

Kenniskring Bezetting & Drukke

26 april 2024



Center for People and Buildings

- › Kennis- en onderzoekscentrum in Delft
- › Onderzoek naar de relatie tussen mens, werk en werkomgeving
- › 22 jaar data verzameld, focus op publieke en not-for-profit diensten
- › Multidisciplinair onderzoeksteam
- › Brugfunctie tussen wetenschap en praktijk
- › Kennispartner voor FWR (Fysieke Werkomgeving Rijk)

Jacqueline Schlangen

Directeur

J.A.M.Schlangen@tudelft.nl

06-46228873



Collectief onderzoek Werk in Transitie

Initiatiefnemers



Deelnemende partijen



Rijksoverheid



Radboud Universiteit



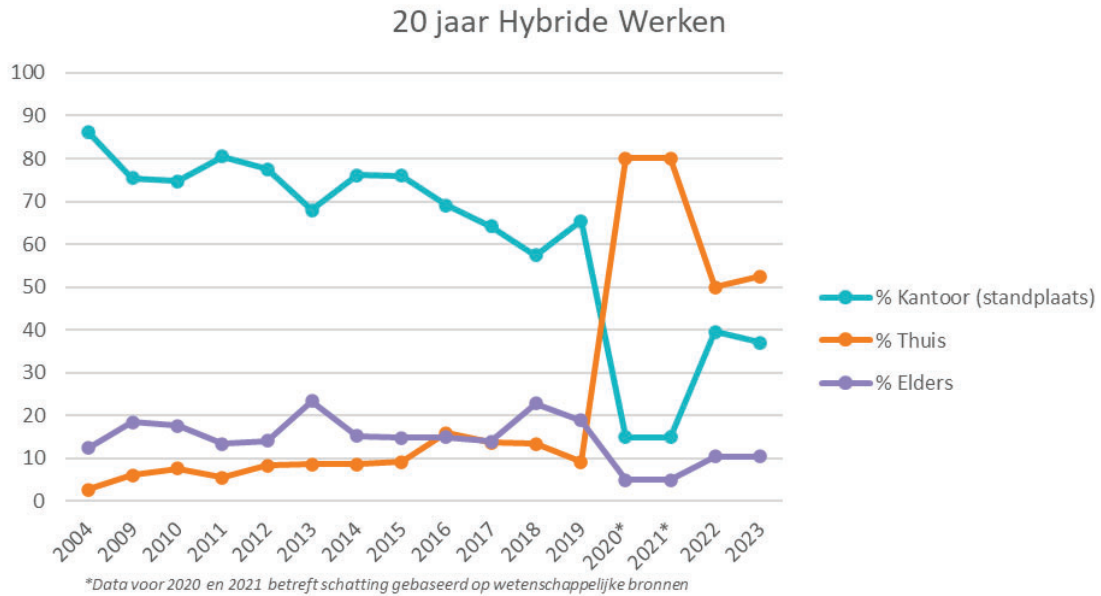
Werk in Transitie Monitor 2023

Data uit CfPB WiT Monitor 2023

- › 17.250 respondenten, 10 organisaties
- › Looptijd van januari & juni t/m november
- › Publieke sector
- › Gemiddelde leeftijd van 49 jaar
- › Gemiddeld 14 jaar werkzaam voor de organisatie
- › Basisrapportages en verdiepende rapportages



Wijziging in werklocatie

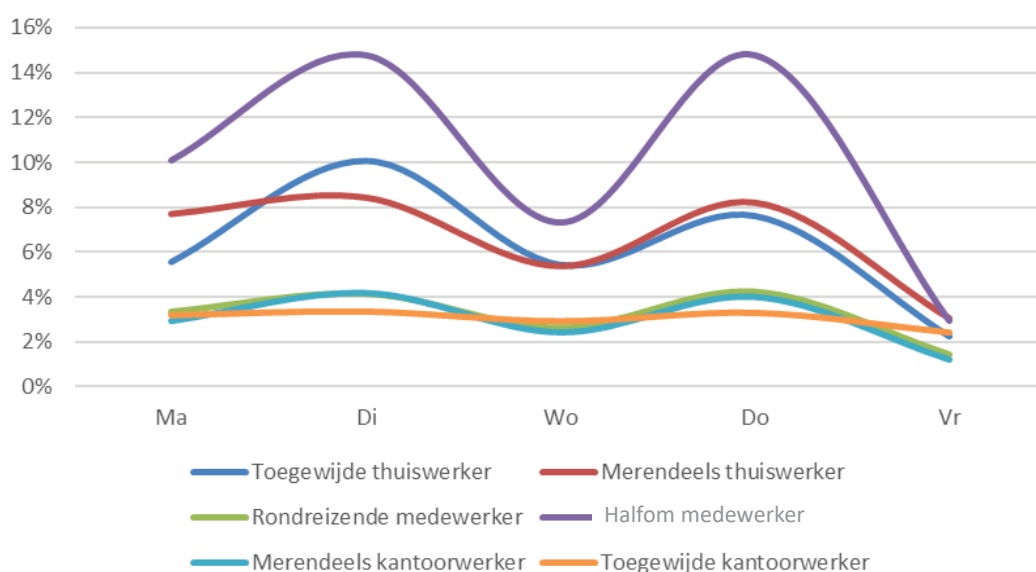


Bron: CfpB WODI (2004 t/m 2019), CfpB Werk in Transitie Monitor data (2022-2023)



Bezetting: de kameel van de week

Weekspreiding: Locatiegebruikprofielen op kantoor



Bron: CfPB Werk in Transitie Monitor data (2023)



Programma Kenniskring

9:30 - 9:40	Welkom	Jacqueline Schlangen (CfPB)
9:40 - 10:15	Trends in bezettingsgraden	Rogier Woudsma (RRIS)
10:15 - 11:15	Drukke-ervaringen in de werkomgeving	Maaïke Niekel & Gijs Brouwers (CfPB)
11:15 - 12:30	Workshop: een aangenaam druk kantoor creëren.	Anca Gosselink (CfPB)
12:30 - 13:15	Netwerklunch	



Werkplekbezetting

feiten en beleving

RRIS



Feiten: bezettingsgraadmetering

- Wat wordt er gemeten?
- Hoe wordt er gemeten?
- Waarom wordt er gemeten?

RRIS

Wat wordt er gemeten?

- bezetting van:
 - bureauwerkplekken
 - communicatieplekken
 - vergaderruimten
 - ondersteunende elementen
- de activiteiten die plaatsvinden
- het aantal aanwezige mensen (benutting)

