



## Tevredenheid over werkomgeving blijft zorgen baren

Eén op de vijf nieuwe werkplekken voldoet niet aan werknemersverwachtingen

**L**eesman bestaat tien jaar in 2020 en stelt zich nog steeds tot doel om de invloed van de werkomgeving op de tevredenheid en bijgevolg op de prestaties van de medewerkers en de organisatie te meten. Dat gebeurt met regelmatige scans van gebouwen wereldwijd om naar de evolutie van de tevredenheid bij werknemers binnen een bedrijf te peilen.

Dat steeds meer organisaties waarde hechten aan de werkplekbeleving van hun medewerkers over de voorgeschotelde werkomgeving blijkt uit de stevige groei van Leesman. Zo steeg het aantal respondenten in een half jaar van 500.000 naar 600.000. Momenteel zijn het er liefst 673.000, gehuisvest in 4.580 gebouwen, verspreid over 45 landen. "Het stijgend aantal respondenten maakt benchmarken alsmaar preciezer en waardevoller", verklaart Gideon van der Burg, managing director Benelux Leesman. "De Benelux neemt ongeveer een aandeel van 10% in de cijfers. Er worden pre/postscans uitgevoerd om het effect te meten van bepaalde aanpassingen aan de werkomgeving of van een verhuis naar een nieuw kantoorgebouw. Maar in toenemende mate zijn er scans om de 1 à 2 jaar om te bekijken of de werkomgeving de werknemers nog steeds op een goede manier ondersteunt."

### Werkomgeving onder de microscoop

Leesman werkt met een gestandaardiseerde aanpak voor de scans. Er is een lijst met 21 activiteiten binnen de werkomgeving (bijvoorbeeld individuele concentratie van taken, geplande vergaderingen, leren van anderen, informele sociale con-

tacten, ontspannen,...), waarvan de medewerkers het belang voor zichzelf aangeven, evenals in hoeverre hun werkplek de weerhouden activiteiten daadwerkelijk ondersteunt.

Voorts is er een lijst met tien stellingen rondom de impact van de werkplek op zaken zoals productiviteit, trots en samenhangigheid. Daaronder vallen deze stellingen: 'de werkomgeving stelt mij in staat productief te werken', 'het is een plek waar ik met trots bezoekers ontvang', 'de werkomgeving heeft een positieve (of negatieve) invloed op het bedrijfsimago'. Doordat alle medewerkers de vragenlijst invullen ontstaat de score van de Leesman Index (Lmi) die weergeeft hoe goed de werkomgeving de gebruikers ervan ondersteunt. Die scores kunnen vervolgens vergeleken worden met de benchmark.

Leesman bevraagt ook de fysieke kenmerken die als belangrijk worden ervaren en hoe tevreden de medewerkers erover zijn. Welke items binnen het totale servicepakket worden als belangrijk vooruitgeschoven en hoe tevreden zijn de medewerkers erover?

Opvallend is de doorslaggevende impact van sommige elementen. Zo verschijnen bij het totale servicepakket na de algemene netheid van de ruimten en de sanitai-

re ruimten, de koffievoorzieningen op de derde plaats. Elementen als computer- en AV-uitrusting, bedrijfsrestaurant en parking blijken veel minder impact te hebben op de totale werkplekbeleving. Bij de fysieke kenmerken van de werkplek, heeft de afwezigheid van storende geluiden (stilte) de grootste impact, gevolgd door de algemene uitstraling van de werkomgeving, de eigenlijke desk en de meeting rooms, meer in het bijzondere die met kleine capaciteit.

### Verwachtingen niet ingelost

Leesman doet ook onderzoek naar het verschil in tevredenheid over de werkplek voor en na een herinrichting of verhuis of renovatie. De hoogste scores bij de pre-meting lopen op tot 75/100, terwijl dat bij de post-meting naar 85/100 kan stijgen. Het verschil tussen beide is verrassend klein. Erger nog is dat globaal één op de vijf van de nieuwe werkplekken niet blijkt te voldoen bij de gebruikers. Liefst één op de drie haalt geen score van 60 Lmi, wat de gemiddelde score is van alle onderzochte werkomgevingen.

Er tekenen zich drie groepen af bij de respondenten. Voor 19% klimt de Leesman Index niet hoger dan 60 Lmi, wat betekent dat nieuwe werkomgeving te-



# MAXEE

## Slimme hardware voor energiemonitoring

De Maxee Gateway en Sensor zijn snel en eenvoudig geïnstalleerd dankzij Internet of Things-technologie. Sensoren verbinden moeiteloos de energiemeters die soms diep in kelders en technische ruimtes geïnstalleerd zijn.

