7-
-8-
Totaal
0%
25%
50%
75%
100%

3.11 Ondersteuning van de arbeidsproductiviteit

Tabel 3.11 geeft de bandbreedtes in de mate waarin de medewerkers vinden dat de werkomgeving hun arbeidsproductiviteit ondersteunt, gedifferentieerd naar een aantal veel voorkomende activiteiten. Dit thema is gemeten aan de hand van respons op stellingen. De ondersteuning van communicatie en concentratie is ook al besproken in paragraaf 3.2, bij tevredenheid over communicatie en concentratie. Archiveren is ook al behandeld in paragraaf 3.7, bij tevredenheid over het archief. Er is bewust voor gekozen om beide thema's op twee plekken te bespreken. In paragraaf 3.2 en 3.7 krijgt de lezer een completer beeld van de tevredenheid over communicatie, concentratie en archiveren. En in de onderhavige paragraaf maakt een compleet overzicht van de repons op ondersteuning van de arbeidsproductiviteit het mogelijk om de waardering hiervan voor verschillende activiteiten met elkaar te kunnen vergelijken. Wat onmiddellijk opvalt is de negatieve score voor geconcentreerd kunnen werken. Over alle projecten samen is 1 op de 3 medewerkers hierover ontevreden. Dat is meer dan het dubbele bij alle andere items. Omgekeerd is over alle projecten gerekend slechts 35% tevreden over geconcentreerd kunnen werken. Bij de andere items liggen de percentages tevreden medewerkers over alle cases gemeten tussen de 35% en 67%. Vooral de ondersteuning van de communicatie wordt positief beoordeeld. In de beleving van de gebruikers wordt in de meeste projecten ook bureauwerk voldoende door de werkomgeving ondersteund. De respons op de vraag naar ondersteuning van de productiviteit komt sterk overeen met de respons op de vraag naar stimuleren van het leveren van werk met een hoge kwaliteit. Wel valt op dat de bandbreedtes bij stimuleren van kwaliteit groter zijn dan bij stimuleren van de productiviteit in het algemeen. Kennelijk genereert een specificatie van het item een meer gespreid antwoordpatroon. Op beide items oogst case 5 (Bruggebouw) veel waardering en scoren case 4 (Bellevue) en case 8 (Boschlust) wat negatiever dan gemiddeld.

	Ontevreden			Tevreden			Score TOTAAL		
	Min	Max	TOT	min	max	TOT	N	gem	SD
Bureauwerk	6%	25%	13%	43%	71%	58%	1272	3.5	.71
Telefoneren	7%	42%	17%	22%	55%	49%	1401	3.3	.75
Archiveren	4%	33%	15%	21%	48%	35%	1254	3.2	.68
Kopiëren, faxen, printen	1%	24%	16%	43%	75%	47%	1190	3.3	.73
Concentratiewerkzaamheden	26%	51%	32%	24%	44%	35%	1407	3.0	.82
Communicatie collega's	4%	14%	8%	59%	77%	67%	1406	3.6	.64
Communicatie leiding	7%	22%	12%	43%	55%	51%	1407	3.4	.70
Communicatie externen	5%	25%	14%	32%	57%	45%	1400	3.3	.71
Formeel overleg	2%	37%	17%	35%	83%	47%	1389	3.3	.74
Informeel overleg	1%	24%	12%	35%	84%	54%	1397	3.4	.69
Kantoor stimuleert werk van hoge kwaliteit	12%	61%	36%	11%	47%	26%	1357	2.9	.78
De werkomgeving stimuleert mijn productiviteit	22%	49%	36%	15%	47%	26%	1256	2.9	.78

Tabel 3.11 Bandbreedtes in (on)tevredenheid ondersteuning arbeidsproductiviteit (in %)


Formeel overleg
Informeel overleg
Kantoor stimuleert werk hoge kwaliteit
Werkomgeving stimuleert productiviteit
-1-
-2-
-3-
-4-
-5-
-6-
-7-
-8-
Totaal
0%
25%
50%
75%
100%

Tevredenheidsnorm

Op grond van deze bevindingen worden de volgende tevredenheidsnormen voorgesteld.

	Minimaal tevreden	Maximaal ontevreden
Bureauwerk	60%	15%
Telefoneren	40%	20%
Archiveren	35%	15%
Kopiëren, faxen, printen	50%	15%
Concentratiewerkzaamheden	35%	35%
Communicatie collega's	70%	10%
Communicatie leiding	50%	15%
Communicatie externen	45%	15%
Formeel overleg	50%	20%
Informeel overleg	55%	15%
Kantoor stimuleert werk van hoge kwaliteit	25%	35%
De werkomgeving stimuleert mijn productiviteit	30%	35%

3.12 Overall waardering

Met behulp van WODI wordt op verschillende manieren geprobeerd een overall beeld van de tevredenheid over het kantoorconcept te krijgen:

a. In de lange lijst van afzonderlijk beoordeelde issues wordt vastgesteld over welke variabelen 80% of meer tevreden is of 20% of meer ontevreden.
b. In een open vraag aan het eind van de enquête wordt gevraagd om de drie meest positieve en drie meest negatieve aspecten van de huisvesting te benoemen.
c. Tevens wordt gevraagd om een overall waardering uit te spreken in de vorm van een rapportcijfer, voor de organisatie als geheel, de werkprocessen, de huisvesting, en het implementatieproces.
d. In nametingen wordt ook gevraagd of men de nieuwe situatie beter vindt dan de oude situatie en of men wel of niet terug zou willen naar een meer traditioneel concept.

Case 1	Case 2	Case 3	Case 4
Inhoud werk Elektronische/telefonische bereikbaarheid Geen onderscheid werkplekken naar status Clean desk Architectuur, kleur, materiaalgebruik Verlichting Ruimte voor formeel en informeel overleg Comfort en verstelbaarheid bureaus en stoelen Grootte werkplekken Oppervlakte werkblad Koffie- en thee automaten Kopieermachine	Ruimte voor formeel overleg Elektronische/telefonische bereikbaarheid Draadloos communiceren Draadloos werken Manier van werken Keuze werkplek	Voorzieningen voor minder validen Grootte werkplek en bureaublad Comfort bureau	Collega's Inhoud en complexiteit van het werk Elektronische/telefonische bereikbaarheid Vertrouwelijk kunnen omgaan met informatie Eigen verantwoordelijkheid
Case 5	**Case 6**	**Case 7 en 8**	
Collega's Elektron. bereikbaarheid Grootte werkplek/ werkblad Comfort bureau Positie beeldscherm Materiaalgebruik Uitzicht Architectuur Afstand kopieermachine, printer en fax Receptie Daglicht en akoestiek Eigen verantwoordelijkheid	Collega's Elektron. bereikbaarheid Vertrouwelijk kunnen omgaan met informatie Eigen verantwoordelijkheid	Collega's Inhoud van het werk Elektronische bereikbaarheid	

Tabel 3.12 a1 Items met een hoog percentage tevreden medewerkers (> 80%)

ad a. Items met de hoogste percentages tevreden en ontevreden medewerkers
Het aantal punten waarover meer dan 80% tevreden is of meer dan 20% ontevreden, verschilt sterk per project. Over alle cases samen genomen is op brede schaal tevredenheid geconstateerd over de collega's, het werk, de elektronische en telefonische bereikbaarheid, het comfort en de grootte en instelbaarheid van bureaus en bureaustoelen, de vrijheid in het kiezen van een werkplek en de architectuur. Regelmatig wordt ook spontaan de eigen verantwoordelijkheid als pluspunt genoemd. In veel projecten heerst daarentegen relatief veel onvrede over de manier van leiding geven, geconcentreerd kunnen werken, geluidsoverlast, gezien en gehoord worden, het archief, ruimte voor formeel en informeel overleg, en het binnenklimaat. In de oudere gebouwen is vaak ook een fors percentage ontevreden over de architectuur en het kleur- en materiaalgebruik.

Case 1	Case 2	Case 3	Case 4
Manier van leiding geven Fysieke bereikbaarheid Papierarm werken Gestoord worden door geluiden Gehoord en gezien worden Geconcentreerd kunnen werken Informatievoorziening Archief Aankleding inrichting Temperatuur Hulp bij introductie nieuwe hard- en software	Terugvindbaarheid documenten Gebruiksvriendelijkheid archief Planten Uitzicht Persoonlijke attributen Conversationele, visuele en auditieve privacy Tel. bereikbaarheid Papierarm werken Thuiswerken Regels over muziek Weinig inspirerende organisatie Manier van leiding geven Aanpasbaarheid werkplek Verstelbaarheid en comfort bureaustoel Akoestiek Spiegeling beeldscherm Binnenklimaat	Geconcentreerd kunnen werken Flexibel kunnen werken Niet draadloos werken Tel. bereikbaarheid Indeling kantoor Delen van werkplekken Sanitair Afgeleid worden Gehoord worden Gezien worden Ruimte voor persoonlijke attributen Openheid Aankleding inrichting Uitzicht Positie beeldscherm Comfort en verstelbaarheid bureaustoel Receptie Schoonmaak Faciliteiten buiten kantoor Kantoorbenodigdheden Archiefruimte afdeling Persoonlijke archiefruimte Gebruiksgemak telefoon Laptops Software Binnenklimaat	Organisatie als geheel Carrièreperspectief Teamgeest Werkdruk Informatie voorziening Formeel overleg Stimuleren van communicatie Geconcentreerd kunnen werken Gehoord worden Gestoord worden door geluiden Archiveren Uitwisseling kennis en ervaring Tel. bereikbaarheid collega's en externen Indeling en grootte van de werkplek Comfort en verstelbaarheid bureau en bureaustoel Kleur en materiaalgebruik Uitzicht Mate van openheid ICT

Tabel 3.12 a2 Items met een hoog percentage ontevreden medewerkers (> 20%)

Case 5	Case 6	Case 7	case 8
Organisatie als geheel Manier van leiding geven Carrièreperspectief Informatie voorziening Werkdruk Geconcentreerd kunnen werken Gehoord worden Gestoord worden door geluiden Clean desk Tel. bereikbaarheid collega's en externen Indeling kantoor Delen van werkplekken Archief ICT Lunchruimte Schoonmaken Binnenklimaat	Informatie voorziening Werkdruk Ruimten voor formeel en informeel overleg tel. bereikbaarheid Ondersteuning geconcentreerd werken Archiveren Weinig inspirerende omgeving Indeling kantoor Grootte van de werkplek Comfort en verstelbaarheid bureau en bureaustoel Ergonomische hulpmiddelen Kleur en materiaalgebruik Uitzicht gehoord worden Gestoord door geluiden	Kleurgebruik Temperatuur, luchtkwaliteit en ventilatie Regelbaarheid van het binnenklimaat Manier van leiding geven Carrièreperspectief Vrijheid in keuze werkplek en thuis werken Geconcentreerd kunnen werken Ruimte voor formeel en informeel overleg Indeling kantoor en werkplek Grootte werkplek en bureaublad Architectuur, materiaalgebruik en aankleding Uitzicht vanaf de werkplek Visuele en auditieve privacy Postbezorging Koffie- en thee automaten Faciliteiten buiten kantoor (werk- en vergaderplekken) Daglicht Regelbaarheid dag- en kunstlicht	

Vervolg Tabel 3.12 a2 Items met een hoog percentage ontevreden medewerkers (> 20%)

ad b. Meest positieve en meest negatieve aspecten

Analyse van de drie meest genoemde positieve en negatieve aspecten geeft een vergelijkbaar beeld. In de innovatieve projecten (vaak vrij nieuwe gebouwen) worden vooral de betere communicatie, de mooie, inspirerende omgeving, het goede meubilair, de ICT en de keuzevrijheid erg positief gewaardeerd. In traditionele kantoren (vaak wat ouder) springen de locatie en bereikbaarheid er uit in positieve zin, evenals het hebben van een eigen werkplek en diensten zoals de receptie en de catering. Bij de drie meest negatieve aspecten gaat het vaak om geluidsoverlast, niet goed geconcentreerd kunnen werken, onvoldoende archiefruimte en klachten over het binnenklimaat. In de oudere gebouwen heerst ook vaak onvrede over de verschijningsvorm: oud, vies, rommelig, niet representatief.

Case 1	Case 2	Case 3	Case 4
Betere communicatie Mooie inspirerende omgeving Goede faciliteiten Keuzevrijheid Transparantie en openheid Uitstraling naar externen Flexibiliteit en dynamiek	Meer contact Lichte, overzichtelijke ruimtes Moderne, dynamische en representatieve uitstraling Vrij gevoel Moderne apparatuur (ICT) Beter meubilair Beter binnenklimaat Prettige werksfeer Goede restauratieve voorzieningen	Meer/betere communicatie met collega's Mooie wekomgeving Goede faciliteiten Goede bereikbaarheid Transparant en open Keuzevrijheid werkplek Representatieve uitstraling Alle afdelingen op 1 verdieping Goed binnenklimaat Flexibel	Goede bereikbaarheid/locatie Kleinschalig, collega's dicht bij Ruime werkplekken Eigen plek Mooi uitzicht Goede faciliteiten

Case 5	Case 6	Case 7 en 8
Transparantie en openheid Goed binnenklimaat Mooie werkomgeving Goede faciliteiten (meubilair, catering, receptie, bewaking) Meer en betere communicatie met collega's Ruime werkplekken	Goede locatie, goed bereikbaar Goede faciliteiten (catering, meubilair, diensten) Eigen plek Mooie werkomgeving Collega's dicht in de buurt Prettige sfeer Goed binnenklimaat Ruime werkplekken	Eigen, vaste werkplek Beschikbare ruimte Prettige werkomgeving Uitzicht Glasgebruik en transparantie Collega's (leuke contacten, collegiaal) Bedrijfsrestaurant Koffie automaten Ondersteunende diensten Vergaderfaciliteiten Goede verstelbare bureaus en bureaustoelen Centrale locatie, goed bereikbaar Indeling van het gebouw Computers Veiligheid, privacy, comfort

Tabel 3.12 b1 Top 5-10 van meest positieve punten

Case 1	Case 2	Case 3	Case 4
Geluidsoverlast Problemen met concentratie Onvoldoende opbergruimte en archief Vast gebruik van werkplekken (te weinig wisselen) Problemen met ICT Moeilijk vinden van collega's Klimaat Minder sociale cohesie Niet kunnen beschikken over gewenste plek Steeds opnieuw opstarten en afsluiten Stankoverlast door roken	Geluidsoverlast Weinig/geen privacy Werkplekken te klein, te dicht op elkaar Kleine bureaus Slecht instelbaar meubilair Binnenklimaat Kille aankleding van de ruimte Minder communicatie binnen groepen Collega's lastig te vinden Muziek en eten op de werkplek niet toegestaan Printers, fax en telefoons niet optimaal	Geluidsoverlast Problemen met concentratie Problemen met ICT en telefoon Binnenklimaat Slechte sanitaire voorzieningen Gebrekkige faciliteiten Scheiding tussen afdelingen Kille, onpersoonlijke en weinig inspirerende omgeving Te weinig opbergruimte Problemen met het archief Ontbreken thuiswerkfaciliteiten Slecht bereikbaar	Kille, onpersoonlijke, lelijke werkomgeving Rommelige en vieze uitstraling Oud meubilair, niet ergonomisch Binnenklimaat ICT problemen Te weinig ruimte voor formeel en informeel overleg
Case 5	**Case 6**	**Case 7 en 8**	
Onrust, te veel afleiding geluidsoverlast Wisselende temperatuur Tocht Slechte faciliteiten (kantine, meubilair) Archief ICT Te weinig vergaderruimte Te ver van ander gebouw	Binnenklimaat (temperatuur, daglicht, slecht regelbaar) Verouderd kantoorconcept, inflexibel ICT problemen Meubilair oud en niet verstelbaar Kille, onpersoonlijke, lelijke werkomgeving Te weinig plekken voor formeel en informeel overleg Te kort aan mogelijkheden voor telefoneren	Luchtkwaliteit Klimaatbeheersing Geluidsoverlast verlichting en regelbaarheid verlichting Saai, grijs, grauw gebouw Saaie, donkere kleuren Sobere, kille en sombere omgeving Geen internet op PC, verouderde PC Liften Overvol, te veel mensen op te weinig ruimte gesloten kamers, opgesloten gevoel Kleine werkruimte/kamer Inefficiënt ruimtegebruik Moeten delen van een kamer Stoffig, vies, rommelig Onvoldoende vergaderruimte Weinig flexibel Slecht meubilair, bureaus klein en niet verstelbaar	

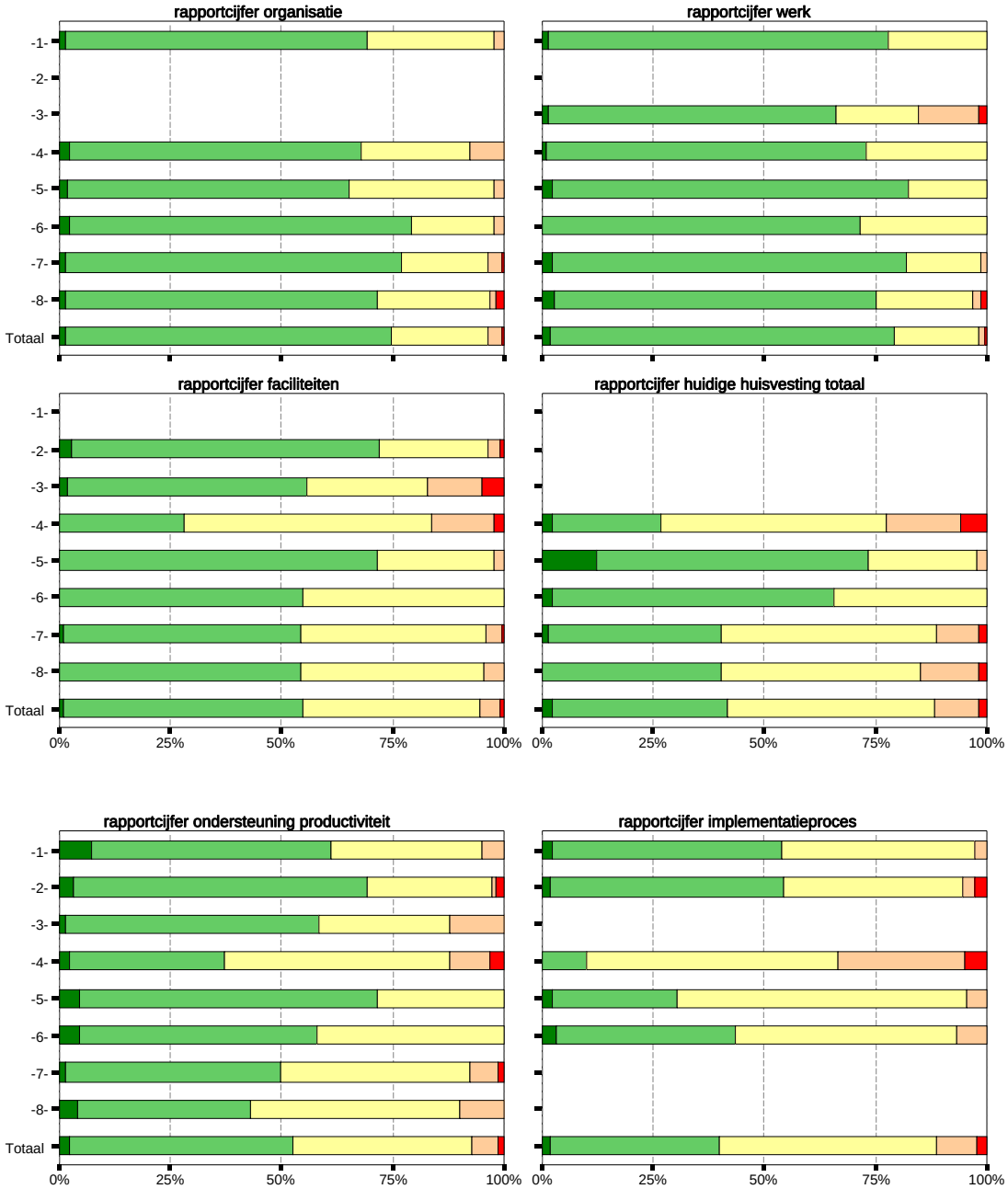
Tabel 3.12 b2 Top 5-10 van meest negatieve aspecten

ad c. Overall waardering in de vorm van een rapportcijfer

Omdat in de loop van de tijd vragen zijn aangepast, toegevoegd of geschrapt, zijn niet voor alle acht cases dezelfde rapportcijfers beschikbaar. Alleen in case 2 is gevraagd naar de totale waardering van het gebruik en de ondersteuning van de werkplek (gemiddeld rapportcijfer 6,9). Deze variabele is daarom niet in de tabel opgenomen. De rapportcijfers over de organisatie als geheel lopen 0,5 punt uiteen en fluctueren tussen de 6,6 en 7,1 (Tabel 3.12c). De spreiding in waardering van het werkproces is niet veel groter: tussen de 6,5 en 7,1. Beide aspecten worden dus met een (ruime) voldoende gewaardeerd. De overall waardering voor de faciliteiten is over het algemeen niet zo geweldig en varieert van een 5,7 tot een 6,5, met een enkele uitschieter van 6,8 in het Bruggebouw. Op waardering van het kantoorconcept scoren de nieuwere, meer innovatief ingerichte kantoorgebouwen positiever dan de oudere gebouwen: Kamer van Koophandel 6,9, Bruggebouw 7,1 en hoofdzetel VROM 6,7, tegen gemiddeld 5,6 voor het Bellevue gebouw en 6,1 voor de gebouwen van Buitenlandse Zaken. Kennelijk valt er met een goed concept bijna een vol punt te winnen. De verschillen op "ondersteuning van de arbeidsproductiviteit" zijn kleiner. De nieuwere, innovatieve projecten scoren hier gemiddeld een half punt hoger dan de oude gebouwen met een meer traditioneel kantoorconcept. De verschillen in waardering van het implementatieproces (reeds doorlopen of nog in aantocht) zijn met een variatie van ruim 1,5 punt relatief groot, maar dat komt vooral door één uitschieter naar beneden: de 4,9 in case 4. Tussen de andere cases is het verschil slechts 0,4 punten.

Gemiddeld rapportcijfer	Min	Max
Organisatie	6,6	7,1
Werkproces/manier van werken	6,5	7,1
Faciliteiten	5,7	6,8
Huidig/nieuw huisvestingsconcept	5,6	7,1
Productiviteit	6,0	7,1
Implementatieproces	4,9	6,5

Tabel 3.12 c Spreiding in overall waardering, uitgedrukt in een gemiddeld rapportcijfer


rapportcijfer organisatie
rapportcijfer werk
rapportcijfer faciliteiten
rapportcijfer huidige huisvesting totaal
rapportcijfer ondersteuning productiviteit
rapportcijfer implementatieproces
-1-
-2-
-3-
-4-
-5-
-6-
-7-
-8-
Totaal
0%
25%
50%
75%
100%

Op basis van de gevonden cijfers worden de volgende na te streven rapportcijfers voorgesteld:

	Rapportcijfer minimaal:
Organisatie	7,0
Werkproces/manier van werken	7.0
Faciliteiten	6,5
Huidig/nieuw huisvestingsconcept	6,5
Productiviteit	6,5
Implementatieproces	6,0

ad d. Vergelijking oud - nieuw

Een vergelijking oud - nieuw is uiteraard alleen mogelijk in een nameting. Vandaar dat hierover alleen voor case 1 t/m 3 cijfers beschikbaar zijn. Tabel 3.12d geeft de spreiding in het percentage medewerkers dat wel of niet terug wil respectievelijk de oude situatie beter, slechter of even goed of even slecht vindt. De respons "weet niet" is in de cijfers niet meegenomen. Case 1 scoort hier met 77% "beter dan eerst" uitzonderlijk positief, zeker in vergelijking met case 3 waar slechts iets meer dan de helft de nieuwe, innovatieve omgeving beter vindt dan de oude, meer traditionele huisvesting. De spreiding in terugkeerwens is niet zo groot. In case 2 zou 24% liever naar de oude situatie terugkeren, tegen 31% in case 3. Bedacht moet worden dat bij een eventuele terugkeerwens niet alleen de huisvesting en de faciliteiten een rol spelen, maar bijvoorbeeld ook de locatie. Vaak gaat een deel van de medewerkers er in reisafstand op vooruit en een ander deel op achteruit.

