Evaluatie werkconcept

Gemeente Noordoostpolder, 23 januari 2015

gemeente NOORDOOSTPOLDER

Colliers INTERNATIONAL

Context

Evaluatie werkconcept

De gemeente Noordoostpolder heeft een nieuwe manier van werken ingevoerd en een hierbij passende werkomgeving gecreëerd. Begin 2014 zijn alle medewerkers aan het werk gegaan conform de uitgangspunten van de nieuwe manier van werken. Om te achterhalen wat HNW heeft opgebracht en verder kan opbrengen is er een evaluatie uitgevoerd.

Middels deze evaluatie is inzicht verkregen in de ervaringen met de nieuwe de nieuwe manier van werken en in het gebruik van de nieuwe werkomgeving. De resultaten leiden tot aanbevelingen voor verdere optimalisatie.

In dit document worden de resultaten beschreven en vertaald naar optimalisatie punten. Eerst worden algemene bevindingen getoond. Vervolgens wordt dieper ingegaan op de resultaten op het vlak van Bricks, Bytes en Behaviour gevolgd door de belangrijkste opbrengsten. Tot slot wordt de vertaling gemaakt naar concrete aanbevelingen over verdere optimalisatie.

Confidential – Colliers International 2014

Inhoudsopgave

1. Algemene bevindingen
2. Resultaten Bricks
3. Resultaten Behaviour
4. Resultaten Bytes
5. Opbrengsten werkconcept
6. Conclusie en optimalisatiepunten
7. Aanbevelingen

Bijlage 1: Bricks elementen selectie ‘Gebouwdeel’
Bijlage 2: Bricks selectie ‘bekend met oude situatie’

Confidential – Colliers International 2014

Algemene bevindingen

Algemene bevindingen

Legenda

In de presentatie van de resultaten worden afkortingen gebruikt van afdelingen en gebouwdelen. Onderstaand de legenda.

Afdeling	Naam	Respondenten
ADV	Advies	21
BEL	Belastingen	9
PRJ	Directieprojecten	3
DIR	Directieteam	2
FPC	Financial planning & control	14
GRF	Griffie	1
INF	Informatie	22
ING	Ingenieursbureau	23
KCC	Klant Contact Centrum	8
MO	Maatschappelijke Ontwikkeling	16
RO	Ruimtelijke ontwikkeling	11
SO	Service & Ondersteuning	24
VTH	Vergunningen Toezicht en Handhaving	24
WIZ	Werk, Inkomen & Zorg	26
Totaal		**204**

Gebouw	Naam	Respondenten
BVL	Bestuursvleugel	25
GRF	Griffie	2
HV1	Hoogbouw 1e verdieping	35
HV2	Hoogbouw 2e verdieping	44
HV3	Hoogbouw 3e verdieping	49
HBG	Hoogbouw begane grond	35
WSL	Wisselend	14
Totaal		**204**

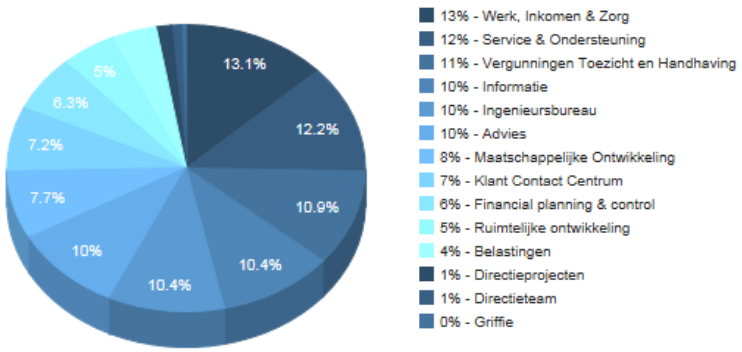
Confidential – Colliers International 2014

Algemene bevindingen

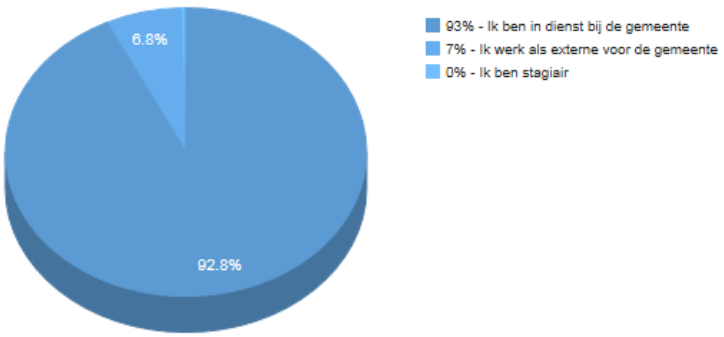
Respons

- De meting is door 221 medewerkers ingevuld, waarvan 204 volledig;
- De totale populatie bestaat uit ongeveer 360 medewerkers. Dit betekent dat de respons 61% bedraagt;
- Op basis van de respons kan geconcludeerd worden dat met een betrouwbaarheid percentage van 95% de foutmarge 4,14% bedraagt. Met andere woorden de resultaten uit vragenlijst zijn representatief voor de pilot;
- 7% van de respondenten werkt als externe bij de Gemeente Noordoostpolder.

1. Voor welk cluster werk je?



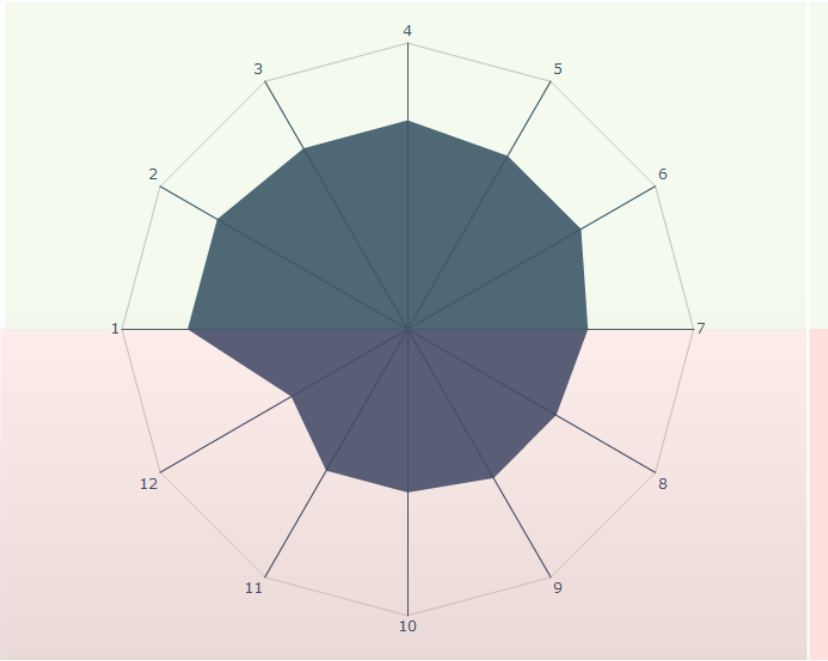
4. Ben je in dienst bij de Gemeente Noordoostpolder of ben je ingehuurd als externe?



Confidential – Colliers International 2014

Algemene bevindingen

Beoordeling nieuwe manier van werken



1. Ik kan mijn werk en verloftijden in overleg zelf bepalen
2. Ik kan mijn werk zelf indelen
3. Ik beschik over de juiste applicaties op het netwerk om mijn functie uit te voeren
4. Ik beschik over de juiste ICT devices (i-pad, i-Phone, dect telefoon) om mijn functie uit te voeren
5. Ik mag van mijn leidinggevende zelf bepalen waar ik mijn werk uitvoer
6. Mijn leidinggevende weet waar ik mee bezig ben
7. Ik ervaar keuzevrijheid in de locatie waar ik werk
8. Ik kan productief werken in de nieuwe werkomgeving
9. De HR gesprekken ondersteunen de nieuwe manier van werken
10. Ik heb keuzevrijheid in het kiezen van een werkplek die past bij mijn activiteiten
11. Ik werk regelmatig buiten de kantooromgeving (thuis of elders)
12. Ik word door de nieuwe werkomgeving gestimuleerd om samen te werken

Toelichting

- Bovenstaande afbeelding laat de meest positief beoordeelde elementen en minst positief beoordeelde elementen zien. De bovenste 6 elementen zijn het meest positief beoordeeld en hebben een gemiddelde score van 7,3 op een schaal van 10.
- De onderste 6 elementen in het rode vlak zijn het minst positief beoordeeld (gemiddeld 5,6) en voornamelijk huisvesting gerelateerd.
- Het minst positief beoordeelde element scoort een 4,6.

Confidential – Colliers International 2014

Algemene bevindingen

Beoordeling nieuwe manier van werken

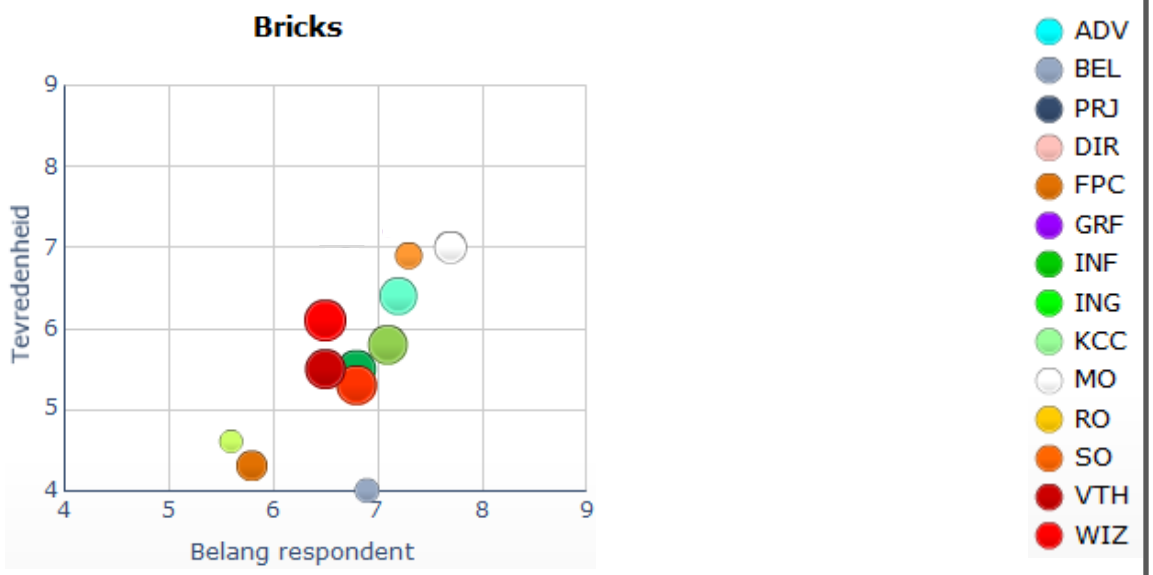
Toelichting

- Behaviour en Bytes elementen worden het meest positief beoordeeld waarbij het grootste belang gehecht wordt aan Bytes elementen.
- Bricks elementen worden significant minder positief beoordeeld. Aan Bricks elementen wordt minder belang gehecht in vergelijking met Bytes en Behaviour elementen.
- Gemeente Noordoostpolder scoort in vergelijking met andere overheids organisaties gelijk op het vlak van Behaviour, significant hoger op het vlak Bytes en lager op het vlak van Bricks.

Confidential – Colliers International 2014

Algemene bevindingen

Verschillen tussen clusters Bricks



Clusters met < 5 respondenten zijn uit het overzicht gefilterd

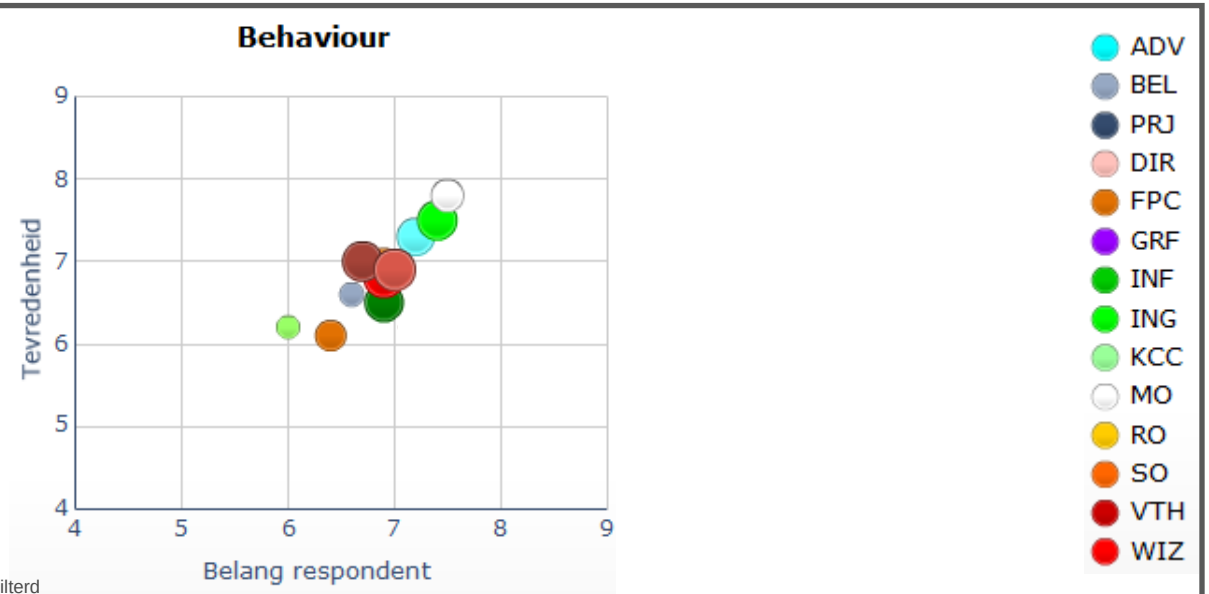
Toelichting

- De tevredenheid over Bricks elementen loopt uiteen voor de verschillende clusters.
- Maatschappelijke Ontwikkeling is het meest tevreden (score 7) en hecht het meeste belang aan Bricks elementen
- Het minst positief zijn de clusters Belastingen (score 3,6) en Financial Planning & Control (score 4,3). Zij zijn voornamelijk minder tevreden over de mate waarin de werkomgeving samenwerken stimuleert.

