



FMHaaglanden
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Eindrapportage Proeftuin FMH

Onderzoeksbevindingen en
belangrijkste conclusies

21 december 2023



FMHaaglanden

voor een comfortabele werkomgeving



Voorwoord

In een wereld die voortdurend in beweging is, heeft de coronacrisis ons meer doen beseffen hoe belangrijk het is om ons aan te passen aan veranderende omstandigheden. De werkomgeving heeft een ongekende transformatie ondergaan, met de snelle omschakeling naar hybride werken als een nieuwe norm. Dit rapport, “Eindrapportage Proeftuin FMH: Onderzoeksbevindingen en Belangrijkste Conclusies”, is het resultaat van het project Proeftuin, dat zich richtte op het verkennen en begrijpen van de Werkomgeving van de Toekomst.

De Proeftuin, geïnitieerd door FMH, was een laboratorium voor real life experimenten, waar we verschillende scenario's voor de post-corona werkomgeving hebben getest. Het doel was om een dieper inzicht te krijgen in de behoeften, voorkeuren en gedragingen van onze gebruikers in deze nieuwe hybride werkomgeving. Door op verschillende wijzen data te verzamelen en te analyseren, hebben we een uitgebreid beeld gekregen van hoe de Proeftuin werd gebruikt en ervaren.

Dit rapport biedt niet alleen een gedetailleerd overzicht van onze bevindingen, maar ook inzichten en aanbevelingen voor het vormgeven van een toekomstbestendige werkomgeving.

Managementsamenvatting

Deze eindrapportage van de Proeftuin biedt een overzicht van de onderzoeken die zijn uitgevoerd om de Werkomgeving van de Toekomst te begrijpen en vorm te geven. Dit rapport presenteert de onderzoeksbehoefte, hypothesen, resultaten en belangrijkste lessen en aanbevelingen.

Beantwoording hypothesen

In totaal zijn er zes onderzoeken uitgevoerd in de Proeftuin. Per onderzoek zijn één of meerdere hypothesen opgesteld die als leidraad voor onze onderzoeken dienden. Elke hypothese werd getoetst met behulp van data. De resultaten zijn hieronder per onderzoek opgesomd:

Aangepaste werkplekmix

De hypothese dat de tevredenheid over de werkomgeving zou toenemen als deze aansluit bij de onderzochte werkstijlen voor hybride werken, werd bevestigd. Er werd een toename in tevredenheid opgemerkt ten opzichte van de tevredenheid voor de coronapandemie (iKTO 2018). De onderwerpen ‘mogelijkheden om geconcentreerd te werken’, ‘vindbaarheid van een geschikte werkplek’, ‘mogelijkheden om informeel te overleggen’, ‘beschikbaarheid van vergaderruimtes’ en ‘inrichting van vergaderruimtes’ hadden een stijging van 30% tot 53% in tevredenheid ten opzichte van 2018. Er zijn ook verbeterpunten in de nieuwe werkomgeving, zoals het voeren van (telefonische) vertrouwelijke gesprekken (71% ontevreden tot zeer ontevreden) en het gebruikersgemak van het reserveringssysteem (49% ontevreden tot zeer ontevreden).

Dynamisch meubilair²

Drie hypothesen zijn getest. Ten eerste, of hogere tevredenheid door dynamisch meubilair werd waargenomen. Deze hypothese werd deels bevestigd. Het effect van dynamisch meubilair op tevredenheid is complexer dan enkel het aanbieden van het meubilair. Het meubilair dat aangeboden wordt moet overeenkomen met de behoeften van de medewerkers. Ten tweede, welke invloed instructies over dynamisch meubilair hebben op tevredenheid. Dit bleek een positieve invloed te hebben. Twee van de drie geteste meubelstukken hadden een positievere beoordeling dan voor de communicatie. De derde, of gerichte communicatie en nudging het gebruik van dynamisch meubilair verhoogden. Deze hypothese werd ook bevestigd. We zagen een toename in het aantal gebruikers dat voorheen zelden het meubilair gebruikte.

Groenvoorziening in de werkomgeving

De hypothese dat groenvoorziening een positief effect heeft op het welbevinden en bijdraagt aan privacy in de werkomgeving, werd bevestigd. De tevredenheid over groenvoorziening steeg significant na de implementatie van de Proeftuin, van slechts 2% tevredenheid voor de implementatie van de Proeftuin naar 90% tevredenheid in sprint 1 en 93% tevredenheid in sprint 2. Na aanpassingen in de Proeftuin met betrekking tot groenvoorziening is het percentage respondenten dat het eens is met de stelling dat planten bijdragen aan privacy gestegen, namelijk van 48% voor de wijzigingen naar 64% na de wijzigingen.

Schoonbeleving in de hybride werkomgeving

Er werden twee hypothesen getest. De eerste, dat een hybride werkomgeving leidt tot een negatievere schoonbeleving, werd ontkracht. We vroegen respondenten of zij het gevoel hadden dat in een hybride werkomgeving werkplekken en ruimtes sneller vervuild worden door meerdere verplaatsingen. De meningen zijn hierover verdeeld: 46% van de medewerkers geeft aan dit gevoel te hebben en 42% van de medewerkers heeft dit niet. Daarnaast is gekeken naar de beoordeling van de schoonmaak op de werkplekken en in de ruimtes van de situatie voor de Proeftuin en tijdens de Proeftuin. In de traditionele werkomgeving voor de Proeftuin waren de medewerkers meer ontevreden dan in de hybride werkomgeving: de ontevredenheid daalde van 46% naar 8% op de werkplekken en van 36% naar 6% in de ruimtes in de hybride werkomgeving. De tweede hypothese over de behoefte aan middelen voor eigen schoonmaakbereidheid in een hybride werkomgeving werd bevestigd. Twee derde van de respondenten gaf aan behoefte te hebben aan desinfectieoekjes om hun werkplek schoon achter te kunnen laten na gebruik.

Bezetting hybride werkomgeving

De hypothese dat de nieuwe verhouding van bureauwerkplekken en communicatieplekken in de Proeftuin voldoet aan de behoeften van de gebruikers, kon niet eenduidig worden bevestigd vanwege inconsistente data. Er was wel een bevestiging in de hypothese dat bepaalde werkplekken of ruimtes populairder waren dan andere. De huiskamer en de samenwerkingsruimtes kennen een hoge bezettingsgraad en de project- en teamruimtes worden ruim van tevoren gereserveerd. Dit zijn de populaire ruimtes.

1 iKTO (intern Klanttevredenheidsonderzoek)

2 Zie onderzoek 5 Dynamisch Meubilair

Zit-sta-bureaus

De hypothesen over de invloed van zit-sta-bureaus op de tevredenheid en het gebruik werden deels bevestigd. Het effect van zit-sta-bureaus op de tevredenheid is complexer dan enkel het aanbieden van zit-sta-bureaus en afhankelijk van de beschikbaarheid en spreiding van de bureaus in de werkomgeving. De introductie van zit-sta-bureaus leek de tevredenheid te beïnvloeden, maar communicatie en nudging leidden niet tot een significante toename van het gebruik. Het leidde wel tot een afname van klachten en, verrassend genoeg, meer mensen die uitspraken hier geen behoefte aan te hebben.

Lessen uit de Proeftuin

De Proeftuin heeft ons waardevolle inzichten gegeven over hoe onderzoek en analyse kunnen bijdragen aan betere besluitvorming en het doorvoeren van effectieve veranderingen:

1. QR-codes voor onderzoek minder effectief:

de respons op QR-codes nam gedurende de tijd af.

We vermoeden dat het voor de respondenten niet duidelijk was dat de onderzoeken via de QR-codes herhaalonderzoeken waren. De inzet van communicatie en marketing bij QR-codes is dus van belang. Bij het versturen van e-mails zagen we een dalende trend in het aantal respondenten.

2. Foutgevoeligheid in data door aparte systemen:

het combineren van data uit verschillende systemen was uitdagend, tijdsintensief en foutgevoelig. Dit onderstreept het belang van geïntegreerde systemen voor efficiëntere dataverwerking. Ook had dit een negatief effect op de resultaten van het project.

3. Vertalen van data naar bruikbare informatie:

het was moeilijk om bruikbare informatie te halen uit de verzamelde data van deze sensoren van de zit-sta-bureaus. Dit benadrukt het belang van een goede meetmethode en duidelijke dashboards. Deze sensoren zijn prototypes die passen bij deze pilot. Als opschalen gewenst is, dient er een bestaand product gekozen te worden.

Aanbevelingen voor vervolg

Op basis van de ervaringen uit de Proeftuin worden de volgende aanbevelingen gedaan voor het vervolg van het project:

Met het project Proeftuin van FMH is de focus verschoven naar een proactieve benadering van het testen en onderzoeken van nieuwe diensten en producten. Het is aan te raden onderzoeken op te nemen als een standaard onderdeel van de werkzaamheden, waarbij voor elk onderzoek de benodigde stakeholders worden samengebracht en duidelijke verantwoordelijkheden worden bepaald.

Verder wordt voorgesteld om de werkwijze uit de Proeftuin voort te zetten als een centrale plek voor innovatie, maar in een meer flexibele en lichtere vorm. Hierbij wordt benadrukt dat medewerkersbetrokkenheid en de standaardisatie van onderzoeksmethoden essentieel zijn. Het is ook raadzaam om de werkwijze uit de Proeftuin uit te breiden naar locaties buiten het huidige kantoor, met gebruik van herkenbare initiatieven, zoals een hashtag #FMHvernieuwt om betrokkenheid en innovatie te bevorderen.