	Min	Max	TOT	N
Terugkeerwens				
Wil terug	24%	31%	27%	68
Wil niet terug	70%	76%	73%	188
Beter/slechter				
Beter dan eerst	53%	77%	66%	160
Gelijk	11%	33%	19%	47
Slechter dan eerste	13%	16%	15%	36

Tabel 3.12 d Bandbreedte in terugkeerwens en beter/slechter (in %)

Op grond van deze cijfers wordt de volgende na te streven respons voorgesteld:

	Min	Max
Terugkeerwens		
Wil terug		25%
Wil niet terug	75 %	
Beter/slechter		
Beter dan eerst	75%	
Slechter dan eerst		15%

3.13 Implementatieproces

De vergelijking van de tevredenheid over het implementatieproces is om meerdere redenen lastig. In de eerste plaats verschillen de cases qua fase van implementatie van ingrepen in de huisvesting. Case 1-3 betreft een nameting. Hier gaat het dus om een reeds doorlopen proces (van traditioneel naar innovatief). Bij case 4-6 is sprake van een nulmeting, voorafgaand een herhuisvestingsproces (verhuizing naar een ander pand en eventuele aanpassingen in een bestaand pand). Dit proces is al enige tijd aan de gang. Case 7 en 8 zijn nulmetingen, voorafgaand aan een renovatie. Hier is het herhuisvestingsproces nog maar kort geleden in gang gebracht. In de tweede plaats is de vraagstelling over (on)tevredenheid over het implementatieproces in de loop van de tijd meermalen aangepast.

Tabel 3.13 geeft de bandbreedtes in (on)tevredenheid over het implementatieproces voor de cases 4 t/m 6. Wat opvalt is dat de tevredenheid over het proces over het algemeen matig scoort. Veel respondenten zijn ontevreden over de gebrekkige informatie over de doelstellingen en vinden dat zij onvoldoende geïnformeerd worden over de mate waarin doelstellingen gehaald zijn. Ook vindt bijna de helft van de ondervraagde medewerkers dat niet echt adequaat gereageerd wordt op knelpunten in de huisvesting. Slechts een zeer laag percentage is tevreden over het toezicht op een juist gebruik van het huisvestingsconcept. Over de verhuizing zelf is de informatie kennelijk een stuk beter. Het percentage ontevreden medewerkers ligt hier aanzienlijk lager. Een meerderheid geeft aan dat men goede informatie wél belangrijk vindt. Dat geldt veel minder voor het zelf betrokken willen zijn bij het proces. Kennelijk vinden veel mensen goede informatie wél belangrijk, maar laten zij de voorbereiding en uitvoering graag aan anderen over.

	Ontevreden/ onbelangrijk			Tevreden/ belangrijk			Score totaal		
	Min	Max	TOT	Min	Max	TOT	N	Gem	SD
Info doelstellingen huidige werkomgeving	40%	69%	56%	8%	23%	15%	185	2.6	.73
Info behalen doelstellingen huidige werkomg.	58%	76%	69%	2%	15%	7%	185	2.4	.61
Info waarom verhuizen naar de hoofdzetel	20%	44%	33%	29%	51%	37%	186	3.0	.84
Belangrijk om geïnformeerd te worden	0%	10%	3%	63%	84%	78%	186	3.8	.49
Informatie over verhuizing tot nu toe	8%	38%	24%	27%	63%	40%	186	3.2	.79
Belangrijk betrokken te worden bij implementatieproces.	14%	43%	22%	13%	51%	44%	185	3.2	.79
Gelegenheid tot inbreng ideeën tijdens proces	26%	58%	45%	3%	33%	15%	183	2.7	.72
Voldoende rekening gehouden met inbreng	18%	53%	38%	5%	29%	15%	181	2.8	.70
Gelegenheid inbreng ideeën verbetering	13%	52%	37%	12%	27%	18%	181	2.8	.72
Adequate reactie op knelpunten huisvesting	21%	67%	47%	5%	18%	11%	182	2.6	.67
Toezien of het concept goed wordt gebruikt	10%	48%	34%	2%	13%	7%	180	2.7	.58
Zelf betrokken bij verhuisproces[1)]	9%	37%	19%	0%	2%	1%	188	2.8	.40

Tabel 3.13 Bandbreedtes in (on)tevredenheid over het implementatieproces (in %)

1) De eigen betrokkenheid in het verhuisproces is gemeten op een 3-puntschaal: - = nee, 0 = enigszins en + = ja

Op grond van de gevonden cijfers worden voor het implementatieproces de volgende tevredenheidsnormen voorgesteld:

	Minimaal tevreden	Maximaal ontevreden
Info over doelstellingen huidige werkomgeving	15%	50%
Info behalen doelstellingen huidige werkomgeving	10%	65%
Info waarom verhuizen naar de hoofdzetel	40%	30%
Belangrijk om geïnformeerd te worden over verhuizing	n.v.t.	n.v.t.
Informatie over verhuizing tot nu toe	40%	25%
Belangrijk betrokken te worden bij implementatieproces.	n.v.t.	n.v.t.
Gelegenheid tot inbreng ideeën tijdens proces	15%	40%
Voldoende rekening gehouden met eigen inbreng	15%	35%
Huidige situatie gelegenheid inbreng ideeën verbetering	20%	35%
Adequate reactie op knelpunten in de huisvesting	10%	45%
Toezien of het concept goed wordt gebruikt	10%	30%
Zelf betrokken bij verhuisproces[1)]	n.v.t.	n.v.t.

1) De eigen betrokkenheid in het verhuisproces is gemeten op een 3-puntsschaal:
- = nee; 0 enigszins; + = ja

4 Belang afzonderlijke huisvestingsaspecten

4.1 Inleiding

Het werkomgevingsdiagnose-instrument meet de tevredenheid van de medewerkers over een groot aantal aspecten. De focus ligt op gebruik en beleving van de fysieke werkomgeving. Het invullen van de enquête brengt een werkbelasting met zich mee voor de organisatie en haar medewerkers. Om de invultijd te beperken is er bewust voor gekozen om niet te vragen, hoe belangrijk de medewerkers de verschillende aspecten vinden, op zich zelf en ten opzichte van elkaar. Anders zou de vragenlijst nog langer zijn geworden, met het risico dat medewerkers afhaken of de vragenlijst minder serieus invullen. Organisaties zullen het investeren in maatregelen om een negatieve discrepantie tussen daadwerkelijke (on)tevredenheid en een tevredenheidsnorm op te heffen echter mede willen baseren op het belang van het desbetreffende item voor de arbeidssatisfactie en voor het behalen van organisatiedoelstellingen. Denk bijvoorbeeld aan effecten op arbeidsproductiviteit, flexibiliteit en kosten. Ingrijpen in de huisvesting kost immers tijd en geld. Doorgaans zullen dus prioriteiten moeten worden gesteld. Onvrede over gebrek aan visuele privacy telt voor het management wellicht minder zwaar dan ontevredenheid over de mogelijkheden tot communicatie en geconcentreerd kunnen werken. In dit hoofdstuk wordt verkend, welke huisvestingsvariabelen gewicht in de schaal leggen wanneer het gaat om een zo hoog mogelijke medewerkerstevredenheid. We bewandelen daartoe twee wegen:

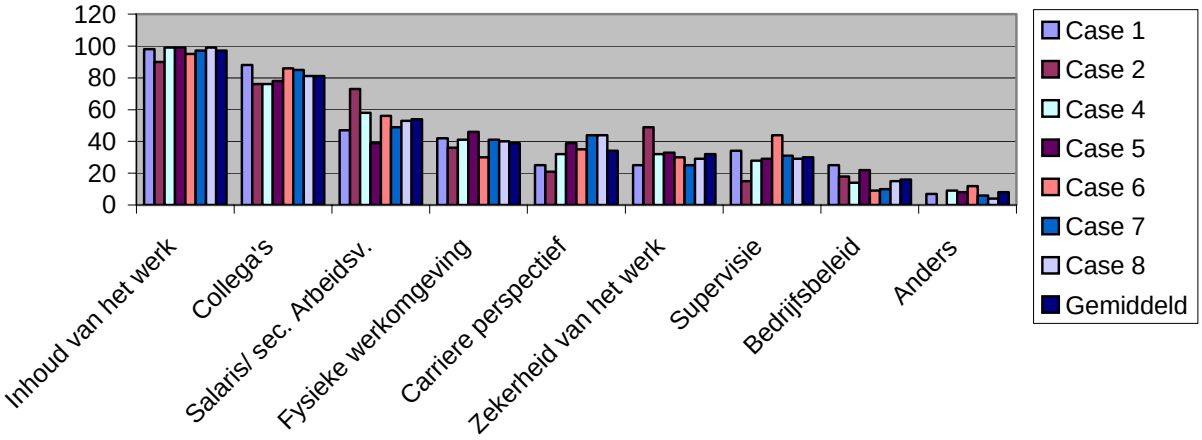
1. Bespreking van de respons op de vraag, welke vier aspecten uit een rijtje van acht het meest bepalend zijn voor de arbeidstevredenheid.
2. Statistische analyse van data uit metingen met het werkomgevingsdiagnose-instrument.

4.2 Belang van huisvesting voor medewerkerstevredenheid

Zoals gezegd gaat het werkomgevingsdiagnose-instrument bij de afzonderlijke items niet specifiek in op de mate van belangrijkheid. Wel is in verschillende WODI-cases aan de medewerkers gevraagd om uit acht organisatieaspecten de vier meest belangrijke aspecten te noemen. Tabel 4.1 en Figuur 4.1 geven aan hoe zwaar de fysieke werkomgeving meeweegt in de totale arbeidssatisfactie. In alle projecten zijn de inhoud van het werk en collega's het meest frequent genoemd. Salaris en goede secundaire arbeidsvoorwaarden staan vaak op de derde plaats. Ook de fysieke omgeving scoort vaak een derde, vierde of vijfde plaats, net als carrièreperspectief. Opvallend is dat in verschillende projecten de fysieke werkomgeving zwaarder meeweegt dan bijvoorbeeld carrière perspectief of zekerheid over het werk. Wellicht omdat de laatstgenoemde aspecten betrekking hebben op de toekomst, terwijl men de fysieke werkomgeving hier en nu ervaart.

	Min	Max	N	gem
Inhoud van het werk	90%	99%	1356	97%
Collega's	76%	88%	1357	81%
Salaris/ sec arbeidsv.	47%	73%	1357	54%
Fysieke omgeving	30%	46%	1357	39%
Carrière perspectief	21%	44%	1357	34%
Zekerheid v/h werk	25%	49%	1357	32%
Supervisie	15%	44%	1357	30%
Bedrijfsbeleid	9%	25%	1357	16%
Anders	4%	12%	1230	8%

Tabel 4.1 Bandbreedtes in percentage respondenten dat de genoemde items tot de vier meest bepalende factoren rekent voor de arbeidssatisfactie



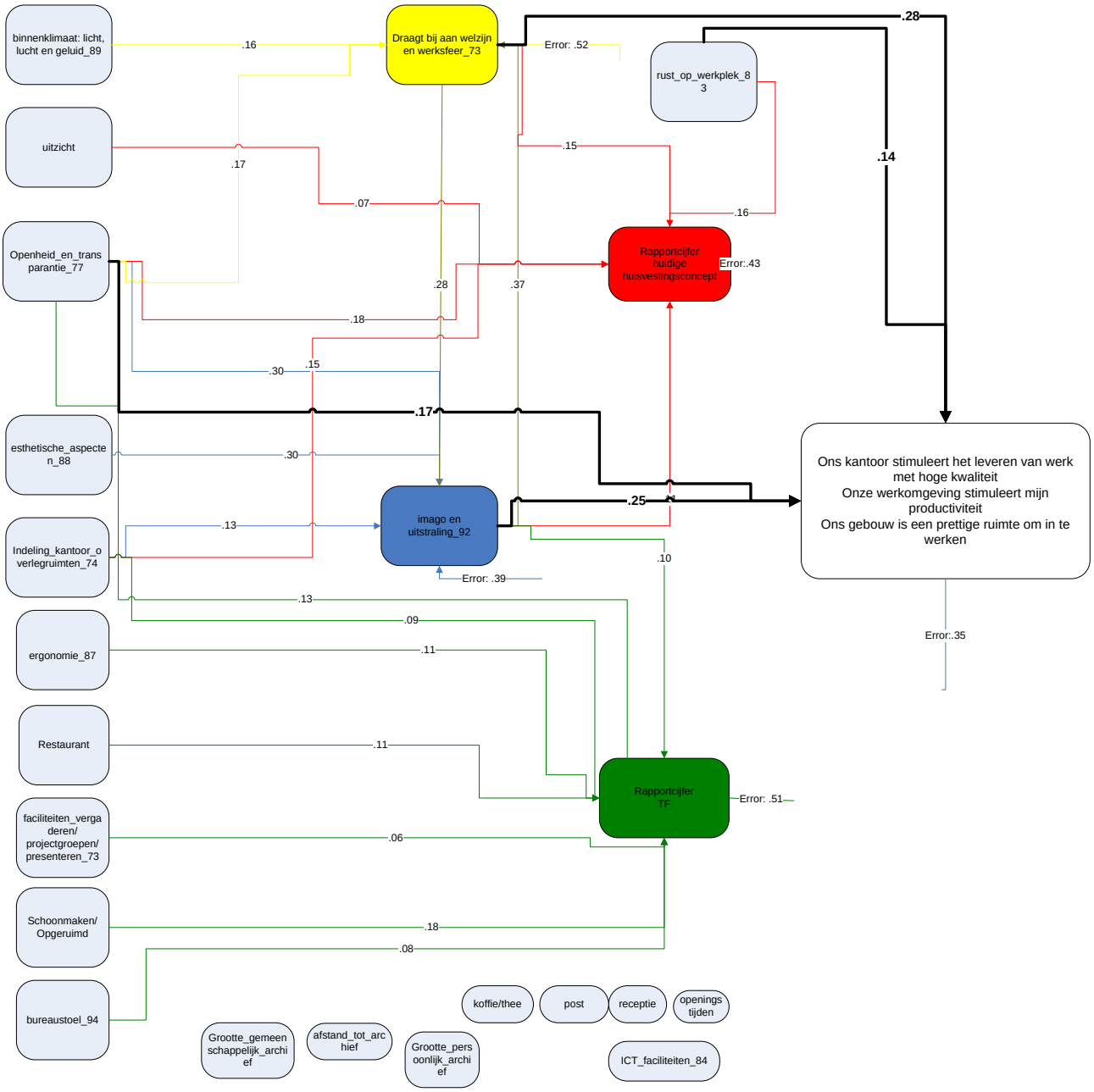
Figuur 4.1 Belang van sociale en fysieke omgevingsfactoren voor de arbeidssatisfactie
Vermeld is het percentage dat het aspect tot de vier meest bepalende aspecten rekent. Voor case 3 zijn geen cijfers beschikbaar.

4.3 Belang van afzonderlijke huisvestingsaspecten

Om vast te kunnen stellen, welke items in sterke mate bijdragen aan de tevredenheid over de huisvesting en andere faciliteiten, is de volgende werkwijze gevolgd:

a. Binnen de onderscheiden thema's is onderzocht, hoe de items met elkaar correleren.
b. De afzonderlijke items per thema zijn onderzocht op interne consistentie ("reliablity"). Op basis hiervan zijn schalen en waar nodig subschalen geconstrueerd.
c. Tenslotte is een "padanalyse" uitgevoerd. Met deze multivariate statistische analysetechniek kan worden vastgesteld in welke mate de samengestelde variabelen c.q. de op een schaal geclusterde onafhankelijke variabelen (tevredenheid) correleren met enkele afhankelijke variabelen, hier: rapportcijfers voor de faciliteiten en voor de mate waarin de werkomgeving volgens de medewerkers de (gepercipieerde) arbeidsproductiviteit ondersteunt.

Voor de analyse op samenhang en interne betrouwbaarheid en de constructie van de schalen (stap 1-2) verwijzen we naar bijlage 2. De resultaten van de padanalyse (stap 3) zijn gevisualiseerd in figuur 4.2.



Figuur 4.2: Resultaat van de padanalyse op de data uit de acht onderzochte cases
In het diagram zijn alleen de significante waarden opgenomen.

- De padcoëfficiënten zijn een maat voor de samenhang tussen twee sets variabelen. Wanneer sprake is van een keten van variabelen (A beïnvloedt B en B beïnvloedt C), dan is de correlatie tussen de eerste set variabelen en de laatste set variabelen het product van de afzonderlijke padcoëfficiënten. De "error" geeft het percentage onverklaarde variantie aan, ofwel het deel van de spreiding in de respons die niet verklaard wordt door de spreiding in de respons op de onafhankelijke variabele. Hoe lager de error, des te sterker het verband tussen de onafhankelijke variabelen en de afhankelijke variabelen, en des te hoger de respons op de afhankelijke variabele "verklaard" wordt door de respons op de onafhankelijke variabelen.

- De variabele “draagt bij aan welzijn en werksfeer” blijkt sterk te worden beïnvloed door “imago en uitstraling” (.37, een van de hoogste waarden in het model), “binnenklimaat (licht, lucht en geluid)” (.16) en “openheid en transparantie” (.17). In de beleving van de dagelijkse gebruikers zijn dit kennelijk belangrijke invloedsfactoren op het welzijn en de werksfeer. Niettemin is het is de variabele met de grootste error (.52). Blijkbaar zijn er nog veel andere variabelen die invloed uitoefenen op welzijn en werksfeer.

- “Imago en uitstraling” wordt sterk beïnvloed door “esthetische aspecten (.30) en “openheid en transparantie” (.30). Ook hier zijn de padcoëfficiënten vrij hoog. Bovendien correleert “imago en uitstraling” sterk met “welzijn en werksfeer” (.28). “Imago en uitstraling” is de variabele met de kleinste error (.39). De vragen uit de vragenlijst dekken dit aspect goed af.

- Het rapportcijfer “huidige huisvestingsconcept” wordt beïnvloed door “openheid en transparantie” (.18), “beoordeling van welzijn en werksfeer” (.15), “imago en uitstraling” (.11). Er is een kleinere error (.43).

- Het rapportcijfer “totale faciliteiten” wordt beïnvloed door tal van aspecten: “schoonmaken/opgeruimd” (.18), “restaurant” (.11), “ergonomie en bureaustoel” (.11 en .08), “facilteiten voor vergaderen” (.06), “indeling kantoor en overlegruimten” (.09) en “imago en uitstraling” (.10). De error component bedraagt .51.

- Schaal 18 (het witte blok) representeert de items "werkomgeving stimuleert mijn productiviteit", "prettige ruimte om in te werken" en "kantoor stimuleert tot leveren werk hoge kwaliteit". De samengestelde schaal blijkt sterk samen te hangen met “welzijn en werksfeer” (.28), “imago en uitstraling” (.25), “rust op de werkplek”(.14) en “openheid en transparantie” (.17). De schaal heeft een hoge verklaarde variantie (error = .35). Een productieve werkomgeving hangt dus sterk samen met een aantrekkelijke werkomgeving, rust en openheid. De schaal hangt ook sterk samen met het rapportcijfer “ervaren productiviteit (.54). maar met het rapportcijfer als afhankelijke variabele is er een veel lagere verklaarde variantie (.55).

- "Rapportcijfer huisvestingsconcept" en "rapportcijfer totale faciliteiten” meten duidelijk iets anders. “Huisvestingsconcept” gaat vooral over de omgeving zoals deze wordt ervaren (rust op de werkplek, openheid en transparantie). “totale faciliteiten” (TF) gaat primair over schoonmaken, vergaderen, indeling, restaurant en meubilair.

- De bouwkundige kwaliteit van de omgeving draagt sterk bij aan de beoordeling “imago en uitstraling” en via “imago en uitstraling” aan “welzijn en werksfeer”.
  - “Imago en uitstraling” is een component die sterk samenhangt met “esthetische aspecten”(.30) en “openheid en transparantie” (.30). De error is klein (.39).
  - “Imago en uitstraling” draagt vooral bij aan “welzijn en werksfeer” (.37), en in veel mindere mate aan de beoordeling van de totale faciliteiten (.10) en het huisvestingsconcept (.11).
  - De kwaliteit van de bouwkundige omgeving (“openheid en transparantie”, “esthetiek”, “meubilair”, “binnenklimaat (licht, lucht en geluid)” dragen bij aan “welzijn en werksfeer” via “imago en uitstraling”.
  - De kwaliteit van de bouwkundige omgeving is blijkbaar gerelateerd aan, maar staat ook enigszins los van de beoordeling van de totale faciliteiten. Bij de beoordeling van totale faciliteiten spelen ook andere zaken een rol, zoals schoonmaken, ergonomie, restaurant, indeling van het kantoor en overlegruimten. Imago en uitstraling is mogelijk een nieuwe “afhankelijke variabele” die apart gemeten moet worden naast de rapportcijfers. Ze draagt vooral bij aan “welzijn en werksfeer”.

- De variabele “Draagt bij aan welzijn en werksfeer” is sterk gerelateerd aan imago en uitstraling (.37). Deze variabele meet een aantal aspecten die niet door de rapportcijfers worden meegenomen, waarronder het effect van het binnenklimaat (licht, lucht, geluid). Dit pleit er voor om ook voor deze variabele naar een rapportcijfer te vragen.

5 Bezettingsgraad

In dit hoofdstuk worden de cijfers uit de cases over de gemiddelde bezettingsgraad over alle werkplekken samen en per type werkplek naast elkaar gezet. Case twee, zeven en acht ontbreken aangezien hier de bezettingsgraad niet gemeten is. In de overige cases is steeds gedurende twee weken geobserveerd welke werkplekken wel of niet bezet zijn. Bij Case 1 is twee weken lang drie keer per dag gemeten. Bij case 3 twaalf dagen acht keer per dag. In case 4, 5 en 6 is zes dagen lang acht keer per dag een rondgang langs alle werkplekken gemaakt. Hierbij is eerst op elke dag van de week gemeten. Vervolgens is een dag extra gemeten op de drukste dag van de week. Bij de hierna volgende bespreking moet men in het achterhoofd houden dat het gebruik van de werkplekken verschilt. In case 1 wordt gebruik gemaakt van flexibele werkplekken. De medewerkers hebben hier geen eigen werkplek. Case 3 kent zowel vaste plekken als flexibele plekken. Case 4, 5 en 6 zijn traditionele kantoorgebouwen waar elke werknemer een eigen plek heeft.

5.1 Gemiddelde bezetting per werkplek

Tabel 5.1 geeft in percentage de gemiddelde bezetting van de werkplekken per case weer. Een werkplek is een plek die is ingericht voor bureauwerk. Vergaderruimten, teamruimten, etcetera vallen hier dus niet onder. Een werkplek is “bezet” wanneer een werknemer daadwerkelijk op de werkplek aanwezig is. Wanneer er wel spullen aanwezig zijn, maar geen werknemer is de werkplek “tijdelijk onbezet”. Bij geen aanwezigheid van een werknemer of spullen is de werkplek “onbezet”.
Case 3, 4, 5 en 6 hebben meer werkplekken dan medewerkers. Case 1 heeft een flexratio van 0,61. Dit houdt in dat er 6 werkplekken beschikbaar zijn voor 10 medewerkers. Het percentage onbezet is hier ook iets lager dan voor de andere vier cases. Dit verschil komt grotendeels door het hogere aantal tijdelijk onbezet.