Confidential – Colliers International 2014

Algemene bevindingen

Verschillen tussen clusters Behaviour



Clusters met < 5 respondenten zijn uit het overzicht gefilterd

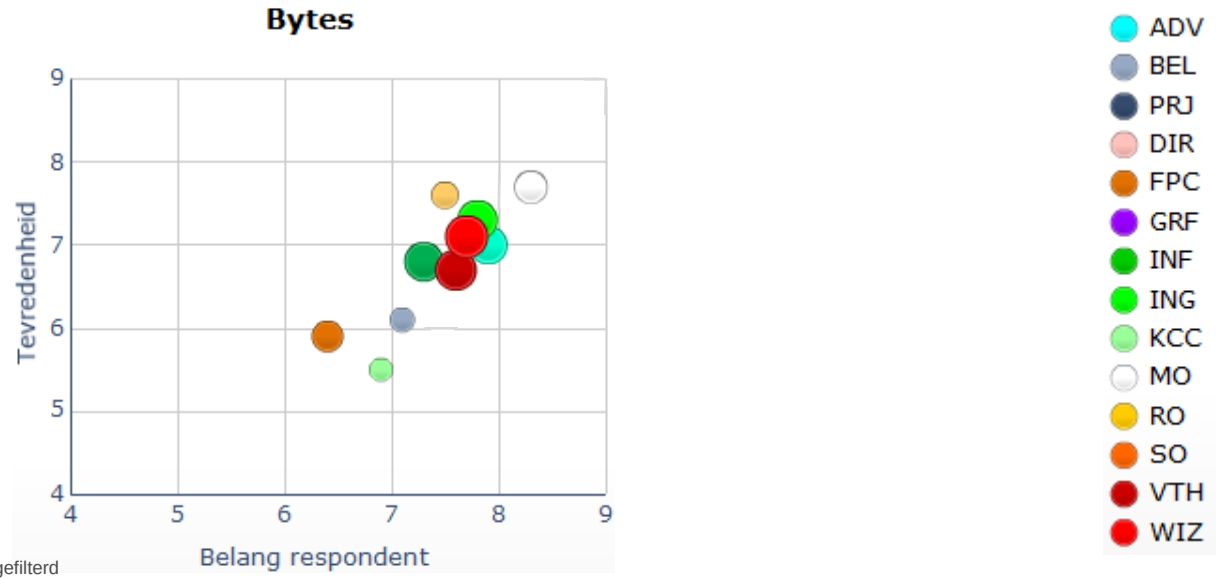
Toelichting

- De tevredenheid over Behaviour elementen is in grote lijnen hetzelfde voor de verschillende clusters.
- Financial Planning & Control is het minst tevreden over Behaviour elementen (score 6,1). Zij mogen in mindere mate dan de andere clusters zelf bepalen waar zij werk uitvoeren en kunnen in mindere mate het werk zelf indelen.

Confidential – Colliers International 2014

Algemene bevindingen

Verschillen tussen clusters Bytes



Clusters met < 5 respondenten zijn uit het overzicht gefilterd

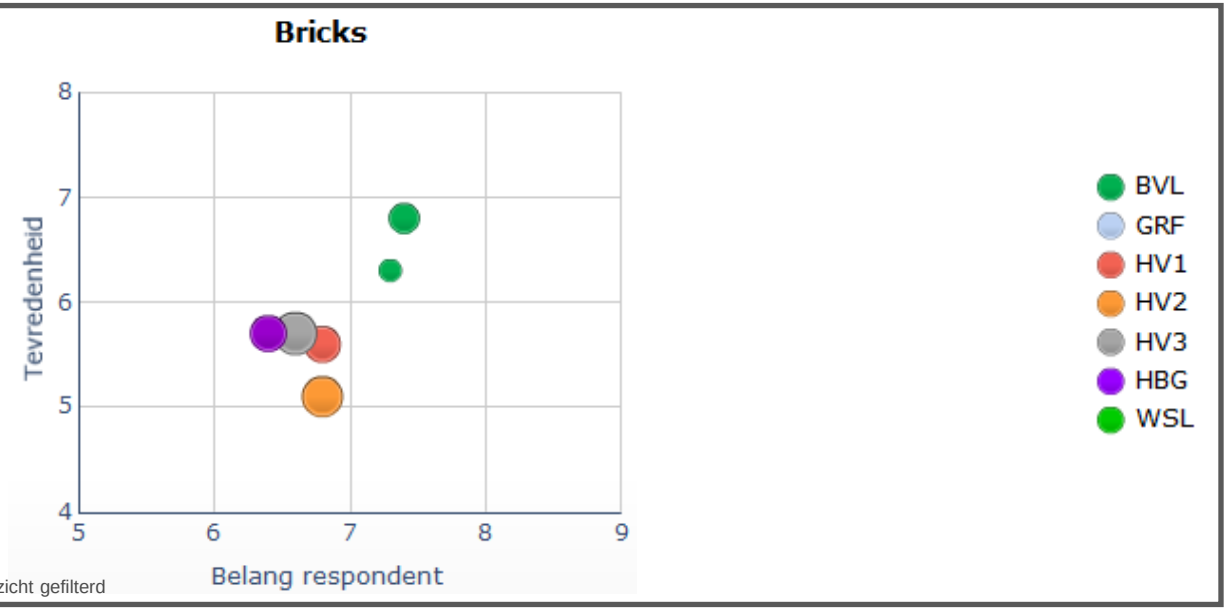
Toelichting

- Tevredenheid over Bytes elementen is in grote lijnen hetzelfde voor de verschillende clusters
- Financial Planning & Control springt eruit en is het minst tevreden over Bytes elementen (KCC buiten beschouwing) echter hechten zij ook minder belang aan Bytes elementen. Een verdiepingsslag laat zien dat FPC minder tevreden is over de mate waarin zij ondersteunt worden door ICT hulpmiddelen om plaats en tijd onafhankelijk te werken.
- De grootste tevredenheid over Bytes elementen bestaat bij Maatschappelijke Ontwikkeling (score 7,7) en Ruimtelijke ontwikkeling (score 7,6)

Confidential – Colliers International 2014

Algemene bevindingen

Verschillen tussen afdelingen Gebouwdelen



Gebouwdelen met < 5 respondenten zijn uit het overzicht gefilterd

Toelichting

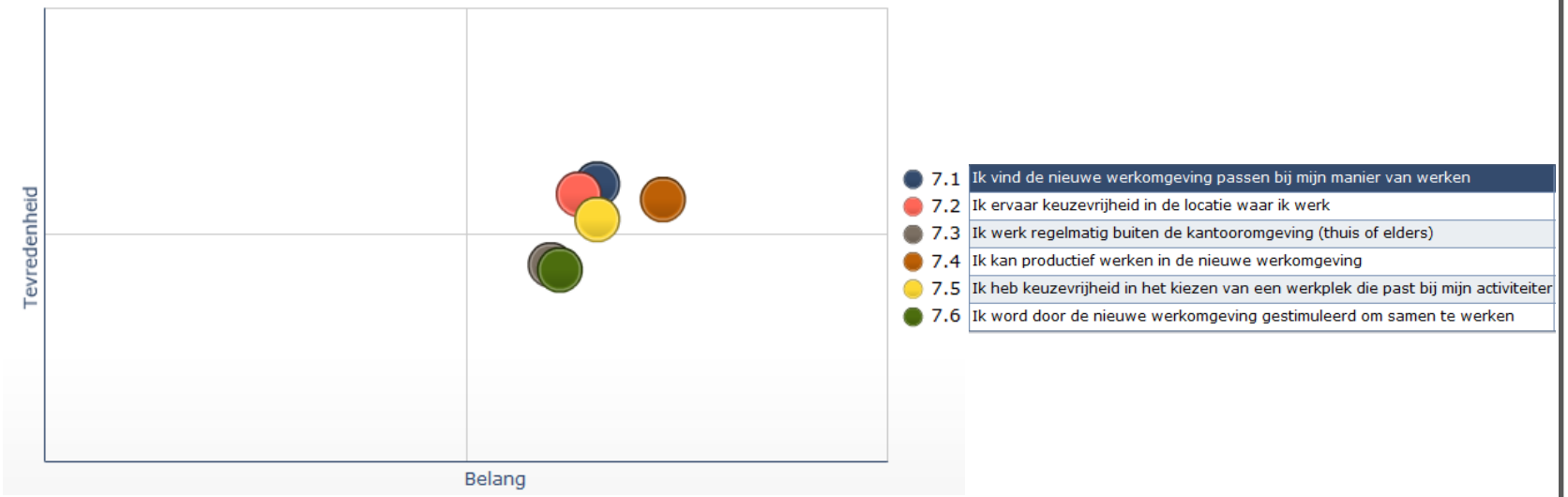
- Opvallende bevinding is dat medewerkers die op wisselende plekken in het pand werken significant meer tevreden zijn (score 6,3) over de werkomgeving in vergelijking met medewerkers werkzaam op vaak dezelfde verdiepingen .
- Medewerkers die voornamelijk werken in het gebouwdeel ‘Hoogbouw verdieping 2’ zijn het minst tevreden over huisvestingselementen (score 5,1). Een verdiepingsslag laat zien dat medewerkers die voornamelijk werkzaam zijn in gebouwdeel HV2 de werkomgeving minder vinden passen bij de manier van werken.

Confidential – Colliers International 2014

Bricks

Resultaten Bricks

Overzicht algemene elementen



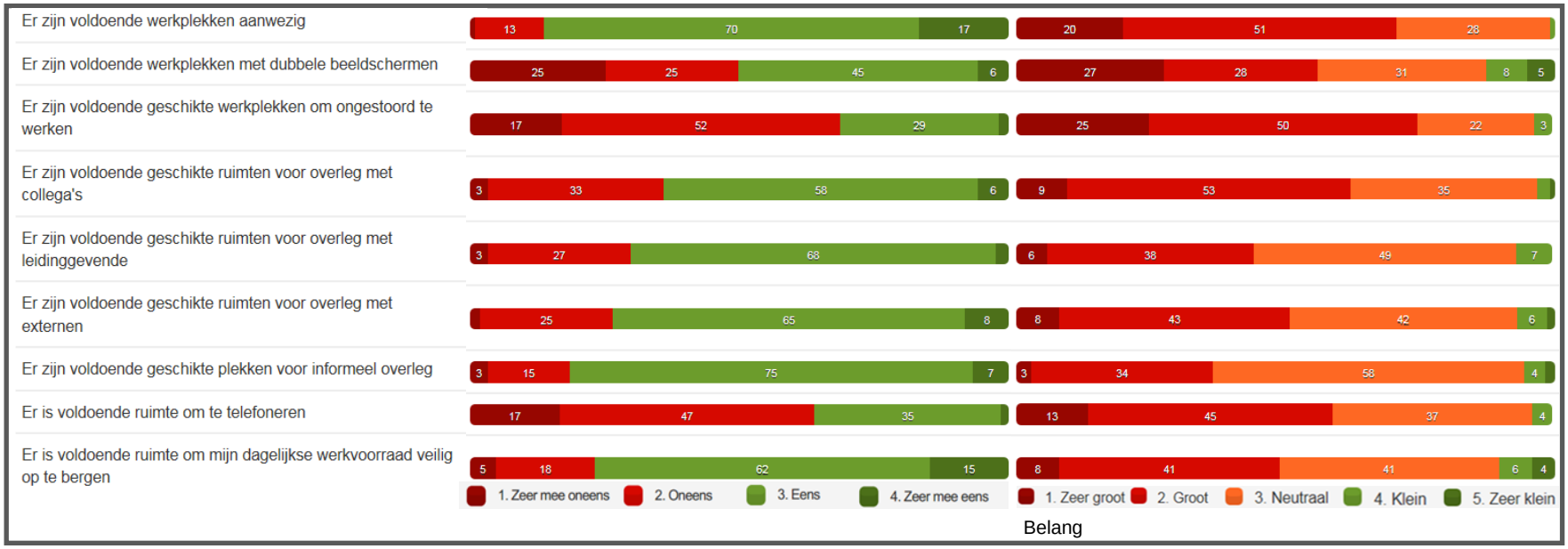
Toelichting

- Het meest belangrijk vinden medewerkers dat zij productief kunnen werken binnen de werkomgeving. Men is gemiddeld tevreden over dit aspect (score 6,2)
- Het meest positief zijn medewerkers over de mate waarin de werkomgeving past bij de manier van werken (score 6,5)
- Er bestaat minder tevredenheid over de keuzevrijheid in het kiezen van een werkplek die past bij activiteiten die uitgevoerd worden.
- Minst positief beoordeeld wordt de mate waarin de werkomgeving samenwerking stimuleert (4,6).

Confidential – Colliers International 2014

Resultaten Bricks

Tevredenheid aanbod werkplekken

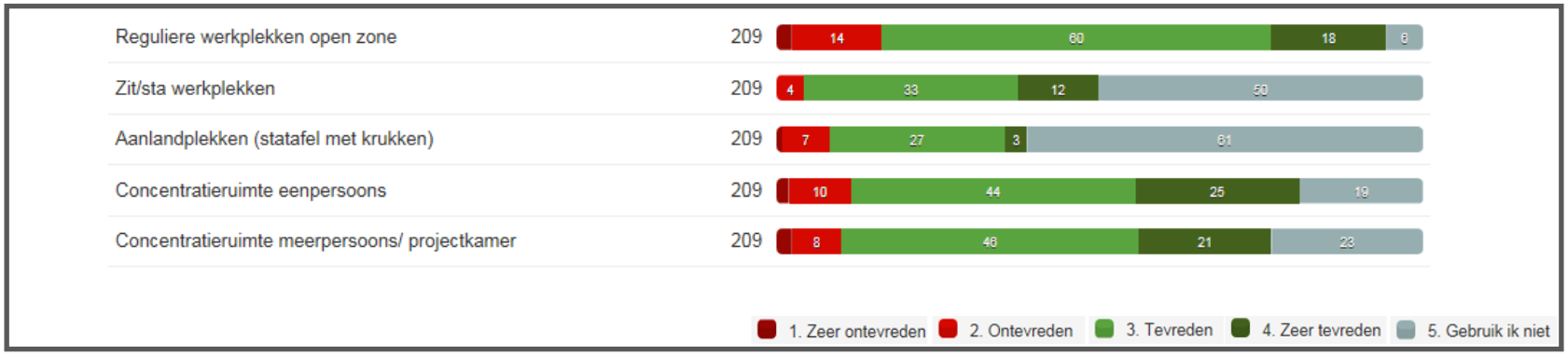


- 87% van de respondenten geeft aan dat er voldoende werkplekken aanwezig zijn.
- 69% vindt dat er onvoldoende werkplekken om ongestoord te kunnen werken aanwezig zijn.
- 64% van de respondenten ervaart onvoldoende ruimte om te telefoneren.
- De helft van de respondenten geeft aan dat er voldoende dubbele beeldschermen op de werkplekken aanwezig zijn.