Tot slot is het aan te raden om sommige bestaande bedrijfsprocessen voor het testen van producten en diensten (zoals communicatie, inkoop en het uitvoeren van onderzoeken) ruimte te geven om af te wijken van de standaard werkwijze. Dit leidt tot meer flexibiliteit en een effectievere testomgeving. Dit houdt in dat ideeën op een kleinschalige manier getest moeten worden om hun potentieel voor bredere toepassing te beoordelen, zonder dat alles van tevoren perfect geregeld hoeft te zijn.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2	6. Groen in de werkomgeving	15
Managementsamenvatting	3	6.1 Introductie en context	15
1. Inleiding	6	6.2 Onderzoeksmethode	15
1.1 Achtergrond van het project	6	6.3 Resultaten en bevindingen	15
1.2 Doelstellingen en scope	6	6.4 Overige leerpunten	15
1.3 Onderzoeksopzet en -methodologie	6	7. Schoonbeleving hybride werkomgeving	16
1.4 Leeswijzer	7	7.1 Introductie en context	16
2. Proeftuin: introductie en context	8	7.2 Onderzoeksmethode	16
2.1 Wat is een proeftuin?	8	7.3 Resultaten en bevindingen	16
2.2 Doel en opzet van de Proeftuin	8	7.4 Overige leerpunten	16
2.3 Onderzoeken	8	8. Bezetting hybride werkomgeving	17
2.4 Stakeholders en betrokkenen	9	8.1 Introductie en context	17
2.4.1 Projectgroep	9	8.2 Onderzoeksmethode	17
2.4.2 Product- en dienstmanagers	10	8.3 Resultaten en conclusies	17
2.4.3 Huisvestingsadviseurs	10	8.4 Overige leerpunten	18
2.5 Onderzoeksbehoefte	11	9. Zit-sta-bureaus	19
3. Factsheet Proeftuin	12	9.1 Introductie en context	19
4. Aangepaste werkplekmix	13	9.2 Onderzoeksmethode	19
4.1 Introductie en context	13	9.3 Resultaten en bevindingen	19
4.2 Onderzoeksmethode	13	9.4 Overige leerpunten	19
4.3 Resultaten en bevindingen	13	10. Overkoepelende analyse en vergelijking van resultaten	20
4.4 Overige leerpunten	13	10.1 Gezamenlijke patronen en trends	20
5. Dynamisch meubilair	14	10.2 Afwijkingen en uitschieters	20
5.1 Introductie en context	14	10.3 Implicaties voor de praktijk	20
5.2 Onderzoeksmethode	14	11. Lessen en aanbevelingen	22
5.3 Resultaten en bevindingen	14	11.1 Lessen uit de Proeftuin	22
5.4 Overige leerpunten	14	11.2 Aanbevelingen voor vervolg	22

1. Inleiding

1.1 Achtergrond van het project

De impact van de coronacrisis op de werkomgeving en het facilitaire werkveld is groots en nog steeds voelbaar. Kantoren werden in no-time omgebouwd tot anderhalvemeter-werkomgevingen en hybride werken werd noodgedwongen de standaard. Hoe nu precies gewerkt gaat worden post-corona en in de toekomst, is voor velen nog een vraag. In 2021 heeft FMH nagedacht over scenario's over de werkomgeving post-corona. In bijna alle scenario's werd duidelijk dat de werkomgeving ging veranderen. Er is een Proeftuin opgezet om in real life de Werkomgeving van de Toekomst te visualiseren en in het klein te testen.

Welke producten en diensten passen bij de toekomstige werkomgeving? Wat is de behoefte van de gebruikers? Wat werkt juist wel of juist niet in de praktijk? Meten is weten. Om antwoord te geven op deze vragen is het onderzoeken van de klantbeleving en andere data vanuit de organisatie essentieel. Voor het realiseren van een eenduidige aanpak is het project Proeftuin in het leven geroepen.

1.2 Doelstellingen en scope

Het doel van de Proeftuin is meer inzicht krijgen op en gevoel krijgen bij de ontwikkeling van de Werkomgeving van de Toekomst, bij het hybride werken en de bijbehorende facilitaire producten en diensten. FMH wil van de Proeftuin en pilots leren om de dienstverlening toekomstbestendig te maken.

De uit te voeren onderzoeken dragen direct bij aan de doelstelling van de Proeftuin. Er is een tweedeling te zien in de uit te voeren onderzoeken:

- 1. Objectief:** inzicht in het gebruik van de Proeftuin, diensten en producten aan de hand van bijvoorbeeld observatierondes, bezetting, benutting, activiteiten en aantal reserveringen. De feitelijke objectieve data geeft een beeld van hoe de Proeftuin, diensten en producten worden gebruikt.
- 2. Subjectief:** inzicht in de beleving en tevredenheid van de gebruikers van de Proeftuin, diensten en producten aan de hand van bijvoorbeeld online vragenlijsten en interviews. De subjectieve data geeft een beeld van hoe de gebruikers van de Proeftuin de omgeving met bijbehorende producten en diensten waarderen en waar de behoefte ligt.

De onderzoeksresultaten vormen uiteindelijke bruikbare managementinformatie voor de productmanagers en huisvestingsadviseurs.

De afgelopen maanden stonden in het teken van continu onderzoeken uitvoeren in de Proeftuin. Met het uitvoeren van meerdere onderzoeken betekent dit dat er meerdere onderzoeksdoelstellingen zijn. Samen met de productmanagers en huisvestingsadviseurs zijn de onderzoeksbehoeften vastgesteld. Op basis van de onderzoeksbehoeften zijn de onderzoeken, inclusief onderzoeksdoelstellingen, nader uitgewerkt. De globale onderwerpen en deelonderwerpen die ter sprake komen tijdens de onderzoeken zijn in paragraaf 2.5 Onderzoeksbehoefte terug te vinden.

1.3 Onderzoekopzet en -methodologie

Er zijn verschillende methodes om de onderzoeksvragen te onderzoeken. Per onderzoeksvraag wordt bepaald welke methode of methodes het best passend zijn. Binnen kwantitatieve dataverzameling staat het verzamelen van feiten en cijfers centraal. De data worden uitgedrukt in getallen, tabellen, grafieken of diagrammen. Dit type onderzoek wordt gebruikt om theorieën en hypothesen te bevestigen of te verwerpen.

Enquêtes

Het uitzetten van enquêtes wordt gebruikt om van een breder publiek of grotere doelgroep ervaringen op te halen. Het is belangrijk om de keuze te maken tussen open en gesloten vragen. Met gesloten vragen is de verwerkingsintensiviteit laag. Open vragen vergen meer verwerkingstijd dan gesloten vragen.

FMH heeft een contract met One2Ten voor het uitzetten van online vragenlijsten. Ook kan gebruik gemaakt worden van de expertise van One2Ten over vraagstellingen en tips bij de uitvoering van onderzoek. Er zijn verschillende manieren om de vragenlijsten uit te zetten:

- Via een link (Postbus e-mail);
- QR-codes op de locatie;
- Zuilen met tablet.

Gebouw gebonden data

Naast het ophalen van de ervaring van de gebruikers binnen de Proeftuin, is er ook gebouwgebonden data beschikbaar.

Gebruik zit-sta-bureau: in samenwerking met Ordina zijn prototypes van sensoren onder een aantal zit-sta-bureaus geplaatst. Aan de hand van een dashboard is gebruik van de zit-sta-bureaus inzichtelijk en kan worden ingezien hoe vaak en lang ze in sta-modus gebruikt worden en welke bureaus voornamelijk als zit-sta-bureau worden gebruikt;

- Bezettingsgraadmetering aan de hand van sensoren;
- Bezettingsgraadmetering aan de hand van observanten;
- Ruimte- en werkplekreserveringen: ruimtereserveringen worden gemaakt via Facilitator. Deze data kunnen gebruikt worden om organisatoren van vergaderingen te onderwerpen over de vergaderingen. Deze zijn alleen niet compleet genoeg om iets te zeggen over het gebruik van de Proeftuin (bezetting, benutting en no-show).

1.4 Leeswijzer

Dit rapport geeft een gedetailleerd overzicht van onze bevindingen en resultaten, evenals de conclusies en aanbevelingen die voortkomen uit de onderzoeken uitgevoerd in de Proeftuin. In de samenvatting geven we een beknopt overzicht van de belangrijkste bevindingen en aanbevelingen. De inleiding biedt achtergrondinformatie van het project en de Proeftuin, evenals de scope en opzet van het onderzoek. We behandelen de Proeftuin en de samenwerkende partijen in het volgende hoofdstuk. Vervolgens presenteren we elk onderzoek afzonderlijk met achtergrond, methodologie, resultaten en conclusies. Een overkoepelende analyse van de resultaten en vergelijking tussen onderzoeken volgt, gevolgd door lessen en aanbevelingen.



2. Proeftuin: introductie en context

2.1 Wat is een proeftuin?

Een proeftuin, ook wel bekend als een 'living lab', is een term die wordt gebruikt in verschillende contexten, maar over het algemeen verwijst het naar een omgeving waarin nieuwe ideeën, concepten, technologieën of processen worden getest, geëvalueerd en verbeterd voordat ze op grotere schaal worden geïmplementeerd. Het doel van een proeftuin is om real world ervaring op te doen en te leren van de resultaten voordat er grootschalige investeringen worden gedaan.

2.2 Doel en opzet van de Proeftuin

De Proeftuin is gerealiseerd aan de Koningskade 4 (KK4) op de negende, tiende en elfde etage. De negende etage is de nieuwe werkomgeving van SSC-ICT en op de tiende en elfde experimenteren FMH-medewerkers met hybride werken. In de Proeftuin is aandacht besteed aan (her)gebruik van duurzame materialen, kunst en groenvoorziening met een focus op ontmoeten en hybride werken. Niet alles is direct zichtbaar, wel is over alles bewust nagedacht.