Via de draadloze LoRa-technologie centraliseert de Maxee Gateway alle energiegegevens en stuurt deze via het gsm-netwerk naar de Maxee-server. Dankzij de generieke API is de hardware compatibel met elke energiemonitoringssoftware.

De Maxee-hardware is geoptimaliseerd om draadloos energie te verbruiken, van KMO's tot multinationals, door te sturen zonder gebruik te maken van het lokale ICT-netwerk.



Meer info op  
[www.maxee.eu](http://www.maxee.eu)

leurstelt. 40% geeft een tevredenheid van 60 tot 69,9 Lmi aan (de werkomgeving heeft haar potentieel nog niet gemaximaliseerd). En 41% beoordeelt de tevredenheid over de werkplek met een Leesman Index hoger dan 70 Lmi, wat staat voor een exceptionele werknemerservaring. Kijken we naar verschillende elementen en factoren die de uiteindelijke Leesman Index bepalen, dan geven de respondenten een score van 74,9% voor de positieve bijdrage van de nieuwe werkplek aan het imago van het bedrijf. Het delen van ideeën en kennis scoort 74,3% bij de nieuwe inrichting, maar de bijdrage tot een hogere individuele productiviteit klimt niet hoger dan 66,5%.

Een andere niet onbelangrijke vaststelling is dat voor sommige criteria de bandbreedte van de beoordeling zeer breed gaat, terwijl de antwoorden bij andere criteria sterk gelijklopend zijn. Zo loopt bijvoorbeeld de impact van de luchtkwaliteit op de tevredenheid over de werkplek zeer sterk uiteen bij de gebruikers van eenzelfde gebouw, terwijl er over de tevredenheid over de desks verregaand unanimitet bestaat.

Unanimitet bestaat er ook over geluid/lawaai als stoorfactor voor het werken. Bij de fysieke factoren die een negatieve impact hebben op het werk springen in de

nabijheid van de eigen werkplek rondlopende collega's of bezoekers, geluidshinder en de temperatuurinstelling eruit.

Hoewel de tevredenheid over de werkplek voor het uitvoeren van individuele routinetaken hoog scoort (88,2%) is dat niet het geval voor nadenken en creatief denken (61,7%), persoonlijke gesprekken (59%) of het kunnen neerleggen/openbreiden van documenten (55,1%).

### Open of gesloten werkplek

Heeft een open of gesloten werkplek impact op de tevredenheid? Dat is een vraag die waarschijnlijk eeuwig zal blijven leven. De voorkeur gaat vandaag uit naar een openspace-inrichting van de werkvloer. Leesman vond geen nadrukkelijk effect op de tevredenheid van de gebruikers over hun werkplek na een veranderingsproject. Het gaat vooral om het bieden van de juiste omgeving voor de juiste activiteiten. Wie niet over een vaste werkplek beschikt laat bij een herinrichting en voor/nabevraging een grotere sprong in de tevredenheidsbeoordeling optekenen. Ook wie meer activiteiten uitoefent binnen zijn functie toont zich meer tevreden bij een herinrichting. Gemiddeld kruisen de bevroegde personen 6 à 10 activiteiten aan in de lijst van 21 door Leesman gecatalogeerde activiteiten.

De meeste nieuw ingerichte werkplekken brengen mensen samen, maar slechts weinigen ondersteunen ook conversaties tussen de collega's. Nieuwe werkplekken schieten ook tekort in het ondersteunen van individueel geconcentreerd werken. De tevredenheid over de werkplek daalt met de jaren dat ze in gebruik is. Na tweeënhalve jaar is de geboekte winst tussen voor en na herinrichting al gehalveerd.

“De noden van de gebruikers begrijpen is de essentie voor het uitwerken en implementeren van een succesvolle werkplekstrategie”, benadrukt Tim Oldman, stichter en CEO van Leesman. “Bij nieuwe inrichtingsprojecten gaat vaak te veel aandacht naar het volgen van trends, zonder te begrijpen waarvoor gebruikers hun werkplek gebruiken. Een werkplekveranderingsproject biedt organisaties de kans om de werknemerservaring opnieuw vorm te geven zodat de prestaties van het individu en van de organisatie optimaal worden ondersteund. De hoogste tevredenheidsscores worden gegeven aan werkomgevingen die het werk en de gebruiker centraal stellen.”

Het volledige rapport kan gedownload worden via onderstaande URL.

Door Eduard Coddé

[www.leesmanindex.com/research](http://www.leesmanindex.com/research)