Confidential – Colliers International 2014

Resultaten Bricks

Tevredenheid over specifieke ruimtetypen

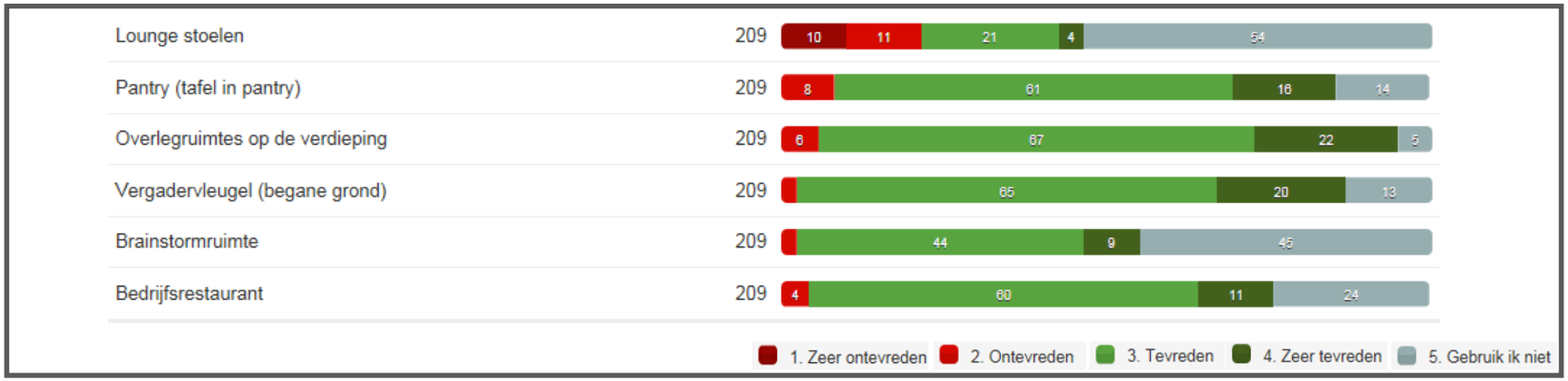


Hoe groter de woorden, hoe vaker genoemd bij de open vraag

Confidential – Colliers International 2014

Resultaten Bricks

Tevredenheid over specifieke ruimtetypen

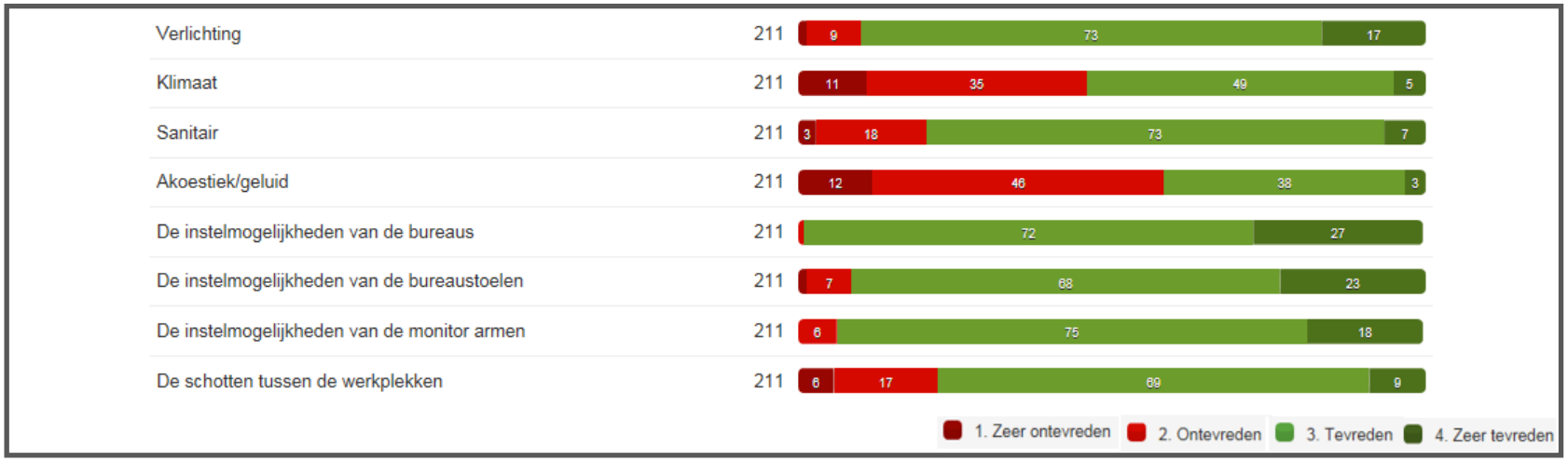


Hoe groter de woorden, hoe vaker genoemd bij de open vraag

Confidential – Colliers International 2014

Resultaten Bricks

Tevredenheid werkplek faciliteiten

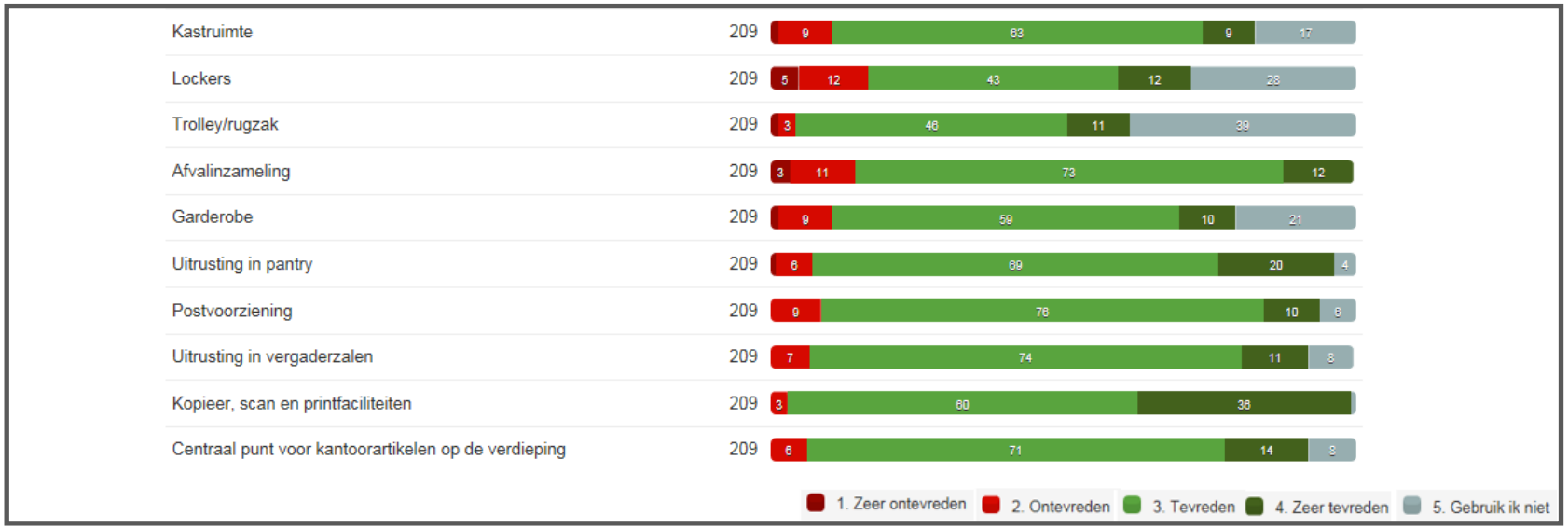


Hoe groter de woorden, hoe vaker genoemd bij de open vraag

Confidential – Colliers International 2014

Resultaten Bricks

Tevredenheid werkplek faciliteiten



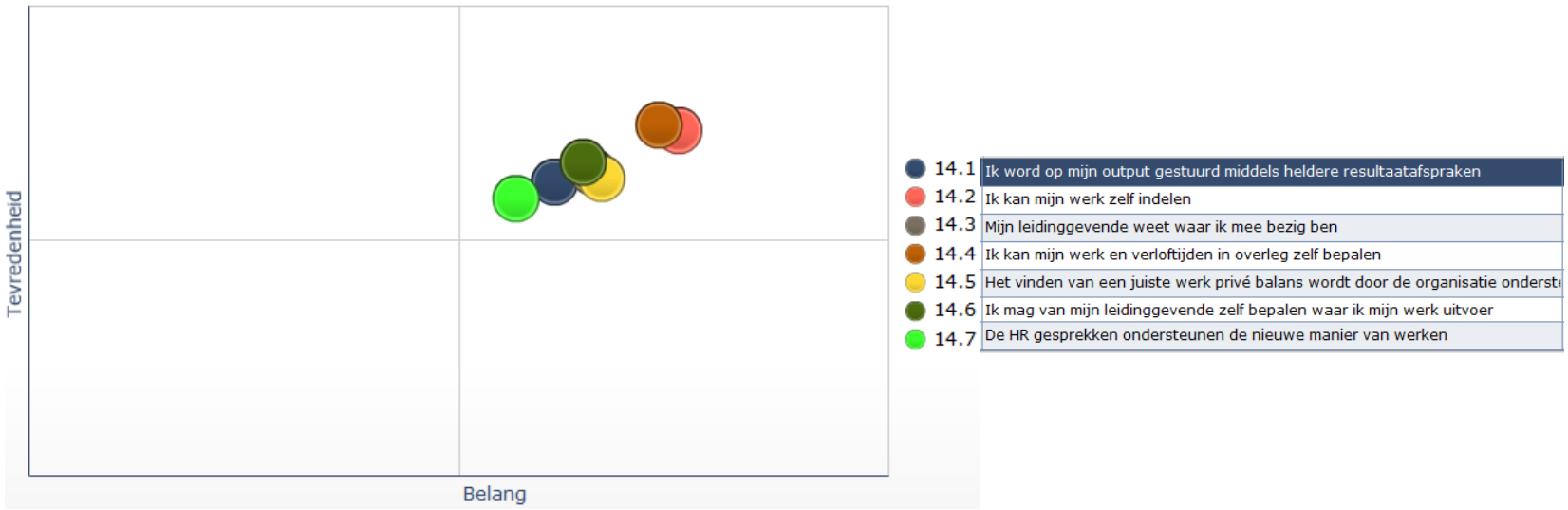
Hoe groter de woorden, hoe vaker genoemd bij de open vraag

Confidential – Colliers International 2014

Behaviour

Resultaten Behaviour

Overzicht



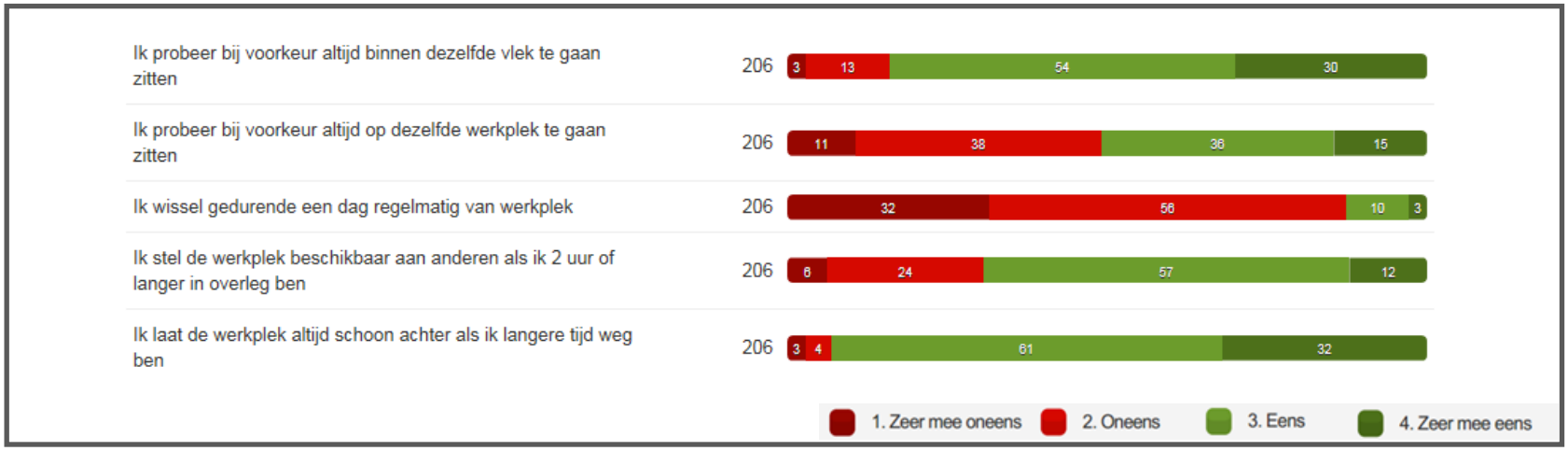
Toelichting

- Er bestaat algehele tevredenheid over behaviour elementen.
- Medewerkers zijn het meest tevreden en hechten het meeste belang aan dat zij het werk zelf kunnen indelen en het zelf kunnen bepalen van werk en verloftijden`(score 7,6 en 7,7)
- Het minst belang wordt gehecht aan de HR gesprekken die de nieuwe manier van werken ondersteunen.
- De stelling ‘Mijn leidinggevende weet waar ik mee bezig ben’ scoort een 6,7 en bevindt zich achter het groene en gele bolletje, hierdoor is deze niet zichtbaar.

Confidential – Colliers International 2014

Resultaten Behaviour

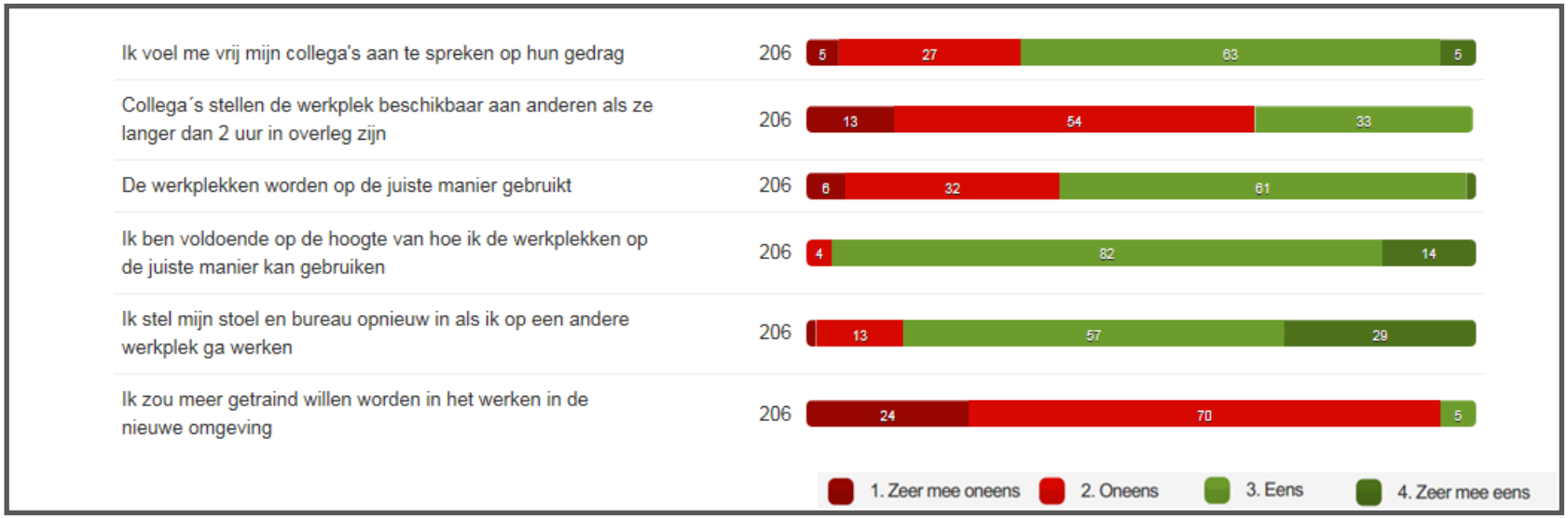
Beoordeling behaviour elementen



Confidential – Colliers International 2014

Resultaten Behaviour

Beoordeling behaviour elementen



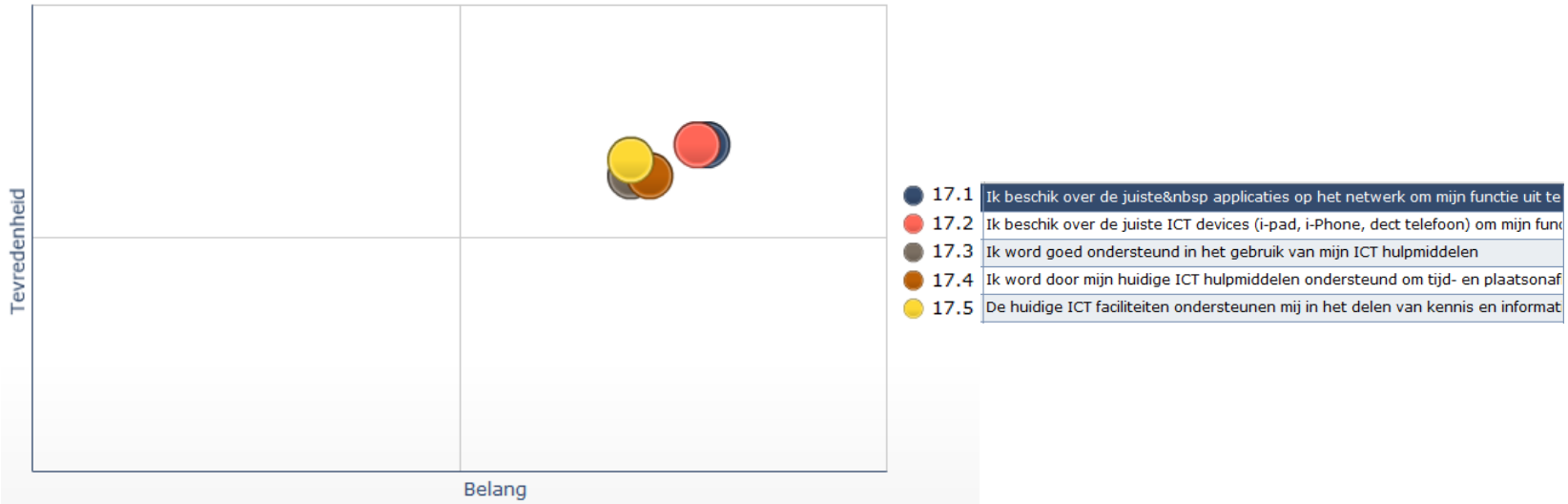
Hoe groter de woorden, hoe vaker genoemd bij de open vraag