2.3 Onderzoeken

Gedurende de Proeftuinonderzoeken zijn er een aantal onderzoeken die van begin tot eind lopen en verdiepende inzichten geven en trends in beeld brengen. Daarnaast onderzoeken we in kortere periodes enkele zaken waar we na één of een aantal weken voldoende inzicht denken op te halen. Deze onderzoeken plannen we vooruit gedurende de hele Proeftuinperiode. Zo spreiden we de 'onderzoeksdruk' en kunnen we onze capaciteit en communicatie inplannen. Als derde stroom verwachten we uit beide onderzoekstromen een behoefte te halen voor verdiepende vragen. Afhankelijk van de duur en omvang van de vragen krijgen die een plekje in de planning.

Doorlopend onderzoek

Het doorlopend meten van de algemene tevredenheid en beleving van de gebruikers van de Proeftuin is essentieel om:

- te toetsen of de hybride werkomgeving voldoet aan de wensen en behoeften van de gebruikers;
- input te verzamelen voor nieuwe onderzoeken;
- de impact van wijzigingen in de werkomgeving vast te stellen.

Aan de hand van een **maandelijkse check-in** willen we vierwekelijks de gebruikers van de Proeftuin ondervragen over hun algemene tevredenheid. Dit is een korte vragenlijst met een invulduur van maximaal 5 minuten en wordt op een herkenbaar moment (iedere vier weken) uitgezet.

Door de gebruikers in vier gebruikersgroepen te verdelen, kan elke week een gebruikersgroep de maandelijkse check-in invullen. Op deze wijze ontstaat er een continue stroom aan respons en zijn trendlijnen duidelijk zichtbaar.

Er zijn enkele zaken van belang om gebruikers te blijven boeien om mee te doen aan het doorlopende onderzoek.

- **Consistente vragenlijst:** de vragen van de maandelijkse check-in blijven gedurende de onderzoeksperiode hetzelfde. De onderwerpen van de vragenlijst zijn gebaseerd op de onderzoeksbehoeften van de Productmanagers en Huisvestingsadviseurs. Door consistent gebruik te maken van dezelfde vragen, wordt het mogelijk om verandering in tevredenheid te meten wanneer aanpassingen worden gedaan in de werkomgeving.
- **Push methode:** een QR-code of zuil waar gebruikers zelf actie moeten nemen om de doorlopende vragenlijst in te vullen, is te vrijblijvend (pull). Het aanbieden van de doorlopende vragenlijst is daarom een pre (push).
- **Aandacht voor terugkoppeling:** om ervoor te zorgen dat gebruikers blijven meedoen aan de doorlopende onderzoeken, is het noodzakelijk om goed te communiceren en terug te koppelen. Met het terugkoppelen worden niet alleen de resultaten bedoeld, maar ook welke acties eruit voortgekomen zijn.

(Deel)onderwerpspecifieke onderzoeken

De (deel)onderwerpspecifieke onderzoeken worden bepaald op basis van de onderzoeksbehoeften van de Productmanagers en Huisvestingsadviseurs. In paragraaf 2.5 Onderzoeksbehoeften zijn de onderwerpen waar een onderzoeksbehoefte speelt vastgelegd. Deze onderwerpen kunnen gaandeweg aangevuld worden of juist afgebouwd worden.

Ook is het afhankelijk van de onderzoeksbehoeften welke onderzoeksmethode en communicatiemiddelen worden ingezet. Per onderzoeksbehoefte wordt een separaat onderzoeksplan opgesteld waarin de volgende onderwerpen terugkomen:

- **Onderzoeksomschrijving:** gedetailleerde beschrijving van het onderwerp van het onderzoek met één of meerdere hypothesen.

Literatuuroverzicht: een overzicht van data en bevindingen van andere relevante projecten en onderzoeken die betrekking hebben op het onderzoeksonderwerp.

- **Onderzoeksplan:** een overzicht van de te nemen stappen om het onderzoek uit te voeren, zoals de onderzoeksmethode, vragenlijst, communicatiemiddelen en planning.
- **Resultaten:** presentatie van de verzamelde gegevens en analyse om antwoord te geven op de onderzoeksvragen.
- **Conclusies:** belangrijkste bevindingen en antwoord op de opgestelde hypothese(s).

Het heeft de voorkeur om een onderzoek minimaal twee weken te laten lopen. Externe factoren kunnen ervoor zorgen dat een meetweek niet representatief is. Denk bijvoorbeeld aan treinstakingen of noodweer, waardoor minder medewerkers naar kantoor komen.

Daarnaast is er binnen de (deel)onderwerpspecifieke onderzoeken ruimte voor vervolgonderzoek. Komen er verrassende of interessante resultaten uit waardoor er een verdiepende onderzoeksbehoefte ontstaat, dan zijn er mogelijkheden om een vervolgonderzoek in te bedden.

2.4 Stakeholders en betrokkenen

In deze paragraaf richten we ons op de diverse stakeholders en betrokkenen die een rol hebben gespeeld in het project Proeftuin.

2.4.1 Projectgroep

De projectgroep is met verschillende disciplines vanuit FMH en SSC-ICT opgesteld. Er vindt tweewekelijks overleg plaats met de projectgroep. In onderstaande tabel is te zien welke personen in fase twee betrokken zijn geweest. De deelnemers zijn gewisseld voor de projectsecretaris, communicatieadviseur, PDM en SSC-ICT.

Naam	Afdeling	Functie
Henk Huisman	FMH A&P1	Projectleider Proeftuin
Natascha Polsbroek/Lisette van Etten	FMH A&P1	Projectsecretaris
Harm van den Boogaard	FMH A&P3	Opdrachtnemer vanuit VDV (agenda lid)
Judith Kraaijenbrink/Conny Patist	FMH BV Staf	Communicatieadviseur
Jonna Ivangh	FMH A&P3	Huisvestingsadviseur
Yahya Yilmaz Marc Verweij	FMH Regie PDM	Productmanager Werkomgeving Senior Productmanager Werkomgeving
Freek Steutel	SSC-ICT	Afdelingsmanager SSC-ICT
Gert Bakker Brian Postma Marcel Sluijter Roderik van der Poel	SSC-ICT	Senior AV Beheer Consultant Pand IT Adviseur bedrijfsvoering Consultant Pand IT
Amber Klaassen	FMH A&P3	Onderzoeker Proeftuin vanuit VDV

2.4.2 Product- en dienstmanagers

De Product- en dienstmanagers zijn betrokken bij de onderzoeken omdat zij producten en diensten willen testen in de Proeftuin. De betrokkenheid is groot. De onderzoeken die uitgevoerd worden zijn afhankelijk van de onderzoeksbehoefte die speelt onder de PDM'ers. De PDM'ers worden op de hoogte gehouden van de onderzoeksresultaten over de betreffende producten of diensten die vallen onder hun cluster.

Naam	Afdeling	Functie
Annemarie Blok	FMH Regie PDM	Afdelingshoofd PDM
Robbert Jan Verheem	FMH Regie PDM	Senior Productmanager Veiligheid & Vervoer
Sabine Mous	FMH Regie PDM	Productmanager Veiligheid & Vervoer
Bart Konijn	FMH Regie PDM	Senior Productmanager Ontmoeten
Jesse Blijleven	FMH Regie PDM	Productmanager Ontmoeten
Sjoerd van Erp	FMH Regie PDM	Senior Productmanager Gebouw & Logistiek
Léonne Zwaal	FMH Regie PDM	Productmanager Gebouw & Logistiek
Irene Nobel/Marc Verweij	FMH Regie PDM	Senior Productmanager Werkomgeving
Yahya Yilmaz	FMH Regie PDM	Productmanager Werkomgeving

2.4.3 Huisvestingsadviseurs

De Huisvestingsadviseurs hebben het concept van de Proeftuin opgezet. De betrokkenheid is hierdoor groot. De onderzoeken die uitgevoerd worden zijn afhankelijk van de onderzoeksbehoefte die speelt onder de Huisvestingsadviseurs. De Huisvestingsadviseurs worden op de hoogte gehouden van de onderzoeksresultaten over de betreffende producten en diensten die vallen onder het werkgebied.

Naam	Afdeling	Functie
Jonna Ivangh	FMH A&P3	Huisvestingsadviseur
Sara Schut	FMH A&P3	Huisvestingsadviseur

2.4.4 Relatiemanagement

Relatiemanagement is de schakel tussen de onderzoeken en One2Ten (tool voor online enquêtes). Alle onderzoeken die via One2Ten uitgezet worden, lopen via Relatiemanagement. Relatiemanagement kan ook meedenken in de uitvoering van onderzoeken en de vraagstellingen en kan onderzoeksresultaten aanleveren van andere onderzoeken.

Naam	Afdeling	Functie
Nicole Lagerberg	FMH Regie RM	Medior Relatiemanager

2.4.5 Gebruikers

Eén van de belangrijkste stakeholders binnen de onderzoeken zijn de gebruikers van de Proeftuin. Zij maken gebruik van de Proeftuin, ervaren de omgeving en geven hun mening, beleving en tevredenheid. Het is daarom essentieel om de gebruikersgroep intensief te betrekken in de terugkoppeling van de onderzoeksresultaten. De gebruikers van de Proeftuin zijn FMH en SSC-ICT.

Naam	Afdeling	Functie
Nienke Hazebroek	FMH	Afdelingshoofd Staff
Freek Steutel	SSC-ICT	Afdelingsmanager SSC-ICT

Naast FMH en SSC-ICT staat de projectgroep ervoor open om andere gebruikers uit te nodigen om gebruik te maken van de Proeftuin. Hiermee wordt niet alleen de bezetting binnen de proeftuin verhoogd, maar geeft het ook de kans om eerste indrukken op te halen en om aan een breder publiek (dan enkel FMH en SSC-ICT) de beleving en tevredenheid op te halen.