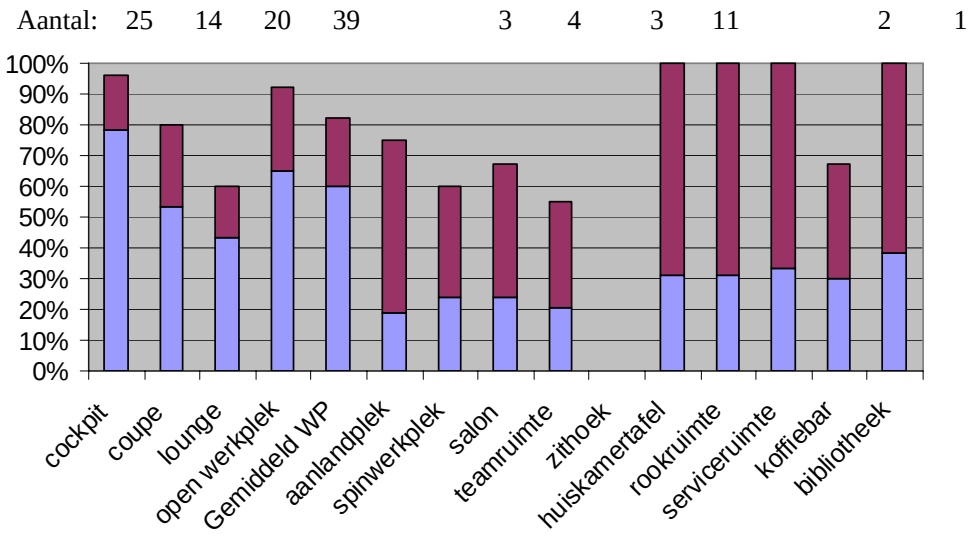
Bezetting in %	Case 1	Case 3	Case 4	Case 5	Case 6
Bezet	35	30	31	33	32
Tijdelijk onbezet	25	15	19	18	19
Onbezet	40	55	50	49	48

Tabel 5.1: Gemiddelde bezettingsgraad in %, gemeten over alle werkplekken

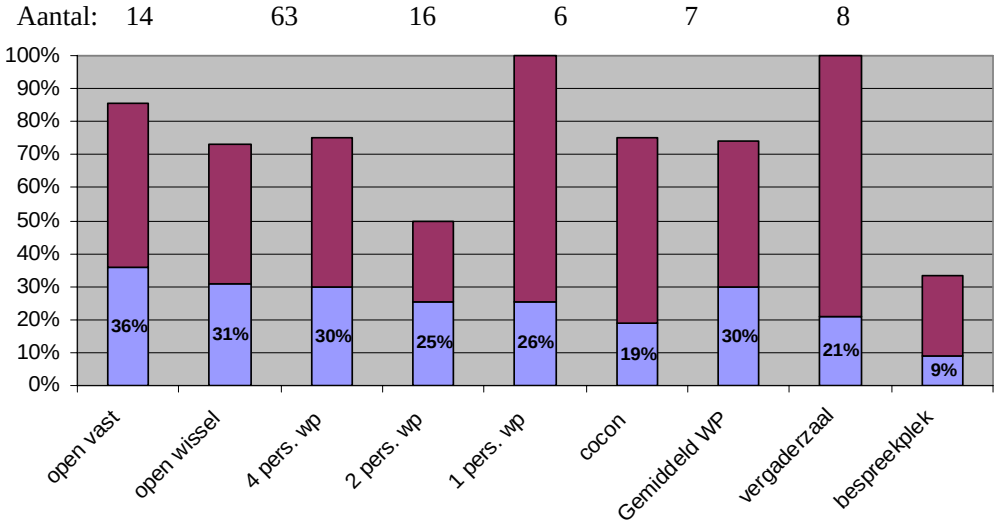
5.2 Gemiddelde en maximale bezetting per werkplektype

Figuren 5.1 tot en met 5.5 geven de gemiddelde en maximale bezetting per werkplektype per case. Tevens is in elke grafiek de gemiddelde en maximale bezetting aangegeven van alle werkplekken die zijn te typeren als “werkplek voor bureauwerk” (gemiddeld WP). De getallen boven de staafjes geven het aantal werkplekken weer, de percentages in de staafjes de gemiddelde bezetting.

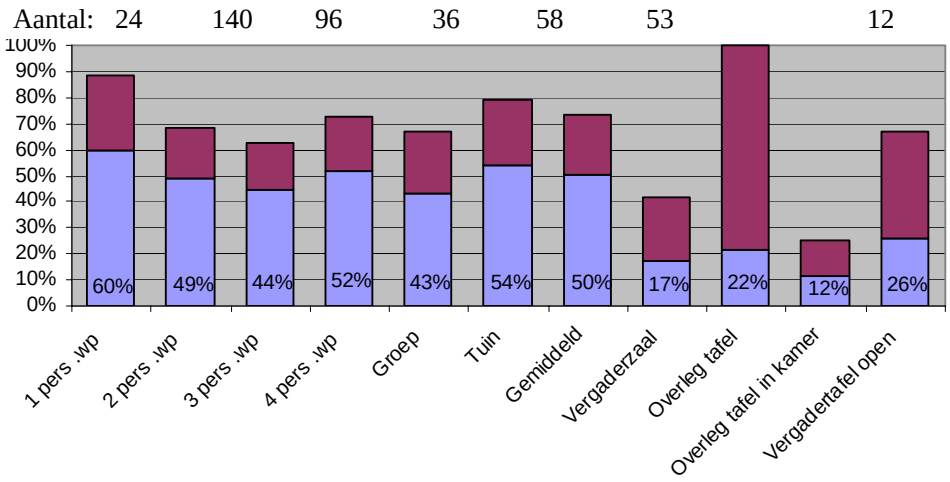
De gemiddelde bezetting is het hoogst voor de cockpits, eenpersoonskamers, open vaste werkplekken en tuinplekken. Een maximale bezetting komt een aantal keer voor bij de overige ruimten, zoals overlegtafels, overlegruimten, vergaderzalen en de bibliotheek. Bij case drie is ook de eenpersoonswerkplek soms maximaal bezet. Bij interpretatie van het bezettingspercentage moet rekening gehouden worden met het verschil in aantal plekken en het gebruik van de plekken (vast/flexibel).



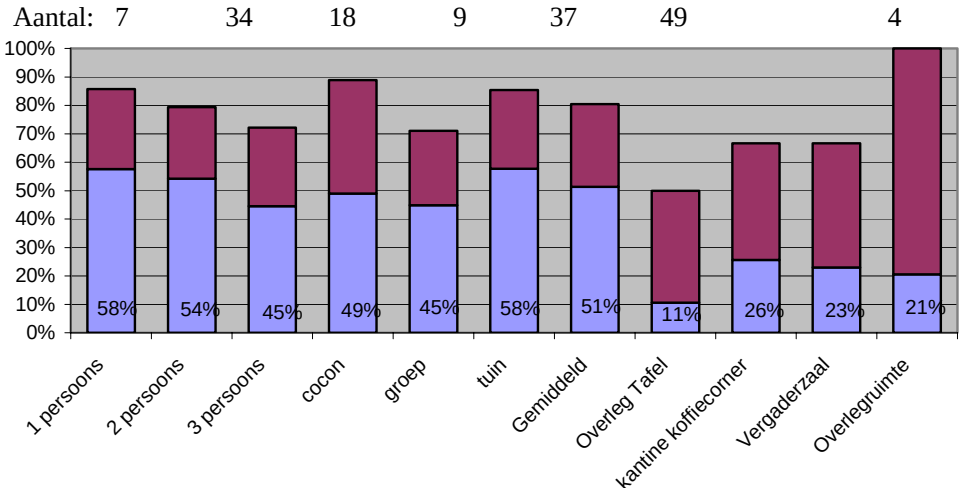
Figuur 5.1 : Gemiddelde (blauw) en maximale (paars) bezetting per werkplektype. Case 1



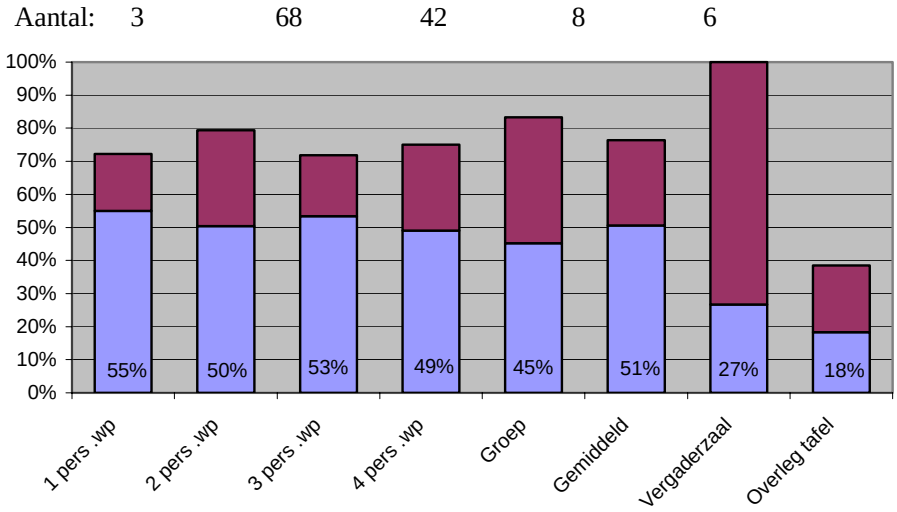
Figuur 5.2: Gemiddelde (blauw) en maximale (paasrs) bezetting per werkplektype. Case 3



Figuur 5.3 : Gemiddelde (blauw) en maximale (paars) bezetting per werkplektype. Case 4



Figuur 5.4: Gemiddelde (blauw) en maximale (paars) bezetting per werkplektype. Case 5



Figuur 5.5 Gemiddelde (blauw) en maximale (paars) bezetting per werkplektype. Case 6

6 Reflectie, conclusies en aanbevelingen

6.1 Overeenkomsten en verschillen in (on)tevredenheid

Er zijn grote verschillen naar voren gekomen in (on)tevredenheid, zowel tussen items binnen hetzelfde thema als tussen dezelfde items in verschillende cases. Verschillen in waardering doen zich over de gehele linie voor, zowel in beleving en waardering van de organisatie en het werk als in de waardering van de faciliteiten, waaronder de huisvesting. Case 1 (het nieuwe gebouw voor de Belastingdienst) en case 5 (het Bruggebouw, tot voor kort onderdeel van de huisvesting van de Rijksgebouwendienst) scoren overwegend bovengemiddeld positief. Case 4 (Bellevue, een al wat ouder gebouw) en in iets minder mate ook case 5 en 6 (twee gebouwen van het Ministerie van Buitenlandse Zaken) scoren op veel items onder het gemiddelde. Wanneer we de balans van de crosscase analyse opmaken, dan ontstaat het volgende beeld.

a. Tevredenheid over de organisatie

De onderzochte organisaties worden sterk verschillend beleefd. Sommige organisaties worden als vrij hiërarchisch, formeel en gesloten ervaren, statisch en traditioneel, met een sterke top down aansturing. Andere organisaties zijn in de beleving van de medewerkers juist plat, open, informeel, dynamisch en progressief. De aansturing vindt hier meer bottom up plaats, en ook meer gericht op output en kwaliteit dan op aanwezigheid en tijd. De gemiddelde scores liggen doorgaans tussen de 3 en 4. Op een 7-puntsschaal betekent dit dat de beoordeelde organisaties zich op de onderzochte typeringen niet erg uitgesproken profileren.

Het percentage medewerkers dat tevreden is over de organisatie als geheel varieert van 34% tot 55%. Over alle acht cases gemeten is 49% tevreden over de organisatie als geheel; 16% is hierover ontevreden (minimaal 13%, maximaal 25%). Collega's en teamgeest worden door veel medewerkers positief gewaardeerd. Afspraken over roken, muziek op het werk en eten leveren doorgaans weinig problemen op. Tweederde is hierover tevreden. Zo'n 10 á 20% is ontevreden over de afspraken over roken. Het is niet bekend of dit voornamelijk rokers zijn of juist de niet-rokers. In één project is 43% van de medewerkers ontevreden over de afspraken over muziek. Muziek onder het werk is hier verboden. Wellicht dat een meer genuanceerd beleid - met gedogen van muziek op het werk mits dit niet ten koste gaat van de arbeidsproductiviteit - de onvrede kan wegnemen. De manier van leiding geven en carrière perspectief wordt door een derde van de medewerkers niet erg gewaardeerd. Slechts één op de drie medewerkers is hierover wél tevreden.

b. Tevredenheid over het werk

Net als tevredenheid over de organisatie is ook dit aspect niet diepgaand onderzocht. De focus van het onderhavige onderzoek ligt immers op tevredenheid over de huisvesting. De tevredenheid over de organisatie en het werk zijn voornamelijk als controlevariabele meegenomen. Op basis van de uitkomsten lijkt de conclusie gerechtvaardigd, dat het oordeel over de huisvesting niet of nauwelijks "verstoord" wordt door een opvallend hoge of lage waardering van de organisatie en het werk. In vrijwel alle cases is een forse meerderheid tevreden over de inhoud en de complexiteit van het werk en de elektronische bereikbaarheid. De werkdruk leidt bij een op de vier á vijf medewerkers tot onvrede.

De telefonische bereikbaarheid is niet overal even goed. Driekwart denkt wel dat men zelf goed bereikbaar is, maar een fors percentage vindt dat niet of minder van collega's en externen. De fysieke bereikbaarheid wordt sterk verschillend gewaardeerd. Het percentage ontevreden medewerkers varieert van 6 - 27%, het percentage tevreden medewerkers van 42 - 77%. Over het algemeen scoren de innovatieve kantoren wat lager. Dit duidt op een slechtere vindbaarheid vanwege wisselwerken. De verschillen zijn overigens niet erg groot.

De spreiding in (on)tevredenheid over geconcentreerd kunnen werken is vrij groot. In enkele projecten is minder dan een kwart hierover tevreden. In andere cases is meer dan de helft hierover wél tevreden, oplopend tot maximaal 72%. De aanwezigheid van cockpits waarin men zich kan terug trekken voor geconcentreerd werk lijkt hier een belangrijke succesfactor. Voorwaarde is wel dat er voldoende van aanwezig zijn en van voldoende kwaliteit, met een prettig binnenklimaat qua daglicht, temperatuur en ventilatie.

De spreiding in tevredenheid over formeel overleg (percentage tevreden medewerkers minimaal 34% en maximaal 70%) is groter dan de spreiding in tevredenheid over informeel overleg (minimaal 54%, maximaal 79%). Kennelijk lukt het mensen over het algemeen prima om informeel met elkaar te overleggen, maar stuit formeel overleg geregeld op problemen. Uit de data valt niet goed af te leiden of dit komt door klachten over het vergaderen zelf (te veel, te lang, onvoldoende effectief en efficiënt), door de huisvesting (tekort aan vergaderruimten, onvoldoende kwaliteit van de vergaderruimte en/of de faciliteiten, onhandige locatie), of het beheer (bijvoorbeeld gebrekkige mogelijkheden om een ruimte tijdig te reserveren).

In diverse projecten is de keuzevrijheid in werktijden en werkwijze in de beleving van de medewerkers goed, in andere matig. Desondanks is ook in deze projecten een grote meerderheid hier niet ontevreden over. Over de keuzevrijheid in werkplek en thuiswerken is respectievelijk 20% en ruim een kwart ontevreden. Voor alle cases gezamenlijk voelt slechts 17% zich vrij om thuis te werken en is slechts 29% tevreden over de vrijheid in thuiswerken. Dit kan deels te maken hebben met openingstijden voor bezoekers, gedurende welke de medewerkers aanwezig moeten zijn. Een andere factor is het (ontbreken van) beleid ten aanzien van thuiswerken.

c. Tevredenheid over de huisvesting en andere faciliteiten

Over alle cases gezamenlijk vindt 20% van de medewerkers dat een innovatief kantoor niet past bij de organisatie. De helft vindt het wel passend. In innovatieve projecten ligt dit percentage tussen de 55 en 75%, in de traditionele projecten tussen de 43% en 57%. Kennelijk maakt de eigen ervaring met flexibel werken dat meer mensen hier positief op reageren. Wanneer de huisvesting vrij krap is of iedereen flexibel moet werken behalve de leidinggevenden, dan heeft dit een negatief effect op de waardering van innovatief huisvesten. Clean desk leidt over het algemeen niet tot veel onvrede. Wellicht accepteren kantoormedewerkers dit vrij gemakkelijk, omdat het inherent is aan flexibel werken. In sommige projecten was men hier bovendien al mee vertrouwd vanwege het werken met vertrouwelijke stukken. Over de mate van openheid en transparantie is 20 á 30% ontevreden; ruim 40% is hierover wél tevreden. Veel variatie in soorten plekken, aantrekkelijk materiaalgebruik en zorgvuldig beheer waaronder voldoende vaak schoon maken draagt bij tot een positief oordeel. Omgekeerd werkt een "overall" negatieve waardering vanwege de veroudering van een gebouw ook negatief door in het oordeel over openheid en transparantie.

De mogelijkheid tot concentratie wordt minder gewaardeerd dan communicatie en (in)formeel overleg. Ca 30% van de ondervraagde medewerkers is hierover ontevreden. Dit heeft een negatief effect op de gepercipieerde arbeidsproductiviteit. De verschillen tussen de projecten zijn groot. Het percentage medewerkers dat het effect op de productiviteit negatief inschat, varieert van minder dan 20% tot 50%. Beide uitersten hebben betrekking op een innovatief kantoorconcept! De waardering wordt positief beïnvloed wanneer er voldoende goed ontworpen cockpits aanwezig zijn voor concentratiewerk. Daarentegen is de kans op onvrede groot wanneer er te weinig cockpits zijn of als deze inpandig zijn gesitueerd en klimatologisch onder de maat. Afleiding door geluid vanwege onvoldoende akoestische privacy is eveneens een negatieve factor. Dit speelt met name in de wat oudere gebouwen. Traditionele kantoren doen het niet systematisch beter of slechter dan innovatieve kantoren. In traditionele kantoren met veel meerpersoonskamers is geconcentreerd werken ook niet altijd gemakkelijk. Gedragsregels zijn eveneens van invloed. In sommige organisaties zijn collega's in principe altijd aanspreekbaar voor elkaar. In andere organisaties gelden afspraken wanneer iemand wel of niet gestoord mag worden.

Qua communicatie doen de innovatieve kantoren het iets beter dan de andere kantoren, met name ten aanzien van formeel overleg. Dit valt niet zozeer te verklaren vanuit het concept, maar veeleer omdat innovatieve kantoren meestal vrij recent gebouwd zijn en over het algemeen over moderne en goed gefaciliteerde vergaderruimten beschikken. Het in enkele cases geconstateerde bovengemiddeld positieve oordeel over uitwisseling van kennis en ervaring lijkt mede verklaard te kunnen worden vanuit het feit, dat de verschillende diensten hier voorheen op verschillende locaties gehuisvest waren, en thans in hetzelfde gebouw ondergebracht. Dit verkort de communicatielijnen.

Over het algemeen scoren nieuwere gebouwen hoger op tevredenheid over functionaliteit, ergonomie, esthetiek en imago dan oudere gebouwen. Afwezigheid van planten en kunst vergroot de kans op ontevredenheid over de aankleding. Volgens de medewerkers in de onderzochte gebouwen heeft ziek zijn niet of nauwelijks te maken met de huisvesting. Wordt gevraagd naar het effect van "de werkomgeving", dan vindt ruim een kwart deze wél van invloed. Waarschijnlijk associeert men de werkomgeving ook met sfeer, werkdruk e.d. De respons op "aantrekkelijk voor klanten en bezoekers" en "wervend voor sollicitanten" is vrijwel hetzelfde. Ook hier scoren de oudere gebouwen bovengemiddeld negatief.

Er zijn grote verschillen in waardering van visuele en akoestische privacy. Afleiding door geluid is een groter probleem dan visuele privacy. De werkplek als uitdrukking van verschillen in status lijkt niet echt een issue. Wel valt op dat in de onderzochte kamerkantoren meer medewerkers ontevreden zijn over dit punt, vermoedelijk omdat zij de verschillen tussen werkplekken te groot vinden. Daarentegen scoren de onderzochte kamerkantoren met vaste werkplekken op ruimte voor persoonlijke attributen een stuk hoger dan de innovatieve kantoren met flexibele werkplekken.

De wijze van archiveren wordt verschillend gewaardeerd. Een combinatie van centrale archivering en behoud van (beperkte) persoonlijke archieven wordt gewaardeerd. Digitale archivering kan goed werken, mits goed gefaciliteerd en voorzien van heldere spelregels over onder meer de naamgeving van documenten. Driekwart van de ondervraagden vindt een digitaal archief een goede oplossing, tegen bijna de helft die dat (ook) vindt van een centraal archief.

De waardering van ICT verschilt zowel per item als per project. In verschillende projecten zijn veel medewerkers ontevreden over de stabiliteit en snelheid van het netwerk. Het meest tevreden zijn de medewerkers over de kopieermachine, printer en fax en de afstand daar naar toe. In diverse projecten is "service based" werken ingevoerd. Veel medewerkers zijn hier tevreden over de computers.

Gemeten op een 5-puntsschaal varieert de gemiddelde tevredenheid over de diensten van 2.9 voor 'faciliteiten buiten het kantoor' tot 3.7 voor 'openingstijden van het gebouw' en 'wc's schoon en opgeruimd'. Ook tussen de locaties is het verschil in tevredenheid groot. Mogelijke verklaringen voor verschillen in tevredenheid zijn bijvoorbeeld: de situering van de receptie (soms niet voor alle afdelingen even optimaal), de situering van de lunchruimte (op een aantrekkelijke plek of weggestopt in de kelder) en het aangeboden assortiment (bijvoorbeeld wel of geen frituur), en verschillen in snelheid van de postbezorging.

Ten aanzien van het binnenklimaat zijn in vrijwel alle projecten veel mensen ontevreden over de temperatuur, ventilatie, luchtkwaliteit en het niet zelf kunnen regelen van het binnenklimaat. Veel inpandige ruimte en een verouderde klimaatinstallatie kan het percentage ontevreden medewerkers met enkele tientallen procenten doen stijgen.

6.2 Lessen voor managers

Uit de cross case analyse valt een aantal algemene lessen voor huisvestingsmanagers te trekken. Puntsgewijs samengevat:

Organisatie en werk

- De typering van de onderzochte organisaties in termen van hiërarchisch/plat, gesloten/open, formeel/informeel etc. biedt een interessant referentiekader voor een discussie over het beoogde profiel van de eigen organisatie.
- Gezien het relatief hoge percentage ontevreden medewerkers over de manier van leiding geven en hun carrièreperspectief behoeven deze punten extra aandacht van het management.
- Ook de telefonische bereikbaarheid van collega's en externen vraagt om aandacht. Het telefoonsysteem en/of de afspraken over opnemen bij afwezigheid van een collega laat in de praktijk geregeld te wensen over.
- De fysieke bereikbaarheid leidt in innovatieve kantoren met flexibele werkplekken bovengemiddeld vaak tot ontevredenheid. Dit is inherent aan het niet steeds op dezelfde plek zitten. Door de grotere transparantie lijkt dit "probleem" mee te vallen. Afspraken over "even een telefoontje naar de collega die men zoekt" of toepassing van een zekere zonering waarbinnen men wisselt kan veel van de onvrede wegnemen.
- Mensen geven niet op voorhand voorkeur aan de vigerende situatie, maar staan zeker open voor nieuwe manieren van werken, mits zij dat als positief inschatten. Een voorbeeld is het hoge percentage respondenten dat wel wat ziet in digitale archivering.
- Qua autonomie en keuzevrijheid ten aanzien van thuiswerken is het percentage tevreden medewerkers relatief laag. Het verdient aanbeveling om beleidsmatig meer aandacht te besteden aan wat de medewerkers willen en dit af te wegen tegen de voor- en nadelen van thuiswerken voor de organisatie.

Huisvesting

- De weerstand tegen flexibel werken lijkt mee te vallen, zeker achteraf, wanneer mensen hieraan gewend zijn.
- Uit interviews tijdens projectevaluaties blijkt, dat een zorgvuldige uitleg van de beweegredenen voor flexibel werken veel ongenoegen kan wegnemen.
- Een open, transparante kantooromgeving wordt qua ruimtelijkheid positief gewaardeerd, mits mooi uitgevoerd. De keerzijde is minder privacy, visueel en akoestisch. Vooral over afleiding door geluid zijn veel klachten. Dit aspect vraagt dus veel aandacht.
- Clean desk leidt niet tot veel onvrede. Wel is het noodzakelijk om zorgvuldig te blijven toezien op naleving van clean desk beleid, omdat anders mensen gemakkelijk weer spullen op het bureau achterlaten.
- In innovatieve projecten scoort geconcentreerd werken niet per definitie slechter dan in traditionele kamerkantoren. Essentieel is het kunnen uitwijken naar concentratieruimten op prettige plekken in het gebouw, die akoestisch voldoende geïsoleerd zijn en ook klimatologisch goed presteren.
- Aandacht voor functionaliteit en ergonomie betaalt zich terug in hogere tevredenheid.