Confidential – Colliers International 2014

Bytes

Resultaten Bytes

Overzicht



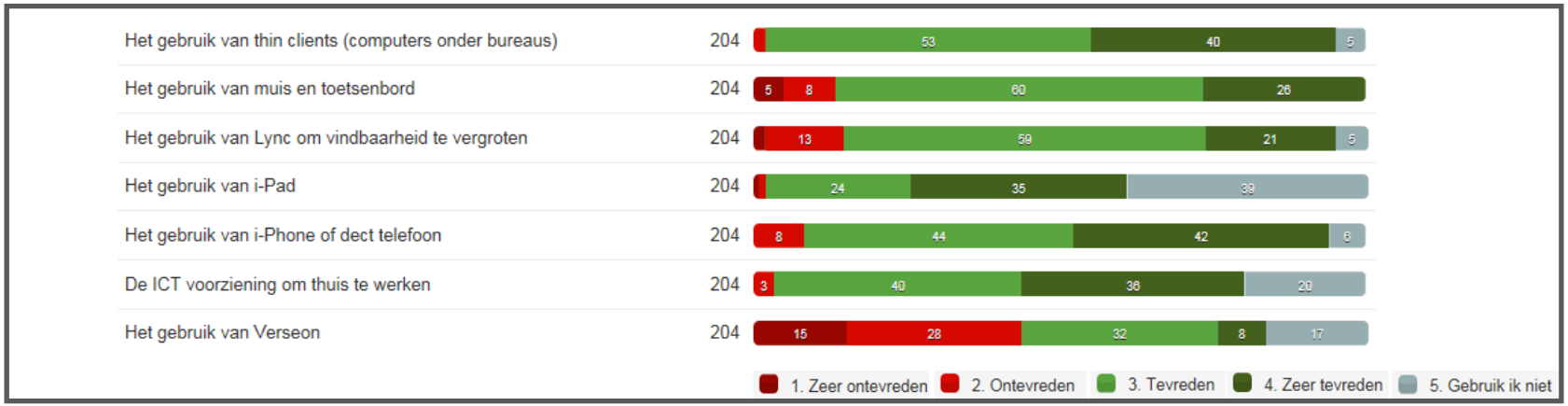
Toelichting

- Bytes elementen worden allen positief beoordeeld.
- Het meest positief zijn medewerkers over het feit dat zij beschikken over de juiste applicaties en ICT devices om de functie uit te kunnen voeren (score 7,3)
- Medewerkers geven aan goed ondersteund te worden door ICT hulpmiddelen in tijd- en plaats onafhankelijk werken.

Confidential – Colliers International 2014

Resultaten Bytes

Tevredenheid verschillende ICT faciliteiten



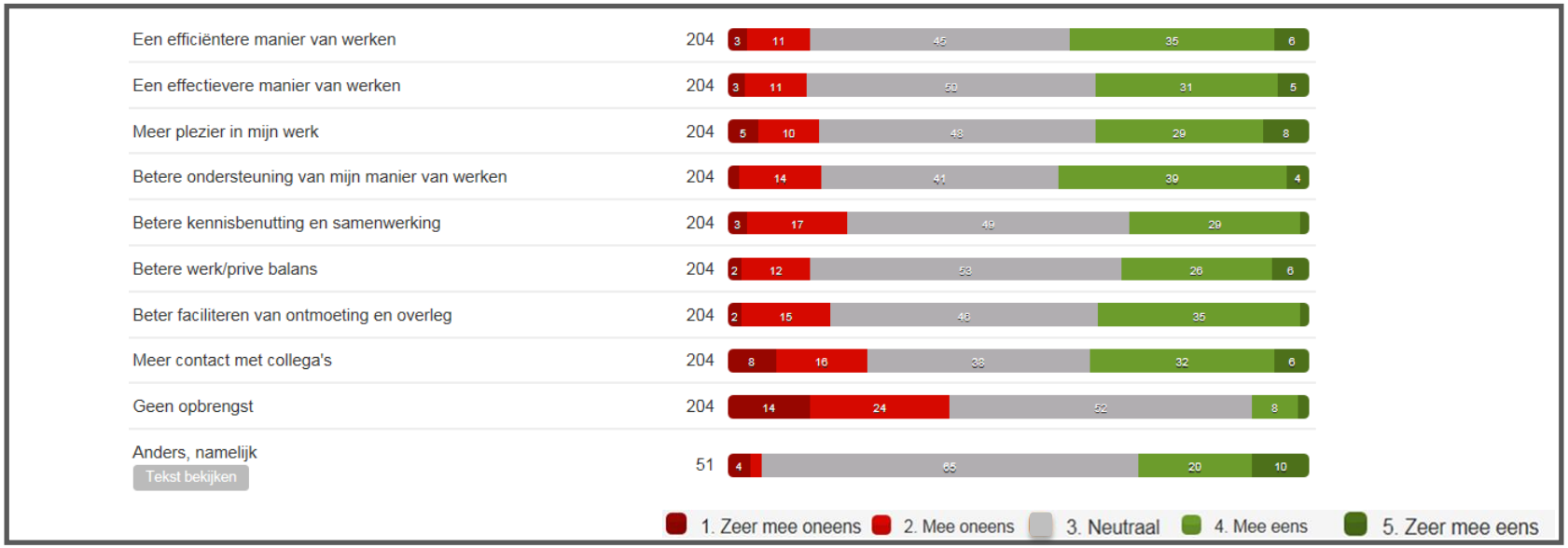
Hoe groter de woorden, hoe vaker genoemd bij de open vraag

Confidential – Colliers International 2014

Opbrengsten werkconcept

Opbrengsten

Wat heeft de nieuwe manier van werken opgeleverd

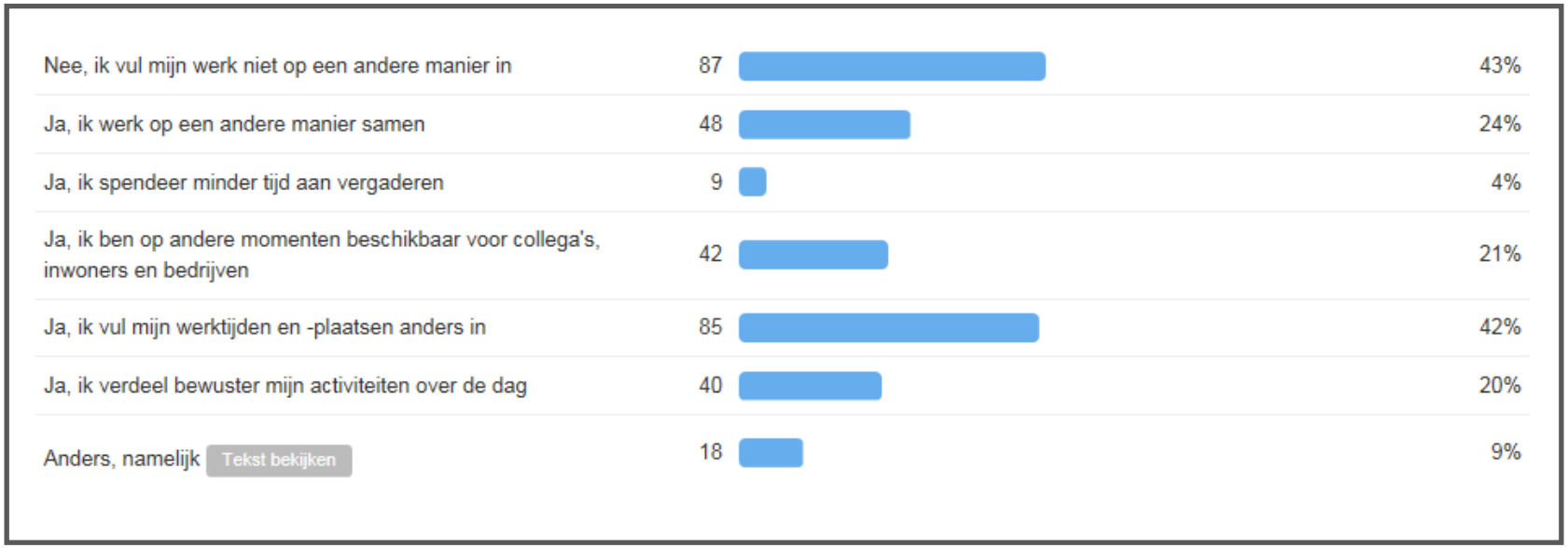


- ‘Een betere ondersteuning van mijn manier van werken’ is de grootste opbrengst van de nieuwe manier van werken. Relatief veel medewerkers geven aan een betere werk privé balans te ervaren (33%).
- Slechts 10% geeft aan dat hij of zij geen opbrengsten ervaart.
- Bij ‘anders’ zijn positieve elementen genoemd als meer kennisdeling en afstemming, prettige lichte omgeving. Minder positieve elementen die genoemd zijn, zijn verminderde concentratie, minder samenhang binnen clusters en meer oppervlakkige contacten.

Confidential – Colliers International 2014

Opbrengsten

Heeft de nieuwe manier van werken je gedrag veranderd

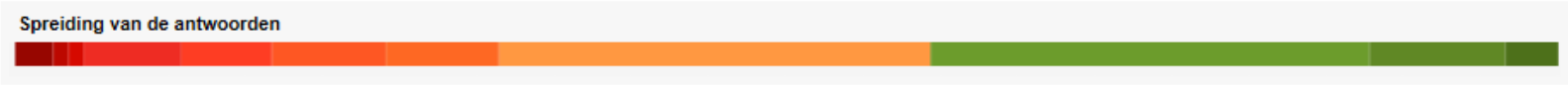


- 57% geeft aan dat zijn / haar gedrag is veranderd.
- Van deze 57% geeft 42% aan arbeidstijden en –plaatsen anders in te vullen.
- Bij ‘anders’ zijn positieve elementen genoemd als plezierig om de eigen tijd in te kunnen delen en meer ontmoeting met collega’s. Minder positieve elementen die genoemd zijn, zijn verminderde concentratie door drukte op de verdieping.

Confidential – Colliers International 2014

Net Promotor score

Aanbevelingsbereidheid



Net Promotor Score	**-19**
Criticasters (0-6)	64 (31%)
Passief tevredenen (7-8)	115 (56%)
Promotors (9-10)	25 (12%)

31% Criticasters 56% Passief tevredenen 12% Promotors

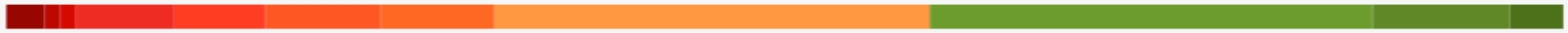
- De net promotor score bedraagt -19. Dit is een relatief hoge score in vergelijking met andere overheidsorganisaties.
- Het gemiddelde binnen andere overheidsorganisaties ligt op -41.

Confidential – Colliers International 2014

Net Promotor score

Promotors en Criticasters verdeeld over de clusters

Spreiding van de antwoorden



Net Promotor Score	**-19**
Criticasters (0-6)	64 (31%)
Passief tevredenen (7-8)	115 (56%)
Promotors (9-10)	25 (12%)

31% Criticasters | 56% Passief tevredenen | 12% Promotors

- 16% - Service & Ondersteuning
- 14% - Ingenieursbureau
- 14% - Vergunningen Toezicht en Handhaving
- 12% - Financial planning & control
- 12% - Informatie
- 8% - Belastingen
- 8% - Werk, Inkomen & Zorg
- 6% - Advies
- 3% - Klant Contact Centrum
- 3% - Ruimtelijke ontwikkeling
- 3% - Maatschappelijke Ontwikkeling

- 24% - Maatschappelijke Ontwikkeling
- 20% - Vergunningen Toezicht en Handhaving
- 12% - Ingenieursbureau
- 12% - Werk, Inkomen & Zorg
- 8% - Advies
- 8% - Informatie
- 8% - Ruimtelijke ontwikkeling
- 4% - Directieprojecten
- 4% - Klant Contact Centrum

Confidential – Colliers International 2014

Conclusie en Optimalisatie punten

Conclusie en optimalisatiepunten

Algemeen

De gemeente Noordoostpolder heeft met succes een nieuwe manier van werken ingevoerd en een hierbij passende werkomgeving gecreëerd. Belangrijke opbrengsten zijn ‘betere ondersteuning van mijn manier van werken’ en betere werk privé balans.

Doormiddel van de evaluatie is inzicht verkregen in de ervaringen van medewerkers op het gebied van Bricks, Behaviour en Bytes. Op de volgende pagina’s worden de belangrijkste conclusies en optimalisatiepunten beschreven op deze drie gebieden.

Vervolgens worden deze in het volgende hoofdstuk vertaald naar concrete optimalisatie punten.

Confidential – Colliers International 2014

Conclusie en optimalisatiepunten

Bricks

Medewerkers van Gemeente Noord Oostpolder zijn gematigd tevreden over de nieuwe werkomgeving. Medewerkers zijn het meest positief over de mate waarin zij de werkomgeving vinden passen bij de manier van werken.

Gebruik werkomgeving
Er zijn voldoende werkplekken aanwezig, echter worden activiteiten onvoldoende gespreid over verschillende ruimte typen. De variëteit aan werkplekken is voldoende, maar het aanbod beperkt van voornamelijk ruimtes om ongestoord te kunnen werken en ruimtes om te telefoneren. Hierdoor worden deze activiteiten in de open ruimte uitgevoerd wat tot verstoring leidt. Hiernaast is het niet altijd inzichtelijk welke typen werkplekken op welke locatie in het pand beschikbaar zijn

Indeling werkomgeving
Rond de Pantry's wordt (informeel) overlegd en samengewerkt. Dit zijn activiteiten die passen bij de functie van een pantry. De pantry's zijn zo gesitueerd dat dit tot verstoring leidt in de open ruimte waar medewerkers aan het werk zijn. Dit heeft als neven effect dat medewerkers die willen overleggen en samenwerken zich hiertoe beperkt voelen omdat ze het idee hebben anderen storen. Dit is een belangrijke verklaring waarom meer dan de helft van de medewerkers aangeeft dat ze niet gestimuleerd worden door de nieuwe werkomgeving om samen te werken.