2.4.6 Overige betrokkenen

Overige betrokkenen, zoals directie en management, dienen op de hoogte gebracht te worden.

Naam	Afdeling	Functie
Pablo Hunnago	FMH	Directeur FMH
Tjeerd Steendam	FMH	Manager FMH Advies en Projecten
Frans van Beek	DGDOO	Senior Strategisch Adviseur

2.5 Onderzoeksbehoefte

In de aanvangsfase van de Proeftuin heeft het Directieteam (DT) specifieke onderzoeksbehoeften geïdentificeerd die essentieel waren voor de ontwikkeling en evaluatie van het project. Onderstaande tabel biedt een overzicht van hoe deze behoeften zijn aangepakt, inclusief een uiteenzetting van de onderzoeken die zijn uitgevoerd, alsook die niet zijn uitgevoerd, met de bijbehorende redenen.

Onderwerp	Onderzoeksbehoefte	Opmerking
H02.3 Advies over facilitaire dienst- verlening en huisvesting	Aangepaste werkplekmix	Uitgevoerd
	Qabins	Loopt buiten de Proeftuin
	MOXX-boxen	Uitgevoerd buiten de Proeftuin
	Datagedreven huis- vestingsadvies	Tweede meting wordt begin 2024 uitgevoerd met twee doelen: 1. Ervaring opdoen met proactief onderhoud op de werkomgeving om klanten actief te adviseren. 2. Bij ontmantelen project Proeftuin blijft de ruimte grotendeels intact en moet worden geactualiseerd naar de huidige behoefte van de FMH-medewerkers.
H06. Catering	Koffie en bruiskar	Aanbesteding koffieautomaten liep nog tijdens de Proeftuin. Hierdoor niet mogelijk om te testen.
	Koffiekar	
	Besteltool catering	Wens om te testen is vervallen en de startup die de applicatie ontwierp om mee te testen ging failliet.
H08. Groenvoorziening	Impact van planten in de werkomgeving	Uitgevoerd
H10. Kantoor- benodigdheden	Hybride kantoor- benodigdheden	Niet onderzocht. De behoefte is nog niet duidelijk. Niet verder onderzoeken. Uit de maandelijkse check-in blijkt dat het vinden lastiger is. Als behoefte verandert, zie je dat aan de voorraad.
	Digitaal whiteboard	Nog wenselijk om te onderzoeken. We denken dat het gebruik van de al aanwezige AV-media (Webex-borden) beter gebruikt kan worden als whiteboard zodat het papieren whiteboard minder wordt gebruikt en je de inhoud kan delen.
H17. Schoonmaak	Zichtbare schoonmaak decentrale vergader- ruimtes	Dagschoonmaak wordt al toegepast op het pand. Vraag valt ook samen met datagedreven schoonmaak. Dit onderzoek loopt separaat. Dit doen wij al en wij hebben een pivot gemaakt naar datagedreven schoonmaak. Advies dit niet meer verder te onderzoeken.
	Schoonbeleving hybride werkomgeving	Uitgevoerd

Samenvattend zijn van de 20 oorspronkelijke ideeën 10 opgepakt, waarvan 1 elders en er 1 nog loopt. 3 ideeën staan op de 'back-log' om nog te realiseren en 7 zijn vervallen. Naast deze onderzoeken is in het project meer kennis en inzicht verkregen dan vooraf bedacht. Deze zijn in hoofdstuk 10 uitgewerkt maar niet aan deze tabel toegevoegd.

De resultaten van de uitgevoerde onderzoeken zijn in hoofdstuk 4 tot en met 9 uitgewerkt.

3. Factsheet Proeftuin



Een greep uit de bezoekers van de Proeftuin



Ministerie van Justitie en Veiligheid



Rijksdienst voor Identiteitsgegevens
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties



Ministerie van Financiën



nea

Nederlandse Emissieautoriteit
Dutch Emissions Authority



P-Direkt
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties



Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties



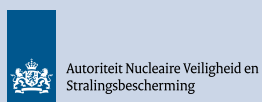
Ministerie van Defensie



Huurcommissie
voor huurders en verhuurders



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat



Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming

4. Aangepaste werkplekmix

Dit hoofdstuk presenteert de bevindingen van ons onderzoek naar de aangepaste werkplekmix in de Proeftuin van FMH. Het doel van dit onderzoek was om inzicht te verschaffen in hoeverre de nieuwe werkomgeving past bij de behoeften van de gebruikers ten opzichte van de oude situatie.

4.1 Introductie en context

Uit een analyse van Work & People Analytics (WPA, nu ReWorc) blijkt de behoefte aan aanpassingen in de werkplekmix. Het DT heeft besproken om een werkplekmix in te voeren van 50% BWP (bureauwerkplek) en 50% CWP (communicatie werkplek). Deze nieuwe mix bevordert samenwerking en ontmoeting, terwijl individueel werken thuis plaatsvindt. Dit onderzoek evalueert of deze werkplekmix aansluit op de medewerkersbehoeften en of ruimtes zoals bedoeld worden gebruikt.

4.2 Onderzoeksmethode

De onderzoeksmethode die is toegepast om inzicht te verkrijgen in de tevredenheid en gebruikspatronen van de Proeftuin omvatte het uitzetten van een vragenlijst onder een brede groep gebruikers van de Proeftuin. Deze vragenlijst was toegankelijk via QR-codes in de betreffende ruimtes en richtte zich op het evalueren van de werkplekmix en andere aspecten van de werkomgeving.

4.3 Resultaten en bevindingen

Hypothese:

We denken dat de mensen die in de proeftuin werken hun werk beter kunnen doen en tevredenheid toeneemt omdat de werkomgeving aansluit bij de onderzochte werkstijlen voor hybride werken

Over het algemeen is de tevredenheid over de werkomgeving gegroeid ten opzichte van eerdere metingen. Verbeteringen werden opgemerkt in de tevredenheid over flexibel werken en vergaderzalen. Maar er blijven uitdagingen, met name met betrekking tot de mogelijkheid om vertrouwelijke gesprekken te voeren en het gebruikersgemak van het reserveringssysteem.

4.4 Overige leerpunten

Naast het beantwoorden van de hypotheses zijn de volgende inzichten opgedaan:

- **Flexibel werken:** In vergelijking met 2018 is de tevredenheid over flexibel werken gegroeid. Medewerkers zijn echter nog steeds ontevreden over de mogelijkheden om vertrouwelijke (telefonische) gesprekken te voeren en het gebruikersgemak van het reserveringssysteem.
- **Vergaderzalen:** Ook in vergelijking met 2018 is de tevredenheid over vergaderzalen verbeterd. Toch blijft er ontevredenheid bestaan over de beschikbaarheid van vergaderruimtes. Medewerkers lijken niet altijd een vergaderruimte te kunnen gebruiken wanneer ze dit nodig hebben.
- **Gebruik hybride overleg ruimtes:** Ongeveer een kwart van de gevallen waarin hybride overleg ruimtes worden gebruikt, betreft individuele werkzaamheden. In driekwart van de gevallen zijn het activiteiten in een groep. Dit kan te maken hebben met de ontevredenheid over de mogelijkheid om vertrouwelijke (telefonische) gesprekken te voeren.
- **Objectiviteit activiteiten:** Het zelf opvragen van activiteiten die mensen uitvoeren op een plek geeft geen objectief beeld. Gemeten activiteiten met behulp van de vragenlijst en observatiestudies vertonen verschillende uitkomsten. De vragenlijst wordt mogelijk niet consistent ingevuld.
- **Voorkeur voor fysieke ontmoetingen:** De voorkeur lijkt uit te gaan naar fysieke ontmoetingen in de Proeftuin. In de meeste ruimtes heeft fysiek de activiteiten uitvoeren het grootste aandeel. In de hybride overleg ruimtes en brainstorm-/samenwerkingsruimtes is de verdeling van hybride en fysieke overleggen ongeveer 50-50. Dit benadrukt het belang van goede ondersteuning voor hybride mogelijkheden in deze ruimtes.

5. Dynamisch meubilair

Dit hoofdstuk weergeeft de resultaten van het onderzoek naar het gebruik en de impact van dynamisch meubilair in de Proeftuin van FMH. Het doel van dit onderzoek was om de tevredenheid van gebruikers te meten, inzicht te krijgen in de effectiviteit van dynamisch meubilair, en aanbevelingen te doen voor mogelijke verbeteringen die geadopteerd kunnen worden in het werkgebied van FMH.

5.1 Introductie en context

FMH heeft plannen om dynamisch meubilair aan te bieden in hun panden. Dynamisch meubilair zorgt dat de gebruiker van meubilair iets moet bewegen of inspennen tijdens het zitten. Het geselecteerde meubilair dat getest wordt zijn de Aeris Muvman; Swopper en Stitz. In de Proeftuin zijn verschillende exemplaren van dit meubilair geplaatst om te onderzoeken hoe tevreden gebruikers zijn en om de impact ervan te beoordelen.

5.2 Onderzoeksmethode

Een enquête werd uitgezet onder gebruikers van de Proeftuin om hun tevredenheid en ervaringen met dynamisch meubilair te peilen. De enquête werd via e-mail verzonden naar alle Proeftuin-gebruikers. Zowel gebruikers die wel als geen gebruik maakten van het meubilair werden ondervraagd om inzicht te krijgen in de redenen voor hun keuze. Daarnaast is doorlopend gemeten met de Check-in Proeftuin hoe gebruikers het aanbod van dynamisch meubilair beoordelen.