- Moderne gebouwen met lichte kleuren en aantrekkelijk materiaalgebruik scoren bovengemiddeld goed op tevredenheid over esthetische aspecten en uitstraling.
- Een mooi vormgegeven kantoor draagt volgens medewerkers bij aan een positief imago van de organisatie, bij hen zelf, bezoekers en sollicitanten.
- Aankleding met planten en kunst vergroot de tevredenheid over esthetische aspecten.
- Het lijkt verstandig om verschillen in status niet te sterk tot uitdrukking te brengen in de werkplek.
- In innovatieve kantoren met flexibele werkplekken is men wat minder te spreken over ruimte voor persoonlijke attributen. Wellicht dat dit enigszins gecompenseerd kan worden door hiervoor afdelingsniveau mogelijkheden te creëren op.
- De animo voor digitale archivering lijkt vrij groot.
- Gezien de vaak hoge percentages ontevreden medewerkers over het binnenklimaat - met name temperatuur, ventilatie, luchtkwaliteit en het niet zelf kunnen regelen van het binnenklimaat - verdient dit aspect extra aandacht.

6.3 Methodologische lessen

Respons op schriftelijke enquêtes

- Ondanks de benodigde tijdsduur van 20 - 30 minuten blijken de ondervraagde medewerkers de vragenlijsten serieus en genuanceerd in te vullen.
- In de onderzochte cases varieert de respons op de enquête onder de medewerkers van 33% tot 67%. Interesse van de medewerkers in de uitkomsten, zorgvuldig aankondigen en toelichten van de enquête, support van het management en persoonlijk aanwezig zijn van de onderzoeker voor eventuele vragen of het aanspreken van medewerkers vergroot de kans op een hoge respons.
- De regelmatig geponeerde stelling dat altijd wel 10 tot 15% van de ondervraagden ontevreden is gaat niet op. Er zijn grote verschillen in (on)tevredenheid over de onderzochte thema's en afzonderlijke items en ook tussen de verschillende projecten. Voor bijvoorbeeld keuzevrijheid in werktijden en werkwijze varieert het percentage ontevreden medewerkers van 0% in de best scorende projecten tot enkele tientallen procenten in minder positief gewaardeerde projecten.
- Ondanks voorgaande uitkomst lijkt zich een patroon af te tekenen dat sommige mensen over de hele linie vaak positief reageren, en anderen op veel items negatief scoren. Opvallend in dit verband is de geconstateerde positieve samenhang tussen communicatie en concentratie, wat duidt op een meer algemene houding van tevredenheid.
- De respons op vragen naar tevredenheid of meningen over stellingen wordt mede beïnvloed door de vraagstelling. Over het algemeen geldt: hoe krachtiger en uitgesprokener de formulering, des te minder uitgesproken de mening d.w.z. minder vaak "zeer tevreden" of "zeer ontevreden" en vaker neutraal. Deze uitkomst onderstreept dat de respondenten de vragen serieus en genuanceerd beantwoorden.

Toelichting

Wanneer gevraagd wordt naar "tevredenheid over de communicatie" is de respons veel positiever dan wanneer de stelling wordt voorgelegd: "de werkomgeving stimuleert communicatie met collega's". Het percentage medewerkers dat ontevreden is over "het niet hebben van een eigen plek" is bijna anderhalf keer zo hoog als het percentage ontevreden medewerkers over "het delen van werkplekken". Kennelijk vindt men het delen van werkplekken minder bezwaarlijk dan het geheel kwijtraken van een eigen plek. Slechts weinig mensen vinden hun gebouw een prima visitekaartje voor de organisatie. Zo'n 20% méér medewerkers is wél positief over het effect van de huisvesting op het imago van de organisatie. Nogal wat mensen kunnen het dus wel eens zijn met "een positief effect" maar vinden het meer uitgesproken " een prima visitekaartje" te ver gaan. Volgens de respondenten in de onderzochte gebouwen heeft ziek zijn niet of nauwelijks te maken met de huisvesting. Omgekeerd vindt ruim een kwart dat "de werkomgeving" wél een negatief effect heeft op de gezondheid. Dit duidt er op nogal wat mensen wél vinden dat fysieke factoren zoals verouderde installaties en veel inpandige ruimte een negatief effect hebben op de gezondheid, maar niet vinden dat het gebouw de oorzaak is van ziek zijn. Bovendien lijken mensen het meer algemene begrip "werkomgeving" ook te associëren met sociale factoren zoals sfeer en werkdruk. Het percentage medewerkers dat vindt dat de werkomgeving een prettige werksfeer biedt, is anderhalf keer zo hoog dan het percentage medewerkers dat het gebouw een prettige ruimte vindt om in te werken. Ook hier wordt de ruimte anders gewaardeerd dan het bredere begrip "werkomgeving", waarin ook sociale factoren worden inbegrepen.

Analyse en interpretatie van data uit de schriftelijke enquêtes

- Achteraf blijkt het lastig om verschillen in tevredenheid te kunnen verklaren op grond van verschillen in daadwerkelijke prestaties van de huisvesting en faciliteiten. Daardoor is het niet goed mogelijk om aan te geven welke prestatiespecificaties nodig zijn om aan een bepaalde tevredenheidsnorm te kunnen voldoen. Een meer gedetailleerde registratie van de feitelijke prestaties door middel van observatie, documentanalyse of interviews kan dit probleem reduceren, maar niet volledig oplossen.
- Het verdient aanbeveling om achteraf, bij het crosscase analyseren van data, nadrukkelijker onderscheid te maken tussen organisaties die al innovatief gehuisvest zijn en organisaties die dit overwegen.

Toelichting

In eerste instantie is de crosscase analyse vooral gericht geweest op een zoektocht naar bandbreedtes in (on)tevredenheid en een poging om overeenkomsten en verschillen tussen cases te verklaren vanuit verschillen in kenmerken van de huisvesting. (On)tevredenheid over de organisatie en het werk zijn waar mogelijk als controlevariabelen in de analyses betrokken. Gaandeweg is nadrukkelijker onderscheid gemaakt tussen innovatieve en traditionele kantoren. Een complicatie hierbij is, dat sommige kantoren een hybride vorm zijn van innovatief en traditioneel. Dit geldt bijvoorbeeld voor case 5, dat als flexibel kantoor is ontworpen, maar na verloop van tijd steeds meer als kantoor met vaste werkplekken is gaan functioneren.

Verbeterpunten in de vragenlijst

- Het is verstandig om binnen de vragenlijst naar de waardering van flexibel werken in een transparante kantooromgeving nadrukkelijker onderscheid te maken in vragen over de *feitelijke* beleving hiervan - in projecten waar dit principe al is toegepast - en de *verwachte* beleving - in projecten waar dit principe wellicht in de toekomst wordt ingevoerd.
- Op basis van de hoge correlatie tussen de respons op afzonderlijke items en de hoge mate van homogeniteit binnen clusters van vragen en stellingen, is het mogelijk om zonder veel verlies van informatie de vragenlijst iets in te dikken. Dit geldt bijvoorbeeld voor vragen naar het aantal uren dienstverband, of de stelling "de werkomgeving is wervend voor sollicitanten". Gezien het beperkte belang van digitale fotografie voor het dagelijks werk hoeft de vraag naar tevredenheid hierover niet standaard te worden meegenomen. Twee op de drie medewerkers zijn tevreden over de kopieermachine, printer en fax. Deze items kunnen uit de vragenlijst onder de medewerkers worden geschrapt. Een optie is om ze mee te nemen in een interview met sleutelpersonen, om te achterhalen of zich hiermee wellicht toch problemen voordoen.
- Op verschillende items wordt opvallend vaak neutraal gereageerd. Voorbeelden zijn 'verstrekking van faciliteiten buiten het kantoor', 'reserveren van ruimten voor projectgroepen' en 'verstrekking van presentatiehulpmiddelen'. Dit duidt er op dat deze items voor veel medewerkers niet zo relevant zijn. Een optie is om deze items niet aan álle medewerkers voor te leggen, maar gericht te bespreken in een groepsgesprek met enkele representanten van de gebruikers.

6.4 Aanbevelingen voor veder onderzoek

Tevredenheidsnorm

De grote variatie in percentages (on)tevreden medewerkers lijkt er op te wijzen, dat het vaststellen van één standaard tevredenheidsnorm voor alle huisvestingsitems niet mogelijk is. Omgekeerd lijkt de hier voorgestelde variatie in minimale tevredenheidspercentages en maximale ontevredenheidspercentages voor managers weinig werkbaar. Nader onderzoek en overleg met organisaties zal moeten uitwijzen waar het optimum ligt tussen één standaardnorm voor alle items en afzonderlijke normen per item. Voorstelbaar is dat een beperkt aantal gradaties wordt onderscheiden, bijvoorbeeld stappen van 20%.

Vertaling van tevredenheid in prestatie eisen

Een norm van maximaal x% ontevreden medewerkers of minimaal y % tevreden medewerkers zegt nog weinig over de daartoe benodigde prestaties van het gebouw. In de onderhavige studie is gezocht naar verklaringen voor verschillen in tevredenheid op basis van verschillen in gebouwkenmerken, maar dit bleek erg lastig. De feitelijke gebouwkenmerken waren niet altijd gedetailleerd genoeg bekend. Dit maakt het lastig om een antwoord te geven op een vraag als: Welke ingrepen zijn nodig om het tevredenheidspercentage met 10% te verhogen? Of, vooraf aan een ingreep in de huisvesting of in geval van nieuwbouw: welk prestatieniveau van het gebouw is noodzakelijk om minimaal y % tevreden

medewerkers te realiseren? Voor een antwoord op dit soort vragen is nader onderzoek nodig naar de relatie tussen (on)tevredenheidspercentages en feitelijke gebouwprestaties. Bijvoorbeeld in de vorm van workshops met experts op het gebied van vastgoedbeheer en facility management. Aanvullend onderzoek naar de feitelijke gebouwkenmerken van de acht onderzochte cases kan hiervoor interessante input vormen.

Kostenconsequenties
Om eventuele discrepanties tussen feitelijke (on)tevredneheid en (on)tevredenheidsnormen weg te nemen, zal geïnvesteerd moeten worden. Behalve van het effect op de overall tevredenheid en het behalen van organisatiedoelstellingen hangt prioriteitsstelling mede af van de kosten van maatregelen. De voorkeur gaat uit naar maatregelen met een groot effect en lage kosten. Nader onderzoek naar de kostenconsequenties van verschillende prestatieniveaus is dan ook geboden.

Bijlagen

Bijlage 1: Data per thema, per case + voor alle cases gezamenlijk

Legenda bij de tabellen

	Per case
-	Percentage medewerkers dat (zeer) ontevreden is over het genoemde item
0	Percentage medewerkers dat neutraal oordeelt over het genoemde item
+	Percentage medewerkers dat (zeer) tevreden is over het genoemde item
Totaal	
N	Aantal medewerkers in de desbetreffende case dat een mening heeft gegeven op het voorgelegde item
Gem	Gemiddelde score op het desbetreffende item, gemeten op een 5-puntsschaal
SD	Standaarddeviatie in de scores op het desbetreffende item, gemeten op een 5-puntsschaal
	Totaal (gemeten over alle cases)
N	Totaal aantal respondenten waarvoor gegevens over het desbetreffende item beschikbaar zijn
Gem	Gemiddelde score op een 5-puntsschaal (1. zeer ontevreden, 2. ontevreden, 3. neutraal, 4. tevreden, 5. zeer tevreden), berekend op basis van de scores van alle respondenten waarvoor gegevens beschikbaar zijn
SD	Standaarddeviatie in de scores op de 5 puntsschaal, berekend op basis van de scores van alle respondenten waarvoor gegevens beschikbaar zijn
Groen	Laagste ontevredenheidspercentage en hoogste tevredenheidspercentage per item, gemeten over alle casus
Rood	Hoogste ontevredenheidspercentage en laagste tevredenheidspercentage per item, gemeten over alle casus

De nummers van de tabellen corresponderen met de bijbehorende tabellen in hoofdstuk 2 en 3.

De items in Tabel 2.2, Typering van de organisatie, zijn gemeten op een 7-puntsschaal.
Voor de overzichtelijkheid is de schaal ingedikt tot een 3-puntsschaal, met
- = 1+2 = linker woord van toepassing
0 = 3+4+5 = neutraal
+ = 6+7 = rechterwoord van toepassing

De items in alle overige tabellen zijn gemeten op een 5-puntsschaal. Voor de overzichtelijkheid is de schaal ingedikt tot een 3-puntsschaal, met
- = 1+2 = (zeer) ontevreden
0 = 3 = neutraal
+ = 4+5 = (zeer) tevreden

Tabel 2.1 Tevredenheid over de organisatorische aspecten.

	Case 1						Case 2						Case 3					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Organisatie als geheel	22%	31%	47%	87	3.25	.80												
Manier van leiding geven	44%	23%	33%	87	2.90	.88	23%	36%	40%	129	3.17	.78						
Teamgeest	18%	28%	53%	88	3.35	.77	15%	46%	40%	129	3.25	.70						
Collega's	1%	20%	78%	88	3.77	.45	6%	22%	71%	129	3.65	.59						
Carrière perspectief	22%	38%	41%	88	3.19	.77												
Salaris en sec. arbeidsvoorwaarden	13%	19%	68%	88	3.56	.71												
Informatievoorziening	34%	31%	35%	85	3.01	.84												
Afspraken over roken	15%	20%	65%	88	3.50	.74	10%	16%	73%	128	3.63	.66						
Afspraken over muziek							43%	24%	34%	127	2.91	.87						
Afspraken over eten	3%	31%	66%	88	3.63	.55	12%	28%	60%	129	3.47	.71						

	Case 4						Case 5						Case 6					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Organisatie als geheel	24%	42%	34%	98	3.09	.76	25%	33%	41%	51	3.16	.81	16%	30%	55%	44	3.39	.75
Manier van leiding geven	30%	35%	35%	97	3.05	.81	22%	35%	43%	51	3.22	.78	18%	23%	59%	44	3.41	.79
Teamgeest	21%	28%	51%	98	3.30	.80	16%	31%	53%	51	3.37	.75	14%	32%	55%	44	3.41	.73
Collega's	0%	14%	86%	98	3.86	.35	0%	18%	82%	51	3.82	.39	2%	11%	86%	44	3.84	.43
Carrièreperspectief	33%	42%	26%	98	2.93	.76	30%	36%	34%	50	3.04	.81	16%	50%	34%	44	3.18	.69
Salaris en sec. arbeidsvoorwaarden	17%	35%	48%	98	3.31	.75	8%	38%	54%	50	3.46	.65	11%	25%	64%	44	3.52	.70
Informatievoorziening	26%	43%	32%	98	3.06	.76	42%	40%	18%	50	2.76	.74	23%	27%	50%	44	3.27	.82
Afspraken over roken	20%	9%	72%	82	3.52	.80	15%	15%	70%	46	3.54	.75	19%	6%	75%	36	3.56	.81
Afspraken over muziek	4%	34%	62%	74	3.58	.57	5%	32%	62%	37	3.57	.60	7%	22%	70%	27	3.63	.63
Afspraken over eten	5%	30%	65%	77	3.60	.59	3%	30%	68%	37	3.65	.54	4%	26%	70%	27	3.67	.55

	Case 7						Case 8						Totaal					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Organisatie als geheel	13%	36%	51%	855	3.37	.71	20%	30%	50%	70	3.30	.79	16%	35%	49%	1208	3.33	.73
Manier van leidinggeven	31%	31%	38%	858	3.07	.83	41%	39%	20%	70	2.79	.76	31%	32%	37%	1339	3.07	.82
Teamgeest	11%	21%	68%	858	3.57	.68	25%	15%	59%	71	3.34	.86	13%	25%	61%	1342	3.48	.72
Collega's	3%	10%	87%	859	3.84	.43	3%	8%	89%	71	3.86	.42	3%	13%	85%	1343	3.82	.45
Carrièreperspectief	30%	38%	32%	845	3.02	.78	39%	39%	23%	70	2.84	.77	29%	39%	32%	1198	3.02	.78
Salaris/sec. arbeidsvoorwaarden	18%	34%	48%	841	3.30	.76	20%	39%	41%	70	3.21	.76	17%	33%	50%	1194	3.33	.75
Informatievoorziening	16%	32%	52%	850	3.36	.74	21%	29%	50%	70	3.29	.80	20%	33%	47%	1200	3.28	.77
Afspraken over roken	11%	16%	73%	725	3.62	.67	8%	15%	76%	59	3.68	.63	12%	15%	73%	1167	3.61	.69
Afspraken over muziek	6%	30%	64%	651	3.57	.61	4%	26%	70%	57	3.67	.55	11%	29%	60%	976	3.50	.68
Afspraken over eten	4%	27%	68%	641	3.64	.56	4%	17%	80%	54	3.76	.51	5%	27%	68%	1056	3.62	.58

Tabel 2.2 Typering van de organisatie

	Case 1						Case 2						Case 3					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
hiërarchisch\plat	7%	67%	26%	86	3.81	.59												
gesloten\open	10%	60%	30%	86	2.32	.74												
centraal\decentraal	23%	62%	15%	87	3.46	.89												
formeel\informeel	16%	43%	41%	87	3.45	.90												
statisch\dynamisch	8%	58%	34%	86	3.75	.66												
traditioneel\progressief	13%	70%	17%	86	3.69	.73												
top down\bottom up	21%	73%	6%	85	3.55	.84												
representatief\casual	29%	59%	12%	85	3.33	.95												
controle op aanwezigheid/output	3%	62%	35%	86	3.93	.53												
sturing op tijd/kwaliteit	9%	56%	34%	85	3.75	.76												
lokaal/internationaal	60%	38%	1%	86	2.78	.98												

	Case 4						Case 5						Case 6					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
hiërarchisch\plat	34%	58%	8%	98	3.27	.97	20%	68%	12%	50	3.55	.85	18%	70%	11%	44	3.59	.82
gesloten\open	17%	67%	16%	97	2.57	.98	8%	82%	10%	50	2.70	.97	7%	63%	30%	44	2.33	.76
centraal\decentraal	28%	67%	5%	97	3.41	.92	22%	68%	10%	50	3.51	.87	34%	61%	5%	44	3.29	.97
formeel\informeel	24%	59%	17%	99	3.41	.92	12%	66%	22%	50	3.69	.73	7%	57%	36%	44	3.86	.74
statisch\dynamisch	32%	60%	8%	98	3.31	.96	14%	76%	10%	50	3.69	.73	18%	61%	20%	44	3.54	.85
traditioneel\progressief	39%	60%	1%	98	3.22	.98	28%	72%	0%	50	3.44	.91	23%	68%	9%	44	3.50	.88
top down\bottom up	34%	60%	6%	94	3.27	.97	29%	60%	10%	48	3.35	.95	21%	76%	2%	42	3.56	.84
representatief\casual	5%	68%	27%	96	3.86	.52	12%	66%	22%	50	3.69	.73	18%	61%	20%	44	3.54	.85
controle op aanwezigheid/output	10%	70%	20%	96	3.74	.68	24%	59%	16%	49	3.41	.92	9%	61%	30%	44	3.81	.78
sturing op tijd/kwaliteit	14%	66%	20%	97	3.64	.77	16%	76%	8%	49	3.64	.77	18%	57%	25%	44	3.59	.96
lokaal/internationaal	59%	40%	1%	96	2.80	.98	74%	26%	0%	50	2.52	.89	57%	39%	5%	44	2.81	.99

	Case 7						Case 8						Totaal					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
hiërarchisch\plat	63%	36%	2%	827	2.73	.96	73%	27%	0%	71	2.54	.89	53%	42%	5%	1179	2.88	.99
gesloten/open	29%	54%	7%	822	2.93	1.01	30%	59%	11%	70	3.15	1.12	17%	64%	17%	1172	2.79	.98
centraal\decentraal	26%	64%	11%	818	3.42	.91	31%	63%	6%	70	3.33	.95	26%	64%	10%	1169	3.42	.91
formeel\informeel	41%	54%	5%	832	3.14	.99	44%	51%	4%	72	3.07	1.00	35%	54%	10%	1187	3.21	.98
statisch\dynamisch	28%	60%	12%	830	3.36	.93	39%	50%	11%	70	3.13	1.00	27%	60%	13%	1181	3.38	.92
traditioneel\progressief	43%	55%	1%	833	3.12	.99	56%	42%	3%	72	2.86	1.00	40%	57%	3%	1186	3.18	.98
top down\bottom up	43%	54%	2%	808	3.12	1.00	49%	46%	4%	67	2.97	1.01	40%	57%	3%	1147	3.18	.98
representatief\casual	56%	43%	1%	831	2.87	.99	58%	38%	4%	72	2.78	.98	47%	47%	6%	1181	3.01	1.00
controle op aanwezigheid/output	15%	63%	22%	821	3.62	.78	16%	67%	17%	69	3.61	.80	14%	64%	23%	1168	3.65	.76
sturing op tijd/kwaliteit	11%	65%	24%	824	3.72	.69	13%	68%	20%	71	3.68	.74	11%	65%	24%	1173	3.70	.71
lokaal/internationaal	2%	35%	63%	828	3.90	.47	3%	33%	64%	70	3.84	.55	16%	35%	49%	1177	3.37	.93

Tabel 2.3 Waardering van het werk

	Case 1						Case 2						Case 3					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Inhoud van het werk	3%	9%	88%	88	3.84	.45												
Complexiteit van het werk	2%	17%	81%	88	3.78	.47												
Werkdruk	22%	24%	54%	87	3.32	.81												
Formeel overleg	16%	44%	40%	88	3.24	.71							9%	21%	70%	66	3.61	.65
Informeel overleg	3%	31%	66%	87	3.62	.55							6%	21%	74%	68	3.68	.58
Geconcentreerd kunnen werken	14%	14%	72%	87	3.59	.72	49%	28%	24%	68	2.75	.82	49%	28%	24%	68	2.75	.82
Tel. bereikbaar (collega's, externen)																		
Telefonisch bereikbaar (uzelf)																		
Elektronische bereikbaarheid	7%	7%	86%	88	3.80	.55	4%	9%	87%	129	3.83	.47	10%	16%	74%	69	3.64	.66
Fysiek bereikbaar	27%	31%	42%	88	3.15	.82	17%	29%	54%	129	3.37	.76	14%	39%	46%	69	3.32	.72

	Case 4						Case 5						Case 6					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Inhoud van het werk	3%	11%	85%	96	3.82	.46	6%	20%	74%	50	3.68	.59	7%	23%	70%	44	3.64	.61
Complexiteit van het werk	2%	19%	79%	96	3.77	.47	8%	20%	72%	50	3.64	.63	16%	25%	59%	44	3.43	.76
Werkdruk	20%	34%	46%	96	3.26	.77	26%	26%	48%	50	3.22	.84	25%	45%	30%	44	3.05	.75
Formeel overleg	21%	36%	43%	96	3.22	.77	10%	56%	34%	50	3.24	.62	21%	35%	44%	43	3.23	.78
Informeel overleg	10%	35%	54%	96	3.44	.68	4%	28%	68%	50	3.64	.56	9%	26%	65%	43	3.56	.67
Geconcentreerd kunnen werken	27%	21%	52%	96	3.25	.86	26%	30%	44%	50	3.18	.83	18%	30%	52%	44	3.34	.78
Tel. bereikbaar (collega's, externen)	22%	35%	43%	95	3.21	.78	20%	22%	58%	50	3.38	.81	20%	27%	52%	44	3.32	.80
Telefonisch bereikbaar (uzelf)	9%	21%	69%	95	3.60	.66	8%	22%	70%	50	3.62	.64	9%	18%	73%	44	3.64	.65
Elektronische bereikbaarheid	4%	14%	82%	95	3.78	.51	0%	10%	90%	50	3.90	.30	5%	7%	89%	44	3.84	.48
Fysiek bereikbaar	12%	35%	53%	94	3.41	.69	6%	24%	70%	50	3.64	.60	5%	18%	77%	44	3.73	.54

