

SUBJECTIEF TEKORT OF OBJECTIEF OVERSCHOT AAN WERKPLEKKEN?



Op de wekvloer klinkt vaak de klaagzang dat het aantal werkplekken en/of het aanbod vergaderfaciliteiten niet goed is afgestemd op de behoeften. Maar is die klaagzang terecht? Bijna altijd worden conclusies getrokken op basis van een subjectieve vaststelling. Een objectieve meting van het reële gebruik van de beschikbare voorzieningen is dan aangewezen. ING Belgium reageerde op de klaagzang en contacteerde Measuremen.

Ann Simons, program manager bij ING Belgium, houdt zich bezig met grote projecten binnen Facility Management. Ze ontving klachten van medewerkers in één van de twee hoofdkantoren van ING in Brussel, meer bepaald vanuit de locatie Sint Michiels Warande, waar al een aantal jaren flexplekken zijn ingevoerd.

“In het kantoor werken 4000 mensen, waarvoor 3800 flexplekken ter beschikking staan” licht Ann Simons toe. *“Als reactie op de ontvangen klachten leek ons een objectieve meting van de werkplekbezetting de meest aangewezen aanpak. Hiervoor zochten we een externe partij aan en kwamen uit bij Measuremen”.*

Grondige analyse

Het onderzoek door Measuremen, specialist in objectieve metingen naar werkplekgebruik, werd uitgerold in maart 2015.



Gedurende twee weken maten de daarvoor opgeleide medewerkers van Measuremen het werkplek- en vergaderzaalgebruik op de ING-locatie Sint Michiels Warande. Voor het registreren van de benodigde data wordt handmatig tewerk gegaan met tablets of smartphones.

De aanpak ging verder dan louter het meten van de bezetting van de beschikbare werkplekken. Measuremen ging ook na voor welke activiteiten de medewerkers de werkplekken in de praktijk gebruikten, zoals bv. telefoneren of computerwerk.

Dagelijks werden op de zeven verdiepingen van het kantoorgebouw zes metingen gedaan, wat 3000 registraties opleverde over zowel de bezetting als de activiteiten op elke werkplek. Zoals dat wel vaker het geval is bij dit soort objectieve metingen, kwamen een aantal verrassende vaststellingen aan de oppervlakte. In liefst 32% van de gevallen waarbij iemand aan een werkplek was ingelogd, bleek er geen medewerker aanwezig te zijn. Gemiddeld bleken 65% van de werkplekken bezet. Op maandag, dinsdag en donderdag piekte de bezetting. Door uitbreiding van het team liep dat voor één afdeling op tot 96%.

De conclusie was dan ook overduidelijk: er was ruim voldoende plaats om te functioneren, ook in de vergaderzalen, maar verbetering in het gebruik van de ruimtes drong zich op.

“De samenwerking met Measuremen verliep uiterst positief” getuigt Ann Simons. *“Niet alleen de snelle terugkoppeling van de resultaten uit het onderzoek overtuigden. De rapportering was geen standaard gegeven, maar specifiek aangepast aan de vragen waar we mee zaten. Door het registreren van het soort activiteiten van onze medewerkers kunnen we de werkplekken beter daarop afstemmen”.*

Bewustmaking en cultuurverandering

De resultaten uit het onderzoek door Measuremen werden besproken met de afdelingshoofden en een contactpersoon per departement. Ann Simons: *“Zij hebben gesprekken georganiseerd met de medewerkers. Waar de 96% piekbezetting zich voordeed, zijn medewerkers verplaatst. Ook voor andere afdelingen hebben we contactpersonen geholpen om probleemzones op te lossen”.*

Aansluitende communicatie-acties naar de medewerkers zijn onontbeerlijk. Zo circuleerden boodschappen in de zin van ‘Als je van een werkplek vertrekt, graag even uitloggen’, of ‘Annuleer een geboekte vergaderzaal tijdig, zodat deze beschikbaar komt’.

Door een objectief inzicht te geven in de werkelijke situatie heeft het onderzoek het beeld dat er nergens een werk- of vergaderplek te vinden is, weggenomen. Ann Simons: *“De meeste medewerkers waren blij met het inzicht, maar niet iedereen vindt het leuk om ergens anders te gaan zitten. Soms herkende men zich niet meteen in de resultaten van het onderzoek. Uiteindelijk heeft iedereen zich aangepast, is men het kantoor anders gaan gebruiken en mogen we van een echte cultuurverandering gewag maken”.*

MEASUREMEN
we measure

Measuremen

Aalststraat 7-11, 1000 Brussel - Tel.: 02 250 22678
brussels@wemeasure.com - www.wemeasure.com