



Van links naar rechts: Emma Honderslo, docent Arrien Termaat en Tina van der Meer.

High performance workspace

Nieuw instrument meet kwaliteit werkomgeving

Hoe meet je de kwaliteit van de werkomgeving en wat is de toegevoegde waarde van een werkplek? Tina van der Meer en Emma Honderslo, vierdejaars studenten van de opleiding Facility Management en Real Estate van Saxion Hogescholen, ontwikkelden samen met hun begeleider Arrien Termaat voor dit doel de Werkomgeving Prestatie Meter (WPM).

Met hun quickscan werden de twee afstudeerders vorige maand eervol tweede in de posterwedstrijd van het congres van EuroFM in Wenen.

TEKST: JACK VAN EEKELLEN

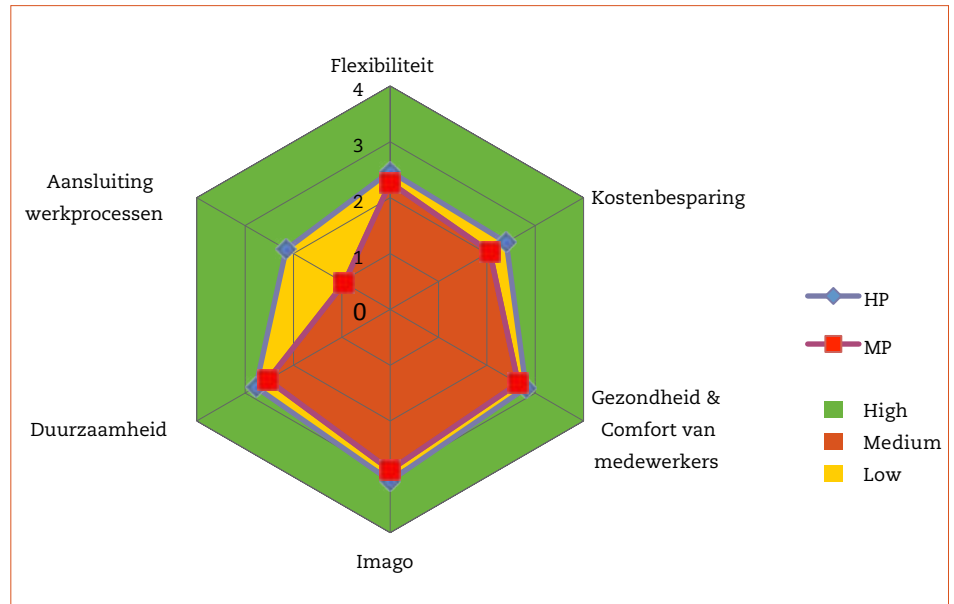
Arrien Termaat, docent en onderzoeker aan de opleiding FM en Real Estate van Saxion in Deventer, is niet bijster gecharmeerd van het begrip Nieuwe Werken. 'Van dat begrip word ik echt niet vrolijk. Niemand heeft een antwoord op wat Het Nieuwe Werken is. Iedereen wil

het invoeren, maar niemand weet wat het feitelijk inhoudt. Wat wil je in de praktijk dan wel? Een werkplek die zo goed mogelijk aansluit bij wat zowel de organisatie als de gebruiker verlangt. In ons onderzoek hebben we het bewust niet over Het Nieuwe Werken, maar hanteren we

een term die ook internationaal toepasbaar is: high performance workspace. Wat me bovendien stoort, is dat Het Nieuwe Werken in de beeldvorming meer als doel wordt gebruikt dan als middel om de prestaties van je medewerkers en je organisatie te verbeteren.'

In het kader van een breed onderzoek naar de high performance workspace heeft Termaat de afgelopen maanden, samen met de twee genoemde afstudeerders, een meetinstrument ontwikkeld dat bedrijven en instellingen inzicht moet geven in de actuele prestaties van de werkplek. Opdrachtgevers van de Werkomgeving Prestatie Meter (WPM) zijn draaijer+partners en het Kenniscentrum Business Development & Hospitality van Saxion. De twee studenten hebben de prestatie-indicatoren van de werkomgeving vertaald naar meetinstrumenten. Een quickscan geeft in vijf minuten een globaal inzicht in de plussen en minnen van de werkomgeving. Voor het vervolg is een verdiepend onderzoek samengesteld met een uitgebreidere vraagstelling. Op basis van die resultaten kan in een later stadium een consultant, rekening houdend met de ambities van de opdrachtgever, gericht adviseren hoe de kwaliteit van de werkomgeving te verbeteren valt. 'Wat de WPM echt onderscheidend maakt, is dat we er een prestatie aan koppelen. Bovendien kun je er in korte tijd een eindscore uit halen', stelt Tina van der Meer. De WPM is niet trendgevoelig, de meter houdt rekening met ontwikkelingen die in de werkomgeving kunnen plaatsvinden. 'Het uitgangspunt was een dynamisch, conjunctuurongevoelig product te maken', verduidelijkt Termaat. 'Met de resultaten wordt zichtbaar wat een kantoororganisatie elk jaar met betrekking tot de werkomgeving belangrijk vindt. Je ziet bijvoorbeeld dat momenteel kostenbesparing en flexibiliteit het hoogst scoren. Dat blijkt ook uit de resultaten van de organisaties die de scan hebben ingevuld. In tijden van hoogconjunctuur nemen naar verwachting imago en comfort een belangrijkere plaats in. De pijlers van de WPM schuiven dus mee met het tijdsbeeld. Daardoor heb je als organisatie elk jaar een goede benchmark om te zien hoe je werk-