	Case 7						Case 8						Totaal					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Inhoud van het werk	7%	12%	80%	858	3.73	.59	10%	11%	79%	71	3.69	.65	7%	13%	80%	1210	3.73	.58
Complexiteit van het werk	8%	19%	74%	858	3.66	.62	14%	15%	70%	71	3.56	.73	8%	19%	74%	1210	3.66	.61
Werkdruk	21%	30%	49%	857	3.28	.79	21%	24%	55%	71	3.34	.81	21%	30%	49%	1208	3.28	.79
Formeel overleg	18%	36%	46%	856	3.27	.75	24%	26%	50%	70	3.26	.83	18%	36%	46%	1272	3.28	.75
Informeel overleg	4%	22%	74%	857	3.70	.53	6%	15%	79%	71	3.73	.56	5%	24%	72%	1275	3.67	.56
Geconcentreerd kunnen werken	24%	20%	55%	858	3.31	.84	28%	18%	54%	71	3.25	.87	26%	21%	52%	1345	3.26	.85
Tel. bereikbaar (collega's, externen)	18%	27%	55%	860	3.36	.78	13%	23%	65%	71	3.52	.71	19%	27%	54%	1123	3.36	.78
Telefonisch bereikbaar (uzelf)	7%	23%	71%	857	3.64	.61	7%	14%	79%	71	3.72	.59	7%	22%	71%	1120	3.64	.61
Elektronische bereikbaarheid	4%	9%	87%	858	3.83	.47	1%	10%	89%	71	3.87	.38	4%	9%	86%	1407	3.82	.48
Fysiek bereikbaar	8%	28%	64%	855	3.56	.64	10%	30%	61%	71	3.51	.67	11%	29%	61%	1403	3.50	.68

Tabel 2.4 Autonomie en keuzevrijheid: ervaren vrijheid en tevredenheid hierover

	Case 1						Case 2						Case 3					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Vrije werktijden	2%	7%	91%	87	3.89	.39	38%	28%	34%	125	2.95	.85	25%	21%	54%	68	3.29	.85
Vrije werkplek	5%	7%	89%	87	3.84	.48	13%	19%	68%	124	3.55	.71	19%	19%	62%	68	3.43	.80
Vrije werkwijze	0%	10%	90%	87	3.90	.31	10%	33%	57%	125	3.46	.68	16%	25%	58%	67	3.42	.76
Vrij thuiswerken	13%	13%	73%	83	3.60	.71	72%	17%	11%	117	2.39	.68	34%	31%	34%	67	3.00	.83
Vrijheid in werktijden	0%	1%	99%	88	3.99	.11	6%	22%	72%	128	3.66	.59						
Vrijheid in keuze werkplek	6%	6%	89%	88	3.83	.51	2%	19%	79%	128	3.77	.48						
Vrijheid in manier van werken	2%	5%	93%	88	3.91	.36	0%	18%	82%	128	3.82	.39						
Vrijheid tav thuis werken	0%	23%	77%	87	3.77	.42	23%	51%	26%	111	3.04	.70						

	Case 4						Case 5						Case 6					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Vrije werktijden	14%	15%	70%	97	3.56	.74	20%	27%	53%	51	3.33	.79	23%	25%	52%	44	3.30	.82
Vrije werkplek	55%	12%	34%	95	2.79	.92	57%	18%	25%	51	2.69	.86	61%	20%	18%	44	2.57	.79
Vrije werkwijze	10%	17%	73%	96	3.63	.67	8%	25%	67%	51	3.59	.64	11%	11%	77%	44	3.66	.68
Vrij thuiswerken	47%	19%	34%	91	2.87	.90	47%	27%	27%	49	2.80	.84	49%	37%	15%	41	2.66	.73
Vrijheid in werktijden	5%	8%	87%	98	3.82	.50	4%	12%	84%	51	3.80	.49	0%	14%	86%	44	3.86	.35
Vrijheid in keuze werkplek	28%	27%	46%	98	3.18	.84	14%	39%	47%	51	3.33	.71	11%	39%	50%	44	3.39	.69
Vrijheid in manier van werken	6%	14%	80%	98	3.73	.57	8%	24%	69%	51	3.61	.63	5%	7%	89%	44	3.84	.48
Vrijheid tav thuis werken	20%	30%	49%	93	3.29	.79	18%	43%	39%	49	3.20	.74	14%	50%	36%	42	3.21	.68

	Case 7						Case 8						Totaal					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Vrije werktijden	35%	26%	40%	864	3.05	.86	26%	26%	47%	72	3.21	.84	30%	24%	46%	1411	3.17	.86
Vrije werkplek	72%	13%	15%	862	2.43	.74	75%	14%	11%	72	2.36	.68	58%	14%	28%	1406	2.70	.88
Vrije werkwijze	18%	24%	59%	858	3.41	.77	24%	19%	57%	72	3.33	.84	15%	23%	62%	1403	3.47	.74
Vrij thuiswerken	73%	18%	9%	812	2.37	.65	69%	26%	4%	72	2.35	.56	64%	19%	17%	1335	2.53	.77
Vrijheid in werktijden	9%	24%	66%	856	3.57	.66	8%	15%	76%	71	3.68	.63	8%	20%	72%	1339	3.64	.62
Vrijheid in keuze werkplek	24%	39%	37%	857	3.14	.77	20%	37%	44%	71	3.24	.76	20%	34%	46%	1340	3.26	.77
Vrijheid in manier van werken	6%	23%	71%	857	3.65	.59	7%	13%	80%	71	3.73	.58	5%	20%	75%	1340	3.70	.56
Vrijheid tav thuis werken	32%	47%	21%	815	2.89	.72	37%	38%	25%	71	2.89	.78	27%	44%	29%	1271	3.02	.75

Tabel 3.1 Flexibele werkplekken in een transparante omgeving

	Case 1						Case 2						Case 3					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Innovatief kantoor past bij de organisatie	5%	21%	74%	86	3.70	.55							22%	19%	59%	69	3.38	.82
Het niet hebben van een eigen plek	21%	19%	60%	84	3.38	.82							33%	33%	34%	61	3.02	.83
Delen van werkplekken	13%	28%	59%	86	3.47	.71							32%	18%	50%	62	3.18	.90
Wisselend gebruik versch. werkplekken	15%	23%	62%	87	3.47	.74							26%	29%	45%	66	3.20	.83
Delen werkpl. sluit aan op werkproces																		
Wisselen werkpl. sluit aan op werkpr.																		
Open/ transp. kant. sluit aan op werkpr.																		
Mate van openheid en transparantie	6%	28%	66%	86	3.60	.60							21%	22%	57%	68	3.37	.81
Clean desk	3%	11%	85%	88	3.82	.47	6%	25%	68%	126	3.62	.60	15%	16%	69%	67	3.54	.75
Ik vind meestal de werkplek die ik wil	12%	8%	80%	84	3.68	.68	13%	12%	74%	129	3.61	.71	9%	22%	69%	65	3.60	.66
Ik vind altijd een werkplek	2%	9%	88%	85	3.86	.41	5%	7%	88%	130	3.82	.51	4%	16%	79%	67	3.75	.53

	Case 4						Case 5						Case 6					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Innovatief kantoor past bij de organisatie	19%	37%	44%	97	3.26	.75	10%	35%	55%	49	3.45	.68	9%	34%	57%	44	3.48	.66
Het niet hebben van een eigen plek	36%	44%	20%	45	2.84	.74	40%	32%	28%	25	2.88	.83	32%	50%	18%	22	2.86	.71
Delen van werkplekken	32%	53%	15%	59	2.83	.67	22%	47%	31%	32	3.09	.73	14%	48%	38%	29	3.24	.69
Wisselend gebruik versch. werkplekken.	45%	41%	14%	56	2.70	.71	30%	37%	33%	30	3.03	.81	28%	36%	36%	25	3.08	.81
Delen werkpl. sluit aan op werkpr.	64%	20%	16%	94	2.52	.76	56%	21%	23%	48	2.67	.83	56%	14%	30%	43	2.74	.90
Wisselen werkpl. sluit aan op werkpr.	62%	24%	14%	94	2.52	.73	58%	25%	17%	48	2.58	.77	58%	21%	21%	43	2.63	.82
Open/ transp. kant. sluit aan op werkpr.	28%	21%	51%	95	3.22	.87	12%	18%	69%	49	3.57	.71	23%	36%	41%	44	3.18	.79
Mate van openheid en transparantie	24%	38%	38%	95	3.14	.78	2%	31%	67%	49	3.65	.52	16%	50%	34%	44	3.18	.69
Clean desk	16%	42%	42%	93	3.26	.72	21%	46%	33%	48	3.13	.73	19%	40%	42%	43	3.23	.75
Ik vind meestal de werkplek die ik wil	19%	8%	72%	36	3.53	.81	19%	10%	71%	21	3.52	.81	9%	26%	65%	23	3.57	.66
Ik vind altijd een werkplek	3%	10%	88%	40	3.85	.43	5%	5%	91%	22	3.86	.47	0%	0%	100%	25	4.00	.00

	Case 7						Case 8						Totaal					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Innovatief kantoor past bij de organisatie	24%	34%	43%	771	3.19	.79	15%	35%	50%	66	3.35	.73	20%	32%	48%	1185	3.27	.78
Het niet hebben van een eigen plek													30%	32%	38%	237	3.08	.82
Delen van werkplekken													23%	35%	42%	268	3.19	.78
Wisselend gebruik verschillende werkpl.													27%	31%	42%	264	3.15	.82
Delen werkpl. sluit aan op werkproces	63%	18%	19%	763	2.55	.79	70%	18%	12%	66	2.42	.70	63%	18%	19%	1017	2.56	.79
Wisselen werkpl. sluit aan op werkproces	84%	10%	6%	814	2.23	.55	83%	9%	9%	70	2.26	.61	79%	13%	8%	1072	2.29	.60
Open/ transp. kant. sluit aan op werkpr	32%	27%	41%	798	3.09	.85	37%	20%	43%	70	3.06	.90	31%	26%	43%	1059	3.12	.85
Mate van openheid en transparantie	18%	42%	40%	843	3.23	.73	21%	44%	35%	71	3.14	.74	17%	40%	43%	1259	3.26	.73
Clean desk	18%	36%	46%	842	3.29	.75	12%	48%	40%	67	3.28	.67	15%	34%	51%	1377	3.35	.73
Ik vind meestal de werkplek die ik wil													13%	13%	74%	358	3.61	.70
Ik vind altijd een werkplek													4%	9%	87%	369	3.83	.46

Tabel 3.2 Tevredenheid over communicatie en concentratie

	Case 1						Case 2						Case 3					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Formeel overleg	16%	44%	40%	88	3.24	.71							9%	21%	70%	66	3.61	.65
Informeel overleg	3%	31%	66%	87	3.62	.55							6%	21%	74%	68	3.68	.58
Geconcentreerd werken	14%	14%	72%	87	3.59	.72	49%	28%	24%	68	2.75	.82	49%	28%	24%	68	2.75	.82
Concentratiewerkzaamheden	26%	30%	44%	87	3.17	.82	33%	32%	35%	130	3.02	.83	51%	25%	24%	68	2.72	.83
Communicatie collega's	7%	16%	77%	86	3.70	.60	5%	23%	72%	130	3.66	.58	14%	19%	67%	69	3.52	.74
Communicatie leidinggevenden	22%	29%	49%	86	3.27	.80	11%	37%	52%	130	3.42	.68	7%	35%	58%	69	3.51	.63
Communicatie externen	5%	38%	57%	87	3.53	.59	12%	47%	41%	129	3.29	.67	19%	41%	40%	68	3.21	.74
Formeel overleg	2%	15%	83%	87	3.80	.45	2%	35%	63%	123	3.62	.52	7%	43%	50%	68	3.43	.63
Informeel overleg	1%	15%	84%	87	3.83	.41	5%	28%	66%	128	3.61	.59	3%	39%	58%	69	3.55	.56
Voldoende uitwisseling kennis/ ervaring	30%	17%	52%	86	3.22	.89	24%	37%	39%	128	3.15	.78	12%	35%	53%	66	3.41	.70
Werkomgeving stimuleert com. met coll.	15%	18%	67%	87	3.52	.74							10%	18%	72%	67	3.61	.67

	Case 4						Case 5						Case 6					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Formeel overleg	21%	36%	43%	96	3.22	.77	10%	56%	34%	50	3.24	.62	21%	35%	44%	43	3.23	.78
Informeel overleg	10%	35%	54%	96	3.44	.68	4%	28%	68%	50	3.64	.56	9%	26%	65%	43	3.56	.67
Geconcentreerd werken	27%	21%	52%	96	3.25	.86	26%	30%	44%	50	3.18	.83	18%	30%	52%	44	3.34	.78
Concentratiewerkzaamheden	36%	33%	31%	97	2.95	.82	31%	39%	31%	49	3.00	.79	32%	43%	25%	44	2.93	.76
Communicatie collega's	11%	30%	59%	97	3.47	.69	4%	22%	73%	49	3.69	.55	11%	25%	64%	44	3.52	.70
Communicatie leidinggevenden	14%	42%	43%	97	3.29	.71	10%	41%	49%	49	3.39	.67	7%	43%	50%	44	3.43	.62
Communicatie externen	25%	43%	32%	97	3.07	.75	12%	47%	41%	49	3.29	.68	5%	52%	43%	44	3.39	.58
Formeel overleg	33%	32%	35%	97	3.02	.83	6%	43%	51%	49	3.45	.61	25%	34%	41%	44	3.16	.81
Informeel overleg	24%	41%	35%	97	3.11	.76	2%	39%	59%	49	3.57	.54	16%	41%	43%	44	3.27	.73
Voldoende uitwisseling kennis/ ervaring	38%	28%	34%	97	2.96	.85	16%	45%	39%	49	3.22	.71	48%	25%	27%	44	2.80	.85
Werkomgeving stimuleert com. met coll.	48%	34%	18%	96	2.70	.76	8%	24%	67%	49	3.59	.64	39%	43%	18%	44	2.80	.73

	Case 7						Case 8						Totaal					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Formeel overleg	18%	36%	46%	856	3.27	.75	24%	26%	50%	70	3.26	.83	18%	36%	46%	1272	3.28	.75
Informeel overleg	4%	22%	74%	857	3.70	.53	6%	15%	79%	71	3.73	.56	5%	24%	72%	1275	3.67	.56
Geconcentreerd werken	24%	20%	55%	858	3.31	.84	28%	18%	54%	71	3.25	.87	26%	21%	52%	1345	3.26	.85
Concentratiewerkzaamheden	30%	34%	36%	859	3.06	.81	43%	17%	40%	70	2.97	.92	32%	32%	35%	1407	3.03	.82
Communicatie collega's	8%	27%	65%	857	3.57	.64	11%	18%	70%	71	3.59	.69	8%	25%	67%	1406	3.58	.64
Communicatie leidinggevenden	12%	37%	51%	858	3.39	.69	17%	28%	55%	71	3.38	.76	12%	37%	51%	1407	3.38	.70
Communicatie externen	14%	38%	48%	852	3.33	.71	23%	42%	35%	71	3.13	.75	14%	41%	45%	1400	3.31	.71
Formeel overleg	18%	38%	43%	848	3.25	.74	37%	21%	41%	70	3.04	.89	17%	36%	47%	1389	3.30	.74
Informeel overleg	13%	35%	51%	849	3.38	.71	11%	32%	56%	71	3.45	.69	12%	34%	54%	1397	3.43	.69
Voldoende uitwisseling kennis/ ervaring	32%	23%	44%	832	3.12	.87	41%	13%	46%	71	3.06	.94	31%	25%	43%	1376	3.12	.86
Werkomgeving stimuleert com. met coll.	31%	36%	33%	841	3.03	.80	34%	30%	37%	71	3.03	.84	29%	33%	38%	1258	3.08	.81

Tabel 3.3 Tevredenheid over functionaliteit en ergonomie

	Case 1						Case 2						Case 3					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Ruimten formeel overleg	6%	7%	87%	87	3.82	.52	3%	19%	78%	127	3.75	.50	16%	28%	56%	68	3.40	.76
Ruimten informeel overleg	3%	3%	93%	87	3.90	.40	5%	24%	70%	128	3.65	.58	6%	26%	68%	69	3.62	.60
Indeling kantoor	7%	17%	76%	87	3.69	.60	14%	32%	55%	130	3.41	.72	26%	15%	59%	68	3.32	.87
Oriëntatie in het kantoor	3%	26%	70%	87	3.67	.54												
Grootte werkplek	12%	8%	80%	86	3.69	.67	16%	10%	74%	129	3.59	.75	4%	17%	78%	69	3.74	.53
Oppervlakte werkblad werkplek	8%	9%	83%	86	3.74	.60	16%	14%	70%	129	3.53	.76	7%	13%	80%	69	3.72	.59
Positie beeldscherm, toetsenbord, muis	6%	24%	70%	84	3.64	.59	9%	23%	68%	128	3.59	.66	29%	13%	58%	69	3.29	.89
Comfort bureaustoel werkplek	5%	7%	88%	84	3.83	.49	25%	18%	57%	128	3.32	.85	38%	16%	46%	69	3.09	.92
Verstelbaarheid bureaustoel werkplek	2%	9%	88%	85	3.86	.41	26%	19%	55%	128	3.30	.85	28%	25%	47%	68	3.19	.85
Comfort bureau werkplek	6%	15%	79%	86	3.73	.56	17%	28%	55%	126	3.37	.77	3%	16%	81%	69	3.78	.48
Verstelbaarheid bureau werkplek	1%	10%	88%	86	3.87	.37	24%	22%	54%	125	3.30	.83	3%	14%	83%	65	3.80	.47
Ergonomische hulpmiddelen werkplek	9%	27%	64%	86	3.55	.66	14%	48%	38%	125	3.23	.69	15%	45%	40%	67	3.25	.70
Indeling werkplek	9%	19%	72%	86	3.63	.65	18%	32%	50%	128	3.32	.76	21%	21%	59%	68	3.38	.81

	Case 4						Case 5						Case 6					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Ruimten formeel overleg	57%	21%	23%	97	2.66	.83	12%	24%	64%	50	3.52	.71	30%	18%	52%	44	3.23	.89
Ruimten informeel overleg	46%	27%	27%	97	2.80	.84	12%	18%	70%	50	3.58	.70	30%	18%	52%	44	3.23	.89
Indeling kantoor	44%	27%	29%	97	2.85	.85	22%	16%	62%	50	3.40	.83	25%	30%	45%	44	3.20	.82
Oriëntatie in het kantoor	19%	39%	43%	96	3.24	.75	4%	19%	77%	48	3.73	.54	12%	30%	58%	43	3.47	.70
Grootte werkplek	29%	15%	56%	97	3.27	.88	8%	10%	82%	50	3.74	.60	23%	16%	61%	44	3.39	.84
Oppervlakte werkblad werkplek	16%	14%	69%	97	3.53	.77	4%	8%	88%	50	3.84	.47	7%	23%	70%	44	3.64	.61
Positie beeldscherm, toetsenbord, muis	18%	22%	61%	97	3.43	.78	12%	8%	80%	50	3.68	.68	16%	30%	55%	44	3.39	.75
Comfort bureaustoel werkplek	32%	24%	44%	97	3.12	.87	14%	10%	76%	50	3.62	.73	27%	27%	45%	44	3.18	.84
Verstelbaarheid bureaustoel werkplek	24%	29%	47%	96	3.23	.81	8%	12%	80%	49	3.71	.61	25%	23%	52%	44	3.27	.85
Comfort bureau werkplek	24%	26%	50%	96	3.26	.82	2%	14%	84%	50	3.82	.44	27%	20%	52%	44	3.25	.87
Verstelbaarheid bureau werkplek	57%	21%	22%	96	2.65	.82	10%	33%	56%	48	3.46	.68	30%	35%	35%	43	3.05	.82
Ergonomische hulpmiddelen werkplek	25%	52%	24%	89	2.99	.70	11%	50%	39%	44	3.27	.66	23%	35%	42%	43	3.19	.79
Indeling werkplek	26%	27%	47%	97	3.22	.83	12%	20%	68%	50	3.56	.70	30%	27%	43%	44	3.14	.85

	Case 7						Case 8						Totaal					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Ruimten formeel overleg	24%	24%	52%	854	3.29	.82	54%	6%	40%	70	2.86	.97	24%	21%	55%	1400	3.31	.83
Ruimten informeel overleg	22%	29%	49%	851	3.27	.80	31%	20%	49%	71	3.18	.88	21%	25%	54%	1400	3.33	.80
Indeling kantoor	29%	33%	38%	852	3.09	.81	38%	28%	34%	71	2.96	.85	27%	30%	43%	1402	3.16	.82
Oriëntatie in het kantoor	19%	31%	51%	852	3.32	.77	18%	38%	44%	71	3.25	.75	17%	31%	52%	1200	3.36	.75
Grootte werkplek	30%	23%	47%	852	3.17	.86	31%	14%	55%	71	3.24	.90	25%	19%	56%	1401	3.31	.85
Oppervlakte werkblad werkplek	22%	17%	61%	852	3.39	.83	28%	10%	62%	71	3.34	.89	19%	15%	66%	1401	3.47	.79
Positie beeldscherm toetsenbord muis	27%	23%	50%	852	3.23	.85	6%	18%	76%	71	3.70	.57	22%	22%	56%	1398	3.35	.81
Comfort bureaustoel werkplek	17%	20%	63%	853	3.46	.77	13%	7%	80%	71	3.68	.69	19%	18%	63%	1399	3.44	.79
Verstelbaarheid bureaustoel werkplek	15%	23%	63%	852	3.48	.74	11%	8%	80%	71	3.69	.67	16%	21%	63%	1395	3.47	.76
Comfort bureau werkplek	22%	25%	53%	850	3.31	.81	6%	11%	83%	71	3.77	.54	18%	23%	58%	1395	3.40	.78
Verstelbaarheid bureau werkplek	33%	19%	48%	844	3.15	.89	7%	3%	90%	71	3.83	.53	28%	19%	53%	1380	3.25	.87
Ergonomische hulpmiddelen werkplek	16%	60%	24%	788	3.08	.63	3%	51%	46%	65	3.43	.56	16%	54%	31%	1309	3.15	.66
Indeling werkplek	26%	32%	43%	847	3.17	.81	23%	17%	61%	71	3.38	.83	23%	29%	48%	1394	3.25	.81

Tabel 3.4 Tevredenheid over esthetische aspecten

	Case 1						Case 2						Case 3					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Materiaalgebruik	7%	13%	80%	86	3.73	.58	5%	23%	71%	129	3.66	.58	10%	12%	78%	68	3.68	.66
Kleurgebruik	10%	9%	80%	86	3.70	.65	13%	28%	59%	128	3.47	.71	4%	22%	74%	68	3.69	.55
Aankleding	28%	19%	53%	86	3.26	.87	52%	21%	27%	128	2.74	.85	35%	24%	41%	68	3.06	.88
Uitzicht	10%	26%	64%	86	3.53	.68	17%	33%	50%	128	3.33	.75	25%	24%	51%	67	3.25	.84
Architectuur als geheel	5%	14%	81%	86	3.77	.52							10%	21%	69%	68	3.59	.67

	Case 4						Case 5						Case 6					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Materiaalgebruik	59%	29%	12%	97	2.54	.71	0%	14%	86%	50	3.86	.35	32%	39%	30%	44	2.98	.79
Kleurgebruik	67%	22%	11%	97	2.44	.69	6%	24%	70%	50	3.64	.60	36%	41%	23%	44	2.86	.77
Aankleding	70%	22%	8%	97	2.38	.64	10%	38%	52%	50	3.42	.67	43%	39%	18%	44	2.75	.75
Uitzicht	24%	24%	53%	97	3.29	.83	4%	16%	80%	50	3.76	.52	34%	39%	27%	44	2.93	.79
Architectuur als geheel	71%	21%	8%	97	2.37	.63	4%	16%	80%	50	3.76	.52	5%	41%	55%	44	3.50	.59