5.3 Resultaten en bevindingen

Hypothese 1:

Hogere tevredenheid door dynamisch meubilair

Hoewel al enige mate van tevredenheid aanwezig was voor het uitzetten van de eerste vragenlijst, is hierna een aanzienlijke toename in tevredenheid waargenomen. De tevredenheid is na de campagneperiode echter gedaald. Dit suggereert dat het effect van dynamisch meubilair op tevredenheid complexer is dan enkel het aanbieden van dynamisch meubilair en afhankelijk kan zijn van het type meubilair dat aangeboden wordt en overeenkomt met de behoeften van de medewerkers.

Hypothese 2:

Instructies dynamisch meubilair

Het verstrekken van de juiste instructies aan gebruikers over het gebruik van dynamisch meubilair leidt tot een verhoogde mate van tevredenheid. Bevindingen tonen aan dat de campagne-instructies positief hebben bijgedragen aan de waardering van de verschillende typen dynamisch meubilair, wat wordt bevestigd door positieve beoordelingen voor de meeste meubelstukken.

Hypothese 3:

Communicatie en nudging

Gerichte communicatie en nudging over het gebruik en de voordelen van dynamisch meubilair hebben geleid tot een toename in het gebruik ervan. De campagne heeft een positieve impact gehad op gebruikers die voorheen minder gebruik maakten van het meubilair.

5.4 Overige leerpunten

Naast het beantwoorden van de hypothesen zijn de volgende inzichten opgedaan:

- Bewustzijn van de voordelen heeft sommige respondenten beïnvloed, maar sommige respondenten blijven geen behoefte hebben aan gebruik van dynamisch meubilair.
- Nieuwe gebruikers experimenteerden meer voor een korte duur, terwijl ervaren gebruikers het meubilair consistenten gebruikten.
- Verbeteringen zijn mogelijk in aanbod en verplaatsbaarheid van het meubilair.

6. Groen in de werkomgeving

Dit hoofdstuk presenteert de bevindingen van ons onderzoek naar de impact van groenvoorziening in de werkomgeving in de Proeftuin van FMH. Het doel van dit onderzoek was om inzicht te verschaffen in hoeverre groenvoorziening bijdraagt aan het welbevinden van de medewerkers, privacy in de werkomgeving en om aanbevelingen te formuleren voor mogelijke verbeteringen.

6.1 Introductie en context

Het belang van groenvoorziening in de werkomgeving wordt steeds duidelijker. Ons onderzoek richt zich op de impact van groenvoorzieningen in de Proeftuin en onderzoekt hoe deze bijdragen aan een positieve beleving. De Proeftuin biedt de ideale gelegenheid om te experimenteren met groenvoorzieningen als afscheiding en verbetering in privacy in een open ruimte.

6.2 Onderzoeksmethode

We hebben twee keer dezelfde vragenlijst uitgezet onder gebruikers van de Proeftuin om hun tevredenheid en ervaringen met de groenvoorzieningen te meten. Deze vragenlijst werd per e-mail verspreid onder alle Proeftuingebruikers. De eerste keer dat de vragenlijst is uitgezet (sprint 1), diende als o-meting. Op basis van resultaten van sprint 1 zijn aanpassingen doorgevoerd in de Proeftuin waarbij groen wordt gebruikt voor afscheiding van werkplekken. Vervolgens is opnieuw dezelfde vragenlijst verstuurd om het effect van de aanpassingen te meten.

6.3 Resultaten en bevindingen

Hypothese 1:

Positief effect op welbevinden

De tevredenheid over de groenvoorziening in de Proeftuin is significant gestegen, van slechts 2% tevredenheid vóór de implementatie van de Proeftuin naar 90% tevredenheid in sprint 1, en naar 93% tevredenheid in sprint 2. Bovendien zijn er in sprint 2 aanzienlijk meer respondenten het eens met stellingen dat planten bijdragen aan een beter binnenklimaat, privacy, akoestiek en de aantrekkelijkheid van de werkomgeving, in vergelijking met sprint 1. Deze verbeteringen dragen allemaal bij aan het welbevinden van de medewerkers op kantoor. Op basis van deze onderzoeksresultaten wordt de hypothese bevestigd.

Hypothese 2:

Planten dragen bij aan privacy in de werkomgeving

Na aanpassingen in de Proeftuin met betrekking tot groenvoorzieningen is het percentage respondenten dat het eens is met de stelling dat planten bijdragen aan privacy gestegen. Namelijk van 48% vóór de wijzigingen in sprint 1 naar 64% in sprint 2. Dit duidt op een positief effect van groenvoorziening op het gevoel van privacy. Op basis van deze onderzoeksresultaten wordt de hypothese bevestigd.

6.4 Overige leerpunten

Naast het beantwoorden van de hypotheses zijn de volgende inzichten opgedaan:

- De inzet van planten als afscheiding van gangpaden lijkt effectief te zijn en draagt bij aan de privacy van medewerkers.
- Het plaatsen van groenvoorzieningen moet zorgvuldig overwogen worden om te voorkomen dat planten het zicht naar buiten belemmeren.
- Het is belangrijk om de juiste balans te vinden bij het plaatsen van planten in kleine ruimtes, omdat overmatige beplanting ongewenst kan zijn. De verhouding tussen planten en beschikbare ruimte moet goed doordacht zijn.
- Kunstplanten kunnen een geschikt alternatief zijn in situaties waar echte planten weinig overlevingskansen hebben. Dit kan de esthetiek en groene elementen behouden in omgevingen waar levende planten moeilijk te onderhouden zijn.
- De zonwering wordt automatisch gestuurd om slim om te gaan met energie en binnenklimaat. We zagen echter dat planten soms lang zonder zonlicht waren en doodgingen.

7. Schoonbeleving hybride werkomgeving

Dit hoofdstuk weergeeft de resultaten van het onderzoek naar de schoonbeleving in de Proeftuin van FMH. Het doel van dit onderzoek was om te meten of de hybride werkomgeving een negatievere schoonbeleving heeft ten opzichte van een traditionele werkomgeving en of medewerkers de behoefte hebben aan hulpmiddelen om zelf hun werkplek na gebruik schoon achter te kunnen laten. De inzichten leveren input voor mogelijke verbeteringen die geadopteerd kunnen worden in het werkgebied van FMH.

7.1 Introductie en context

Met de implementatie van hybride werken, waarbij medewerkers geen vaste werkplek meer hebben en vaker van locatie veranderen gedurende de dag, wordt verwacht dat de schoonbeleving beïnvloed wordt. In de Proeftuin met hybride werkomgeving wordt gebruikers gevraagd hoe ze de schoonbeleving ervaren. Als de schoonbeleving negatiever blijkt, wil Cluster Gebouw & Logistiek weten of medewerkers bereid zijn hun werkplek zelf schoon te houden en welke middelen ze daarvoor nodig hebben.

7.2 Onderzoeksmethode

Een vragenlijst werd uitgezet onder gebruikers van de Proeftuin om hun beoordeling over de schoonbeleving op te halen. Daarnaast is data van andere onderzoeken, zoals het iKTO uit 2018 (traditionele werkomgeving) en de Check-in Proeftuin (hybride werkomgeving), gebruikt om antwoord te kunnen geven op de opgestelde hypothesen.

7.3 Resultaten en bevindingen

Hypothese 1: Een hybride werkomgeving leidt tot negatievere schoonbeleving

Resultaten tonen aan dat gebruikers van een hybride werkomgeving geen negatievere schoonbeleving ervaren dan in een traditionele werkomgeving. In feite waren medewerkers in de hybride werkomgeving zelfs meer tevreden dan in de traditionele werkomgeving. Er is echter verdeeldheid onder medewerkers of ze het gevoel hebben dat de vele verplaatsingen binnen de werkomgeving zorgen voor een snellere vervuiling. 46% van

de medewerkers heeft dit gevoel wel, maar de tevredenheid blijft over het algemeen hoog.

Hypothese 2: Behoeft aan middelen voor eigen schoonmaakbereidheid in hybride werkomgeving

Deze hypothese wordt bevestigd door de onderzoeksresultaten. Ongeveer twee derde van de medewerkers geeft aan behoefte te hebben aan specifieke hulpmiddelen om hun werkplek na gebruik zelf schoon te maken. Desinfectieboekjes worden als voldoende beschouwd, maar soms zijn droge doekjes gewenst.

7.4 Overige leerpunten

Naast het beantwoorden van de hypothesen zijn de volgende inzichten opgedaan:

- Belangrijke aspecten van schoonbeleving zijn ruimtes of werkplekken die vrij zijn van etensresten en kruimels.
- Verbeterpunten in de schoonbeleving van werkplekken zijn schonere ICT-middelen en werkplekken vrij van etensresten en kruimels achterlaten. Dit laatste punt geldt ook voor algemene ruimtes.
- Verbeterpunten in de schoonbeleving van overleg-, vergader- en samenwerkingsruimtes zijn vooral gerelateerd aan aangeschoven stoelen.
- Medewerkers geloven dat een schone werkomgeving bijdraagt aan hun gezondheid, welzijn en productiviteit.
- Het schoonhouden van de werkomgeving gaat niet alleen over de kwaliteit van schoonmaakmedewerkers, maar ook over het gedrag van collega's (zoals het achterlaten van een schone werkplek en het nastreven van een clean desk policy).

8. Bezetting hybride werkomgeving

Dit hoofdstuk presenteert de bevindingen van ons onderzoek naar de bezetting van de werkomgeving in de Proeftuin van FMH. Het doel van dit onderzoek was om inzicht te verschaffen in hoe de werkomgeving gebruikt wordt aan de hand van data uit sensoren, bezettingsgraadmetering en reserveringen. De bevindingen worden gebruikt om aanbevelingen te formuleren voor mogelijke verbeteringen.

