

GEBRUIK EN BEZETTING VAN RIJKSHUISVESTING: GESTANDAARDISEERDE METHODIEK

Notitie



Colofon

Projectteam

Iris de Been

Anne-Marie Buis

Dorieke den Hollander

Contact

Center for People and Buildings

015-2781271

info@cfpb.nl

www.cfpb.nl



CENTER FOR
PEOPLE AND
BUILDINGS

© Stichting Kenniscentrum Center for People and Buildings

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande toestemming van de uitgever.

De stichting Kenniscentrum Center for People and Buildings is in 2001 opgericht met steun van de 'founding partners' Rijksgebouwendienst, TU Delft en de ABNAmro Bank. Anno 2015 zijn de TU Delft, de Belastingdienst, het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Rijksuniversiteit Groningen belangrijke partners van het CfPB.

INHOUDSOPGAVE

Factsheet	2
1 Inleiding	4
1.1 Sturen en evalueren	5
1.2 Notitie gestandaardiseerde methodiek	6
1.3 Leeswijzer	7
2 Aanleiding en doel bezettingsgraadmeting	8
2.1 Waarom een bezettingsgraadmeting?	8
2.2 Aanleiding uitvoering bezettingsgraadmeting	8
2.3 Doel uitvoering bezettingsgraadmeting	9
2.4 Beperkingen	10
3 Onderzoeksvragen	11
3.1 Onderzoeksvragen	11
3.2 Contextinformatie	12
4 Meetvariabelen	13
4.1 Categorisering van te onderscheiden plekken en ruimten	13
4.2 Onderscheid tussen verschillende zones/groepen (filters)	13
4.3 Definitie meetpunten	14
4.4 Bezetting en gebruik	15
4.5 Overzicht meetvariabelen	15
5 Planning en organisatie meting	16
5.1 Bepalen meetobjecten	16
5.2 Bepalen meetperiode	16
5.3 Communicatie omtrent meting	17
6 Rapportage	18
6.1 Achtergrondinformatie	18
6.2 Resultaten	18
7 Interpretatie resultaten	24
7.1 Streefwaarden	24
7.2 Gebruiksefficiëntie	25
7.3 FWR Kaderstelling	27
8 Methodieken en systemen	29
8.1 Bepalen meetmethode	29
8.2 Bezettingsgraadmeting op basis van observaties	29
8.3 Aanvullende en/of alternatieve opties dataverzameling	30
Bijlage 1: Begrippenlijst	32
Bijlage 2: Factsheet voor observatoren	34
Bijlage 3: Center for People and Buildings	36