	Case 7						Case 8						Totaal					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Materiaalgebruik	50%	25%	25%	851	2.75	.83	28%	27%	45%	71	3.17	.84	38%	24%	38%	1399	2.99	.87
Kleurgebruik	65%	19%	16%	848	2.51	.76	29%	27%	44%	70	3.16	.85	49%	21%	30%	1394	2.81	.87
Aankleding	53%	28%	18%	850	2.65	.77	34%	30%	37%	71	3.03	.84	49%	27%	24%	1397	2.75	.82
Uitzicht	31%	29%	40%	851	3.08	.84	31%	21%	48%	71	3.17	.88	27%	28%	45%	1397	3.18	.83
Architectuur als geheel	40%	37%	23%	849	2.83	.78	41%	38%	21%	71	2.80	.77	36%	33%	31%	1267	2.96	.82

Tabel 3.5 Tevredenheid over de uitstraling en invloed op welzijn

	Case 1						Case 2						Case 3					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Werkomgeving draagt bij algehele welzijn	17%	30%	52%	86	3.35	.76							25%	35%	41%	69	3.16	.80
Werkomgeving biedt een prettige werksfeer	10%	14%	76%	86	3.65	.66	14%	28%	58%	130	3.45	.73	19%	19%	62%	69	3.43	.79
Ons gebouw is prettige ruimte om te werken																		
Kan hier veilig werken																		
Werkomgeving geen neg. effect gezondheid	11%	16%	73%	85	3.62	.67							22%	22%	57%	69	3.35	.82
Ziek zijn heeft niet te maken met huisvesting																		
Ik ben trots op onze huisvesting	10%	20%	70%	86	3.59	.68							23%	33%	43%	69	3.20	.80
Werkomgeving aantrekkelijk klanten/bezoek	7%	10%	83%	86	3.76	.57							23%	29%	48%	69	3.25	.81
Werkomgeving is wervend voor sollicitanten	5%	33%	63%	86	3.58	.58							22%	33%	45%	69	3.23	.79
Werkomgeving is positief imago organisatie	6%	14%	80%	85	3.74	.56							17%	30%	52%	69	3.35	.76
Werkomgeving is prima visitekaartje org.																		
Werkomgeving trekt aandacht media																		

	Case 4						Case 5						Case 6					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Werkomgeving draagt bij algehele welzijn	31%	20%	49%	96	3.18	.88	8%	20%	71%	49	3.63	.64	20%	34%	45%	44	3.25	.78
Werkomgeving biedt een prettige werksfeer	42%	28%	29%	95	2.87	.84	0%	27%	73%	48	3.73	.45	5%	41%	55%	44	3.50	.59
Ons gebouw is prettige ruimte om te werken	55%	30%	15%	97	2.61	.74	4%	24%	71%	49	3.67	.55	11%	30%	59%	44	3.48	.70
Kan hier veilig werken	9%	29%	61%	96	3.52	.66	0%	10%	90%	48	3.90	.31	2%	9%	89%	44	3.86	.41
Werkomgeving geen neg. effect gezondheid	24%	27%	49%	96	3.25	.82	6%	19%	75%	48	3.69	.59	34%	25%	41%	44	3.07	.87
Ziek zijn heeft niet te maken met huisvesting	1%	21%	78%	96	2.23	.45	0%	10%	90%	48	2.10	.31	0%	30%	70%	44	2.30	.46
Ik ben trots op onze huisvesting	73%	20%	7%	95	2.35	.61	13%	38%	49%	47	3.36	.70	23%	43%	34%	44	3.11	.75
Werkomgeving aantrekkelijk klanten/bezoek	88%	9%	3%	96	2.16	.44	19%	13%	69%	48	3.50	.80	23%	43%	34%	44	3.11	.75
Werkomgeving is wervend voor sollicitanten	84%	11%	4%	96	2.20	.49	15%	27%	58%	48	3.44	.74	30%	45%	25%	44	2.95	.75
Werkomgeving is positief imago organisatie	81%	13%	6%	96	2.25	.56	10%	23%	67%	48	3.56	.68	23%	50%	27%	44	3.05	.71
Werkomgeving is prima visitekaartje org.	84%	9%	6%	96	2.22	.55	10%	23%	67%	48	3.56	.68	23%	50%	27%	44	3.05	.71
Werkomgeving trekt aandacht media	79%	18%	3%	96	2.24	.50	35%	48%	17%	48	2.81	.70	43%	50%	7%	44	2.64	.61

	Case 7						Case 8						Totaal					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Werkomgeving draagt bij algehele welzijn	39%	33%	28%	857	2.89	.81	36%	37%	27	70	2.91	.79	34%	32%	34%	1274	3.00	.83
Werkomgeving biedt een prettige werksfeer	32%	37%	31%	855	2.98	.79	40%	24%	36%	70	2.96	.88	28%	33%	40%	1400	3.12	.81
Ons gebouw is prettige ruimte om te werken	39%	35%	25%	847	2.86	.79	37%	37%	26%	70	2.89	.79	38%	34%	28%	1110	2.90	.81
Kan hier veilig werken	4%	17%	78%	857	3.74	.53	6%	10%	84%	70	3.79	.54	5%	17%	78%	1118	3.74	.53
Werkomgeving geen neg. effect gezondheid	34%	32%	34%	853	3.00	.83	31%	34%	34%	70	3.03	.82	30%	29%	41%	1268	3.11	.83
Ziek zijn heeft niet te maken met huisvesting	10%	31%	59%	849	2.51	.67	9%	26%	65%	69	2.43	.65	8%	29%	63%	1109	2.45	.64
Ik ben trots op onze huisvesting	47%	40%	12%	851	2.65	.69	54%	34%	11%	70	2.57	.69	44%	37%	20%	1265	2.76	.76
Werkomgeving aantrekkelijk klanten/bezoek	62%	24%	14%	816	2.52	.73	76%	18%	6%	67	2.30	.58	56%	22%	22%	1228	2.67	.82
Werkomgeving is wervend voor sollicitanten	56%	33%	11%	760	2.55	.68	76%	21%	3%	62	2.27	.52	51%	31%	18%	1167	2.68	.77
Werkomgeving is positief imago organisatie	53%	33%	15%	803	2.62	.73	68%	21%	11%	66	2.42	.68	48%	29%	23%	1213	2.75	.80
Werkomgeving is prima visitekaartje org.	56%	30%	14%	822	2.58	.72	78%	17%	4%	69	2.26	.53	56%	28%	15%	1081	2.59	.74
Werkomgeving trekt aandacht media	46%	30%	24%	729	2.78	.81	70%	25%	5%	61	2.34	.57	50%	30%	20%	980	2.70	.78

Tabel 3.6 Tevredenheid over psychologische aspecten

	Case 1						Case 2						Case 3					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Niet gehoord kunnen worden	27%	26%	48%	86	3.21	.84							49%	28%	23%	69	2.74	.82
Niet gezien kunnen worden	22%	38%	40%	86	3.17	.77							29%	35%	36%	69	3.07	.81
Niet gestoord door geluiden	36%	27%	36%	85	3.00	.86							60%	24%	16%	68	2.56	.76
Onderscheid in werkplekken naar status	0%	15%	85%	85	3.85	.36												
Ruimte persoonlijke attributen	17%	33%	50%	86	3.33	.76							37%	32%	31%	68	2.94	.83
Onprettig werken alle werkplekken bezet	29%	18%	53%	85	3.24	.88							19%	33%	48%	63	3.29	.77
Kan vertrouwelijk omgaan met info	27%	25%	48%	85	3.21	.85	35%	32%	33%	129	2.98	.83	40%	22%	38%	68	2.99	.89
Ik voel me vrij in mijn doen en laten																		

	Case 4						Case 5						Case 6					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Niet gehoord kunnen worden	21%	43%	36%	97	3.15	.74	26%	42%	32%	50	3.06	.77	20%	48%	32%	44	3.11	.72
Niet gezien kunnen worden	14%	55%	31%	97	3.16	.66	16%	55%	29%	49	3.12	.67	5%	59%	36%	44	3.32	.56
Niet gestoord door geluiden	28%	42%	30%	97	3.02	.76	29%	41%	31%	49	3.02	.78	34%	39%	27%	44	2.93	.79
Onderscheid in werkplekken naar status	13%	60%	27%	95	3.15	.62	17%	53%	30%	47	3.13	.68	14%	55%	32%	44	3.18	.66
Ruimte persoonlijke attributen	4%	45%	51%	97	3.46	.58	9%	36%	55%	47	3.47	.65	0%	43%	57%	44	3.57	.50
Onprettig werken alle werkplekken bezet	28%	31%	41%	32	3.13	.83	30%	22%	48%	23	3.17	.89	6%	44%	50%	18	3.44	.62
Kan vertrouwelijk omgaan met info	15%	18%	67%	93	3.52	.75	19%	19%	63%	48	3.44	.80	7%	9%	84%	43	3.77	.57
Ik voel me vrij in mijn doen en laten	7%	23%	70%	97	3.63	.62	6%	22%	71%	49	3.65	.60	0%	30%	70%	43	3.70	.46

	Case 7						Case 8						Totaal					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Niet gehoord kunnen worden	39%	24%	36%	850	2.97	.87	58%	17%	25%	71	2.68	.86	37%	27%	35%	1270	2.98	.85
Niet gezien kunnen worden	19%	41%	40%	849	3.20	.74	35%	30%	35%	71	3.00	.85	20%	42%	38%	1268	3.18	.74
Niet gestoord door geluiden	41%	27%	32%	849	2.91	.85	51%	21%	28%	71	2.77	.87	41%	28%	31%	1266	2.90	.84
Onderscheid in werkplekken naar status	19%	54%	27%	839	3.08	.68	23%	49%	28%	71	3.06	.71	17%	51%	32%	1184	3.14	.68
Ruimte persoonlijke attributen	11%	30%	58%	850	3.47	.69	11%	27%	62%	71	3.51	.69	12%	32%	56%	1266	3.44	.70
Onprettig werken alle werkplekken bezet	38%	31%	31%	720	2.93	.83	41%	17%	42%	59	3.02	.92	35%	29%	36%	1003	3.00	.84
Kan vertrouwelijk omgaan met info	14%	15%	71%	861	3.58	.72	25%	14%	61%	71	3.35	.86	18%	18%	64%	1401	3.46	.78
Ik voel me vrij in mijn doen en laten	11%	22%	66%	847	3.55	.69	10%	27%	63%	71	3.54	.67	10%	23%	67%	1110	3.56	.67

Tabel 3.7 Tevredenheid over het archief

	Case 1						Case 2						Case 3					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Wijze van archiveren	23%	42%	35%	74	3.12	.76	10%	43%	48%	124	3.38	.66	7%	34%	58%	67	3.51	.64
Gebruiksvriendelijkheid archief	30%	36%	34%	74	3.04	.80	26%	40%	34%	125	3.09	.77	4%	30%	66%	67	3.61	.58
Terugvindbaarheid documenten	27%	38%	35%	74	3.08	.79	30%	37%	33%	125	3.02	.80	16%	40%	43%	67	3.27	.73
Hoeveelheid gemeensch. archiefruimte	24%	35%	42%	72	3.18	.79	5%	61%	34%	122	3.30	.56						
Persoonlijke archiefruimte	53%	23%	24%	70	2.71	.84	18%	46%	36%	123	3.18	.71	42%	20%	38%	65	2.97	.90
Toegankelijkheid documentatie	26%	30%	44%	73	3.18	.82	3%	41%	56%	125	3.53	.56	17%	35%	48%	66	3.32	.75
Afstand tot het archief	11%	38%	51%	71	3.39	.69							16%	25%	58%	67	3.42	.76
Archiveren	22%	46%	32%	85	3.09	.73							4%	48%	48%	69	3.43	.58
Centraal archief goede oplossing org.																		
Digitaal archief goede oplossing org.																		

	Case 4						Case 5						Case 6					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Wijze van archiveren	42%	44%	15%	96	2.73	.70	39%	41%	20%	49	2.82	.75	27%	48%	25%	44	2.98	.73
Gebruiksvriendelijkheid archief	42%	46%	13%	96	2.71	.68	29%	53%	18%	49	2.90	.68	23%	45%	32%	44	3.09	.74
Terugvindbaarheid documenten	46%	40%	15%	96	2.69	.72	41%	41%	18%	49	2.78	.74	34%	45%	20%	44	2.86	.73
Hoeveelheid gemeensch. archiefruimte	40%	48%	12%	95	2.72	.66	35%	45%	20%	49	2.86	.74	25%	57%	18%	44	2.93	.66
Persoonlijke archiefruimte	37%	35%	28%	95	2.92	.81	26%	36%	38%	50	3.12	.80	14%	48%	39%	44	3.25	.69
Toegankelijkheid documentatie	35%	45%	20%	96	2.84	.73	35%	45%	20%	49	2.86	.74	20%	48%	32%	44	3.11	.72
Afstand tot het archief	25%	58%	17%	95	2.92	.65	20%	59%	20%	49	3.00	.65	14%	52%	34%	44	3.20	.67
Archiveren	33%	46%	21%	97	2.88	.73	27%	47%	27%	49	3.00	.74	23%	52%	25%	44	3.02	.70
Centraal archief goede oplossing org.	31%	23%	46%	95	3.16	.87	24%	31%	45%	49	3.20	.82	16%	39%	45%	44	3.30	.73
Digitaal archief goede oplossing org.	12%	18%	71%	95	3.59	.69	8%	20%	71%	49	3.63	.64	11%	9%	80%	44	3.68	.67

	Case 7						Case 8						Totaal					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Wijze van archiveren													23%	42%	35%	454	3.12	.75
Gebruiksvriendelijkheid archief													27%	41%	32%	455	3.06	.77
Terugvindbaarheid documenten													33%	39%	28%	455	2.96	.78
Hoeveelheid gemeensch. archiefruimte	9%	47%	44%	840	3.34	.64	23%	41%	36%	69	3.13	.77	14%	48%	38%	1294	3.24	.68
Persoonlijke archiefruimte	21%	33%	46%	843	3.25	.78	15%	32%	52%	71	3.37	.74	24%	33%	42%	1364	3.18	.80
Toegankelijkheid documentatie													21%	40%	39%	453	3.18	.75
Afstand tot het archief	16%	19%	65%	849	3.50	.75	28%	13%	59%	71	3.31	.89	17%	26%	57%	1249	3.40	.76
Archiveren	12%	52%	37%	836	3.25	.65	23%	42%	35%	71	3.13	.75	15%	50%	35%	1254	3.20	.68
Centraal archief goede oplossing org.													26%	29%	46%	188	3.20	.82
Digitaal archief goede oplossing org.													11%	16%	73%	188	3.62	.67

Tabel 3.8 Tevredenheid over ICT

	Case 1						Case 2						Case 3					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Computers	3%	22%	74%	58	3.71	.53	5%	19%	76%	127	3.72	.55	16%	33%	51%	61	3.34	.75
Laptops	7%	12%	80%	81	3.73	.59	3%	34%	63%	115	3.61	.54	31%	23%	46%	65	3.15	.87
Presentatiehulpmiddelen													4%	46%	49%	69	3.45	.58
Digitale fotografie																		
Gebruiksgemak telefoon	12%	18%	70%	74	3.58	.70	7%	23%	70%	129	3.63	.61	49%	28%	23%	69	2.74	.82
Kopieermachine, printer, fax	7%	11%	82%	84	3.75	.58	6%	17%	77%	130	3.71	.58	16%	26%	58%	69	3.42	.76
Afstand kopieermachine, printer, fax	4%	12%	84%	83	3.81	.48	9%	16%	75%	130	3.65	.64	10%	16%	74%	69	3.64	.66
Software	14%	33%	54%	80	3.40	.72	6%	31%	63%	127	3.57	.60	19%	40%	40%	67	3.21	.75
Netwerk (stabiliteit, snelheid)													42%	20%	38%	65	2.97	.90
Hulp bij hard- en software problemen	39%	34%	28%	83	2.89	.81	9%	31%	60%	129	3.50	.66	10%	31%	59%	68	3.49	.68
Hulp bij introductie nieuwe software	30%	37%	33%	79	3.03	.80	18%	35%	47%	128	3.29	.75	17%	41%	42%	66	3.26	.73

	Case 4						Case 5						Case 6					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Computers	47%	18%	34%	87	2.87	.90	59%	17%	24%	46	2.65	.85	60%	14%	26%	42	2.67	.87
Laptops	42%	26%	32%	50	2.90	.86	20%	40%	40%	25	3.20	.76	48%	35%	17%	23	2.70	.76
Presentatiehulpmiddelen	27%	38%	35%	71	3.08	.79	3%	41%	57%	37	3.54	.56	16%	38%	46%	37	3.30	.74
Digitale fotografie	35%	38%	27%	60	2.92	.79	37%	43%	20%	30	2.83	.75	11%	72%	17%	18	3.06	.54
Gebruiksgemak telefoon	24%	25%	51%	96	3.27	.83	15%	15%	70%	47	3.55	.75	11%	27%	61%	44	3.50	.70
Kopieermachine, printer, fax	19%	26%	56%	97	3.37	.78	4%	27%	69%	49	3.65	.56	27%	11%	61%	44	3.34	.89
Afstand kopieermachine, printer, fax	9%	33%	58%	97	3.48	.66	2%	16%	82%	49	3.80	.46	16%	7%	77%	44	3.61	.75
Software	32%	33%	35%	97	3.03	.82	23%	33%	44%	48	3.21	.80	30%	36%	34%	44	3.05	.81
Netwerk (stabiliteit, snelheid)	62%	23%	15%	97	2.54	.75	65%	24%	10%	49	2.45	.68	70%	20%	9%	44	2.39	.65
Hulp bij hard- en software problemen	51%	28%	22%	97	2.71	.80	18%	45%	37%	49	3.18	.73	30%	32%	39%	44	3.09	.83
Hulp bij introductie nieuwe software	50%	32%	18%	96	2.68	.76	29%	52%	19%	48	2.90	.69	23%	48%	30%	44	3.07	.73

	Case 7						Case 8						Totaal					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Computers													26%	21%	53%	421	3.27	.85
Laptops													18%	26%	55%	359	3.37	.78
Presentatiehulpmiddelen													14%	41%	45%	214	3.32	.70
Digitale fotografie													31%	45%	23%	108	2.92	.74
Gebruiksgemak telefoon													19%	23%	58%	459	3.39	.79
Kopieermachine, printer, fax													12%	19%	68%	473	3.56	.70
Afstand kopieermachine, printer, fax													8%	18%	74%	472	3.65	.63
Software													19%	34%	48%	463	3.29	.76
Netwerk (stabiliteit, snelheid)													59%	22%	19%	255	2.60	.79
Hulp bij hard- en software problemen													26%	32%	42%	470	3.16	.81
Hulp bij introductie nieuwe software													28%	39%	33%	461	3.05	.78

Tabel 3.9 Tevredenheid over facilitaire diensten

	Case 1						Case 2						Case 3					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Receptie	6%	23%	71%	84	3.65	.59	6%	36%	57%	127	3.51	.62	29%	33%	38%	69	3.09	.82
Postbezorging	6%	21%	73%	80	3.66	.59	3%	29%	68%	128	3.65	.54	9%	30%	61%	66	3.52	.66
Openingstijden gebouw	4%	11%	86%	83	3.82	.47												
Helpdesk							13%	37%	50%	128	3.37	.71	18%	46%	35%	65	3.17	.72
Lunchruimte	5%	22%	73%	83	3.69	.56	3%	20%	77%	128	3.73	.51	9%	31%	60%	68	3.51	.66
Koffie- en theeautomaten	0%	11%	89%	84	3.89	.31	13%	22%	65%	130	3.52	.72	4%	20%	75%	69	3.71	.55
Schoonmaken	6%	27%	67%	83	3.61	.60	18%	29%	53%	129	3.36	.77	25%	23%	52%	69	3.28	.84
Beveiliging en bewaking	11%	30%	59%	82	3.48	.69												
Reserveren ruimten voor vergaderen							4%	36%	60%	126	3.56	.57	10%	38%	52%	69	3.42	.67
Reserveren ruimten voor projectgroepen							4%	43%	53%	124	3.49	.58	7%	42%	51%	67	3.43	.63
Verstrekking presentatiehulpmiddelen	14%	32%	53%	77	3.39	.73	4%	46%	50%	123	3.46	.58						
Verstrekking faciliteiten buiten kantoor																		
Werkplekken voldoende schoon/opgeruimd	13%	29%	58%	85	3.45	.72												

	Case 4						Case 5						Case 6					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Receptie	20%	34%	46%	97	3.27	.77	2%	12%	86%	49	3.84	.43	2%	27%	70%	44	3.68	.52
Postbezorging	16%	29%	55%	97	3.38	.76	4%	27%	69%	49	3.65	.56	0%	32%	68%	44	3.68	.47
Openingstijden gebouw	8%	28%	64%	97	3.56	.64	12%	12%	76%	49	3.63	.70	2%	20%	77%	44	3.75	.49
Helpdesk	31%	43%	26%	97	2.95	.76	13%	57%	30%	46	3.17	.64	20%	41%	39%	44	3.18	.76
Lunchruimte	45%	24%	31%	97	2.86	.87	35%	37%	29%	49	2.94	.80	11%	23%	66%	44	3.55	.70
Koffie- en theeautomaten	19%	25%	57%	97	3.38	.78	18%	18%	63%	49	3.45	.79	5%	23%	73%	44	3.68	.56
Schoonmaken	58%	21%	22%	97	2.64	.82	35%	39%	27%	49	2.92	.79	45%	30%	25%	44	2.80	.82
Beveiliging en bewaking	13%	39%	47%	97	3.34	.71	0%	37%	63%	49	3.63	.49	2%	36%	61%	44	3.59	.54
Reserveren ruimten voor vergaderen	23%	41%	36%	95	3.13	.76	2%	37%	61%	49	3.59	.54	14%	50%	36%	44	3.23	.68
Reserveren ruimten voor projectgroepen	23%	52%	25%	95	3.02	.70	11%	55%	34%	47	3.23	.63	14%	59%	27%	44	3.14	.63
Verstrekking presentatiehulpmiddelen	21%	48%	31%	95	3.09	.72	9%	47%	45%	47	3.36	.64	11%	48%	41%	44	3.30	.67
Verstrekking faciliteiten buiten kantoor	33%	55%	11%	87	2.78	.64	18%	73%	10%	40	2.93	.53	17%	78%	5%	41	2.88	.46
Werkplekken voldoende schoon/opgeruimd	46%	25%	28%	95	2.82	.85	33%	29%	38%	48	3.04	.85	38%	26%	36%	42	2.98	.87

	Case 7						Case 8						Totaal					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Receptie	2%	23%	75%	864	3.73	.49	8%	28%	63%	71	3.55	.65	6%	25%	69%	1408	3.63	.59
Postbezorging	21%	26%	54%	863	3.33	.80	46%	25%	28%	71	2.82	.85	17%	27%	56%	1401	3.39	.77
Openingstijden gebouw	5%	19%	77%	866	3.72	.54	11%	14%	75%	71	3.63	.68	5%	18%	76%	1213	3.71	.56
Helpdesk	9%	31%	60%	856	3.51	.66	10%	37%	53%	70	3.43	.67	12%	35%	53%	1309	3.41	.70
Lunchruimte	17%	25%	58%	864	3.40	.77	15%	25%	59%	71	3.44	.75	17%	25%	58%	1407	3.41	.76
Koffie- en theeautomaten	21%	21%	57%	861	3.36	.81	21%	24%	55%	71	3.34	.81	18%	21%	61%	1408	3.44	.77
Schoonmaken	22%	26%	52%	864	3.29	.81	18%	17%	65%	71	3.46	.79	24%	26%	50%	1409	3.25	.82
Beveiliging en bewaking	8%	26%	66%	862	3.59	.63	7%	15%	77%	71	3.70	.60	8%	28%	65%	1208	3.57	.63
Reserveren ruimten voor vergaderen	12%	38%	50%	852	3.38	.69	18%	42%	39%	71	3.21	.74	12%	39%	49%	1309	3.37	.69
Reserveren ruimten voor projectgroepen	8%	53%	39%	831	3.31	.61	16%	51%	33%	69	3.17	.69	9%	51%	39%	1280	3.30	.63
Verstrekking van presentatiehulpmiddelen	6%	44%	50%	842	3.44	.61	9%	49%	43%	70	3.34	.63	8%	44%	48%	1301	3.40	.63
Verstrekking faciliteiten buiten het kantoor	21%	67%	12%	786	2.91	.57	34%	57%	9%	67	2.75	.61	23%	66%	11%	1024	2.89	.57
Werkplekken voldoende schoon/opgeruimd	25%	22%	52%	860	3.27	.84	20%	13%	68%	71	3.48	.81	27%	23%	50%	1204	3.24	.85