Confidential – Colliers International 2014

Conclusie en optimalisatiepunten

Bricks

Klimaat
Het klimaat wordt als onvoldoende beoordeeld. De temperatuur is niet constant en medewerkers hebben last van luchtstroming.

Akoestiek
Voornamelijk in de open ruimte wordt geluidsoverlast ervaren. De hoofdoorzaak hiervan is dat, zoals omschreven, activiteiten niet optimaal gespreid worden over verschillende ruimte typen. Medewerkers die geconcentreerd willen werken, werken in dezelfde open ruimte als medewerkers die willen overleggen. Daarnaast wordt er overlegd en samengewerkt in de nabijheid van de open ruimte.

Hiernaast wordt de geluidsoverlast versterkt door bepaald materiaalgebruik. Verschillende elementen zijn genoemd zoals de hoge stoelen die geluid onvoldoende dempen, harde materialen die gebruikt zijn in de pantry’s en beperkt geluidsabsorberend materiaal op de tussenwanden en vloer.

Confidential – Colliers International 2014

Conclusie en optimalisatiepunten

Behaviour

Behaviour elementen worden positief beoordeeld. Medewerkers zijn het meest tevreden en hechten het meeste belang aan dat zij het werk zelf kunnen indelen en het zelf kunnen bepalen van werk en verloftijden. Een aantal elementen vraagt om optimalisatie.

Manier van werken
Meer dan drie kwart van de medewerkers wisselt gedurende een dag niet regelmatig van werkplek. Dit betekent dat medewerkers veel activiteiten op dezelfde werkplek uitvoeren. Aangegeven is dat dit aan de ene kant te maken heeft met een relatief beperkt aanbod van alternatieve werkplekken, voornamelijk concentratieplekken. Aan de andere kant is claim gedrag van collega's als mogelijke oorzaak genoemd van het tekort aan alternatieve werkplekken. Concentratieplekken bijvoorbeeld worden niet altijd puur gebruikt voor concentratiewerk. Er zijn medewerkers die er de hele dag werken. Opvallend hierbij is dat 96% van de respondenten wel aangegeven heeft dat zij op de hoogte zijn van hoe werkplekken op de juiste manier gebruikt kunnen worden.

Een andere opvallende bevinding is dat 94% van de respondenten niet meer getraind wil worden in werken in de nieuwe omgeving.

Confidential – Colliers International 2014

Conclusie en optimalisatiepunten

Bytes

Medewerkers zijn zeer tevreden over Bytes elementen. Het meest tevreden zijn medewerkers over het feit dat zij beschikken over de juiste applicaties en ICT devices om de functie uit te kunnen voeren. Daarnaast worden medewerkers door ICT hulpmiddelen ondersteund om tijd- en plaats onafhankelijk te kunnen werken. Een aantal optimalisatiepunten zijn benoemd.

Verseon
Het gebruik van Verseon wordt het minst positief beoordeeld. Medewerkers vinden het onduidelijk wat exact de mogelijkheden zijn en hoe goed gearchiveerd kan worden. Hiernaast wordt het als storingsgevoelig ervaren.

Nummerherkenning
Medewerkers kunnen niet zien wie gebeld heeft. Dit wordt als onprofessioneel ervaren. Het is niet mogelijk om iemand terug te bellen (zowel intern als extern) omdat je niet weet wie gebeld heeft.

Lync
Lync wordt minimaal gebruikt binnen Gemeente Noordoostpolder. Medewerkers geven aan dat de discipline ontbreekt om aan te geven waar je aan het werk bent. Op mobiele devices werkt Lync onvoldoende.

Confidential – Colliers International 2014

Conclusie en optimalisatiepunten

Bytes

Toewijzen devices
Er bestaat onduidelijkheid over wat de argumentatie is achter het toewijzen van bepaalde devices zoals tablets. Hierdoor ontstaat ongelijkheid in het gebruik van devices tussen functies waarin medewerkers grotendeels dezelfde activiteiten uitvoeren.

Toetsenbord en muis
Toetsenbord en muis worden vaak als vies en niet hygiënisch ervaren.

Confidential – Colliers International 2014

Aanbevelingen

Aanbevelingen

Revitalisatie van het werkconcept

Op de volgende pagina’s worden aanbevelingen gegeven op het gebied van Bricks, Behaviour en Bytes.

Er wordt een revitalisatie van het werkconcept voorgesteld waarbij een aantal elementen geoptimaliseerd worden en het nieuwe werkconcept waarin flexibel en activiteit gerelateerd werken centraal staan nieuw leven ingeblazen wordt.

De aanbevelingen focussen zich voornamelijk op het gebruik van de werkomgeving en het meer spreiden van verschillende activiteiten om op deze manier een rustigere open werkomgeving te creëren.

Daarnaast worden een aantal aanbevelingen gegeven met betrekking tot faciliteiten die niet direct gerelateerd zijn aan de nieuwe manier van werken.

Confidential – Colliers International 2014

Aanbevelingen

Revitalisatie van het werkconcept: Bricks

Geadviseerd wordt om de **geluidoverlast bij de bron aan te pakken**. Stimuleer medewerkers om **activiteiten meer te spreiden** en faciliteer dit door het aanbod van alternatieve werkplekken uit te breiden. Kijk naar wat de mogelijkheden zijn om **meer plekken te creëren waar medewerkers ongestoord kunnen werken of telefoneren**. Dit kan door bijvoorbeeld meer concentratieruimtes te creëren, maar ook door de functie van een bestaande open ruimte te wijzigen, 'van reguliere zone naar stilte zone'. **Creëer inzicht in de beschikbaarheid van en locatie van vrije werkplekken**.

Om flexibel werken te bevorderen is het belangrijk dat er een 'urgentie' is om werkplekken te delen en zo nu en dan op een andere werkplek te gaan zitten. Daarom wordt geadviseerd om geen 'extra' plekken bij te plaatsen, maar **reguliere werkplekken te vervangen voor alternatieve werkplekken.**

Onderzoek de mogelijkheden om **ruimtes waar (informeel) overlegd en samengewerkt wordt fysiek en akoestisch meer af te scheiden van de open ruimte** en stimuleer medewerkers om deze ruimte te gebruiken voor overleg en samenwerking.

Gevolgen:

→ Concentratiewerk wordt voor een deel weggehaald uit de 'reguliere open ruimte'
→ Samenwerken en overleg wordt voor een deel weggehaald uit de 'reguliere open ruimte'
→ De 'reguliere open ruimte' wordt rustiger
→ Medewerkers worden beter ondersteunt in het uitvoeren van verschillende activiteiten

Confidential – Colliers International 2014

Aanbevelingen

Revitalisatie van het werkconcept: Bricks

Tweede stap in het minimaliseren van geluidsoverlast is kijken naar akoestiek. Onderzoek de mogelijkheden om **geluidsoverdracht tegen te gaan** door gebruik te maken van **akoestische materialen** op bepaalde plekken.

Een aantal faciliteiten, niet direct gerelateerd aan de nieuwe manier van werken, verdienen aandacht:

- Verlichting (dimt snel en is niet overal stabiel)
- Faciliteiten in pantry's: eventueel toevoegen koelkasten
- Hygiëne sanitair en eventueel toevoegen urinoir heren toilet

Confidential – Colliers International 2014

Aanbevelingen

Revitalisatie van het werkconcept: Behaviour

Bijna alle medewerkers hebben aangegeven dat zij op de hoogte zijn van hoe werkplekken op de juiste manier gebruikt kunnen worden. In praktijk wordt de werkomgeving echter niet volledig op de juiste manier gebruikt. **Activiteiten worden niet voldoende gespreid en medewerkers wisselen slechts minimaal van type werkplek**. Deels heeft dit te maken met het aanbod van alternatieve werkplekken en deels met het **'claim gedrag' op bepaalde type werkplekken**. Er Is **geen behoefte aan nieuwe trainingen** over hoe te werken in de nieuwe werkomgeving. Geadviseerd wordt om dit ook niet te doen.

Het is echter wel belangrijk om de **uitgangspunten van de nieuwe manier van werken opnieuw onder de aandacht te brengen** om medewerkers opnieuw bewust te maken van bepaald gedrag en de gevolgen daarvan.

Geadviseerd wordt om dit te combineren met het presenteren van de resultaten van de evaluatie en optimalisatiepunten die uitgevoerd gaan worden. Kies één moment waarop de nieuwe manier van werken nieuw leven ingeblazen wordt.

Confidential – Colliers International 2014

Aanbevelingen

Revitalisatie van het werkconcept: Bytes

Geadviseerd wordt om een **herhalingscursus voor Verseon** te starten waarin de basis principes en archivering opnieuw uitgelegd worden.

Binnen het Bytes onderdeel is aangegeven dat Lync slechts minimaal gebruikt wordt. Echter is niet duidelijk de behoefte uitgesproken dat Lync meer gebruikt zou moeten gaan worden. Bij het Behaviour onderdeel is wel aangegeven dat vindbaarheid erg belangrijk is. Vindbaarheid kan vergroot worden door Lync actief te gaan gebruiken. Geadviseerd wordt om te **onderzoeken of Lync voor de Gemeente een goede oplossing zou zijn om vindbaarheid te vergroten**.

Het toewijzingsbeleid voor devices is onduidelijk voor medewerkers wat frustratie kan leiden. **Communiceer het toewijzingsbeleid duidelijk** naar medewerkers en beargumenteer waarom bepaalde keuzes gemaakt worden.

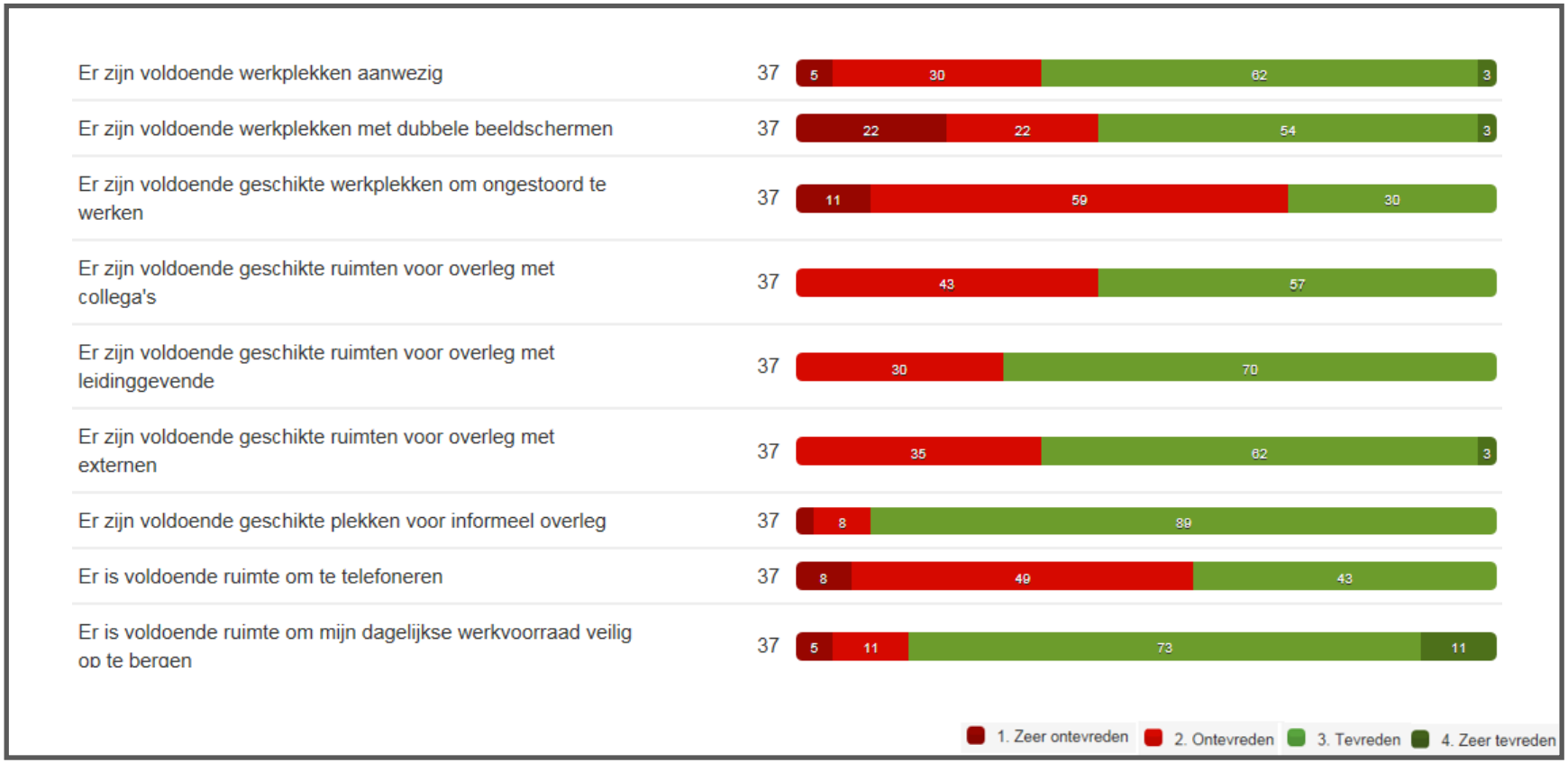
Onderzoek de mogelijkheden om **nummerherkenning te activeren** waardoor medewerkers kunnen zien wie er belt of gebeld heeft.