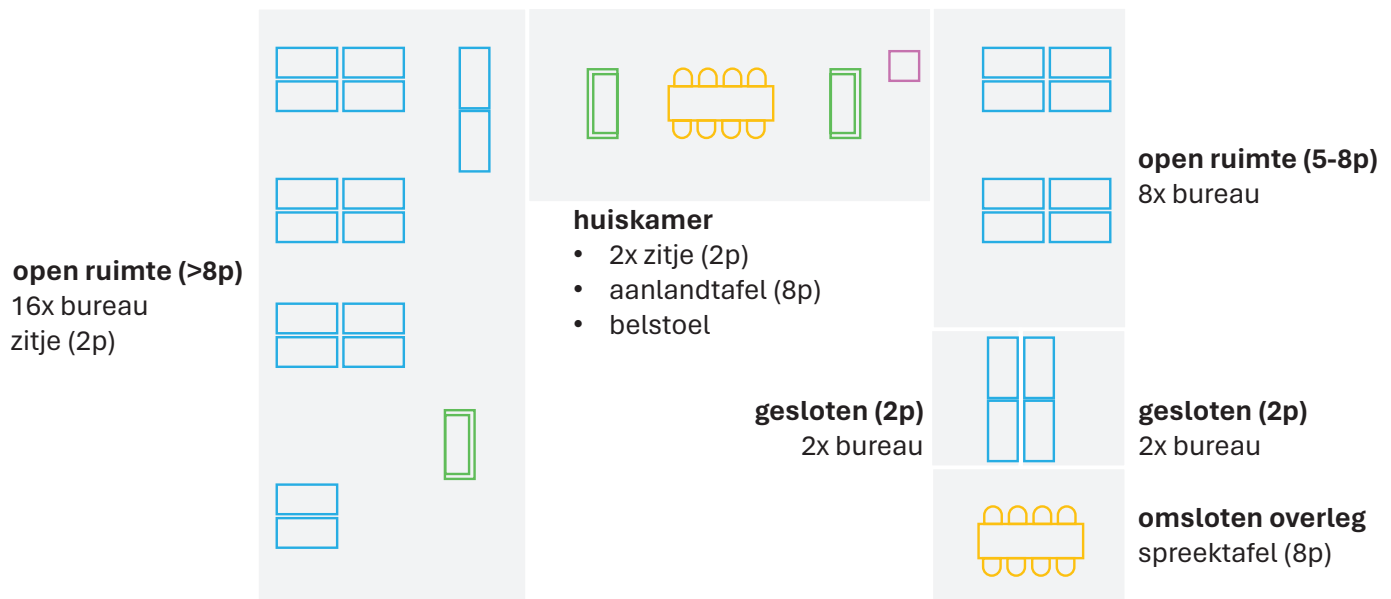
RRIS

Inventariseren van werkplekken



RRIS

Classificeren van werkplekken



RRIS

Wat wordt er gemeten?

activiteiten:

- niet bezet
- wel bezet, maar niemand aanwezig
- individueel bureauwerk
- overleg
- online overleg

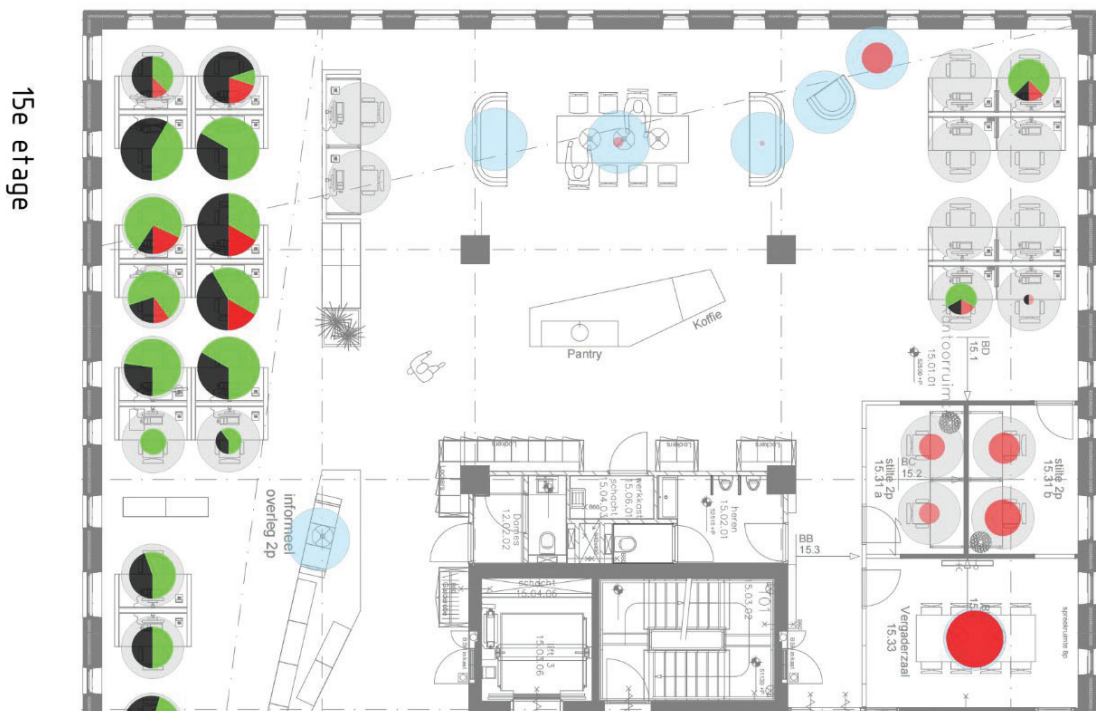
RRIS

Hoe wordt er gemeten?

- menselijke observatie
- 6 – 8 waarnemingen per dag
- (meestal) 2 weken lang

RRIS

Hoe wordt er gemeten?



RRIS

Sensor en observant



RRIS

= fysiek bezet

= tijdelijk afwezig

Wat ziet de sensor?



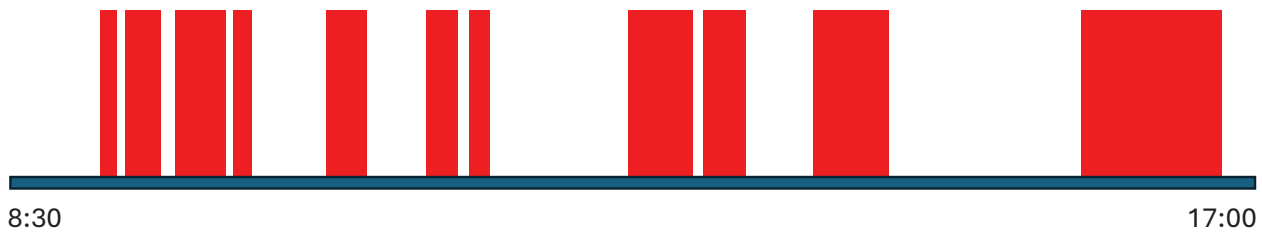
8:30

17:00

RRIS

= fysiek bezet

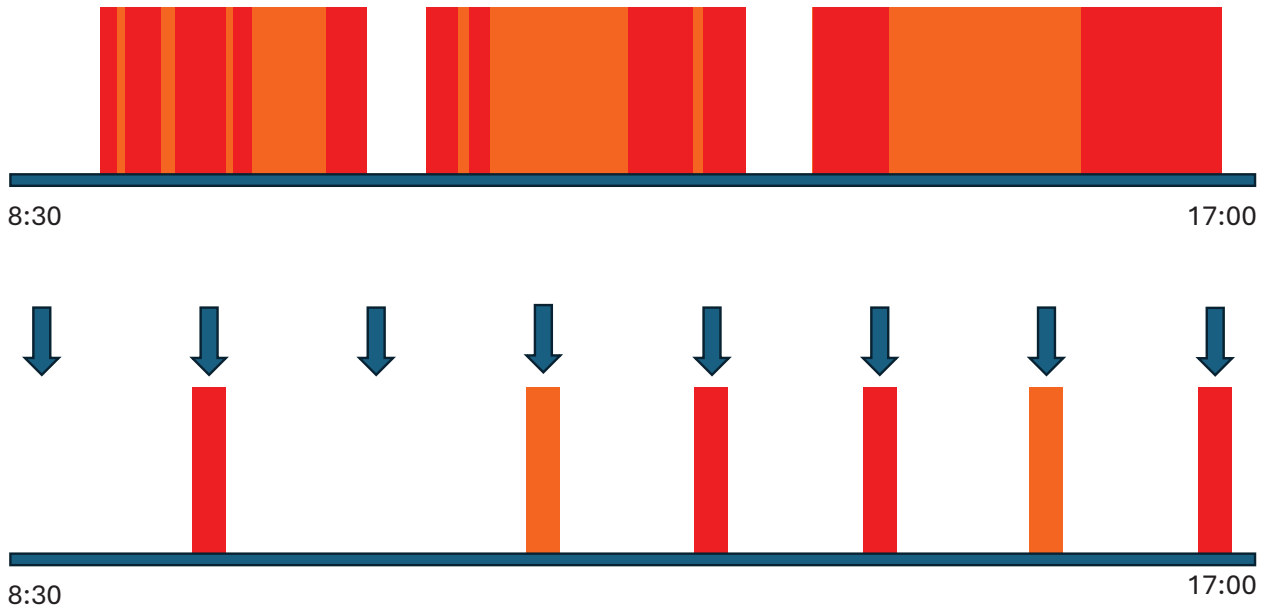
= tijdelijk afwezig



8:30

17:00

Wat ziet de observant?