Tabel 3.10 Tevredenheid over het binnenklimaat

	Case 1						Case 2						Case 3					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Temperatuur	36%	24%	40%	86	3.03	.87	33%	22%	46%	129	3.13	.88	39%	30%	30%	69	2.91	.84
Ventilatie	19%	30%	51%	86	3.33	.77	39%	18%	43%	129	3.05	.91	42%	28%	30%	69	2.88	.85
Luchtkwaliteit	16%	31%	52%	86	3.36	.75	32%	26%	42%	129	3.10	.86	32%	36%	32%	69	3.00	.80
Zelf regelen klimaat	23%	35%	42%	86	3.19	.79	44%	35%	20%	124	2.76	.77	39%	43%	17%	69	2.78	.72
Toetreding daglicht	10%	19%	71%	86	3.60	.67	9%	32%	59%	128	3.51	.65	22%	32%	46%	69	3.25	.79
Zelf regelen daglicht	7%	20%	73%	86	3.66	.61	18%	38%	45%	128	3.27	.75	25%	36%	39%	69	3.14	.79
Verlichting	3%	17%	79%	86	3.76	.51	5%	26%	69%	129	3.64	.57	13%	38%	49%	69	3.36	.71
Zelf regelen verlichting	5%	17%	78%	86	3.73	.54	17%	41%	43%	127	3.26	.73	35%	37%	28%	68	2.93	.80
Spiegeling beeldscherm	6%	31%	63%	86	3.57	.60	25%	33%	42%	129	3.17	.80	28%	41%	32%	69	3.04	.78
Akoestiek	22%	38%	40%	85	3.18	.77	32%	33%	35%	128	3.03	.82						
Geluid klimaatinstallatie	8%	26%	66%	86	3.58	.64	4%	38%	58%	128	3.54	.57	13%	43%	44%	68	3.31	.70

	Case 4						Case 5						Case 6					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Temperatuur	39%	21%	40%	97	3.01	.90	20%	14%	66%	50	3.46	.81	36%	18%	45%	44	3.09	.91
Ventilatie	44%	21%	35%	96	2.92	.89	22%	24%	54%	50	3.32	.82	36%	23%	41%	44	3.05	.89
Luchtkwaliteit	45%	23%	32%	97	2.87	.87	18%	28%	54%	50	3.36	.78	39%	25%	36%	44	2.98	.88
Zelf regelen klimaat	52%	25%	23%	96	2.71	.82	22%	24%	54%	50	3.32	.82	32%	23%	45%	44	3.14	.88
Toetreding daglicht	18%	21%	62%	97	3.44	.78	0%	6%	94%	50	3.94	.24	18%	27%	55%	44	3.36	.78
Zelf regelen daglicht	26%	27%	47%	96	3.21	.83	2%	16%	82%	50	3.80	.45	26%	26%	49%	43	3.23	.84
Verlichting	14%	35%	51%	97	3.36	.72	2%	18%	80%	50	3.78	.46	16%	23%	61%	44	3.45	.76
Zelf regelen verlichting	32%	25%	43%	97	3.11	.86	8%	27%	65%	49	3.57	.65	25%	25%	50%	44	3.25	.84
Spiegeling beeldscherm	11%	35%	54%	97	3.42	.69	0%	24%	76%	50	3.76	.43	14%	43%	43%	44	3.30	.70
Akoestiek	20%	41%	39%	97	3.20	.74	8%	22%	70%	50	3.62	.64	16%	39%	45%	44	3.30	.73
Geluid klimaatinstallatie	14%	34%	52%	97	3.37	.73	2%	29%	69%	49	3.67	.52	11%	43%	45%	44	3.34	.68

	Case 7						Case 8						Totaal					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Temperatuur	55%	22%	23%	852	2.69	.83	59%	17%	24%	71	2.65	.85	48%	22%	30%	1401	2.82	.87
Ventilatie	68%	15%	17%	854	2.48	.77	79%	10%	11%	71	2.32	.67	57%	17%	25%	1402	2.68	.85
Luchtkwaliteit	69%	19%	12%	852	2.43	.69	75%	11%	14%	71	2.39	.73	56%	22%	22%	1401	2.66	.81
Zelf regelen klimaat	71%	14%	15%	848	2.45	.75	77%	13%	10%	71	2.32	.65	60%	20%	20%	1391	2.60	.80
Toetreding daglicht	26%	22%	52%	854	3.27	.84	30%	13%	57%	70	3.27	.90	21%	22%	56%	1401	3.35	.81
Zelf regelen daglicht	29%	24%	47%	848	3.18	.85	35%	14%	51%	71	3.15	.92	26%	25%	49%	1394	3.24	.83
Verlichting	26%	26%	48%	850	3.23	.83	8%	13%	79%	71	3.70	.62	19%	26%	55%	1399	3.36	.78
Zelf regelen verlichting	44%	27%	29%	849	2.85	.84	23%	18%	59%	71	3.37	.83	35%	28%	37%	1394	3.03	.85
Spiegeling beeldscherm	30%	34%	37%	847	3.07	.81	11%	28%	61%	71	3.49	.69	24%	34%	42%	1396	3.19	.79
Akoestiek	20%	42%	38%	850	3.18	.74	21%	35%	44%	71	3.23	.78	21%	40%	40%	1328	3.19	.75
Geluid klimaatinstallatie	13%	47%	40%	850	3.27	.68	15%	35%	49%	71	3.34	.74	12%	42%	46%	1396	3.34	.68

Tabel 3.11 Ondersteuning arbeidsproductiviteit

	Case 1						Case 2						Case 3					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Bureauwerk	7%	22%	71%	87	3.64	.61							25%	32%	43%	69	3.19	.81
Telefoneren	21%	29%	51%	87	3.30	.79	27%	37%	36%	129	3.09	.79	42%	36%	22%	69	2.80	.78
Archiveren	22%	46%	32%	85	3.09	.73							4%	48%	48%	69	3.43	.58
Kopiëren, faxen, printen, etc.	1%	24%	75%	87	3.74	.47												
Concentratiewerkzaamheden	26%	30%	44%	87	3.17	.82	33%	32%	35%	130	3.02	.83	51%	25%	24%	68	2.72	.83
Communicatie collega's	7%	16%	77%	86	3.70	.60	5%	23%	72%	130	3.66	.58	14%	19%	67%	69	3.52	.74
Communicatie leidinggevenden	22%	29%	49%	86	3.27	.80	11%	37%	52%	130	3.42	.68	7%	35%	58%	69	3.51	.63
Communicatie externen	5%	38%	57%	87	3.53	.59	12%	47%	41%	129	3.29	.67	19%	41%	40%	68	3.21	.74
Formeel overleg	2%	15%	83%	87	3.80	.45	2%	35%	63%	123	3.62	.52	7%	43%	50%	68	3.43	.63
Informeel overleg	1%	15%	84%	87	3.83	.41	5%	28%	66%	128	3.61	.59	3%	39%	58%	69	3.55	.56
Kantoor stimuleert leveren werk hoge kwaliteit	24%	36%	40%	86	3.15	.79	25%	36%	39%	129	3.14	.79	38%	41%	21%	68	2.82	.75
Werkomgeving stimuleert productiviteit	23%	30%	47%	87	3.24	.81							44%	31%	25%	68	2.81	.82

	Case 4						Case 5						Case 6					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	D	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Bureauwerk	12%	34%	54%	97	3.41	.70	16%	29%	55%	49	3.39	.76	7%	32%	61%	44	3.55	.63
Telefoneren	11%	37%	52%	97	3.40	.69	18%	29%	53%	49	3.35	.78	7%	41%	52%	44	3.45	.63
Archiveren	33%	46%	21%	97	2.88	.73	27%	47%	27%	49	3.00	.74	23%	52%	25%	44	3.02	.70
Kopiëren, faxen, printen, etc.	18%	33%	49%	97	3.32	.76	4%	33%	63%	49	3.59	.57	18%	27%	55%	44	3.36	.78
Concentratiewerkzaamheden	36%	33%	31%	97	2.95	.82	31%	39%	31%	49	3.00	.79	32%	43%	25%	44	2.93	.76
Communicatie collega's	11%	30%	59%	97	3.47	.69	4%	22%	73%	49	3.69	.55	11%	25%	64%	44	3.52	.70
Communicatie leidinggevenden	14%	42%	43%	97	3.29	.71	10%	41%	49%	49	3.39	.67	7%	43%	50%	44	3.43	.62
Communicatie externen	25%	43%	32%	97	3.07	.75	12%	47%	41%	49	3.29	.68	5%	52%	43%	44	3.39	.58
Formeel overleg	33%	32%	35%	97	3.02	.83	6%	43%	51%	49	3.45	.61	25%	34%	41%	44	3.16	.81
Informeel overleg	24%	41%	35%	97	3.11	.76	2%	39%	59%	49	3.57	.54	16%	41%	43%	44	3.27	.73
Kantoor stimuleert leveren werk hoge kwaliteit	61%	28%	11%	97	2.51	.69	12%	41%	47%	49	3.35	.69	27%	55%	18%	44	2.91	.68
Werkomgeving stimuleert productiviteit	48%	36%	15%	97	2.67	.73	22%	43%	35%	49	3.12	.75	23%	57%	20%	44	2.98	.66

	Case 7						Case 8						Totaal					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Bureauwerk	13%	30%	57%	852	3.44	.71	6%	20%	75%	71	3.69	.58	13%	29%	58%	1272	3.46	.71
Telefoneren	14%	34%	52%	852	3.38	.72	28%	17%	55%	71	3.27	.88	17%	33%	49%	1401	3.32	.75
Archiveren	12%	52%	37%	836	3.25	.65	23%	42%	35%	71	3.13	.75	15%	50%	35%	1254	3.20	.68
Kopiëren, faxen, printen, etc.	17%	39%	43%	839	3.26	.73	24%	30%	46%	71	3.23	.81	16%	36%	47%	1190	3.31	.73
Concentratiewerkzaamheden	30%	34%	36%	859	3.06	.81	43%	17%	40%	70	2.97	.92	32%	32%	35%	1407	3.03	.82
Communicatie collega's	8%	27%	65%	857	3.57	.64	11%	18%	70%	71	3.59	.69	8%	25%	67%	1406	3.58	.64
Communicatie leidinggevenden	12%	37%	51%	858	3.39	.69	17%	28%	55%	71	3.38	.76	12%	37%	51%	1407	3.38	.70
Communicatie externen	14%	38%	48%	852	3.33	.71	23%	42%	35%	71	3.13	.75	14%	41%	45%	1400	3.31	.71
Formeel overleg	18%	38%	43%	848	3.25	.74	37%	21%	41%	70	3.04	.89	17%	36%	47%	1389	3.30	.74
Informeel overleg	13%	35%	51%	849	3.38	.71	11%	32%	56%	71	3.45	.69	12%	34%	54%	1397	3.43	.69
Kantoor stimuleert leveren werk hoge kwal.	37%	40%	23%	810	2.86	.77	51%	23%	27%	71	2.76	.85	36%	38%	26%	1357	2.89	.78
Werkomgeving stimuleert productiviteit	35%	40%	24%	837	2.89	.77	49%	24%	27%	71	2.77	.85	36%	38%	26%	1256	2.90	.78

Tabel 3.12 c1 Spreiding in Rapportcijfers

	Case 1						Case 2						Case 3					
	<4	4-6	>6	Totaal			<4	4-6	>6	Totaal			<4	4-6	>6	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Rapportcijfer organisatie	2%	28%	69%	85	3.67	.52												
Idem Werk	0%	22%	78%	81	3.78	.42							15%	18%	66%	65	3.51	.75
Idem Faciliteiten							3%	24%	72%	115	3.69	.54	17%	27%	56%	59	3.39	.77
Idem ondersteuning productiviteit	5%	34%	61%	82	3.56	.59	2%	28%	69%	123	3.67	.52	12%	29%	58%	65	3.46	.71
Idem implementatieproces	3%	44%	54%	80	3.51	.55	5%	40%	54%	114	3.49	.60						

	Case 4						Case 5						Case 6					
	<4	4-6	>6	Totaal			<4	4-6	>6	Totaal			<4	4-6	>6	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Rapportcijfer organisatie	8%	25%	68%	93			2%	33%	65%	49			2%	19%	79%	43		
Idem werk	0%	27%	73%	88			0%	17%	83%	46			0%	29%	71%	42		
Idem faciliteiten	16%	55%	28%	92			2%	26%	72%	46			0%	45%	55%	42		
Idem huidige huisvesting totaal	22%	51%	27%	89			2%	24%	73%	49			0%	34%	66%	41		
Idem ondersteuning productiviteit	12%	51%	37%	92			0%	28%	72%	46			0%	42%	58%	43		
Idem implementatieproces	33%	57%	10%	81			4%	65%	30%	46			7%	50%	43%	30		

	Case 7						Case 8						Totaal					
	<4	4-6	>6	Totaal			<4	4-6	>6	Totaal			<4	4-6	>6	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Rapportcijfer organisatie	3%	20%	77%	815			3%	25%	72%	67			4%	21%	75%	1155		
Idem werk	1%	17%	82%	822			3%	22%	75%	69			2%	19%	79%	1216		
Idem faciliteiten	4%	42%	54%	813			4%	41%	54%	68			5%	40%	55%	1238		
Idem huidige huisvesting totaal	11%	49%	40%	809			15%	45%	40%	67			11%	47%	42%	1058		
Idem ondersteuning productiviteit	8%	43%	50%	784			10%	47%	43%	70			7%	41%	52%	1308		
Idem implementatieproces													11%	49%	40%	351		

Tabel 3.12 c2 Overall waardering per case, uitgedrukt in een gemiddeld rapportcijfer

Case	1	2	3	4	5	6	7	8
Organisatie	6,9			6,6	6,8	7,1	6,9	6,8
Werkproces/manier van werken	6,9	6,9	6,5	7,0	7,0	7,0	7,1	7,0
Faciliteiten	6,8		6,2	5,7	6,8	6,5	6,5	6,5
Huidig/nieuw huisvestingsconcept		6,9		5,6	7,1	6,7	6,1	6,1
Productiviteit	6,7	6,8	6,3	6,0	7,1	6,7	6,3	6,3
Implementatieproces	6,5	6,4		4,9	6,1	6,2		

Tabel 3.13 Tevredenheid over het Implementatieproces

	Case 1						Case 2						Case 3					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Geïnf. over doelst. huidige werkomg.																		
Geïnf. behaalde doelst. huidige werkomg.																		
Geïnf. over doelstellingen naar hoofdzetel																		
Belangrijk geïnf. worden over verhuizing																		
Geïnformeerd over verhuizing tot nu toe																		
Belangrijk betrokken worden bij verhuispr.																		
Geleg. inbr. ideeën/suggesties tijdens pr.																		
Voldoende rekening gehouden inbreng																		
Huidige situatie geleg. inbr. ideeën verb.																		
Adequate reactie op knelp. huisvesting																		
Toegezien concept goed wordt gebruikt																		
Zelf betrokken bij verhuisproces																		

	Case 4						Case 5						Case 6					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Geïnf. over doelst. huidige werkomg.	69%	23%	8%	96	2.40	.64	40%	38%	23%	48	2.83	.78	44%	37%	20%	41	2.76	.77
Geïnf. behaalde doelst. huidige werkomg.	76%	22%	2%	96	2.26	.49	58%	27%	15%	48	2.56	.74	66%	24%	10%	41	2.44	.67
Geïnf. over doelstellingen naar hoofdzetel	44%	27%	29%	96	2.85	.85	20%	29%	51%	49	3.31	.80	22%	39%	39%	41	3.17	.77
Belangrijk geïnf. worden over verhuizing	1%	15%	84%	96	3.83	.40	0%	22%	78%	49	3.78	.42	10%	27%	63%	41	3.54	.67
Geïnformeerd over verhuizing tot nu toe	38%	35%	27%	96	2.90	.80	8%	29%	63%	49	3.55	.65	12%	44%	44%	41	3.32	.69
Belangrijk betrokken worden bij verhuispr.	18%	28%	54%	96	3.36	.77	14%	35%	51%	49	3.37	.73	43%	45%	13%	40	2.70	.69
Geleg. inbr. ideeën/suggesties tijdens pr.	58%	39%	3%	95	2.45	.56	35%	33%	33%	49	2.98	.83	26%	51%	23%	39	2.97	.71
Voldoende rekening gehouden inbreng	53%	42%	5%	93	2.53	.60	24%	47%	29%	49	3.04	.73	18%	59%	23%	39	3.05	.65
Huidige situatie geleg. inbr. ideeën verb.	52%	36%	12%	94	2.60	.69	27%	47%	27%	49	3.00	.74	13%	66%	21%	38	3.08	.59
Adequate reactie op knelp. huisvesting	67%	27%	5%	95	2.38	.59	29%	53%	18%	49	2.90	.68	21%	63%	16%	38	2.95	.61
Toegezien concept goed wordt gebruikt	48%	49%	2%	93	2.54	.54	25%	65%	10%	48	2.85	.58	10%	77%	13%	39	3.03	.49
Zelf betrokken bij verhuisproces	14%	86%	0%	96	2.86	.34	37%	61%	2%	49	2.65	.52	9%	91%	0%	43	2.91	.29

	Case 7						Case 8						Totaal					
	-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal			-	0	+	Totaal		
	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD	%	%	%	N	Gem	SD
Geïnf. over doelst. huidige werkomg.													56%	30%	15%	185	2.59	.73
Geïnf. behaalde doelst. huidige werkomg.													69%	24%	7%	185	2.38	.61
Geïnf. over doelstellingen naar hoofdzetel													33%	30%	37%	186	3.04	.84
Belangrijk geïnf. worden over verhuizing													3%	19%	78%	186	3.75	.49
Geïnformeerd over verhuizing tot nu toe													24%	35%	40%	186	3.16	.79
Belangrijk betrokken worden bij verhuispr.													22%	34%	44%	185	3.22	.79
Geleg. inbr. ideeën/suggesties tijdens pr.													45%	40%	15%	183	2.70	.72
Voldoende rekening gehouden inbreng													38%	47%	15%	181	2.78	.70
Huidige situatie geleg. inbr. ideeën verb.													37%	45%	18%	181	2.81	.72
Adequate reactie op knelp. huisvesting													47%	42%	11%	182	2.64	.67
Toegezien concept goed wordt gebruikt													34%	59%	7%	180	2.73	.58
Zelf betrokken bij verhuisproces													19%	81%	1%	188	2.82	.40

Tabel 4.3a Belang van sociale en fysieke omgevingsfactoren voor de arbeidssatisfactie

	Cases								Totaal score	
	1	2	3	4	5	6	7	8	N	Gem
Inhoud van het werk	98	90		99	99	95	97	99	1356	97
Collega's	88	76		76	78	86	85	81	1357	81
Salaris/ sec arbeidsv.	47	73		58	39	56	49	53	1357	54
Fysieke omgeving	42	36		41	46	30	41	40	1357	39
Carrière perspectief	25	21		32	39	35	44	44	1357	34
Zekerheid v/h werk	25	49		32	33	30	25	29	1357	32
Supervisie	34	15		28	29	44	31	29	1357	30
Bedrijfsbeleid	25	18		14	22	9	10	15	1357	16
Anders	7			9	8	12	6	4	1230	8

Vermeld is het percentage dat het aspect tot de vier meest bepalende aspecten rekent;
In case 3 is de desbetreffende vraag niet gesteld.

Bijlage 2: Interne betrouwbaarheid en samenhang

1. Functionaliteit en ergonomie

Binnen deze schaal zijn de volgende dertien items onderzocht op onderlinge samenhang:

- Ruimten formeel overleg
- Ruimten informeel overleg
- Indeling kantoor
- Grootte werkplek
- Oppervlakte werkblad werkplek
- Positie beeldscherm, toetsenbord en muis werkplek
- Comfort bureau werkplek
- Verstelbaarheid bureau werkplek
- Comfort bureaustoel werkplek
- Verstelbaarheid bureaustoel werkplek
- Ergonomische hulpmiddelen werkplek
- Indeling werkplek
- Aanpasbaarheid van werkplek aan specifieke taken

De schaal als geheel heeft een grote mate van interne betrouwbaarheid. In statistische termen: Alpha's Cronbach = 0.88. Wanneer een van de variabelen uit de schaal verwijderd wordt, blijkt dit weinig effect te hebben op deze waarde. Met name de volgende variabelen blijken sterk te correleren (r = >0.40):

- Ruimten formeel overleg x ruimten informeel overleg
- Indeling kantoor x ruimten formeel en informeel overleg, grootte werkplek, indeling werkplek
- Indeling werkplek x indeling kantoor, grootte werkplek, oppervlakte werkblad, positie beeldscherm, toetsenbord en muis, comfort bureau, ergonomische hulpmiddelen en aanpasbaarheid werkblad aan specifieke taken
- Grootte werkplek x oppervlakte werkblad, indeling werkplek en aanpasbaarheid werkblad aan specifieke taken
- Oppervlakte werkblad x positie beeldscherm, toetsenbord en muis, comfort bureau, indeling werkplek en aanpasbaarheid werkblad aan specifieke taken
- Comfort bureau x oppervlakte werkblad, positie beeldscherm, toetsenbord en muis, verstelbaarheid bureau, ergonomische hulpmiddelen, indeling werkplek en aanpasbaarheid werkblad aan specifieke taken
- Verstelbaarheid bureau x positie toetsenbord, beeldscherm en muis, ergonomische hulpmiddelen en aanpasbaarheid werkblad aan specifieke taken
- Comfort bureaustoel x verstelbaarheid bureaustoel en ergonomische hulpmiddelen
- Ergonomische hulpmiddelen x indeling werkplek, positie beeldscherm, toetsenbord en muis, comfort en verstelbaarheid bureau en bureaustoel, en aanpasbaarheid werkblad aan specifieke taken

Ter illustratie geven we hieronder een deel van de correlatiematrix.

	Ruimten formeel overleg	Ruimten informeel overleg	Indeling kantoor	Grootte werkplek	Oppervlakte werkblad	Positie beeldscherm toetsenbord en muis
Ruimten formeel overleg	1.000	**.558**	**.409**	.247	.224	.164
Ruimten informeel overleg	**.558**	1.000	**.500**	.342	.237	.230
Indeling kantoor	**.409**	**.500**	1.000	**.453**	.327	.279
Grootte werkplek	.247	.342	**.453**	1.000	**.636**	.350
Oppervlakte werkblad	.224	.237	.327	**.636**	1.000	.514
Positie beeldscherm, toetsenbord en muis	.164	.230	.279	.350	**.514**	1.000
Comfort bureau	.169	.257	.307	.380	**.494**	**.619**

Een factoranalyse op alle dertien variabelen geeft bij drie factoren een verklaarde variantie van 64%. De eerste factor representeert vooral de indeling van het kantoor en de werkplek (indeling, grootte, comfort bureau, verstelbaarheid, oppervlakte werkblad, positie beeldscherm, toetsenbord en muis, ergonomische hulpmiddelen en aanpasbaarheid aan specifieke taken). Iets minder hoog, maar toch nog altijd met factorladingen van 0.58, dragen ook de bureaustoelen bij aan deze factor. De tweede factor representeert met name de ruimten voor formeel en informeel overleg en - met een negatieve factorlading - het comfort en de verstelbaarheid van de bureaustoelen. De derde factor geeft vrijwel hetzelfde beeld als de tweede factor.

Nadere analyse van enkele clusters van variabelen

In een volgende stap in de statistische analyse zijn enkele kleinere clusters van variabelen getoetst op interne betrouwbaarheid. Voor de drie variabelen "ruimten formeel overleg", "ruimten informeel overleg" en "indeling kantoor" is Alpha's Cronbach = 0.74. Dit is een stuk lager dan voor alle 13 variabelen gezamenlijk (0.88). Voor de acht variabelen die te maken hebben met de waardering van de werkplek, is Alpha's Cronbach met 0.87 vrijwel even hoog als voor alle 13 variabelen gezamenlijk.