FACTSHEET

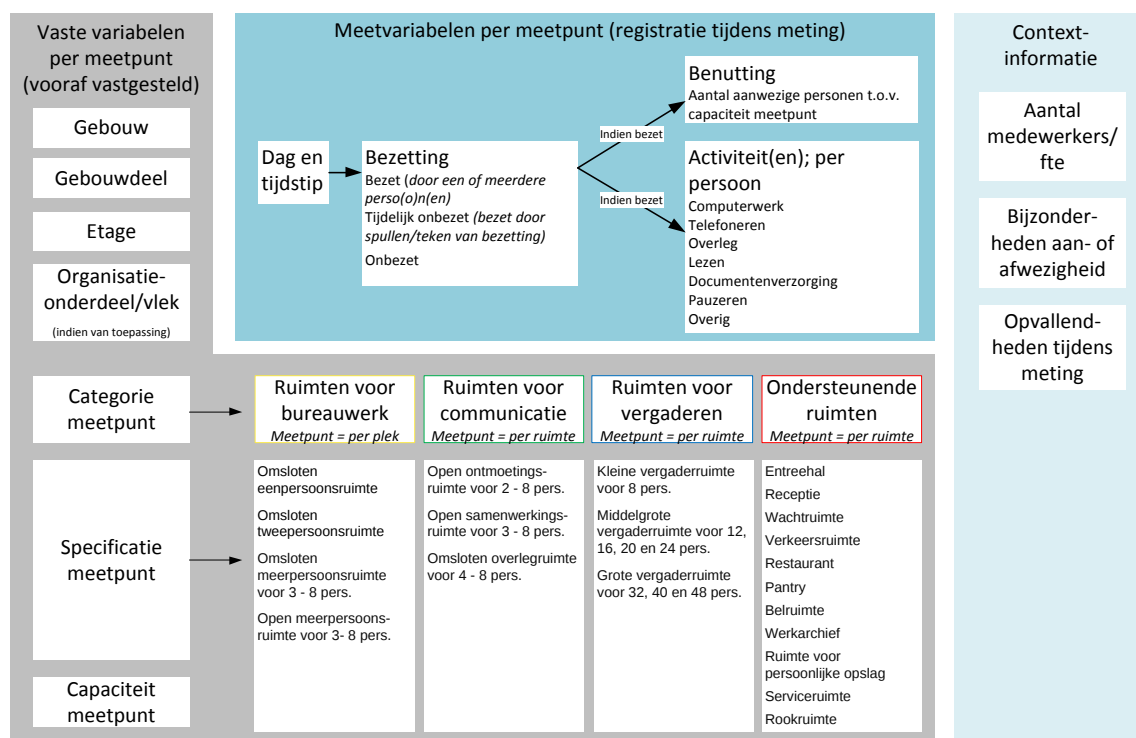
Een bezettingsgraadmeting is een beproefde methode om informatie te verzamelen over het gebruik en de bezetting van de huisvesting. Deze informatie is nodig om te kunnen toetsen of de huisvesting voldoet aan de doelstellingen en de hieruit voortvloeiende kaders. Op basis van deze informatie kan tevens de haalbaarheid van de kaders worden getoetst en kunnen verbetermogelijkheden geformuleerd worden.

Op de volgende onderzoeksvragen moet een bezettingsgraadmeting antwoord geven:

1. In hoeverre wordt er efficiënt gebruik gemaakt van de huisvesting?
2. In hoeverre wordt er efficiënt gebruik gemaakt van de verschillende typen plekken en ruimten?
3. In hoeverre wordt er voldaan aan de FWR kaders die zijn opgesteld rondom bezetting en gebruik?

Meetvariabelen

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden, dienen de volgende variabelen meegenomen te worden in de meting:



Figuur 1: De meetvariabelen die gebruikt worden voor het meten van het gebruik en de bezetting van de werkomgeving.

Database-opbouw

Om vergelijking van verschillende metingen mogelijk te maken, is het van belang data te kunnen koppelen. Hiervoor wordt een Excel bestand ontwikkeld, waarin de gegevens van een bezettingsgraadmeting per meetobject ingevoerd dienen te worden. Dit bestand wordt in de FWR-toolkit opgenomen.