8.1 Introductie en context

Met de aanpassing van de werkplekverhouding in de Proeftuin naar een verdeling tussen bureauwerkplekken en communicatieplekken van 50%-50%, is het van belang om te onderzoeken hoe deze nieuwe verhouding daadwerkelijk wordt benut en welke impact dit heeft op de gebruikerservaring.

8.2 Onderzoeksmethode

Het gebruik van de Proeftuin wordt op meerdere manieren gemeten: sensoren meten de bezetting van de werkplekken en ruimtes, observanten observeren de bezetting en activiteiten, en reserveringen worden bijgehouden via Facilitor.

8.3 Resultaten en conclusies

Hypothese 1:

We verwachten dat de nieuwe verhouding van bureauwerkplekken en communicatieplekken (50-50) in de Proeftuin voldoet aan de behoeften van de gebruikers, wat zich zal uiten in het optimaal gebruiken van de werkomgeving.

Het beantwoorden van deze hypothese is complex vanwege inconsistente data. De verhouding van 60% bureauwerkplekken en 40% concentratiewerkplekken wijkt af van de beoogde 50-50 verdeling. Sensoren en observanten tonen verschillende bezettingspatronen. Variabelen zoals tijdelijk onbezet en no show-percentages maken het lastig om een eenduidige conclusie te trekken. Verbeteringen in het reserveringssysteem kunnen bijdragen aan een efficiënter gebruik.

Hypothese 2:

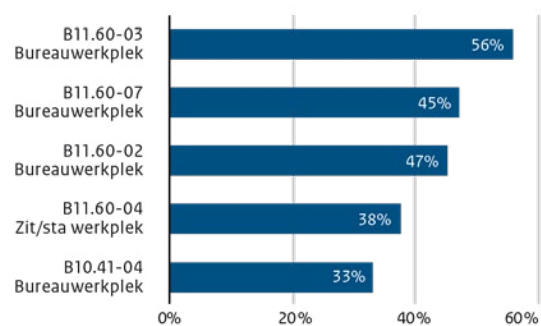
We veronderstellen dat bepaalde werkplekken of ruimtes binnen de Proeftuin populairder zullen zijn dan andere vanwege factoren zoals locatie, voorzieningen en functionaliteit. We verwachten dat het gebruikspatroon zal laten zien dat

sommige werkplekken aanzienlijk meer worden gebruikt dan andere, en dat deze voorkeuren kunnen worden verklaard door specifieke kenmerken van de werkplekken.

Deze hypothese wordt bevestigd door de bevindingen. Er zijn duidelijke verschillen in populariteit tussen verschillende werkplekken en ruimtes. Sommige ruimtes, zoals huiskamers en samenwerkingsruimtes, hebben een hogere bezettingsgraad. Team- en projectruimtes worden ver vooruit gereserveerd, wat wijst op sterke behoefte aan samenwerking.

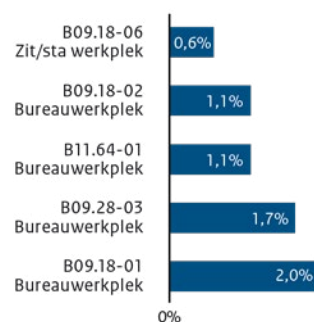
Meest populaire werkplekken

Gemiddelde bezetting



Minst populaire werkplekken

Gemiddelde bezetting



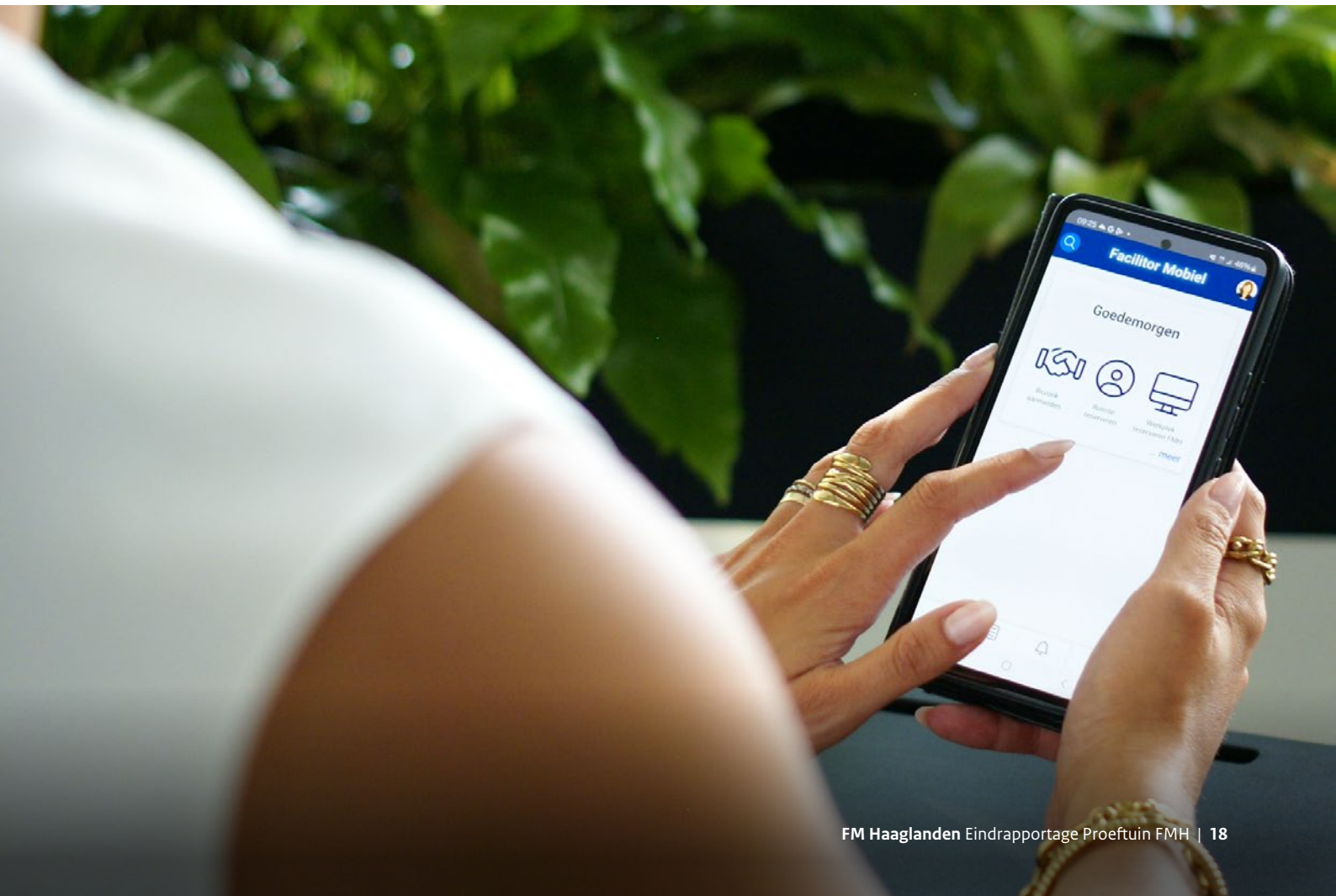
8.4 Overige leerpunten

Naast het beantwoorden van de hypothesen zijn de volgende inzichten opgedaan:

- De gemiddelde bezettingsgraad van werkplekken en ruimtes blijft over het algemeen laag.
- De huiskamer fungeert als een veelzijdige ruimte en wordt gewaardeerd door gebruikers vanwege de verschillende activiteiten die men kan uitvoeren in de huiskamer.
- Hoewel zit-sta-bureaus vaker worden gebruikt dan reguliere bureaus, is het verschil niet significant. De bezettingscijfers geven geen aanwijzingen voor een tekort aan zit-sta-bureaus. Dit wordt wel aangegeven door de medewerkers.
- Project- en teamruimtes worden vaak veel eerder gereserveerd dan de gestelde termijn van 7 dagen van tevoren (gemiddeld 58 dagen voor projectruimtes). De bezettingsgegevens weergeven echter dat werkplekken in die teamruimtes niet optimaal worden benut, aangezien niet alle werkplekken gedurende de dag worden gebruikt.
- Het bezettingspatroon vertoont het klassieke beeld met hogere bezetting op maandag, dinsdag en donderdag, en lagere bezetting op woensdag en vrijdag.

De gegevens van sensoren geven aan dat project- en teamruimtes het meest worden gebruikt, terwijl de gegevens van de bezettingsgraadmeter met observanten een hoger gebruik van werkplekken weergeven. De bezettingsgraadmeter met observanten kennen minder meetmomenten, doordat er 6 x 1 week is gemeten. De sensoren halen meer data op, maar ook op feestdagen en in vakanties. Hoe wordt rekening gehouden met feestdagen en vakantiedagen in analyse van de data?

- Belcellen op de afdeling worden nauwelijks gebruikt, wat mogelijk te maken heeft met een gebrek aan privacy.
- De meest populaire elementen op basis van sensordata komen niet altijd overeen met wat er daadwerkelijk wordt gereserveerd. Niet iedereen reserveert een werkplek of ruimte, vooral niet als het rustig is.
- Werkplekken worden vaak voor de hele dag gereserveerd, zelfs als de medewerker niet de hele dag aanwezig is. Dit kan tot inefficiënt gebruik leiden.
- We zien dat de werkplekken op de 11e etage meer als eigen werkplekken worden gebruikt en dat er op de 10^e etage meer flexibel wordt gewerkt met de afdelingen door elkaar heen.