Confidential – Colliers International 2014

Bijlage 1: Bricks elementen per gebouwdeel

Resultaten Bricks

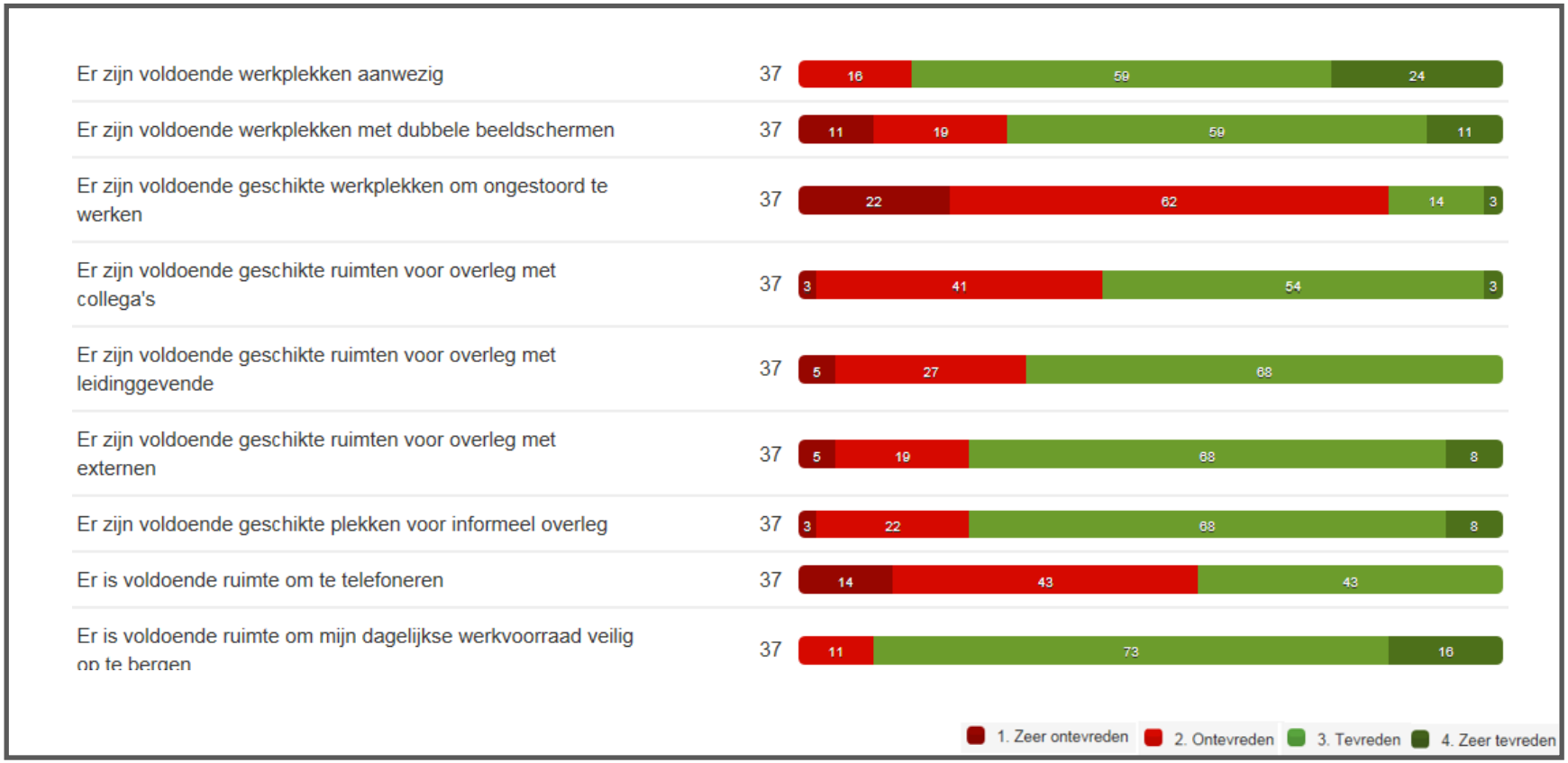
Tevredenheid aantal werkplekken per gebouwdeel: Hoogbouw BG



Confidential – Colliers International 2014

Resultaten Bricks

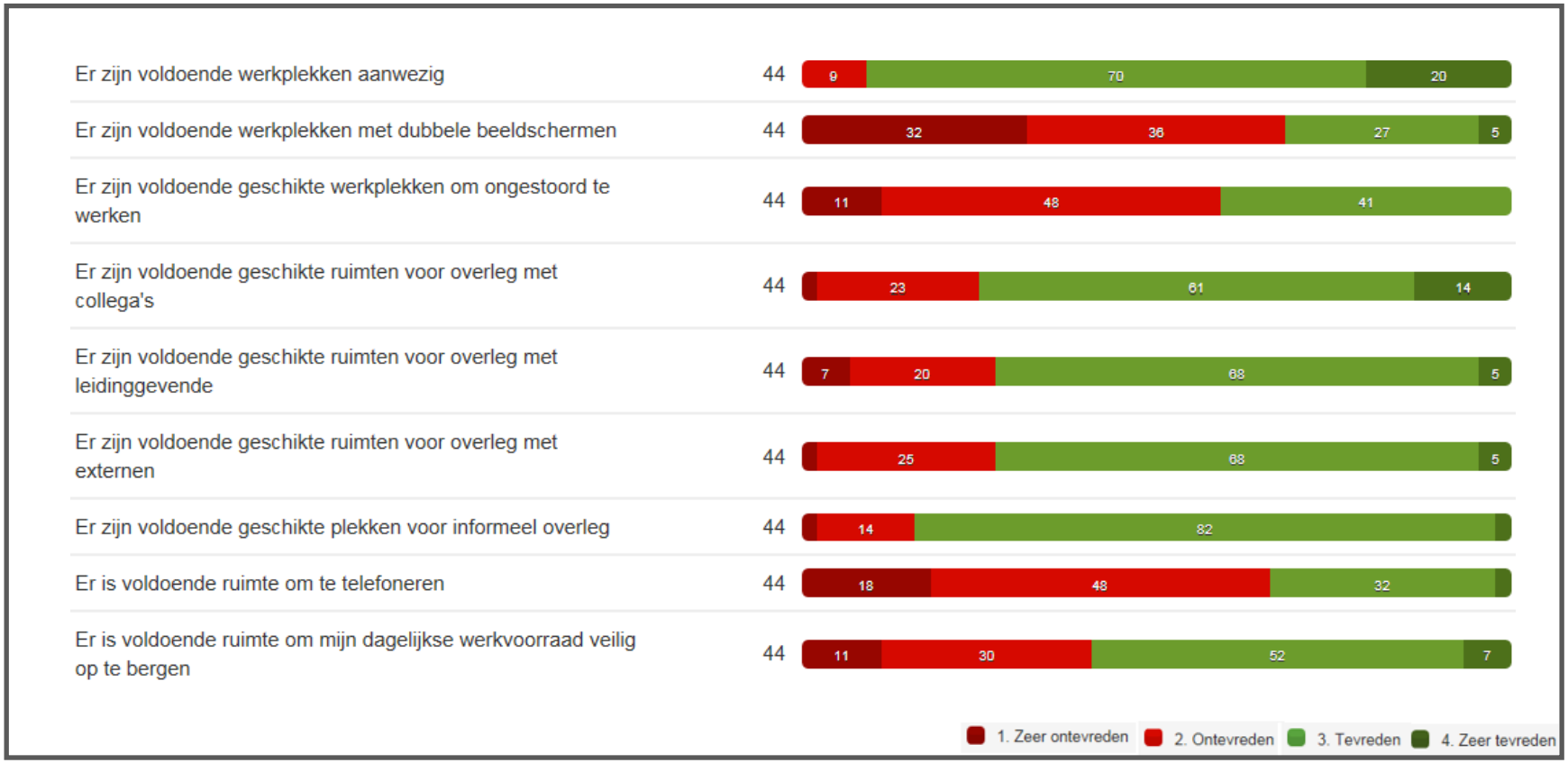
Tevredenheid aantal werkplekken per gebouwdeel: Hoogbouw 1e



Confidential – Colliers International 2014

Resultaten Bricks

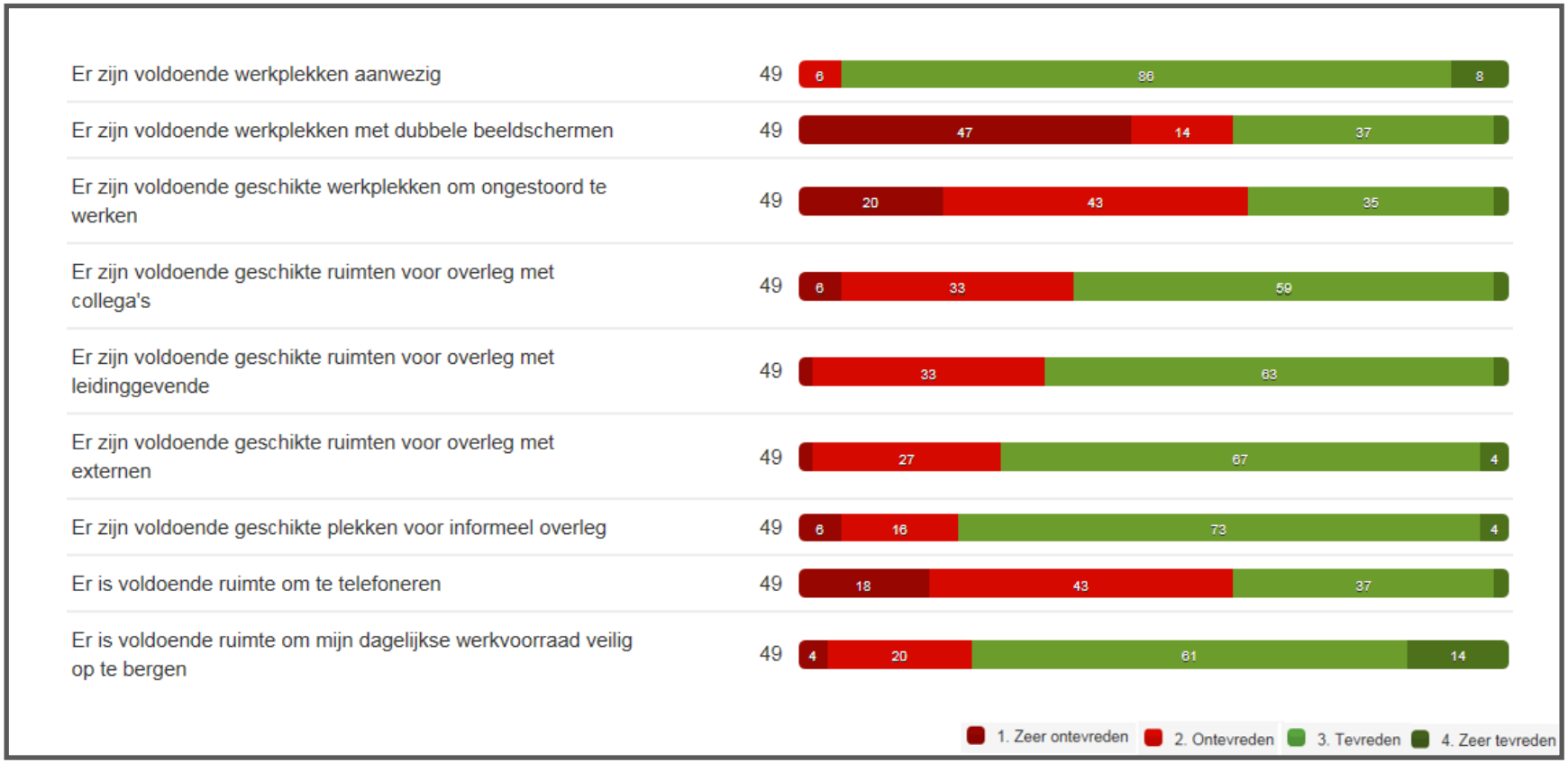
Tevredenheid aantal werkplekken per gebouwdeel: Hoogbouw 2e



Confidential – Colliers International 2014

Resultaten Bricks

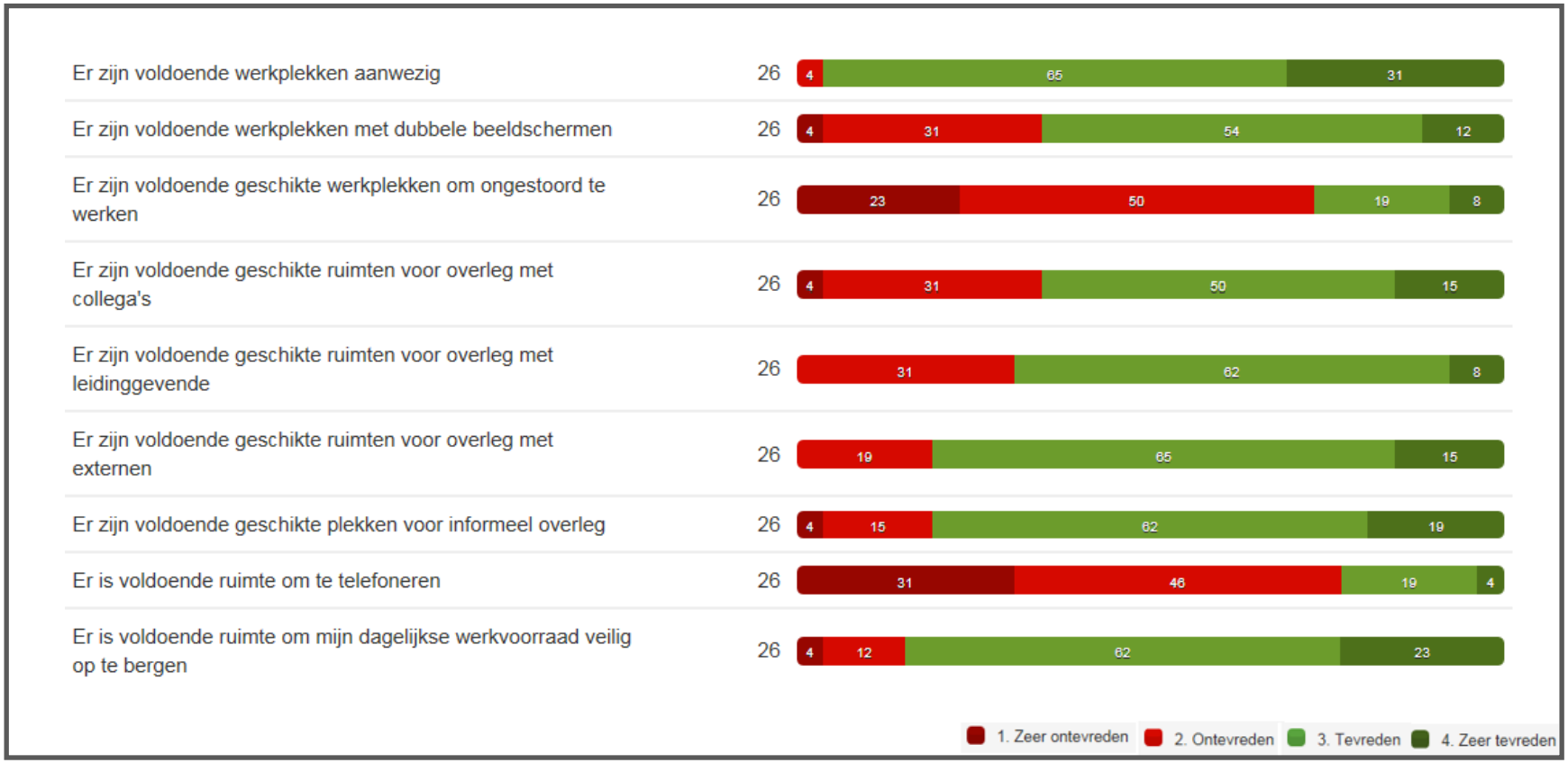
Tevredenheid aantal werkplekken per gebouwdeel: Hoogbouw 3e