RRIS

■ = fysiek bezet

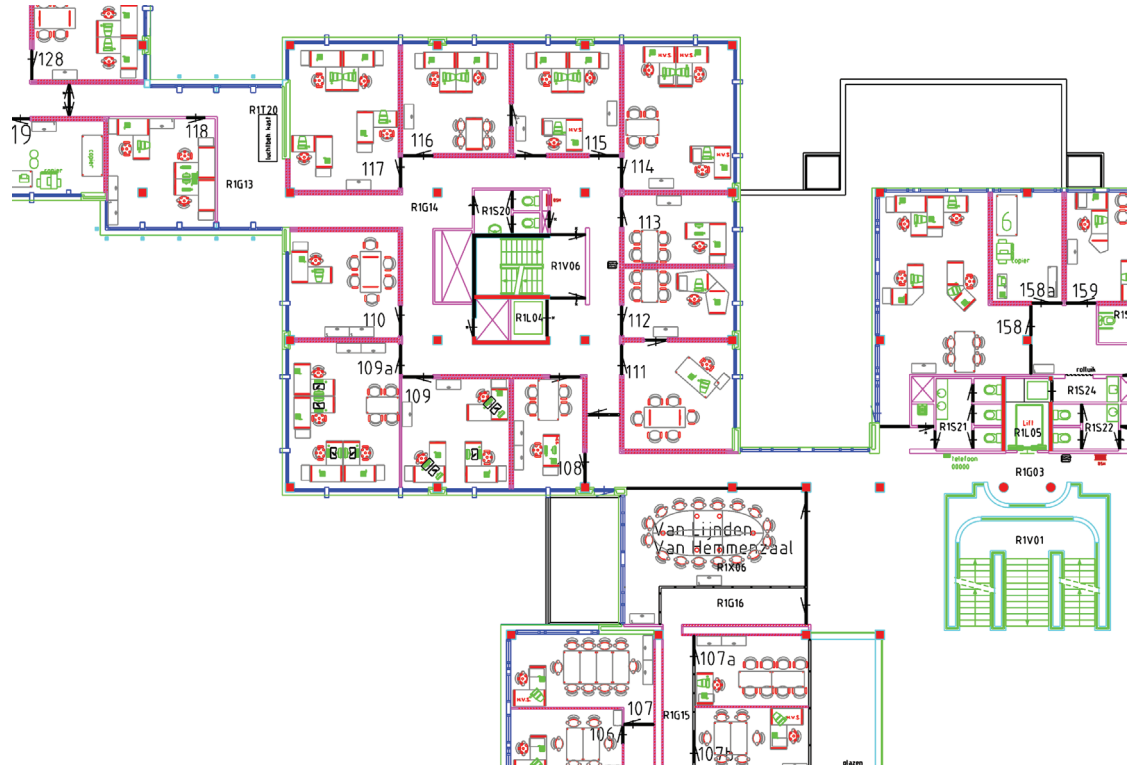
■ = tijdelijk afwezig

Waarom wordt er gemeten?