Jack van Eekelen is
freelance journalist.



Figuur 1. De Werkomgeving Prestatie Meter.

Flexibiliteit en kostenbesparing worden op dit moment als het belangrijkste beoordeeld binnen de WPM, maar dit betekent niet dat iedereen daar op dit moment ook het hoogste op scoort. Vanuit het gemiddelde belang wordt de drempelwaarde voor medium en high performance vastgesteld.

omgeving zich verhoudt tot de gemiddelde performance.' De Workspace Performance Meter is opgebouwd uit zes pijlers: flexibiliteit, duurzaamheid, kostenbesparing, productiviteit (aansluiting van werkprocessen), imago en gezondheid en comfort van werknemers. Over deze onderdelen worden in de quickscan in totaal achttien vragen gesteld,

deel dat je gemakkelijker nieuwe mensen, bijvoorbeeld jong talent, kunt binnenhalen? Overigens blijkt dat de topvijf van de werkgevers wel inzet op een zo hoog mogelijke score van alle onderdelen van de WPM. Zij kiezen niet voor kostenbesparing of voor duurzaamheid en slagen er kennelijk in die high performance over een breed front te managen. Het

‘Wat de WPM onderscheidt, is dat we er een prestatie aan koppelen’

veelal in de vorm van stellingen. Een voorbeeld: voor het onderdeel Flexibiliteit is in de scan de volgende vraag opgenomen: Hoeveel dagen per week is het mogelijk op andere plekken dan op kantoor te werken? Wie twee dagen of meer invult verdient vier punten; een werkgever die hier 'nul' noteert, blijft puntloos. Volgens Termaat is het een utopie te veronderstellen dat organisaties op alle onderdelen van de WPM maximaal zullen scoren. 'Niet elk bedrijf hoeft een high performance na te streven. Het is maar waar je voor kiest. Ga je besparen op huisvesting of investeer je juist daarin, met als oogmerk medewerkers tevreden te stellen en met als bijkomend voor-

optimaliseren van de werkomgeving is van het grootste belang. Vergrijzing, leegstandsproblematiek: allerlei actuele thema's komen in die omgeving samen.'

Een op zes

In het kader van het onderzoek hebben beide Saxion-studenten enkele tientallen bedrijven en instellingen geraadpleegd. Daaruit komt naar

De uitkomsten van het totale onderzoek worden gepresenteerd tijdens het congres High Performance Workspace op 22 september 2011 in Deventer.

voren dat 'slechts' een op de zes benaderde organisaties in aanmerking komt voor het predikaat 'high performance workspace'. De uitkomsten verbazen Emma Honderslo en Tina van der Meer niet. 'Iedereen gaat zich nu bezighouden met Het Nieuwe Werken, maar dat wil nog niet zeggen dat ze alles goed georganiseerd hebben.' Termaat stipt in dit verband een significant verschil aan tussen de harde en zachte sector. 'Non-profitinstellingen zijn op dit moment erg bezig met kostenbesparingen, terwijl het bedrijfsleven zich sterk richt op de gezondheid en het comfort van de werknemers. De achtergrond daarvan is de gehoopte verhoging van de productiviteit van de werknemers en de aantrekkingskracht als werkgever. Dat is ook het mooie van de Werkomgeving Prestatie Meter; het is een model dat meegroeit met het tijdsbeeld en een ranking geeft van wat op een bepaald moment belangrijk wordt geacht.'