Confidential – Colliers International 2014

Resultaten Bricks

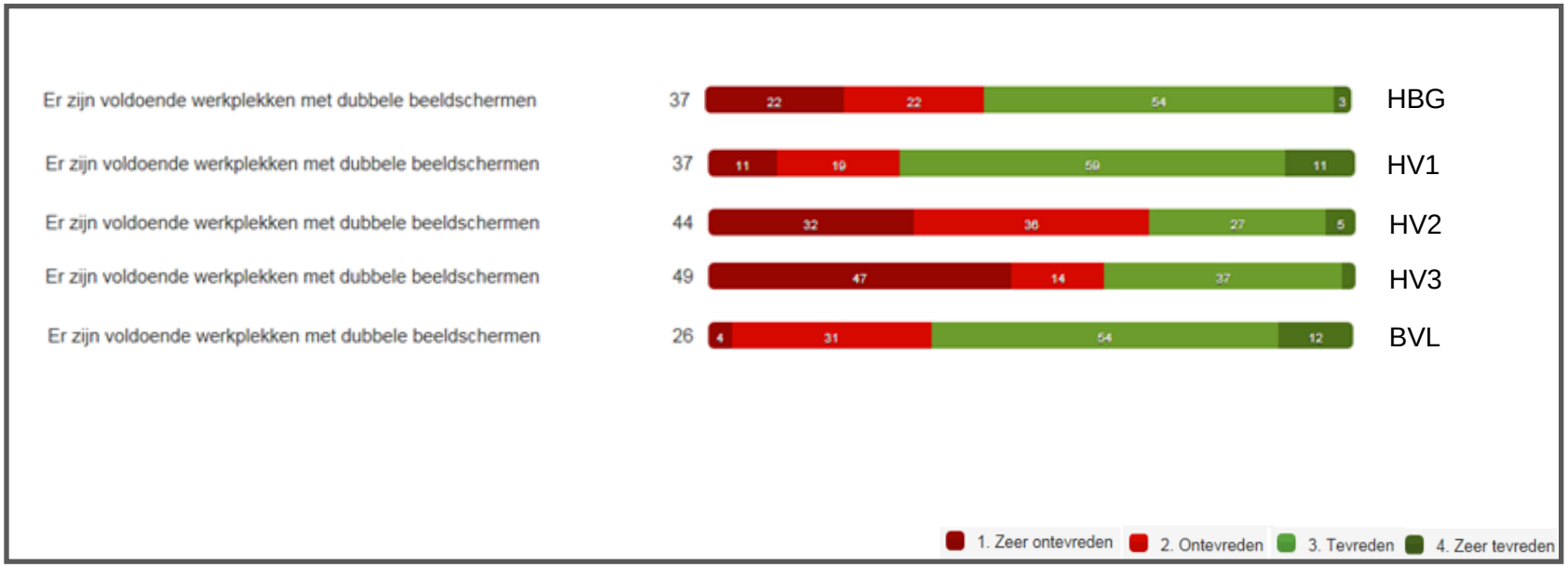
Tevredenheid aantal werkplekken per gebouwdeel: Bestuursvleugel



Confidential – Colliers International 2014

Resultaten Bricks

Tevredenheid aantal werkplekken per gebouwdeel: meest opvallend



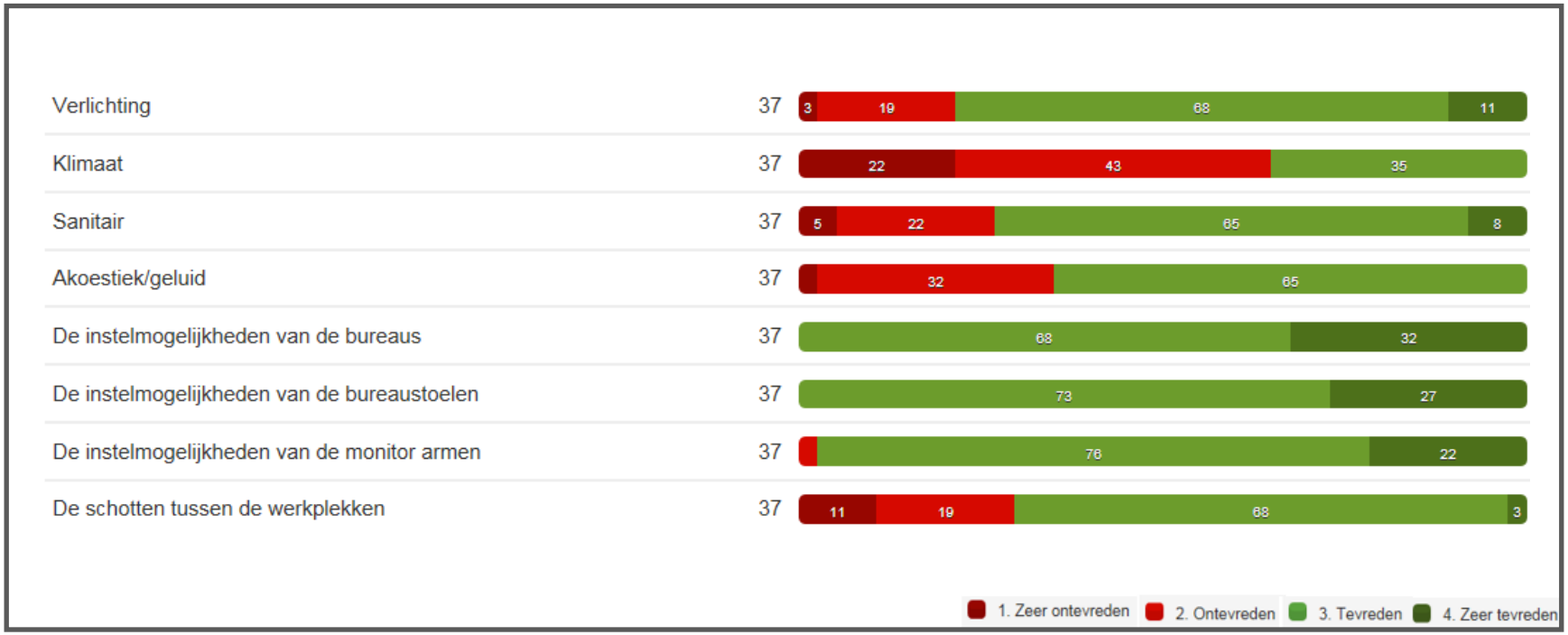
Toelichting

- Respondenten werkzaam in verschillende gebouwdelen zijn in zijn algemeenheid vergelijkbaar tevreden over aantallen van verschillende typen werkplekken.
- Het grootste verschil tussen de verdiepingen is gevonden in de mate waarin medewerkers tevreden zijn over het aantal werkplekken met dubbele beeldschermen. In gebouwdeel HV1 zijn medewerkers hier het meest tevreden over, in gebouwdeel HV2 het minst tevreden.

Confidential – Colliers International 2014

Resultaten Bricks

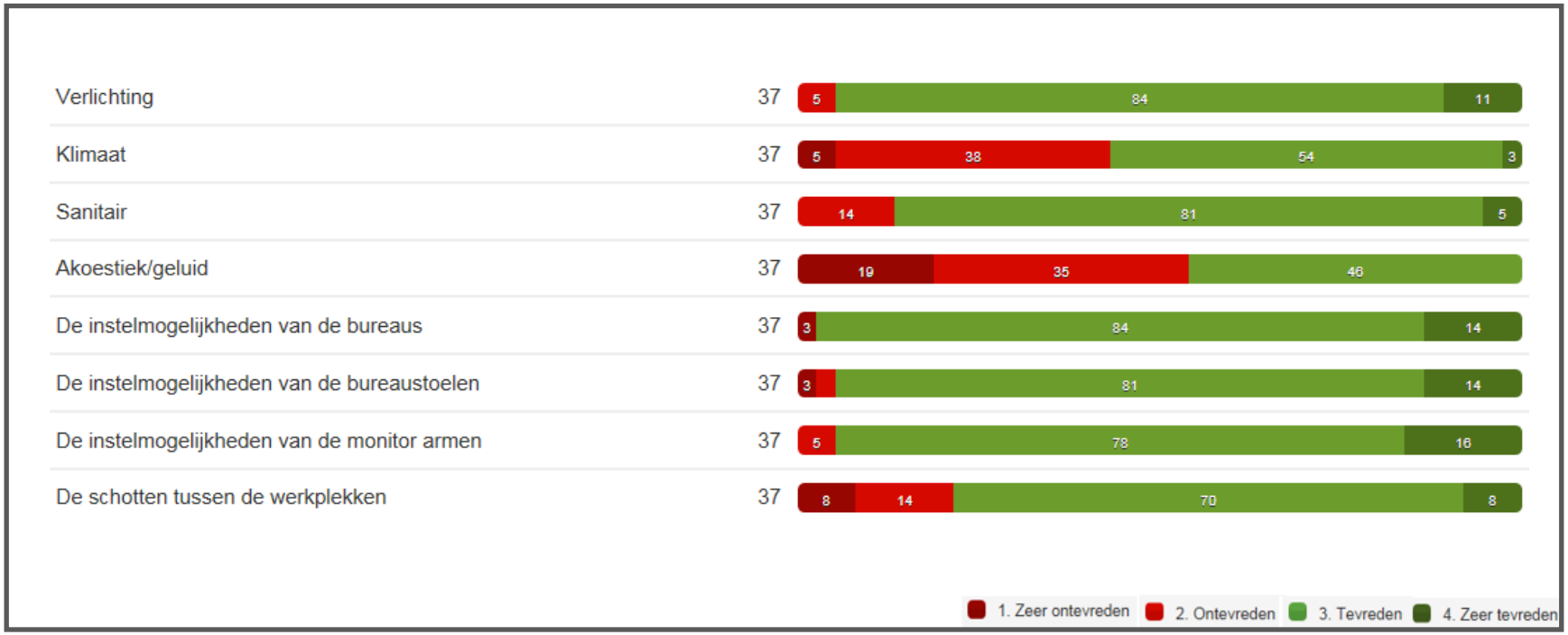
Tevredenheid werkplek faciliteiten per gebouwdeel: Hoogbouw BG



Confidential – Colliers International 2014

Resultaten Bricks

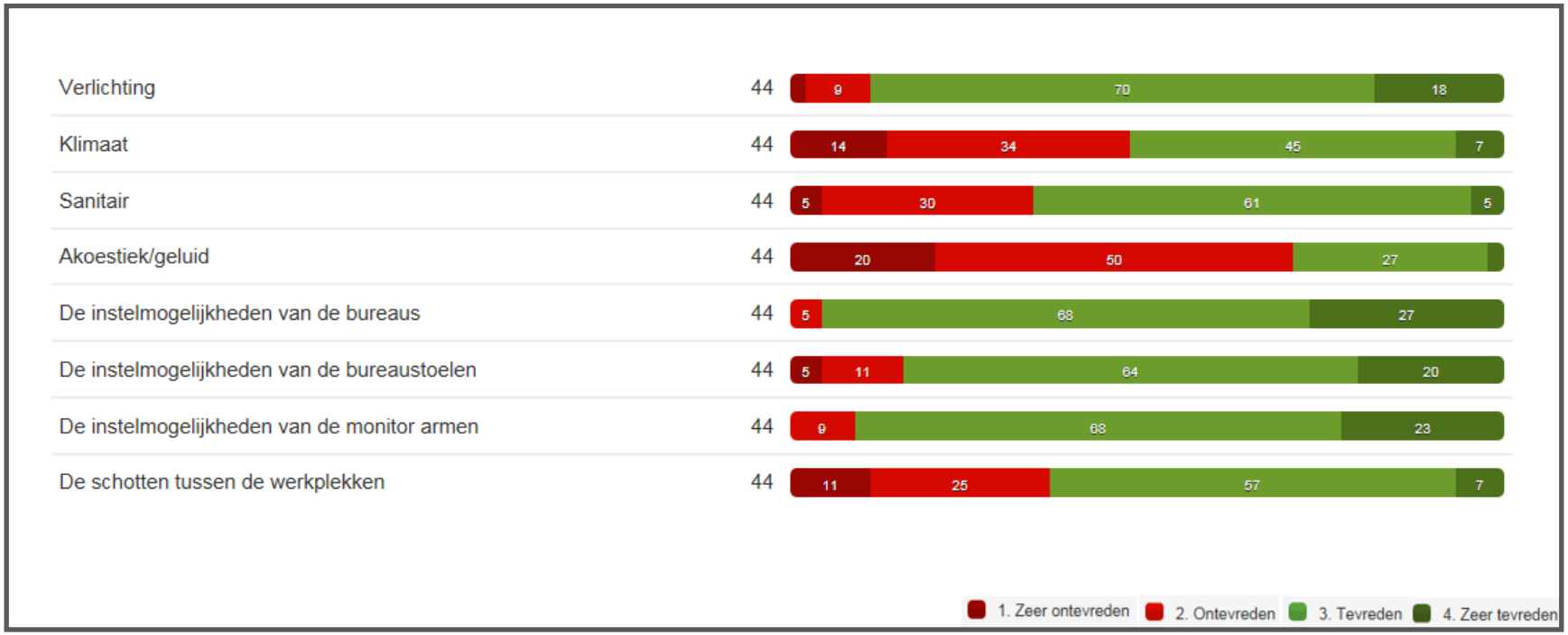
Tevredenheid werkplek faciliteiten per gebouwdeel: Hoogbouw 1e



Confidential – Colliers International 2014

Resultaten Bricks

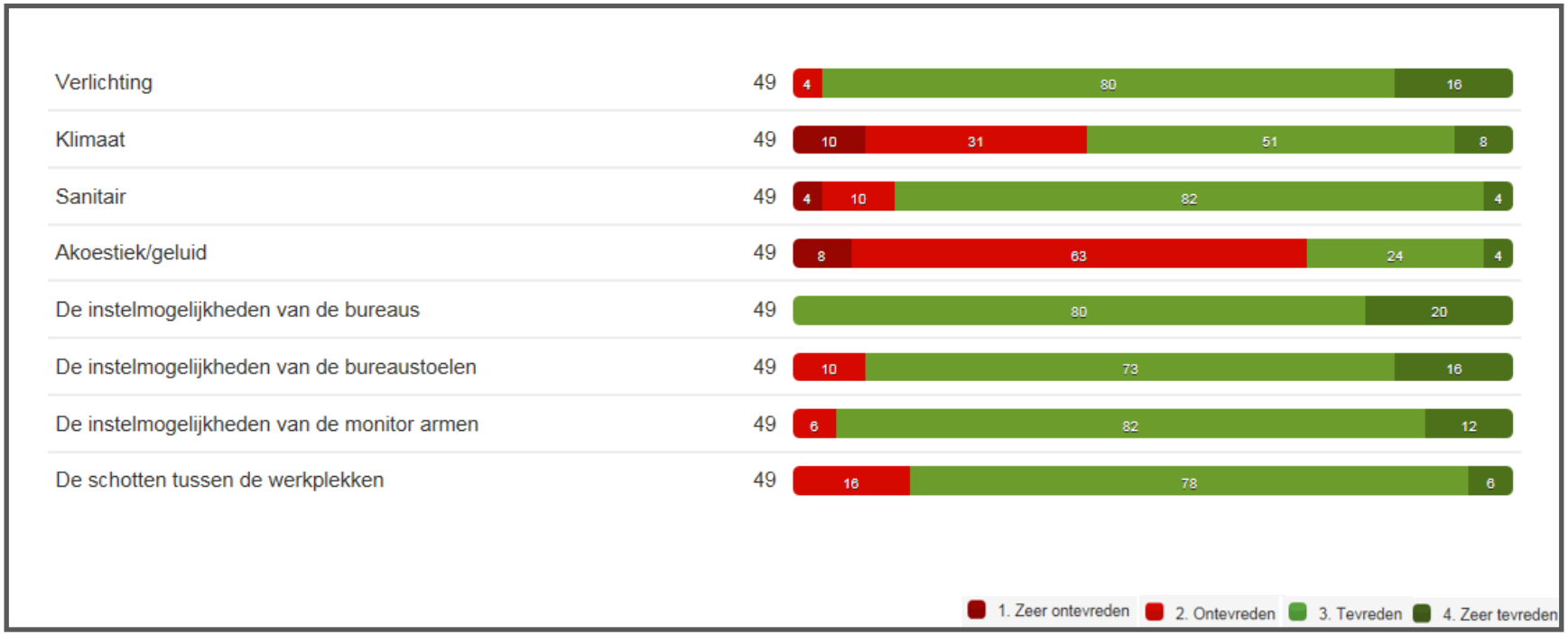
Tevredenheid werkplek faciliteiten per gebouwdeel: Hoogbouw 2e