van 2010 naar 2024

RRIS

2010 - huisvesting



RRIS

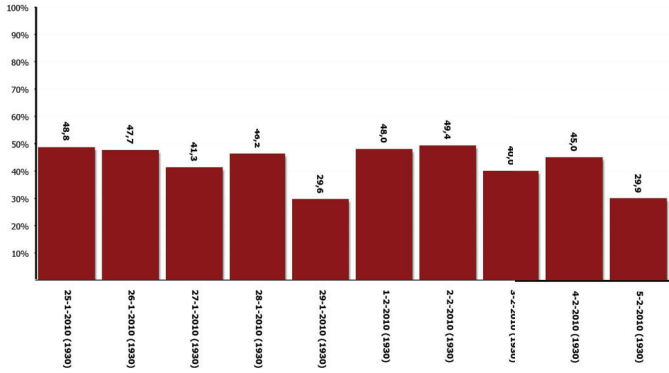
2010 - huisvesting



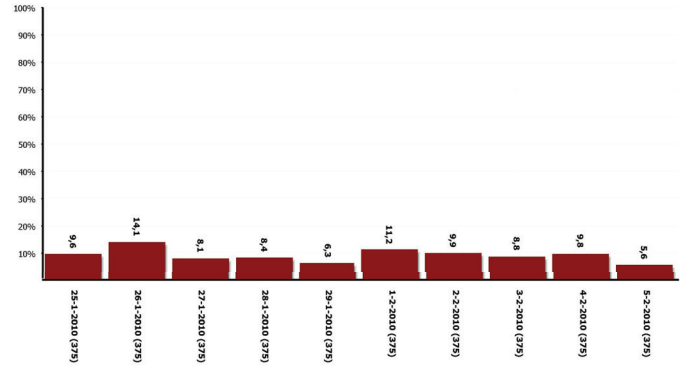
RRIS

2010 - Bezetting

bureau

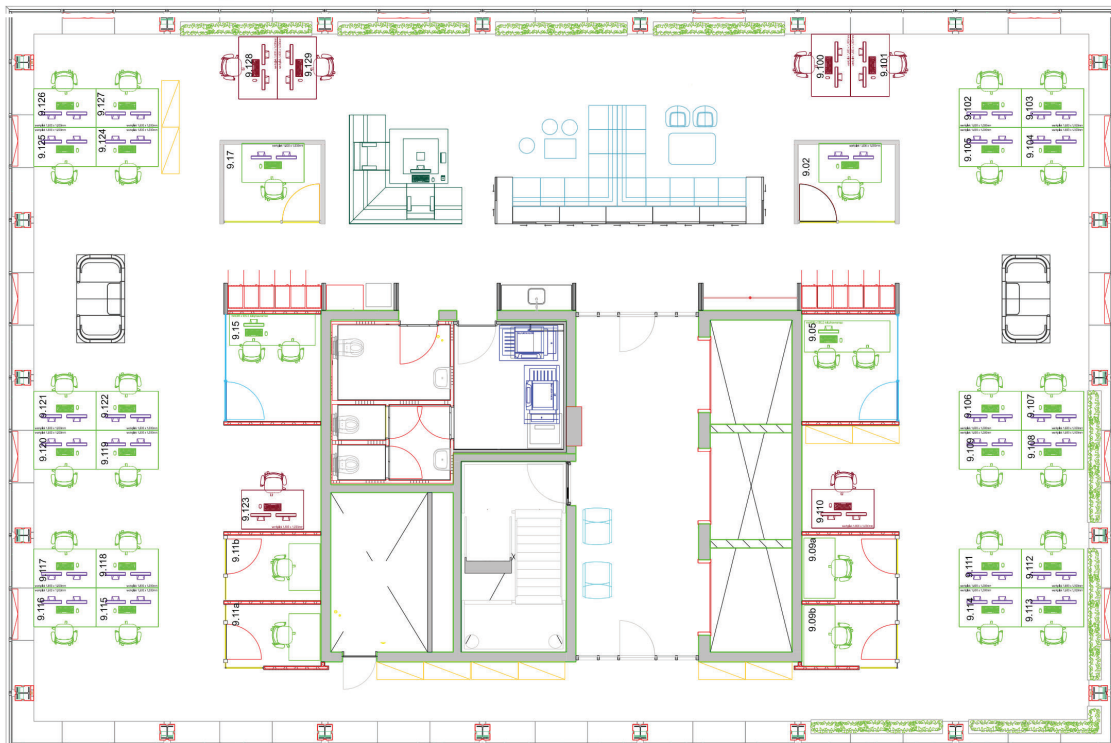


spreektafel



RRIS

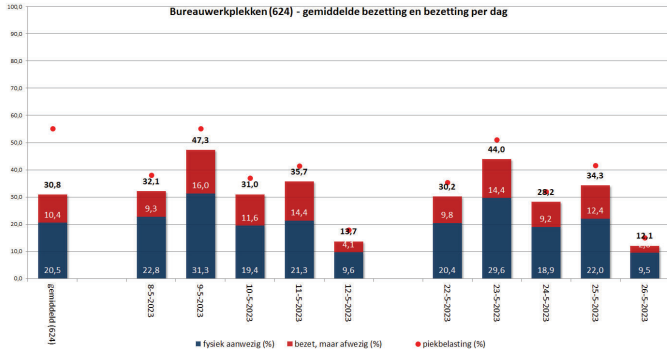
2024 - Huisvesting



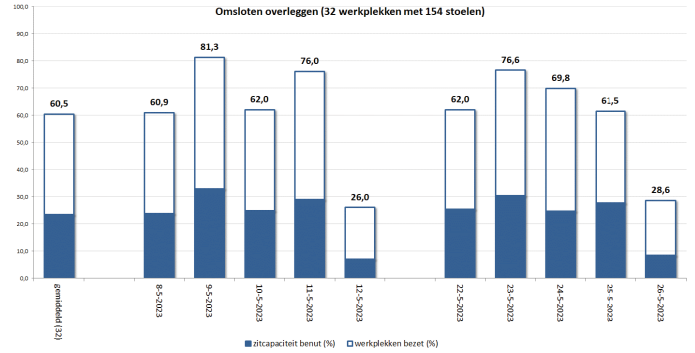
RRIS

2024 - Bezetting

bureau

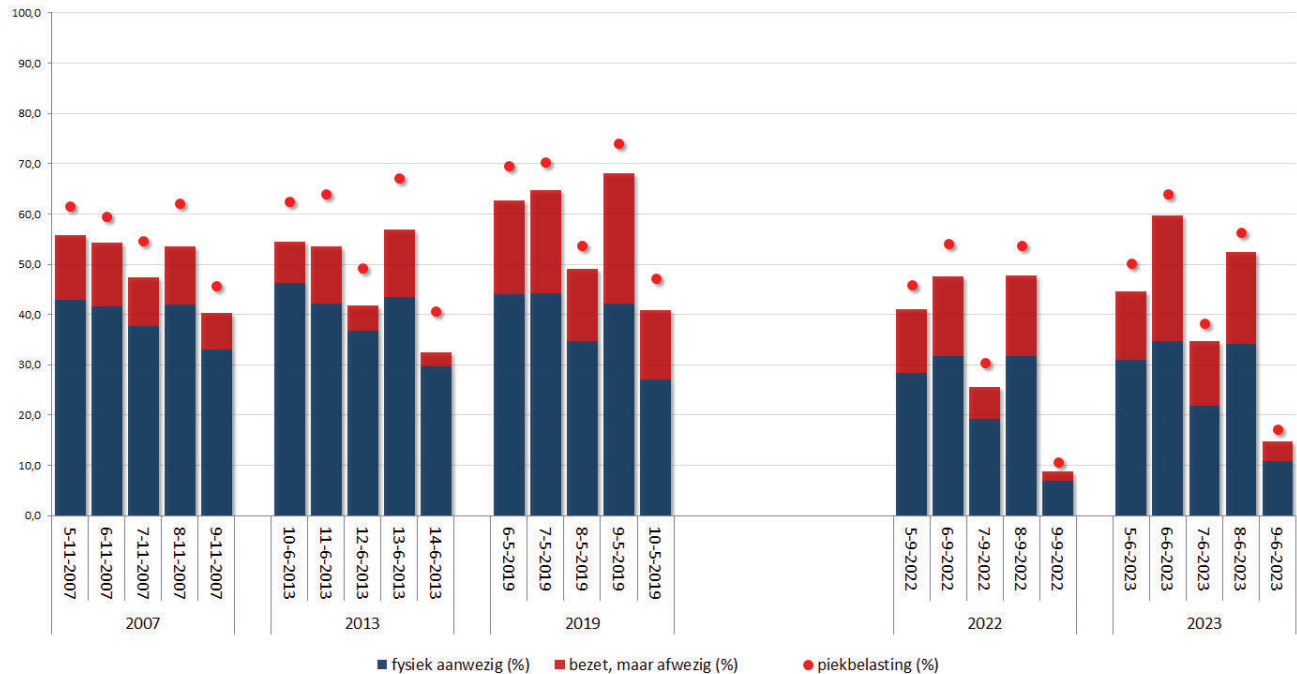


spreektafel



RRIS

Bezetting door de jaren heen



RRIS

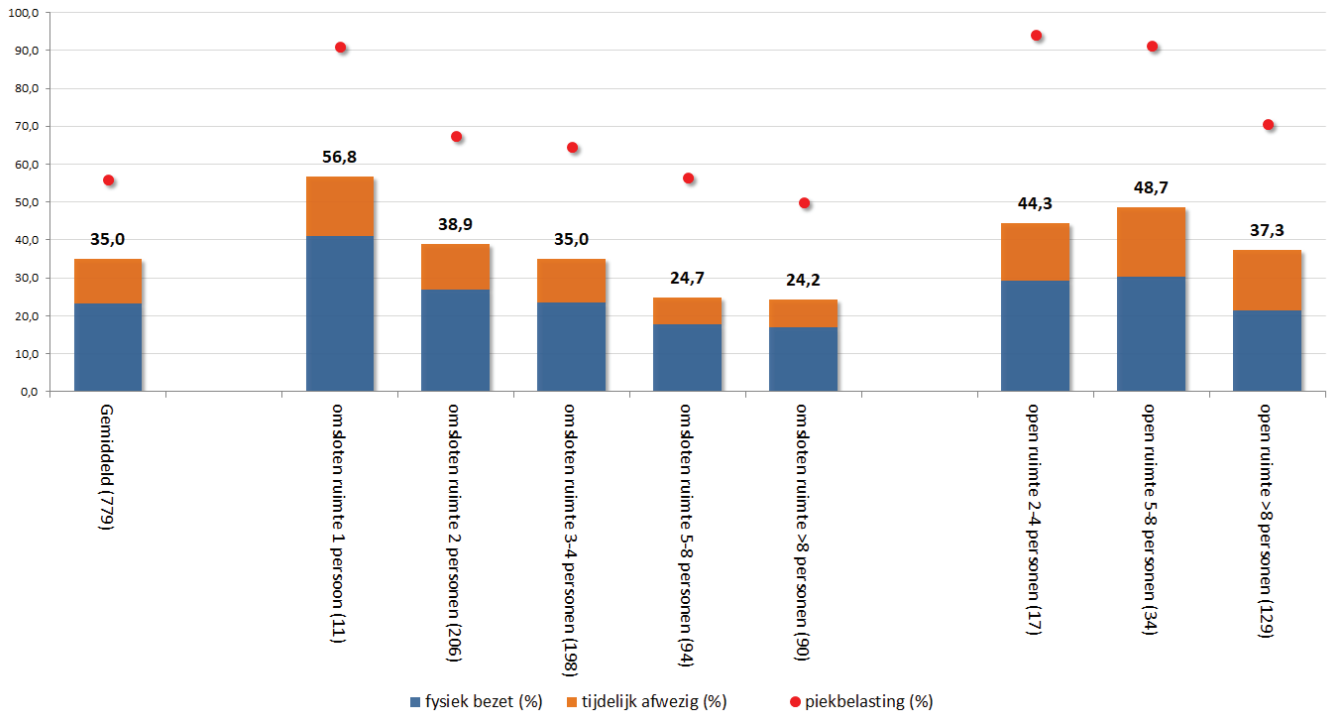
slido



Gaan we het kantoor op vrijdag sluiten?