9. Zit-sta-bureaus

Dit hoofdstuk geeft de resultaten weer van het onderzoek naar het gebruik en de impact van zit-sta-bureaus in de Proeftuin van FMH. Het doel van dit onderzoek was om de tevredenheid van gebruikers te meten, en aanbevelingen te doen voor mogelijke verbeteringen die geadopteerd kunnen worden in het werkgebied van FMH.

9.1 Introductie en context

Er wordt steeds vaker gevraagd naar zit-sta-bureaus. Momenteel is het uitgangspunt binnen het FMH-werkgebied dat 10% van de bureaus zit-sta-bureaus zijn. Deze bureaus zijn duurder en het is onduidelijk of ze ook daadwerkelijk worden gebruikt om zit- en sta-activiteiten af te wisselen. In de Proeftuin wordt het gebruik van de zit-sta-bureaus onder de loep genomen en onderzoeken we het effect van communicatie en nudging over de zit-sta-bureaus.

9.2 Onderzoeksmethode

Een enquête werd uitgezet onder gebruikers van de Proeftuin om hun tevredenheid en ervaringen met de zit-sta-bureaus te peilen. De enquête werd via e-mail verzonden naar alle Proeftuingebruikers. Zowel gebruikers die wel als geen gebruik maakten van de bureaus werden ondervraagd om inzicht te krijgen in de redenen voor hun keuze. Daarnaast is doorlopend gemeten met de Check-in Proeftuin hoe gebruikers het aanbod van zit-sta-bureaus beoordelen en met sensoren de bezetting gemeten van de bureaus.

9.3 Resultaten en bevindingen

Hypothese 1: Zit-sta-bureaus en tevredenheid

De introductie van zit-sta-bureaus in de werkomgeving lijkt de tevredenheid van de gebruikers van de Proeftuin te beïnvloeden. Voorafgaand aan sprint 1 was er al enige tevredenheid, waarschijnlijk door het bestaande bewustzijn van de bureaus. Na sprint 1 nam de tevredenheid aanzienlijk toe, mogelijk door bewustmakingsinspanningen. Na de campagneperiode was er echter een stijging in ontevredenheid, vooral over de beschikbaarheid van de bureaus. Het effect van zit-sta-bureaus op tevredenheid lijkt complexer dan aanvankelijk gedacht.

Hypothese 2: Communicatie en nudging

Het inzetten van communicatie en nudging met betrekking tot zit-sta-bureaus leidde niet tot een significante toename van het gebruik, zoals blijkt uit bezettingscijfers. De totale bezetting bleef grotendeels onveranderd. Data over het gebruik van individuele bureaus was niet betrouwbaar. Na sprint 1 nam het gebruik van zit-sta-bureaus in staande positie wel met 5% toe.

9.4 Overige leerpunten

Naast het beantwoorden van de hypotheses zijn de volgende inzichten opgedaan:

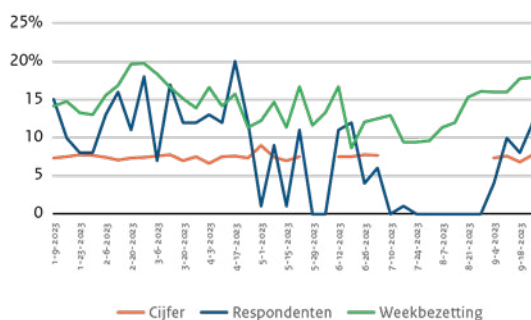
- De campagne leidde tot een toename van 12% in het aantal respondenten dat geen interesse had in zit-sta-bureaus. Ondanks de communicatie over de voordelen bleven sommige gebruikers ongeïnteresseerd.
- Ondanks fysieke markering was er een stijging van slechts 2% te zien van de respondenten die niet wisten waar de zit-sta-bureaus zich bevonden. Dit wijst erop dat het markeren van de bureaus op zichzelf niet voldoende is om ze gemakkelijk vindbaar te maken.
- De campagne had wel invloed op de perceptie van gebruikers. Na de campagne gaven meer respondenten aan zich energiever of productiever te voelen bij het gebruik van zit-sta-bureaus.
- Er zijn kansen voor verbetering in de ruimtelijke spreiding van de zit-sta-bureaus. Sommige bureaus bevinden zich momenteel in drukke ruimtes die vaak door teams worden bezet, waardoor de optimale benutting van de zit-sta-bureaus wordt belemmerd. Een heroverweging van de locatie van de bureaus op de werkvloer is belangrijk.

10. Overkoepelende analyse en vergelijking van resultaten

10.1 Gezamenlijke patronen en trends

Onderstaande grafiek is een bundeling van de belangrijkste data uit de verschillende bronnen met een indeling per week. In de zomervakantie is er geen vragenlijst verstuurd. Bij een hogere bezetting is de respons hoger (correlatie = 0,54).

Bezetting, tevredenheid en aantal respondenten



Relatie tussen bezetting en beoordeling

Er is een zwakke negatieve correlatie (-0,154) tussen het bezettingspercentage en de tevredenheid te zien. Dit betekent dat als het bezettingspercentage stijgt, de tevredenheid licht neigt te dalen. De correlatie is slechts -0,154, wat aangeeft dat er wel een zwakke neerwaartse trend is.

We zien in de cijfers van de Check-in dat er een sterkere negatieve correlatie is tussen de tevredenheid en de bezetting van de werkplekken, dan de tevredenheid en de bezetting van de ruimtes.

- **Cijfer (tevredenheid) en bezetting werkplekken:**

Correlatie tussen cijfer en bezetting werkplekken = -0,362

- **Cijfer (tevredenheid) en bezetting ruimtes:**

Correlatie tussen cijfer en bezetting ruimtes = -0,284

Hoe drukker het is op de werkplekken, hoe lager de tevredenheid, ondanks dat het bezettingspercentage van de werkplekken lager ligt ten opzichte van de ruimtes. Dit kan erop wijzen dat er een gevoel heerst dat er minder werkplekken beschikbaar zijn dan daadwerkelijk het geval is.

10.2 Afwijkingen en uitschieters

Sensoren zit-sta-bureaus (nog) niet betrouwbaar genoeg:

De sensoren die moeten meten of bureaus in de zit- of sta-stand staan, meten niet consistent. Dit komt door problemen met de stroomvoorziening en metingen die soms zomaar stoppen. Het is dus duidelijk dat er geïnvesteerd moet worden in betere sensortechnologie om nauwkeurige gegevens te krijgen.

Werkafspraken worden niet nageleefd (afwijking):

Afspraken over reserveren worden niet nageleefd. Mensen worden hier door collega's of management ook niet op aangesproken. Gelijktijdig zien we in de opmerkingen dat er veel klachten zijn over beschikbare werkplekken en ruimtes. De noodzaak om ook gedrag mee te nemen is hiermee aangetoond.

Verschil in meten activiteiten met observanten en zelf opgeven (afwijking):

In onderzoek Aangepaste werkplekmix, waar we aan mensen vroegen wat ze deden in de ruimte, kwamen we iets interessants tegen. De activiteiten die de mensen zelf opgaven, kwamen niet overeen met wat onze observanten zagen in de bezettingsgraadmetingen. Dit laat zien dat het zelf opvragen van activiteiten niet altijd betrouwbaar is, vooral omdat mensen niet altijd op dezelfde interval de vragenlijst invullen zoals bij bezettingsgraadmetingen wel wordt gedaan (elk uur).

10.3 Implicaties voor de praktijk

De lessen die we uit de Proeftuin hebben gehaald, hebben direct implicaties voor de praktijk. Deze paragraaf focust zich op hoe deze inzichten kunnen worden toegepast in praktijk.

10.3.1 Sensoren

Aandacht voor plaatsen bureausensor: Na het installeren van de sensoren onder de bureaus in de Proeftuin, kwamen er klachten binnen over de plaatsing. De sensoren zaten eerst in het midden onder het bureau, maar als mensen met gekruiste benen zaten, stootten ze tegen de sensor aan. Naar aanleiding hiervan heeft Measurement de sensoren verplaatst naar de rechterkant onder het bureau. Bij nieuwe installaties test Measurement nu eerst uit waar de sensoren het beste kunnen hangen.

Sensoren en verhuizing van werkplekken: Wanneer werkplekken verplaatst worden, kan het gebeuren dat een sensor niet op de juiste plek terugkomt. Samen met Measuremen is tijdens de evaluatie van de pilot besproken hoe dit het beste ingeregeld kan worden. Zij gaven aan dat er twee manieren zijn om dit op te lossen: 1) Maak de locatie van de werkplekken en sensoren zichtbaar, zodat ze precies teruggeplaatst kunnen worden. 2) Richt de ruimte opnieuw in en geef de oude en nieuwe situatie door aan de leverancier, inclusief werkplek- en sensornummers, zodat zij dit in op de juiste wijze kunnen koppelen in de back-end.

Dashboard sensordata en filteren van feestdagen en vakanties: Uit de data-analyse bleek dat de bezetting volgens de sensoren lager was in vergelijking met de data van de bezettingsgraadmeter met observanten. Dit komt deels omdat de sensoren preciezer meten, maar ook omdat er op feestdagen en tijdens vakanties werd gemeten met sensoren, wat resulteerde in een dalbezetting van 0%. Het is belangrijk om in het Werkplek Management Systeem (WMS) een filter te hebben om feest- en vakantiedagen makkelijk uit de data te halen.