Voor de twee items over waardering van de bureaustoelen (comfort en verstelbaarheid) is Cronbach's Alpha = 0.94. Dit is uitzonderlijk hoog. Voegen we aan dit tweetal de variabele "ik kan een comfortabele houding aannemen" toe, dan daalt Alpha's Cronbach naar 0,85. De onderlinge correlaties zijn vrij hoog:

- comfort bureaustoel x verstelbaarheid bureaustoel r = 0.894
- comfort bureaustoel x kan comfortabele houding aannemen r = 0.534
- verstelbaarheid bureaustoel x comfortabele houding aannemen r = 0.519

Voegen we een vierde variabele toe: "ik verstel altijd mijn meubilair", dan daalt Alpha's Cronbacht nog verder naar 0.72. De interne betrouwbaarheid van de twee items "Ik verstel altijd mijn meubilair" en "ik kan een comfortabele houding aannemen" is opvallend laag: Alpha's Cronbach = 0.24. De onderlinge correlatiecoëfficiënt is slechts 0.137. Dit alles duidt er op dat comfort, verstelbaarheid en comfortabele houding onderling wél sterk met elkaar samenhangen, maar aanzienlijk minder met het daadwerkelijk (altijd) verstellen van het meubilair. Dit stemt overeen met de correlatiecoëfficiënten:

- ik verstel altijd mijn meubilair x comfortabele houding aannemen r = 0.133
- ik verstel altijd mijn meubilair x comfort bureaustoel r = 0.090
- ik verstel altijd mijn meubilair x verstelbaarheid bureaustoel r = 0.061

2. Esthetische aspecten

Voor deze schaal is gekeken naar de interne betrouwbaarheid van de volgende vier items: materiaalgebruik, kleurgebruik, aankleding (b.v. met kunst) en de architectuur als geheel.

Voor deze vier variabelen gezamenlijk is Alpha's Cronbach = 0.88. De onderlinge correlaties zijn eveneens vrij hoog:

	Materiaal-gebruik	Kleurgebruik	Aankleding	Architectuur als geheel
Materiaalgebruik	1.000	.794	**.615**	**.623**
Kleurgebruik	**.794**	1.000	**.669**	**.586**
Aankleding	**.615**	**.669**	1.000	**.541**
Architectuur als geheel	**.623**	**.586**	**.541**	1.000

3. Auditieve privacy

de drie items "niet gehoord kunnen worden", "niet gezien kunnen worden" en "niet gestoord door geluiden" hebben een interne betrouwbaarheid van Alpha's Cronbach = 0.83. De correlaties zijn eveneens hoog.

	Niet gehoord kunnen worden	Niet gezien kunnen worden	Niet gestoord door geluiden
Niet gehoord kunnen worden	1.000	**.600**	**.709**
Niet gezien kunnen worden	**.600**	1.000	.573
Niet gestoord door geluiden	**.709**	**.573**	1.000

4. Delen van werkplekken en mate van transparantie

De zeven items die betrekking hebben op het vinden van een werkplek, het delen van werkplekken en de mate van openheid en transparantie op interne betrouwbaarheid analyseren, hebben een Alpha's Cronbach van 0,49. Dit is vrij laag en onder de norm voor interne betrouwbaarheid. Een aantal correlatiecoëfficiënten is eveneens vrij laag.

	Ik vind meestal de werkplek die ik graag wil	Ik vind altijd een werkplek	Ik vind het niet prettig werken als alle werkplekken bezet zijn	Ik kan op de werkplek vertrouwelijk omgaan met informatie	Ik mis een eigen werkplek	Inrichting werkt inspirerend	Prettige mate van openheid en transparantie
Ik vind meestal de werkplek die ik graag wil	1.000	.236	.092	**.445**	-.245	.286	**.458**
Ik vind altijd een werkplek	.236	1.000	-.066	.342	-.292	.215	.213
Ik vind het niet prettig werken als alle werkplekken bezet zijn	.092	-.066	1.000	-.071	.193	-.093	.033
Ik kan op de werkplek vertrouwelijk omgaan met informatie	**.445**	.342	-.071	1.000	-.371	.261	.369
Ik mis een eigen werkplek	-.245	-.292	.193	-.371	1.000	.018	-.121
Inrichting werkt inspirerend	.286	.215	-.093	.261	.018	1.000	**.756**
Prettige mate van openheid en transparantie	**.458**	.213	.033	.369	-.121	**.756**	1.000

Beperken we ons tot het oordeel over de twee stellingen "Inrichting werkt inspirerend" Er is een prettige mate van openheid en transparantie" en de waardering van openheid en transparantie, dan laten deze drie variabelen gezamenlijk een Alpha's Cronbach zien van 0.70. Kennelijk zijn openheid en transparantie en beleving van de werkplekken sec twee min of meer onafhankelijke dimensies. Een verdere inkadering tot alleen het oordeel over beide stellingen doet Alpha's Cronbach stijgen tot 0.77.

"Ik kan op de werkplek omgaan met vertrouwelijke informatie" en het oordeel over "persoonlijke archiefruimte" geven weer een lage Alpha's Cronbach van slechts 0.301. De onderlinge correlatie is slechts 0.178. Voegen we het item "ruimte voor persoonlijke attributen" toe, dan stijgt Alpha's Cronbach tot 0.50.

5. Waardering van ICT faciliteiten

De interne betrouwbaarheid van de elf voorgelegde items over ICT is vrij hoog. Alpha's Cronbach = 0.84. De onderlinge correlaties zijn eveneens vrij hoog.

	Com-puters	Laptops	Presentatie hulp-middelen	Digitale foto-grafie	Gebruiks-gemak telefoon	Kopieer machine printer fax	Afstand kopieer-machin printer fax	Soft-ware	Netwerk stabili-teit en snelheid	Hulp bij hard- en software problemen	Hulp bij introductie nieuwe software
Computers	1.000	**.677**	.387	**.487**	.080	.025	.261	**.530**	**.639**	**.457**	.262
Laptops	**.677**	1.000	**.594**	.373	.177	.259	.360	**.554**	**.533**	**.477**	.323
Presentatie-hulp-middelen	.387	**.594**	1.000	**.461**	.189	.227	.212	.380	.307	.339	.245
Digitale fotografie	**.487**	.373	**.461**	1.000	.343	.005	.142	.333	**.429**	.284	.126
Gebruiks-gemak telefoon	.080	.177	.189	.343	1.000	.317	.276	.339	.175	.003	-.021
Kopieer-machine, printer, fax	.025	.259	.227	.005	.317	1.000	**.602**	.122	.133	.087	.128
Afstand kopieer-machine, printer, fax	.261	.360	.212	.142	.276	**.602**	1.000	.244	.235	.272	.216
Software	**.530**	**.554**	.380	.333	.339	.122	.244	1.000	**.569**	.291	.335
Netwerk (stabiliteit, snelheid)	**.639**	**.533**	.307	**.429**	.175	.133	.235	**.569**	1.000	.397	.335
Hulp bij hard- en software problemen	**.457**	**.477**	.339	.284	.003	.087	.272	.291	.397	1.000	**.741**
Hulp bij introductie nieuwe software	.262	.323	.245	.126	-.021	.128	.216	.335	.335	**.741**	1.000

6. Waardering diensten

De interne betrouwbaarheid op de 13 voorgelegde items over waardering van de diensten is 0.77. De onderlinge correlaties zijn overwegend vrij laag. De grootste correlaties zijn gevonden bij de volgende items:

- reserveren vergaderruimte x reservering ruimte projectgroepen r = 0.742
- reserveren vergaderruimte x vertrekking presentatiemiddelen r = 0.742
- werkplekken voldoende schoon/opgeruimd x schoonmaken r = 0.742
- receptie x beveiliging/bewaking r = 0.345
- receptie x openingstijden gebouw r = 0.329
- openingstijden gebouw x waardering helpdesk r = 0.335
- waardering helpdesk x waardering lunchruimte r = 0.310
- waardering lunchruimte x waardering koffie/thee automaten r = 0.395

Dit lijkt er op te wijzen dat de reservering van vergaderruimten en reserveren van ruimte voor projectgroepen min of meer hetzelfde meten. Hetzelfde geldt voor "werkplekken voldoende schoon en opgeruimd" en het meer algemene "schoonmaken". Alpha's Cronbach voor deze twee variabelen is niet minder dan 0.83.

Beperken we ons tot de drie variabelen "receptie", "postbezorging", en "openingstijden gebouw", dan daalt Alpha's Cronbach fors, tot 0.55. Nemen we daarentegen de vier variabelen samen, die betrekking hebben of het verstrekken van faciliteiten - van vergaderruimten, ruimte voor projectgroepen, presentatiehulpmiddelen, en faciliteiten buiten kantoor - dan is Alpha's Cronbach met 0.73 bijna net zo hoog als voor de 13 diensten gezamenlijk. Dit pleit er voor om van deze vier items één (sub)schaal te maken. Een andere optie is om dit te doen voor de drie eerstgenoemde items, en "faciliteiten buiten kantoor" hier buiten te laten. In dat geval neemt Alpha's Cronbach toe tot 0.80.

Hoewel de waardering van de lunchruimte en van de koffie- en thee automaten in verhouding tot veel andere variabelen relatief hoog correleren, is de samenhang onvoldoende om deze variabelen in één schaal onder te brengen: Alpha's Cronbach is dan slechts 0.60, dit is lager dan de algemeen geaccepteerde norm van 0.70.

7. Uitstraling en imago

De interne betrouwbaarheid voor zeven items op het thema uitstraling en imago vertonen een hoge mate van interne betrouwbaarheid. Alpha's Cronbach is hiervoor niet minder dan 0.92. De correlaties tussen de afzonderlijke items zijn eveneens vrij hoog.

	Ik ben trots op onze huisvesting	Werkomgeving is aantrekkelijk voor klanten en bezoekers	Werkomgeving is wervend voor sollicitanten	Werkomgeving is positief voor imago organisatie	Werkomgeving is prima visitekaartje voor organisatie
Ik ben trots op onze huisvesting	1.000	.599	.597	.635	.621
Werkomgeving is aantrekkelijk voor klanten en bezoekers	.599	1.000	.681	.762	.740
Werkomgeving is wervend voor sollicitanten	.597	.681	1.000	.706	.724
Werkomgeving is positief voor imago organisatie	.635	.762	.706	1.000	.817
Werkomgeving is prima visitekaartje voor organisatie	.621	.740	.724	.817	1.000

8. Veiligheid en gezondheid

De interne betrouwbaarheid op drie items rond veiligheid en gezondheid geeft een Alpha's Cronbach van 0.61.Dit is te laag voor een intern consistente schaal. De correlaties tussen de drie items zijn eveneens relatief laag.

	Ik kan hier veilig werken	Werkomgeving heeft geen negatief effect op gezondheid	Als ik ziek ben, heeft dat te maken met huisvesting
Kan hier veilig werken	1.000	.273	.222
Werkomgeving heeft geen negatief effect op gezondheid	.273	1.000	**.508**
Als ik ziek ben, heeft dat te maken met huisvesting	.222	**.508**	1.000

9. Binnenklimaat

De verschillende items op het thema binnenklimaat vertonen een hoge mate van interne betrouwbaarheid. Voor de 11 onderscheiden items gezamenlijk is Alpha's Cronbach = 0.88. De onderlinge correlaties zijn overwegend vrij hoog.

	Tempe-ratuur	Venti-latie	Lucht-kwaliteit	Zelf regelen klimaat	Toetreding daglicht	Zelf regelen daglicht	Verlichting	Zelf regelen verlichting	Spiegeling beeld-scherm	Akoestiek	Geluid klimaat-installatie
Temperatuur	1.000	**.722**	**.665**	**.623**	.366	.319	.353	.332	.318	.323	.326
Ventilatie	**.722**	1.000	**.861**	**.692**	.380	.356	.381	.386	.356	.326	.345
Lucht-kwaliteit	**.665**	**.861**	1.000	**.673**	.378	.350	.391	.392	.347	.314	.326
Zelf regelen klimaat	**.623**	**.692**	**.673**	1.000	.365	.381	.334	.379	.320	.320	.282
Toetreding daglicht	.366	.380	.378	.365	1.000	**.744**	**.423**	.325	.384	.326	.308
Zelf regelen daglicht	.319	.356	.350	.381	**.744**	1.000	**.422**	.352	.382	.329	.295
Verlichting	.353	.381	.391	.334	**.423**	**.422**	1.000	**.650**	**.426**	.340	.312
Zelf regelen verlichting	.332	.386	.392	.379	.325	.352	**.650**	1.000	**.425**	.310	.296
Spiegeling beeldscherm	.318	.356	.347	.320	.384	.382	**.426**	**.425**	1.000	.395	.392
Akoestiek	.323	.326	.314	.320	.326	.329	.340	.310	.395	1.000	**.437**
Geluid klimaat-installatie	.326	.345	.326	.282	.308	.295	.312	.296	.392	.437	1.000

10. Impact werkomgeving op gepercipieerde arbeidsproductiviteit

Voor de onderstaande acht stellingen geeft een toets op interne betrouwbaarheid een Cronbach's Alpha van 0.69. Dit is op de grens van wat toelaatbaar is om van een homogene schaal te mogen spreken. De onderlinge correlaties variëren van 0.04 tot 0.58. In onderstaande matrix zijn alle correlatiecoëfficiënten > 0.5 vet gemarkeerd. De hoogste correlaties zijn te zien tussen de items die meten of men de omgeving als inspirerend en stimulerend ervaart.

	Ons kantoor stimuleert tot werk van hoge kwaliteit	Een innovatief kantoor past bij de organisatie	Voldoende uitwisseling kennis en ervaring	Werk-omgeving stimuleert communicatie met collega's	Werk-omgeving stimuleert mijn productiviteit	Ik voel me verantwoorde-lijk voor mijn werk	Ik voel me vrij in mijn doen en laten	Ons gebouw is een prettige ruimte om in te werken
Ons kantoor stimuleert tot werk van hoge kwaliteit	1.000	.055	.282	.355	**.574**	.055	.205	**.552**
Een innovatief kantoor past bij de organisatie	.055	1.000	.045	.057	.042	.015	.028	.053
Voldoende uitwisseling kennis en ervaring	.282	.045	1.000	**.436**	.287	.085	.143	.249
Werkomgeving stimuleert communicatie met collega's	.355	.057	**.436**	1.000	**.413**	.072	.163	.377
Werkomgeving stimuleert mijn productiviteit	**.574**	.042	.287	**.413**	1.000	.049	.230	**.513**
Ik voel me verantwoordelijk voor mijn werk	.055	.015	.085	.072	.049	1.000	.237	.102
Ik voel me vrij in mijn doen en laten	.205	.028	.143	.163	.230	.237	1.000	.234
Ons gebouw is een prettige ruimte om in te werken	**.552**	.053	.249	.377	**.513**	.102	.234	1.000

In een factoranalyse op de acht stellingen is een duidelijke tweedeling te zien. De eerste factor representeert de mate waarin de respondenten de werkomgeving inspirerend en stimulerend vinden. De tweede factor heeft veeleer te maken met autonomie c.q. ervaren vrijheid in doen en laten en eigen verantwoordelijk voelen.

	Component	
	1	2
Ons kantoor stimuleert tot het leveren van werk met hoge kwaliteit	**.768**	-.164
Een innovatief kantoor past bij de organisatie	.109	-.002
Voldoende uitwisseling kennis en ervaring	.565	-.062
Werkomgeving stimuleert communicatie met collega's	.682	-.132
Werkomgeving stimuleert mijn productiviteit	**.777**	-.157
Ik voel me verantwoordelijk voor mijn werk	.200	**.823**
Ik voel me vrij in mijn doen en laten	.424	**.612**
Ons gebouw is een prettige ruimte om in te werken	**.755**	-.068

Wanneer we variabelen "voel me verantwoordelijk" en "voel me vrij" en ook de respons op de stelling "een innovatief kantoor past bij onze organisatie" buiten beschouwing laten, dan neemt Cronbach's Alpha toe van 0.69 naar 0.77. Voor deze drie variabelen gezamenlijk Cronbach's Alpha = 0.78. Dit pleit er voor om van de acht stellingen twee subschalen te maken. Beide items "voel me verantwoordelijk" en "voel me vrij" geven daarentegen geen intern betrouwbare schaal weer. Op deze twee variabelen is Alpha's Cronbach slechts 0.37.

Communicatie en concentratie

Binnen het blokje "Ervaren arbeidsproductiviteit" is specifiek gevraagd naar de mate waarin de werkomgeving de arbeidsproductiviteit stimuleert ten aanzien van communicatie en concentratie. Op de vier voorgelegde items is Alpha's Cronbach = 0.71. Dit is net voldoende om er één schaal van te maken. Met name de correlatie tussen communicatie leidinggevenden en communicatie collega's is vrij hoog. Zonder "concentratiewerkzaamheden" stijgt Alpha's Cronbach nauwelijks, tot 0.73.

	Concentratie-werkzaamheden	Communicatie collega's	Communicatie leidinggevenden	Communicatie externen
Concentratiewerkzaamheden	1.000	.240	.268	**.416**
Communicatie collega's	.240	1.000	**.559**	**.428**
Communicatie leidinggevenden	.268	**.559**	1.000	**.441**
Communicatie externen	**.416**	**.428**	**.441**	1.000

Bureauwerkzaamheden

De interne betrouwbaarheid voor een zestal andere activiteiten geeft een Cronbach's Alpha te zien van 0.74. Ook hier zijn de onderlinge correlatiecoëfficiënten niet heel hoog, met uitzondering van de correlatie tussen bureauwerk en telefoneren.

	Bureauwerk	Telefoneren	Formeel overleg	Informeel overleg	Archiveren	Kopiëren, faxen, printen
Bureauwerk	1.000	**.558**	.304	.337	.207	.235
Telefoneren	**.558**	1.000	.386	.324	.223	.214
Formeel overleg	.304	.386	1.000	**.537**	.336	.237
Informeel overleg	.337	.324	**.537**	1.000	.281	.277
Archiveren	.207	.223	.336	.281	1.000	.356
Kopiëren, faxen, printen	.235	.214	.237	.277	.356	1.000

Delen van werkplekken, transparantie en centrale en digitale archivering.

Binnen het blokje "Ervaren arbeidsproductiviteit" is eveneens afzonderlijk gekeken naar de impact van het delen van werkplekken op de gepercipieerde productiviteit. Alpha's Cronbach op vijf items is 0.72. De correlatiematrix ziet er als volgt uit:

	Delen werkplekken sluit aan op werkprocessen	Wisselend gebruik werkplekken sluit aan op werkprocessen	Open en transparant kantoor sluit goed aan op werkprocessen	Centraal archief is goede oplossing voor onze organisatie	Digitaal archief is goede oplossing voor onze organisatie
Delen werkplekken sluit aan op werkprocessen	1.000	**.692**	.353	.241	.168
Wisselend gebruik werkplekken sluit aan op werkprocessen	**.692**	1.000	**.500**	.221	.139
Open en transparant kantoor sluit goed aan op werkprocessen	.353	**.500**	1.000	.294	.383
Centraal archief is goede oplossing voor onze organisatie	.241	.221	.294	1.000	.399
Digitaal archief is goede oplossing voor onze organisatie	.168	.139	.383	.399	1.000

Bijlage 3: WODI-publicaties

Maarleveld, M. & D.J.M. van der Voordt (2006), *Renovatie of innovatie?* Een onderzoek naar het gebruik en de beleving van twee Haagse locaties van het ministerie van LNV. Delft: Center for People and Buildings.

Volker, L. & D.J.M. van der Voordt (2005). *Werkomgevingsdiagnose-instrument. Methoden voor het meten van de prestaties van kantoorhuisvesting.* Delft: Center for People and Buildings. Integrale eindrapportage plus CD ROM.

Volker, L. & D.J.M. van der Voordt (2005). *WODI - Evaluatie Toolkit*. Delft: Center for People and Buildings. Verkorte uitgave.

Volker, L. & D.J.M. van der Vordt (2005) An Integral Tool for the Diagnostic Evaluaton of Non-Territorial Offices. In: B. Martens & A.G. Keul (eds), *Designing Social Innovation*. Göttingen: Hogrefe & Huber Publishers, 241-250.

Groot, L., L.E.M. Mascini & L. Volker (2005), *Van B tot Z*. De beleving van de huisvesting van het ministerie van Buitenlandse Zaken in Den Haag geëvalueerd. Delft: Center for People and Buildings.

Maarleveld, M., L. Volker & D. Borgman (2005). *Eén voor allen, allen voor één?* Een onderzoek naar het gebruik en de beleving van drie Haagse locaties van de Rijksgebouwendienst. Delft: Center for People and Buildings.

Volker, L. & D.J.M. van der Voordt (2004/2005). Instrumenten om prestaties van werkomgevingen te kunnen meten. *Facility Management Magazine.* Deel 1: (17), 126, december 2004, 46-51; Deel 2: (18), 127, februari 2005, 50-55.

Volker, L. & D.J.M. van der Voordt (2004). *Flexen in Forum Flex*. Een onderzoek naar de beleving van het innovatieve kantoorconcept van het Centrum voor Facilitaire Dienstverlening van de Belastingdienst in Utrecht. Delft: Center for People and Buildings.

Ree, H.J. van, D.J.M. van der Voordt & L. Volker (2004). *Van vast naar flexibel.* Een onderzoek naar de beleving van het innovatieve kantoorconcept van de VROM inspectie Zuid West te Rotterdam. Delft: Center for People and Buildings.

Wanner, J. & L. Volker (2004). *Van binnenstad naar haven.* Een onderzoek naar de beleving van een innovatief kantoorconcept voor de Kamer van Koophandel Rotterdam, regiokantoor Dordrecht. Delft: Center for People and Buildings.

Volker, L. & Theo van der Voordt (2003). Een kijkje in de keuken van de Kamer. *Facility Management Magazine* (16) 116, december 2003, 71-75.

Volker, L. & D.J.M. van der Voordt (2003).*Van Beurs naar Blaak*. Een onderzoek naar de beleving van het innovatieve kantoorconcept van de Kamer van Koophandel te Rotterdam. Delft: Center for People and Buildings.

Bijlage 4: Center for People and Buildings

De stichting kenniscentrum Center for People and Buildings (CfPB) is een kenniscentrum dat zich richt op de relatie tussen mens, werk en werkomgeving met als doel het bevorderen van onderzoek, productontwikkeling en kennisoverdracht op dit gebied. Het CfPB is opgericht in 2001 door de Rijksgebouwendienst, de Technische Universiteit Delft en de ABN AMRO bank. Momenteel ontvangt het CfPB ook steun van de Belastingdienst en een groot aantal publieke en private organisaties in en buiten Nederland. Het kenniscentrum werkt voor en met bedrijven en instellingen. Daarnaast bevordert het CfPB multidisciplinaire samenwerking tussen leerstoelen van verschillende universiteiten onderling en de beroepspraktijk voor zover het de relatie tussen mensen, werk en werkomgeving betreft.

Kernactiviteiten
De genoemde doelstellingen worden bereikt door een drietal kernactiviteiten.
Het opsporen van relevante behoeften aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs.
Het initiëren, begeleiden en uitvoeren of doen uitvoeren van fundamenteel en toegepast wetenschappelijk onderzoek en ontwikkeling; bij voorkeur resulterend in praktisch toepasbare kennis en instrumenten.
Het overdragen van de opgedane kennis middels publicaties, lezingen en presentaties, werkconferenties en praktisch toepasbare instrumenten.

Rollen
Ten aanzien van het inventariseren van de behoefte aan kennis treedt het CfPB vooral op als initiator of als intermediair. Waar het gaat om kennis maken, vervult zij de rol van producent, als ook van regisseur indien onderzoeksprojecten worden uitbesteed. Op het gebied van kennisdeling treedt het CfPB op als uitgever van onderzoekspublicaties, organisator van werkconferenties, en presentator van lezingen en workshops. In (her)huisvestingsprojecten participeert het CfPB vaak als coach of reflectant.

Onderzoeksresultaten
De resultaten van het onderzoek zijn openbaar en mogen (geanonimiseerd) gebruikt worden voor wetenschappelijke doeleinden en publicaties. Gegevens uit enquêtes kunnen niet worden herleid naar individuele personen. Daarmee is anonimiteit van de respondenten gewaarborgd.