① Start presenting to display the poll results on this slide.

RVB Den Haag (2023)

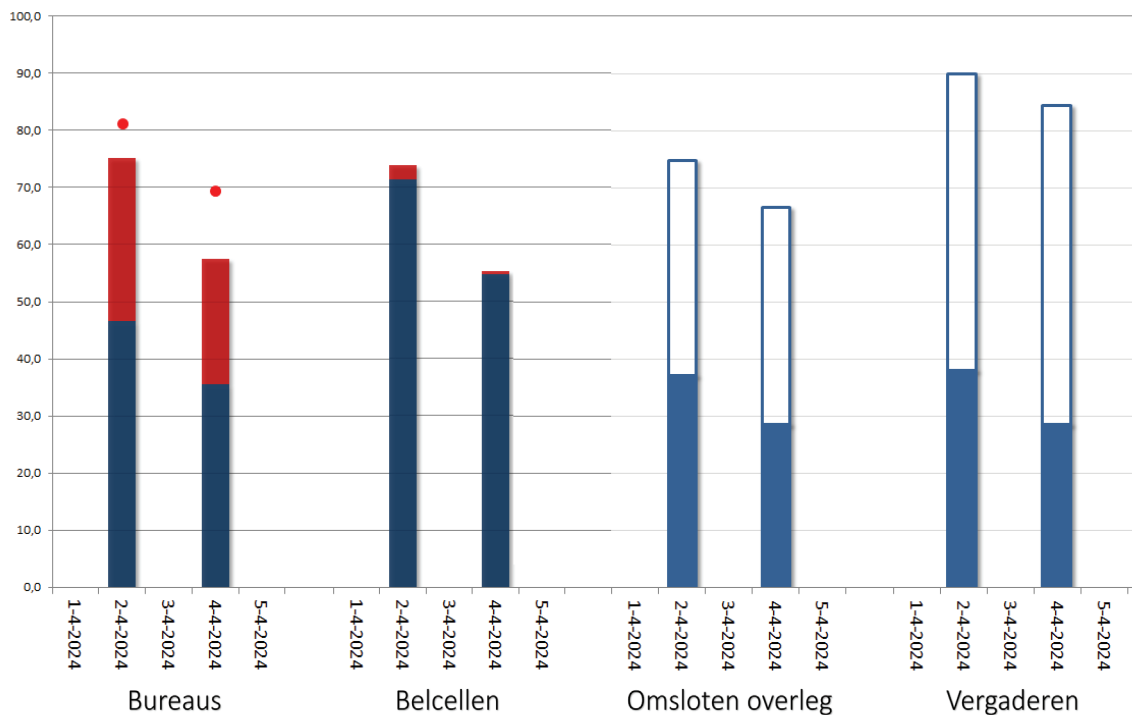


Stedin

- onderzoeken sinds 2011 (los van Eneco)
- 2012: nieuw hoofdkantoor Blaak 8
- 2011 - 2018: vergaande herhuisvesting

RRIS

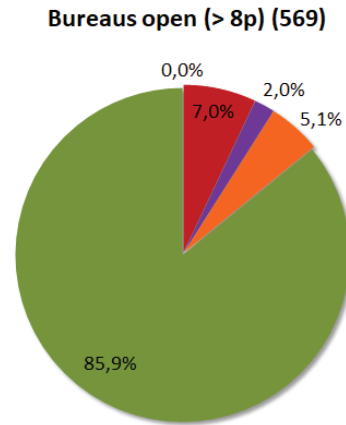
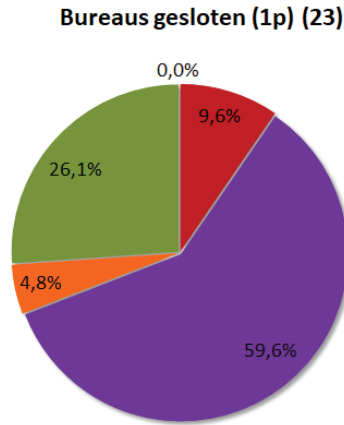
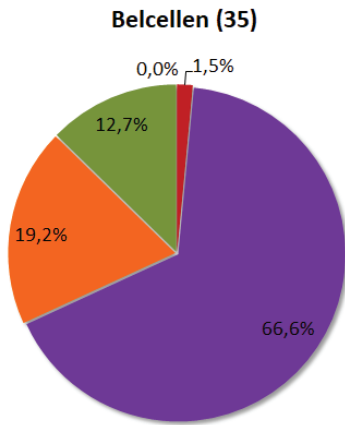
Stedin (2024)



RRIS

Stedin (2024)

- overleggen
- Online overleg
- bellen
- Computerwerk



RRIS

Vragen?

Drukke-ervaringen in de werkomgeving

Wat bepaalt of een kantoor aangenaam of onaangenaam druk is?

26 april 2024



Vragen

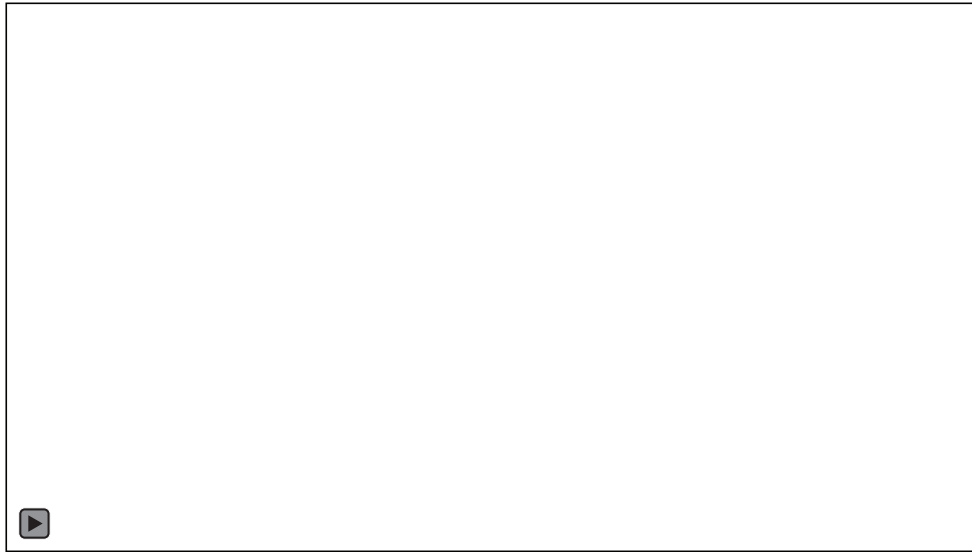
1. Waarom kijken we naar drukke-ervaringen?
2. Wat is de relatie tussen bezetting en de ervaring van drukte?
3. Wat is het effect van bezetting?
4. Welke andere factoren dragen bij aan de ervaring van de drukte?

Waarom kijken naar drukte-ervaringen?

Experiment bij Rijkswaterstaat



Bezetting ≠ de ervaring van drukte



Bezetting = Objectief

Drukke-ervaring = subjectief



Bezettingsgraad wordt wél gebruikt als graadmeter voor de ervaring van drukte

“Het is heel erg druk op kantoor! Ik kan geen plek vinden. En ik ervaar geluidsoverlast.”

Subjectieve beleving van drukte door medewerker

“Het is niet druk. Er zijn voldoende plekken beschikbaar. Kijk maar naar de bezettingsgraad!”

Objectieve analyse van drukte door management



Bezettingsgraad als probleem

? "Het is lastig om een probleem op te lossen als niet duidelijk is wat het probleem is."
- Malcolm Forbes



Drukke-ervaring als probleem

Waarom ervaren medewerkers drukte op kantoor?