De samenwerking tussen FM, HRM, Vastgoed en ICT is in de werkomgeving van de toekomst een must, concluderen de studenten van Saxion in hun onderzoeksrapport. Deze samenwerking is min of meer een gedwongen huwelijk. Van der Meer: 'FM zet in veranderingsprocessen in een organisatie vaak de eerste stap, maar HRM is heel belangrijk om medewerkers mee te krijgen in die veranderingen. Uiteraard is ook ICT onmisbaar, want de virtuele wereld wordt alsmaar belangrijker. De drie disciplines moeten samenwerken om een high performance werkomgeving te creëren.'

Leerzaam proces

De totstandkoming van de WPM is voor de betrokkenen een uiterst leerzaam proces geweest, zo benadrukken zij. Termaat: 'Waar wij steeds tegenaan liepen, is dat iedereen wil weten wat de performance van de werkplek is, maar niemand weet hoe die gemeten wordt. Wat feitelijk gemeten wordt, zijn de kosten. Vragen over het aantal vierkante meters, het aantal medewerkers en fte's, het ziekteverzuim en het personeelsverloop bleken veelal niet of nauwelijks door de ondervraagden te beantwoorden. Die gegevens zijn überhaupt niet voor-

'Nederland trendsetter in FM'

Nee, toeval is het volgens Tina van der Meer niet, het feit dat het podium bij de strijd om de EuroFM Poster Award eind mei tijdens de EFMC in Wenen geheel oranje gekleurd was.

'Nederland loopt voorop, is trendsetter op het gebied van FM', zo vingen wij ook op in de wandelgangen. De drie Nederlandse inzendingen, op een totaal van vijftien, betroffen elk een presentatie van meetinstrumenten. De award werd gewonnen door Sigrid van der Pluijm, afstudeerder aan de NHTV Academy voor Real Estate en Facility Management in Breda. Zij onderzoekt in opdracht van Hospitality Consultants de mogelijkheid klanttevredenheid te verhogen tegen gelijke of zelfs geringere facilitaire kosten. Tina van der Meer en Emma Honderslo van de opleiding Facility Management & Real Estate van Saxion in Deventer eindigden met hun Werkomgeving Prestatie Meter op een fraaie gedeelde tweede plaats.

'We zijn dik en dik tevreden', jubelt Van der Meer bij terugkeer. 'Het was een prachtige ervaring. Onze korte presentatie verliep goed. Opvallend dat nogal wat posterpresentaties het thema van Het Nieuwe Werken raakten. Kennelijk leeft die ontwikkeling internationaal ook sterk. Uiteraard hebben we in Wenen veel genetwerkt en meters visitekaartjes uitgewisseld. Zelfs een bezoeker uit China sprak ons aan.' De twee studenten zijn tijdens het congres enkele keren benaderd om in Nederland hun verhaal over de WPM uit de doeken te doen. Hun succesvolle presentatie in Wenen krijgt dus nog een of meer staartjes.

'De pijlers van de WPM schuiven mee met het tijdsbeeld'

handen. Kennelijk is er onvoldoende risico aanwezig om dit soort gegevens op een rijtje te hoeven zetten. Er wordt niet naar gevraagd, zo hoor je in de praktijk, dus waarom zou je gaan meten', aldus de docent/onderzoeker van Saxion. 'Het ontbreken van de parate kennis van die gegevens heeft ons verbaasd', vult Van der Meer aan.

'Die raakt meer aan dan de zes pijlers uit de quickscan. Ook thema's als cultuur en innovatie worden daarin meegewogen, gekoppeld aan de visie, strategie en missie van een organisatie.' Volgens Termaat moeten de scans beoordeeld worden als een intake. 'Na een kwartiertje heb je nog geen advies. De gegevens zijn de basis voor interactie tussen de

In 5 minuten een overzicht van de prestaties van de werkomgeving

'Daarom waren we genooddaakt de oorspronkelijke opzet bij te stellen. In onze pilot bleek namelijk dat door deze hiaten niemand in staat was onze quickscan fatsoenlijk in te vullen. Met onze vereenvoudigde quickscan kunnen organisaties nu in vijf minuten een globaal inzicht krijgen in de prestaties van de werkomgeving.'

De scan wordt in de toekomst online aangeboden. Het ligt in de lijn der verwachtingen dat een aantal organisaties zich niet tevreden zal stellen met een globaal overzicht. 'Voor hen hebben wij een verdiepende scan ontwikkeld', aldus Honderslo.

opdrachtgever en de consultant.' De WPM werd vorige maand gepresenteerd op het congres van EuroFM in Wenen. Honderslo: 'Het zou interessant zijn te bekijken of dit instrument ook elders in West-Europa toepasbaar is. Dat te onderzoeken is een van onze aanbevelingen.'

REAGEREN?
fmm@weka.nl