Confidential – Colliers International 2014

Resultaten Bricks

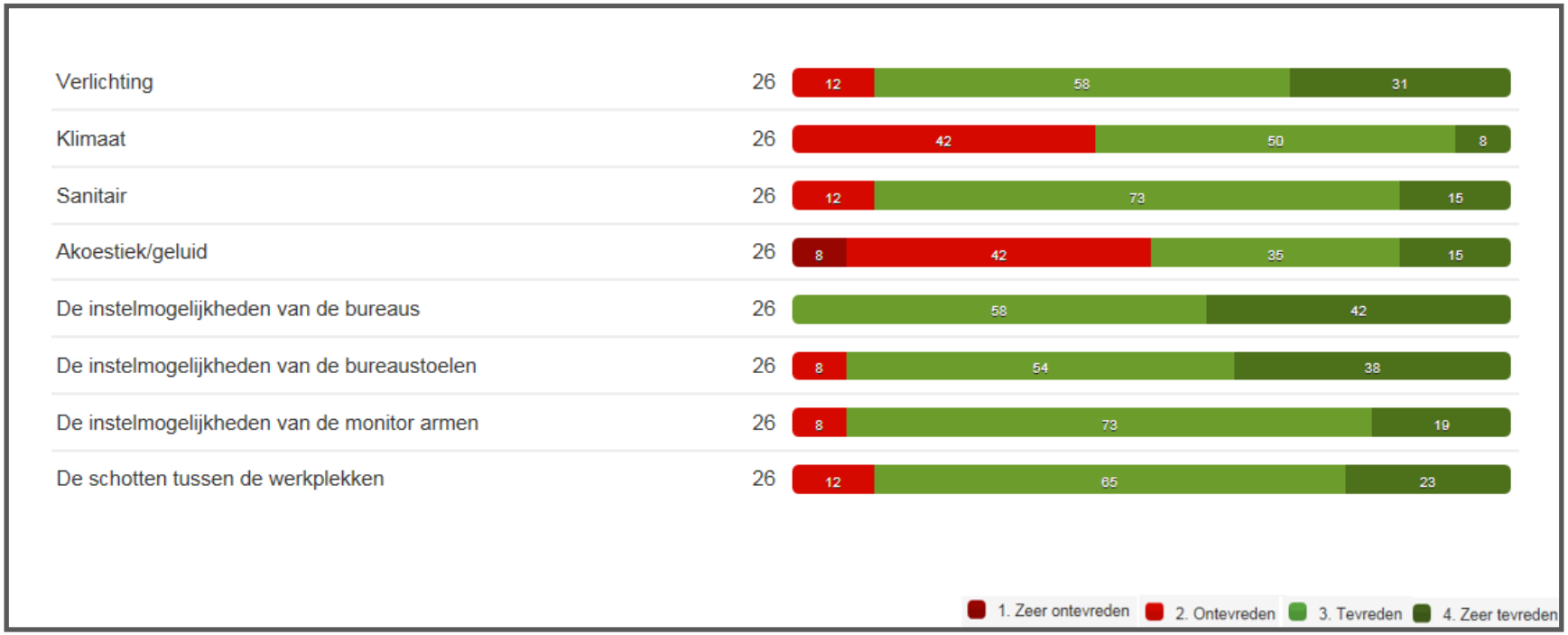
Tevredenheid werkplek faciliteiten per gebouwdeel: Hoogbouw 3e



Confidential – Colliers International 2014

Resultaten Bricks

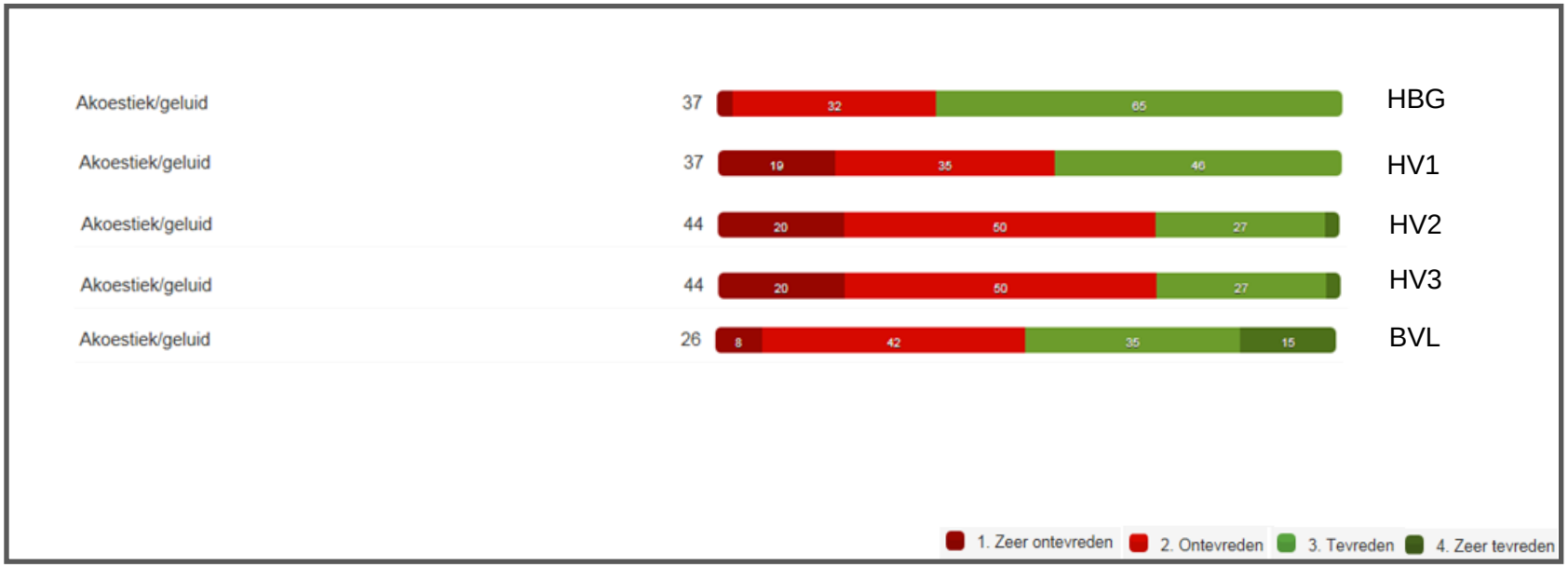
Tevredenheid werkplek faciliteiten per gebouwdeel: Bestuur vleugel



Confidential – Colliers International 2014

Resultaten Bricks

Tevredenheid werkplek faciliteiten per gebouwdeel: meest opvallend



Toelichting

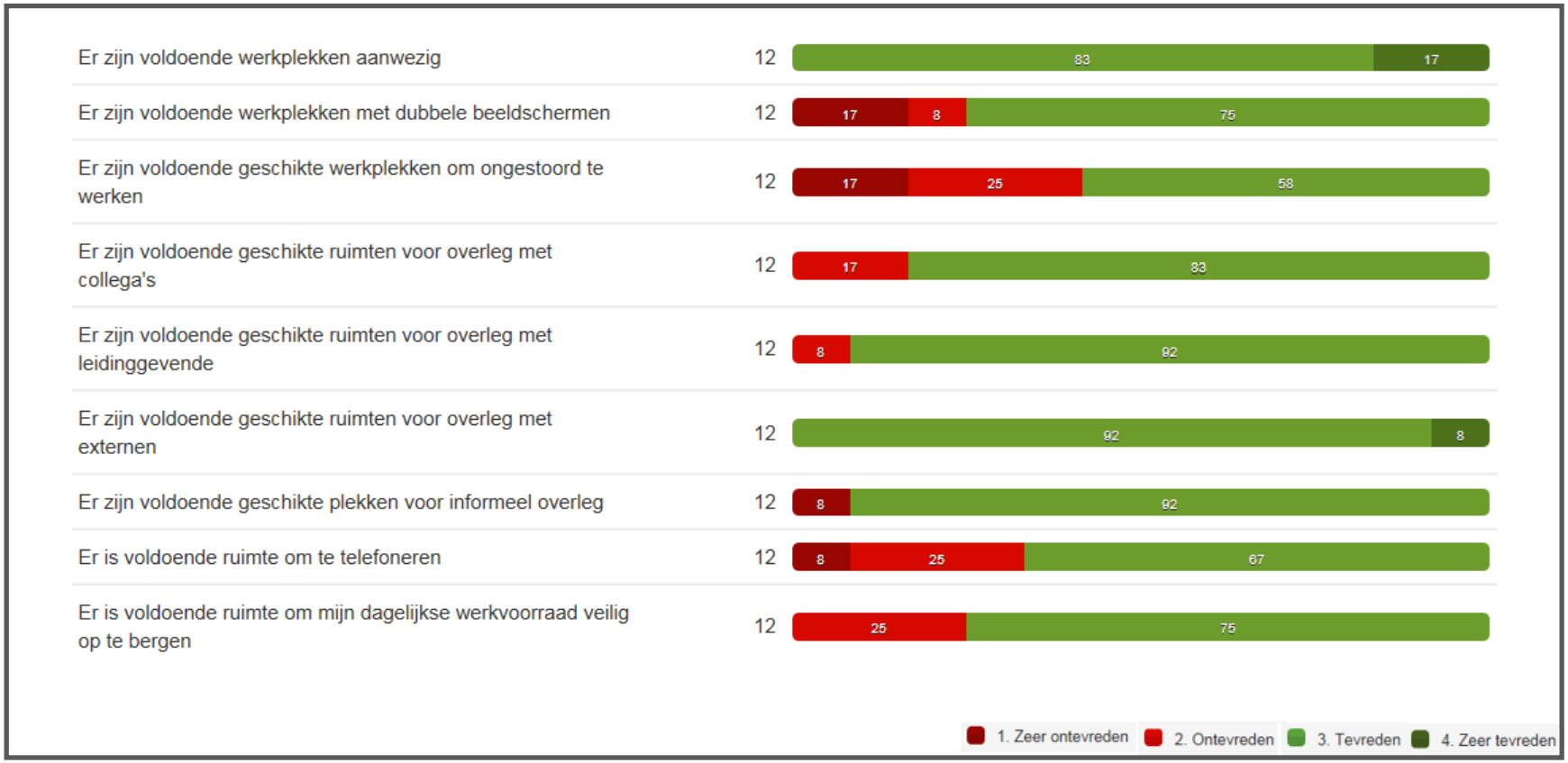
- Respondenten werkzaam in verschillende gebouwdelen zijn in zijn algemeenheid vergelijkbaar tevreden over de faciliteiten.
- Verschil tussen de verdiepingen is gevonden in de mate waarin medewerkers tevreden zijn over akoestiek / geluid. In gebouwdeel HBG zijn medewerkers hier het meest tevreden over, in gebouwdeel HV2 het minst tevreden.

Confidential – Colliers International 2014

Bijlage 2: Bricks selectie bekend met oude situatie

Resultaten Bricks

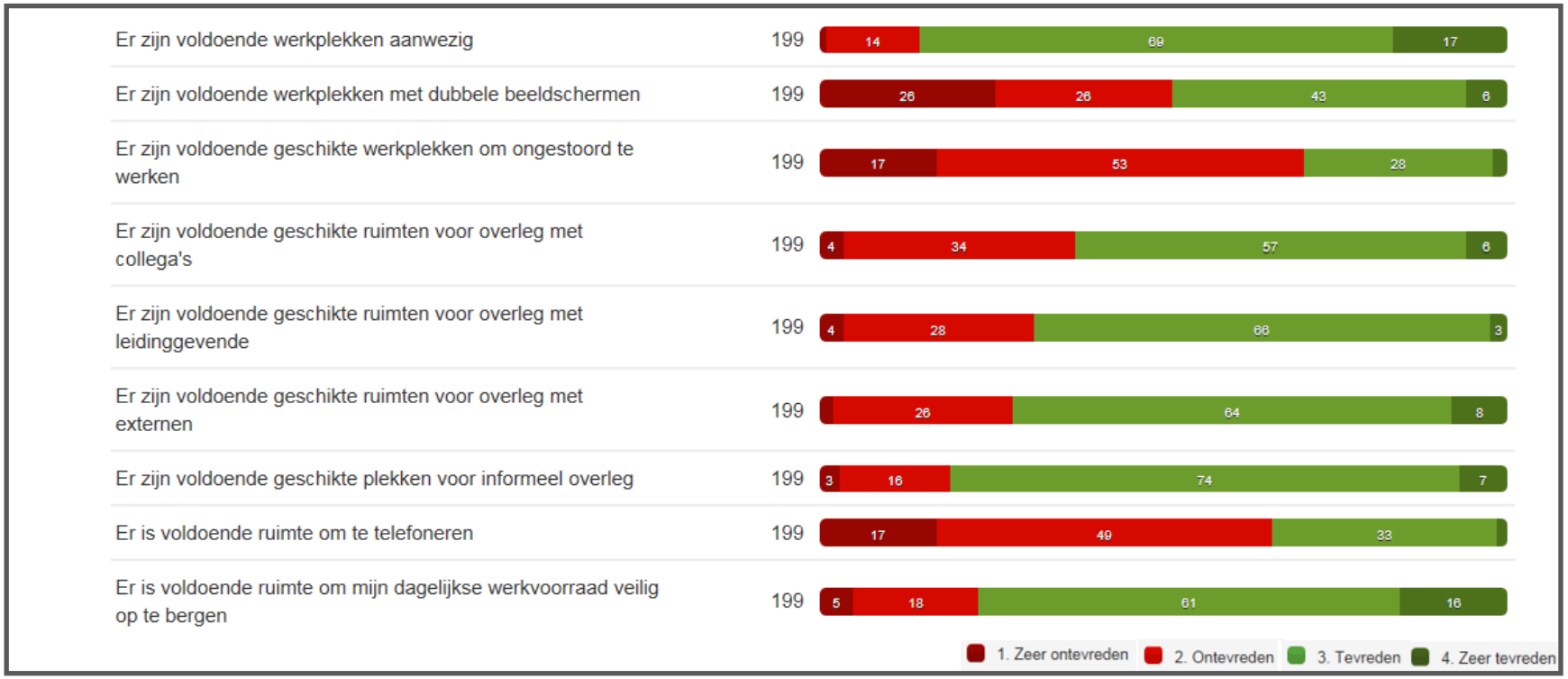
Tevredenheid aantal werkplekken: mdw niet bekend met oude situatie



Confidential – Colliers International 2014

Resultaten Bricks

Tevredenheid aantal werkplekken: mdw wel bekend met oude situatie



Toelichting

- Medewerkers die niet bekend zijn met de oude werkomgeving zijn meer tevreden over de nieuwe werkomgeving. Echter kan dit een vertekend beeld geven omdat maar 12 respondenten de oude situatie niet kennen.

Confidential – Colliers International 2014

Harold Coenders
Directeur| Colliers Corporate Solutions
+31 6 51627442
Harold.coenders@colliers.com

JanJaap Boogaard
Consultant| Workplace Innovation
+31 6 21817142
Janjaap.boogaard@colliers.com

Colliers International Corporate Solutions
Botersloot 27
3011 HE, Rotterdam | The Netherlands
TEL +31 10 412 00 35