Altman (1975); Bell (2001) Stokols (1972)



slido



Welke elementen dragen bij aan jouw ervaring van drukte op kantoor? Gebruik één woord per antwoord.

① Start presenting to display the poll results on this slide.

Wat is de relatie tussen bezetting en de ervaring van drukte?

Waar hebben we mee te maken?



Werkplekbezetting

- › Objectief
- › Verhouding tussen aantal bezette werkplekken en totale aantal werkplekken



Waargenomen bezetting



- › Niet objectief
- › Persoonlijke inschatting

Bechtel & Churchman (2002); Bell et al. (2001)



Waarneming van de omgeving

- › Waargenomen (mis)match tussen persoonlijke vraag naar ruimte en het beschikbare aanbod.
 - › Te veel ervaren drukte: overprikkeling
 - › Te weinig ervaren drukte: isolatie
 - › Voldoende ervaren drukte: welbevinden



Altman (1975), Bill et al. (2001), Desor (1972), Gifford (2014), Stokols (1973).



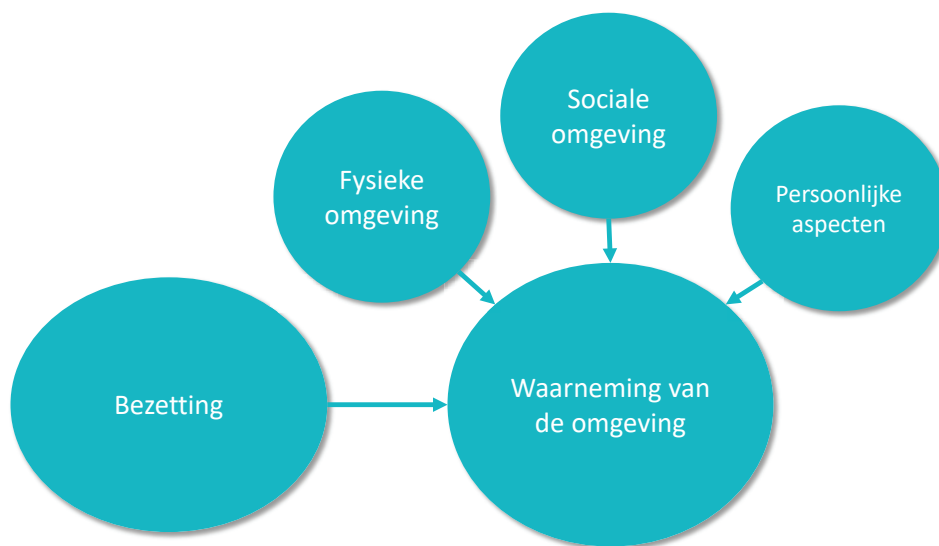
Situationele factoren die de waarneming beïnvloeden

- › Fysieke werkomgeving
- › Sociale werkomgeving
- › Persoonlijke aspecten



Altman (1975); Bell et al., (2001)

Waar hebben we mee te maken?



Bell et al (2001); Bezetting & Drukke (2023)

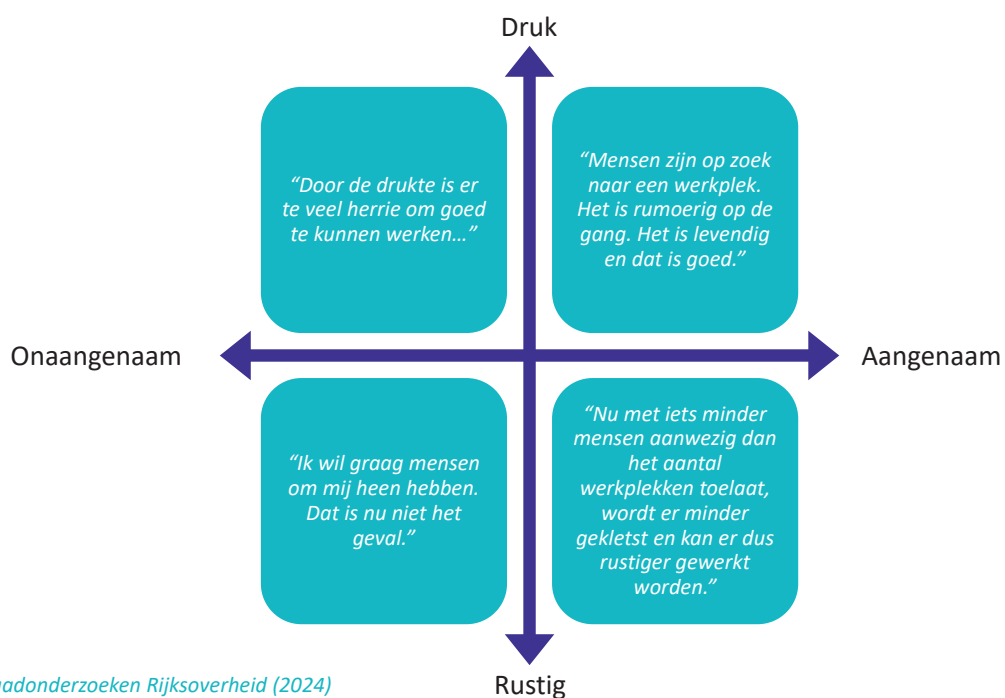
Waar hebben we mee te maken?



Bell et al (2001); Bezetting & Drukke (2023)



Verschillende ervaringen in de praktijk



RRIS & CfpB Bezettingsgraadonderzoeken Rijksoverheid (2024)



Gevoel van een te druk kantoor: overprikkeling

- › Te veel mensen en/of niet genoeg ruimte
- › **Te druk** ervaren kantoor heeft negatieve gevolgen voor mens en organisatie.



Altman (1975) ; Aries et al. (2010); Bell et al. (2001); Oldham et al. (1995); Stokols (1972)

Gevoel van een te rustig kantoor: isolatie

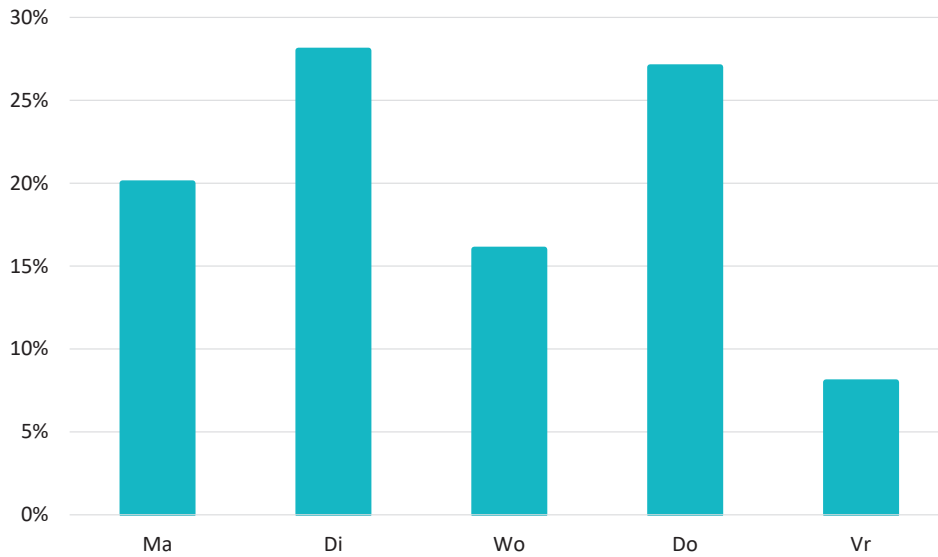
- › Een gemis aan interactie en verbondenheid met collega's.
- › Gevoelens van isolatie hebben negatieve gevolgen voor mens en organisatie



Altman (1975); Baumeister & Leary (1995); Golden et al. (2008).

Het kantoor kan ook te rustig zijn

De Kameel van de Week



“Op vrijdag kan je hier een kanon afschieten.”