Uniforme manier van data verzamelen is er (nog) niet: Er is nog geen uniforme manier van data verzamelen met de sensoren, in tegenstelling tot de methode van observanten. Om data goed te kunnen vergelijken, vooral als er meerdere leveranciers van sensoren zijn, is het belangrijk dat iedereen dezelfde 'taal' spreekt. Bijvoorbeeld: hoe vaak wordt bezetting geregistreerd, en wat zijn de definities van termen zoals no-shows, piekbezetting, en dalbezetting? Het advies is om een standaard te ontwikkelen voor het verzamelen van data, net zoals bij de FWR-wijzer die is ontworpen door Center of People and Buildings samen met BZK en DGDOO.

10.3.2 Reserveringen

Gebruikersbehoefte zorgvuldiger uitwerken: We kwamen erachter dat je in de Proeftuin niet per uur kon reserveren. Toen we dit aankaartten bij Facilitator, pasten ze het systeem aan. Maar je moest nog steeds elk uur apart reserveren. Mensen willen eigenlijk zelf een begin- en eindtijd kunnen kiezen. Het is belangrijk om eerst goed uit te zoeken wat gebruikers precies nodig hebben. Een goede manier is het gebruiken van een User Story-template, waar je specifiek aangeeft wie wat nodig heeft en waarom. Een voorbeeld van een opzet van een User Story:

3. Behoefteschrijving: 'Als [wie heeft de behoefte], wil ik [behoefte], zodat ik [waarom behoefte].
4. Werk een aantal scenario's uit om de behoefte met voorbeelden te verduidelijken.
5. Werk een aantal acceptatiecriteria uit waar de behoefte aan moet voldoen.
6. Werk non-functional requirements uit indien van toepassing.

Manier van reserveren invloed op data: In het reserveringssysteem Facilitator moet je nu per uur reserveren. Als één persoon twee uur een werkplek nodig heeft, worden dat twee aparte reserveringen van een uur. Dat lijkt dan net alsof twee verschillende mensen elk een uur hebben gereserveerd. Om dit beter te onderscheiden, zou een uniek reserverings-ID handig zijn.

Vindbaarheid gereserveerde werkplek: Op de plattegronden staan nummers, maar niet op de bureaus zelf. In grote ruimten is het lastig om je gereserveerde plek te vinden. Dit kan gebruiksvriendelijker door ook op de bureaus de nummers te vermelden.

Filtermogelijkheden in maken reservering: In het reserveringssysteem zou het handig zijn als je niet alleen de plek, maar ook de soort activiteit kunt kiezen. Zo kunnen mensen makkelijker een plek reserveren die past bij wat ze willen doen.

Inzicht in gereserveerde werkplekken: Om te zien of een werkplek gereserveerd is, moet je veel stappen doorlopen: inloggen op Facilitator, de juiste dag en verdieping kiezen, de plattegrond bekijken, enzovoort. Dit is momenteel omslachtig. Het zou handiger zijn als je snel kunt zien of een plek vrij is op het moment dat je er wil zitten.

10.3.3 Combinatie sensoren en reserveringen

Definitie van no-show bepalen belangrijk: Bij het analyseren van no-shows knipt Measuremen reserveringen op in blokken per uur om ze te vergelijken met sensor- of observantmetingen. Dit kan misleidend zijn, want stel dat iemand het eerste uur wel aanwezig is, maar het tweede uur in een overleg zit. In het werkplekmanagementsysteem (WMS) moet dus duidelijk zijn wat een no-show precies inhoudt: gaat het om de hele reservering of telt elk uur apart?

Koppelen reserveren uit Facilitator met Measuremen: Er waren problemen met het koppelen van reserveringen uit Facilitator aan Measuremen. Als iemand twee uur achter elkaar een vergadering had gepland, werden dit twee losse reserveringen in het systeem van Measuremen. Dit handmatige proces leidde tot fouten in de data. Het is belangrijk dat de systemen beter op elkaar aansluiten om deze fouten te voorkomen.

11. Lessen en aanbevelingen

11.1 Lessen uit de Proeftuin

De Proeftuin heeft ons niet alleen specifieke inzichten gegeven, maar ook algemene lessen over hoe waardevol onderzoek en analyse zijn. In dit hoofdstuk kijken we terug op deze ervaringen. We hebben veel geleerd over hoe een gestructureerde aanpak en het goed analyseren van data kunnen helpen bij het maken van betere beslissingen en het doorvoeren van effectieve veranderingen.

11.1.1 Onderzoek

QR-codes voor herhaalonderzoek niet effectief: We merkten dat de respons op QR-codes op de werkplek afnam. Dit kan komen doordat mensen niet wisten dat we herhaaldelijk onderzoek wilden doen. E-mails naar de gebruikers sturen werkte beter. Ook was het soms onduidelijk dat het om een herhaalonderzoek ging, dus communicatie is hier belangrijk.

11.1.2 Analyse

Hogere foutgevoeligheid in data door aparte systemen: Het combineren van data uit het reserveringssysteem en het sensorsysteem was lastig. We werkten met verschillende systemen, wat veel handwerk en foutgevoeligheid met zich meebracht. Hoewel dit een opgeruimd applicatielandschap opleverde, kostte het veel tijd en was het foutgevoelig. Een geïntegreerd dashboard zou dit proces veel efficiënter maken.

Data juist vertalen naar informatie noodzakelijk om analyse te doen: Een belangrijke les van de zit-sta-sensoren was dat het moeilijk is om bruikbare informatie uit de verzamelde data te halen. Dit benadrukt het belang van een goede meetmethode en een duidelijk dashboard.

11.2 Aanbevelingen voor vervolg

Op basis van onze ervaringen adviseren we om de Proeftuin in een nieuwe vorm voort te zetten. Dit kan helpen om de kennis en innovatie bij FMH verder te ontwikkelen.

11.2.1 Projectorganisatie

Met de snel veranderende wereld van facility management, blijft de behoefte binnen FMH spelen om te testen, onderzoeken en leren. FMH wil een proactieve rol pakken in het testen van nieuwe producten en diensten in plaats van reactief te reageren op behoeftes van klanten. Kortom: FMH is nooit uitgeleerd. In plaats van de projectgroep Proeftuin voort te zetten, kunnen onderzoeken in de lijn worden opgepakt als vast onderdeel van de werkzaamheden. Wanneer er behoefte is aan onderzoek, brengen we de nodige partijen bij elkaar om samen te werken.

Daarnaast is het belangrijk om de onderzoeksactiviteiten strakker te regelen, met een duidelijke eigenaar of opdrachtgever voor elk onderzoek. Dit helpt om ideeën die zijn ontstaan daadwerkelijk te testen en niet te laten liggen door gebrek aan een verantwoordelijke.

11.2.2 Uitbreiden testomgeving

De Proeftuin is een herkenbare en centrale plek voor innovatie en vernieuwing. We willen deze benadering voortzetten, maar dan in een lichtere vorm. Het is belangrijk dat medewerkers betrokken blijven en hun rol in de Proeftuin begrijpen. De methoden voor onderzoek en rapportage moeten gestandaardiseerd en herkenbaar zijn. We hebben ook geleerd wat wel en niet werkt in onze communicatie en hoe we verwachtingen kunnen beheren, vooral als we nieuwe ideeën testen die nog niet helemaal af zijn. Deze aanpak heeft ons veel geleerd over hybride werken, en we willen het concept van de Proeftuin ook buiten onze huidige locatie gebruiken voor andere vraagstukken. Een goede coördinatie, met een focus op planning en kwaliteitscontrole, is hierbij cruciaal.

Wanneer de omgeving van het testen wordt uitgebreid, blijft het belangrijk om medewerkers betrokken te houden en hun rol in de tekstomgeving te begrijpen. Voornamelijk als dit zich op de werkvloer van de klant gaat afspelen. Een herkenbare term of benaming kan hierbij helpen en zou bijvoorbeeld in de vorm van een hashtag gelanceerd kunnen worden. Voorbeeld: #FMHvernieuwt. Een hashtag kan gemakkelijk gebruikt worden in communicatie en marketing om medewerkers aan te moedigen deel te nemen aan onderzoeken en om het innovatieve karakter van FMH te benadrukken.

11.2.3 'Aangepaste' processen

We hebben gemerkt dat onze huidige bedrijfsprocessen, afspraken en regels soms beperkend kunnen zijn voor innovatie. Het doel van de Proeftuin is om ideeën kleinschalig te testen om te zien of ze potentieel hebben voor een bredere implementatie. Het is niet altijd de bedoeling om direct na de testfase op grote schaal uit te rollen. Daarom is het niet noodzakelijk dat alles perfect is geregeld voordat we beginnen met testen.

Neem bijvoorbeeld onze communicatie. Is het essentieel dat elke communicatie-uiting volledig uitgewerkt en professioneel gedrukt wordt, zelfs voor korte testperiodes? Zou een eenvoudiger, meer rechttoe-rechtaan aanpak, zoals het printen van basisinformatie op een eenvoudig A4'tje, niet volstaan? Dergelijke aanpassingen kunnen het proces versnellen en meer flexibiliteit bieden.

Ook bij het inkopen voor tests zien we vergelijkbare overwegingen. Moeten we altijd een volledige inkoopprocedure volgen voor elke kleine aankoop die nodig is voor een test? Soms kan een meer laagdrempelige aanpak zowel tijd als middelen besparen.

En als het gaat om het uitvoeren van onderzoeken, stuiten we op de beperkingen van afhankelijk zijn van vaste methoden zoals OnezTen, wat kan leiden tot lange doorlooptijden tot we een vragenlijst live hebben. Zou het niet efficiënter zijn om in sommige gevallen zelfstandig korte vragenlijsten te kunnen opstellen en verspreiden, vooral voor kleinere, meer gerichte onderzoeken? Dit zou ons de flexibiliteit geven om sneller in te spelen op onderzoeksbehoeftes en meer relevante data te verzamelen.





FMHaaglanden

voor een comfortabele werkomgeving