RRIS & CfpB Bezettingsgraadmetingen Rijkoverheid (2024); Werk in Transitie (2023)



Gevoel van aangename bezetting op kantoor: welbevinden

- › Een match tussen vraag en aanbod naar ruimte.
- › Aangenaam druk kantoor heeft positieve gevolgen voor mens en organisatie.



Fried et al. (2001); Szilagyi & Holland (1980)

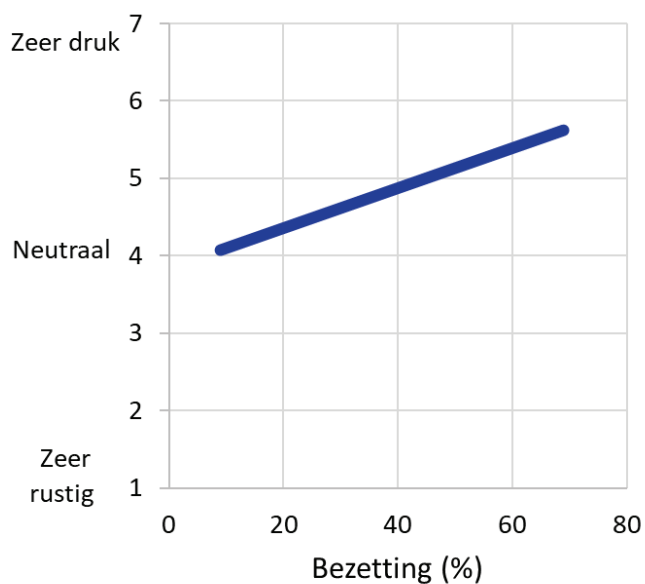


Wat is het effect van bezetting op de ervaring van drukte?



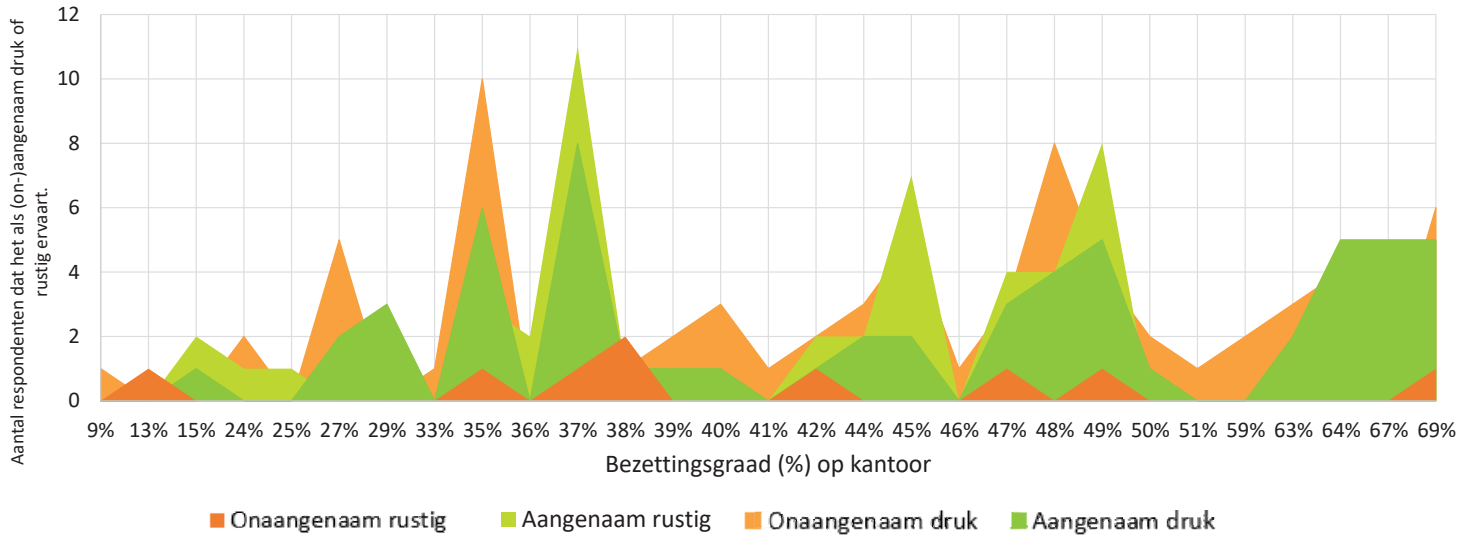
Bezettingsgraad bepaalt hoe je drukte waarneemt

- › Hoe hoger de werkplekbezetting, hoe meer drukte men waarneemt



Bezetting heeft geen direct effect op het gevoel van drukte

De ervaring van drukte ten opzichte van werkplekbezetting



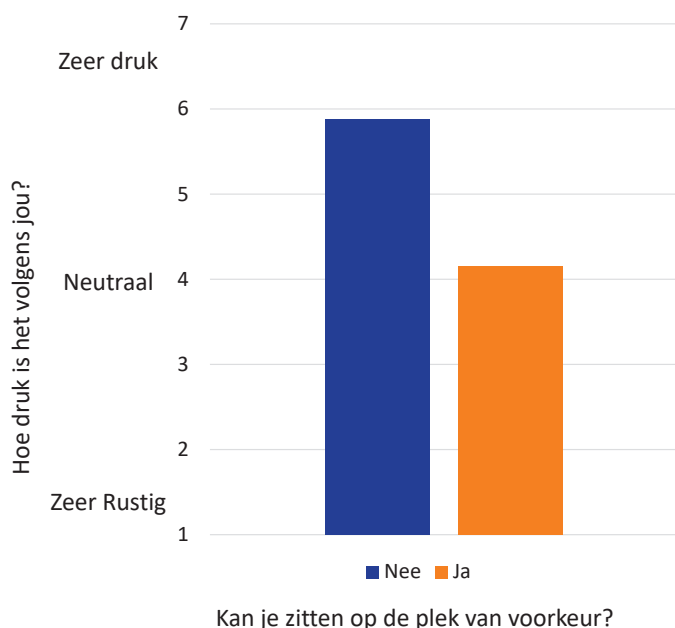
RRIS & CfpB Bezettingsgraadmetingen Rijkoverheid (2024)



Welke andere factoren dragen bij aan de gevoel van drukte?



De plek van voorkeur bepalend voor waarneming van drukte



“Ik kom op kantoor om collega's te ontmoeten. Dat het druk is, is daarom juist geen probleem. Echter, het is lastig om een werkplek te vinden, waardoor ik niet bij mijn directe collega's kan zitten, dat is wel vervelend.”

RRIS & CfpB Bezettingsgraadonderzoeken Rijksoverheid (2024)



slido



Wat kenmerkt jouw plek van voorkeur op kantoor? Gebruik één woord.

① Start presenting to display the poll results on this slide.

Wat voorkeursplekken zijn

Type plek:

- › Ongestoord (Video)bellen
- › Terugtrekken
- › Geconcentreerd werken

Bij collega's:

- › Ontmoeten
- › Teamdagen
- › Vlekken

“Praktisch onmogelijk om rustige werkplek te vinden.”

“Ik kom op kantoor om bij mijn collega's te zitten”

RRIS & CfpB Bezettingsgraadonderzoeken Rijksoverheid (2024).



Wat bepaalt nog meer of drukte aangenaam of onaangenaam is?



- › Fysieke werkomgeving
- › Sociale werkomgeving
- › Persoonlijke factoren

RRIS & CfpB Bezettingsgraadonderzoeken Rijksoverheid (2024)



Fysieke aspecten

- › Openheid van de werkomgeving
- › Akoestiek
- › Planten
- › Type werkplekken
- › Personalisatie
- › Uitzicht

Bodin Danielsson & Bodin (2009), De Been & Beijer (2014), Hodzic et al. (2021), Khoshbakht et al. (2021), Kim & de Dear (2013), Kropman et al. (2023), Vischer (2007) Haapakangas (2018), Kazlaukaite et al. (2023), Laurence et al. (2013), Richardson et al. (2023)



Openheid van de werkomgeving

↑ Ontevredenheid over de werkomgeving

↑ Afleidingen

↓ Privacy

↓ Concentratie



This Photo by Unknown Author is licensed under CC BY

Bodin Danielsson & Danielsson (2009), de Been & Beijer (2014), Hodzic et al. (2021), Khoshbakht et al. (2021), Kim & de Dear (2013)



Geluid in de werkomgeving

“Overal zijn er lopende, bellende, en discussiërende mensen.”



Vischer (2007); RRIS & CfpB Bezettingsgraadonderzoeken Rijksoverheid (2024).



Aanbod van werkplekken voor ongestoord werk



- ↑ Tevredenheid met werkomgeving
- ↑ Welzijn van medewerkers
- ↓ Afleidingen
- ↓ Stress

Haapakangas et al. (2018), Kazlaukaite et al. (2023); RRIS & CfpB Bezettingsgraadonderzoeken Rijksoverheid (2024).



Sociale aspecten

- › Territorialiteit
- › Persoonlijke ruimte
- › Cultuur
- › Teams
- › Collega's
- › Groepen

Gonsalves (2023). Zoghbi-Manrique-de-Lara & Sharifiatashgah (2019), Richardson et al. (2023), Oseland (2009), Novelli et al. (2013)



Groepen



“Vooral met mensen die ik niet ken omdat ze bij een andere directie horen... Dit geeft een gevoel van drukte en het gevoel van ‘wat doe jij hier?’”

Novelli et al. (2013); RRIS & CfpB Bezettingsgraadmetingen (2024)



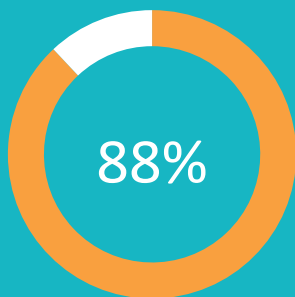
Persoonlijke aspecten

- › Prikkelgevoeligheid
- › Complexiteit van de taak
- › Behoeftes van medewerkers
- › Werkdruk
- › Doelen
- › Verwachtingen

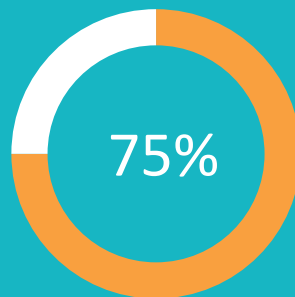
Maher & von Hippel (2005), Haapakangas et al. (2018), Kazlauskaite et al. (2023), Hodzic et al. (2021), Cozby (1973), Machleit et al. (2000), Fried et al. (2001)



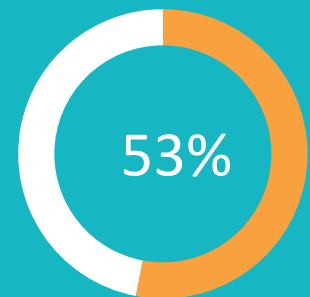
Doelen: bij hybride werken komt men naar kantoor voor elkaar!



Treffen van collega's
N = 11401



Werken in nabijheid
van collega's
N = 9746



Voor (project)overleggen
op kantoor
N = 6887



Verwachtingen beïnvloeden de drukte-ervaringen



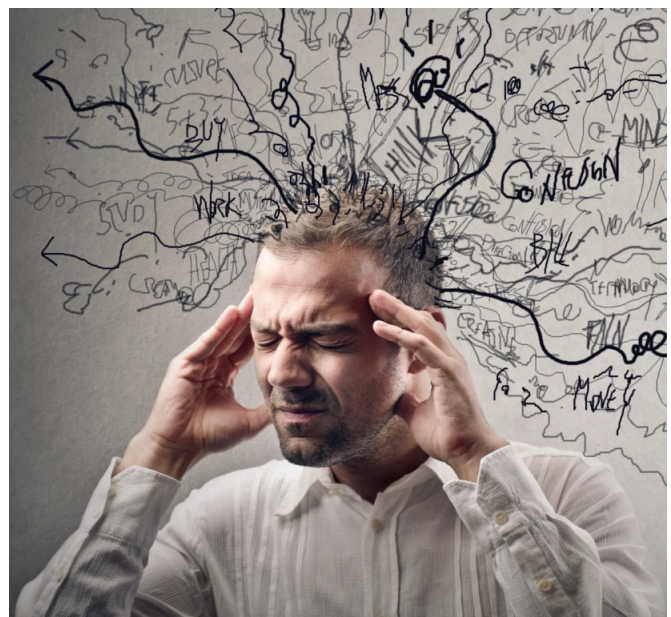
“Samenwerkdagen van ons cluster horen eigenlijk druk bezocht te worden.”

RRIS & CFPB Bezettingsgraadonderzoeken Rijksoverheid (2024)



Prikkelgevoeligheid

“Ik ben dyslectisch. Daarom heb ik meer focus nodig en ik ben sneller afgeleid.”



Maher & von Hippel (2005); RRIS & CFPB Bezettingsgraadonderzoeken Rijksoverheid (2024)



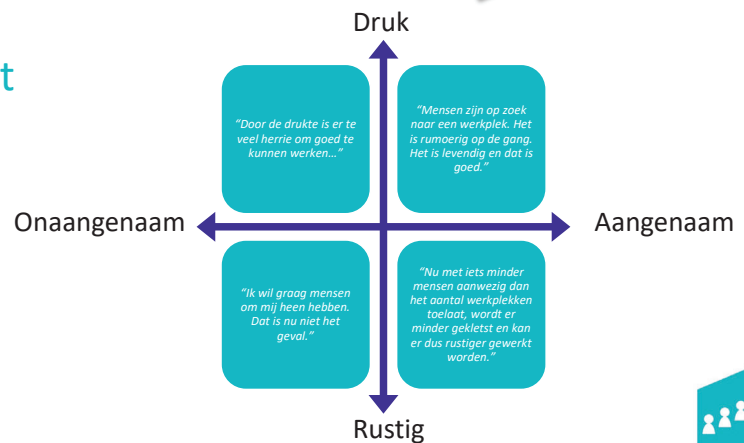
Drukte in een kantoor wordt niet alleen bepaald door het aantal medewerkers

Drukte-ervaringen bepaalt door:

1. Fysieke werkomgeving
2. Sociale werkomgeving
3. Persoonlijke aspecten

Deze combinatie kan leiden tot verschillende ervaringen.

Hoe creëer ik een aangenaam druk kantoor?



Inzichten die drukte ervaringen beïnvloeden:

1. Werkplekbezetting
2. Niet kunnen zitten op de plek van voorkeur
3. Openheid van de werkomgeving
4. Diversiteit aan werkplekken
5. Geluidsoverlast
6. In-group en out-group effecten
7. Doelen & verwachtingen
8. Prikkelgevoeligheid van mensen

Vragen?



Workshop: een aangenaam druk kantoor creëren.



Vertaling naar de praktijk

- › Uitwerken van vraagstukken in groepen:
 - » Wat zijn de voor- en nadelen van een vierdaagse kantoorweek t.o.v. bezetting verdelen over de week?
 - » Hoe zorg je ervoor dat medewerkers op drukke dagen kunnen zitten op de plek van voorkeur?
 - » Hoe creëer je (nog meer) aangename drukte op kantoor?
- › Noteer oplossingen op het formulier.



#81

Eerstvolgende bijeenkomsten Werk in Transitie

- › Dinsdag 25 juni 2024: CFPB Jaarcongres 2024
- › Vrijdag 27 september 2024: Kenniskring
- › Vrijdag 22 november 2024: Kenniskring

*Save
the
Date!*



Netwerk lunch

Volg ons op LinkedIn en blijf op de hoogte van ons kennis- en onderzoekswerk.