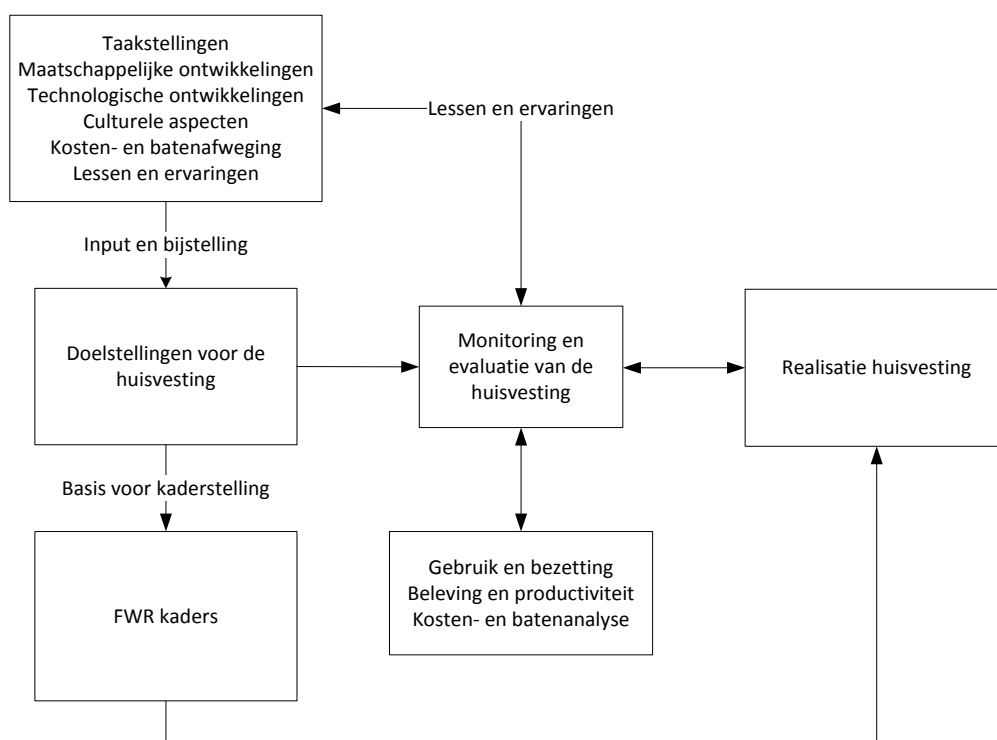
Status document

Deze notitie is een *richtlijn* voor het uitvoeren van bezettingsgraadmetingen binnen het Rijk. De beschreven methodiek is gebaseerd op best practices en sluit qua meetvariabelen direct aan op de FWR-wijzer. Bij het publiceren van deze notitie zijn er geen veranderingen voorzien in de manier van uitvragen en organiseren van metingen. Dit betekent dat CDV's een bezettingsgraadonderzoek nog steeds als plusdienst verlenen op basis van aanvraag. Dit document kan direct worden gebruikt bij de uitvraag van een bezettingsgraadmeting of hiervoor als basis dienen.

1 INLEIDING

Sinds 2007 wordt rijksbreed ingezet op een compacte en betere overheid. Voor de rijkshuisvesting zijn efficiëntie en aantrekkelijkheid belangrijke speerpunten. Om kantoorhuisvesting te kunnen realiseren die voldoet aan de opgestelde doelstellingen, zijn dynamische FWR-kaders ontwikkeld met betrekking tot ruimtegebruik, de hoeveelheid en diversiteit van plekken, functionele kwaliteiten en een methode voor kostenafwegingen. Zo zorgen de kaders ervoor dat er vóór een (ver)bouwtraject al duidelijkheid is over de geldende eisen, waardoor voorbereidingen eenvoudiger worden en het besluitvormingsproces slimmer kan worden ingericht. Tevens geven de kaders helderheid over de ruimte waarbinnen opdrachtgever en uitvoerder zich in een traject kunnen bewegen.

De kaders zijn erop gericht om voor de gehele rijksoverheid een efficiënte en aantrekkelijke werkomgeving te realiseren. Omdat het leren van projecten altijd doorgaat en er bovendien maatschappelijke en technologische ontwikkelingen zijn die invloed kunnen hebben op huisvestingsbehoeften, zijn de kaders nadrukkelijk blijvend in ontwikkeling. Daarom is het van belang dat de kaders continu gemonitord en geëvalueerd worden. In figuur 2 is de monitoring en evaluatie van de huisvesting weergegeven als een belangrijke stap in de continue ontwikkeling van de (kaders voor de) kantoorhuisvesting van het Rijk.



Figuur 2: Doorlopend proces waarin monitoring en evaluatie van de huisvesting een belangrijke rol speelt.

Informatie over het gebruik en de beleving van de huisvesting is niet alleen relevant voor de evaluatie en doorontwikkeling van de kaders, maar geeft de betreffende organisatie ook inzicht in de uitwerking van een huisvestingssituatie, de nieuwe manier van werken en mogelijkheden voor de

optimalisatie. Het kan worden gebruikt voor facilitaire sturing en advies, bijvoorbeeld als het gaat om openingstijden, sluiten van gebouwdelen bij lage bezetting, schoonmaak, etc.

1.1 Sturen en evalueren

Doelstellingen

Het is belangrijk om steeds in het achterhoofd te houden dat de kaders zijn ontwikkeld om de huisvesting zoveel mogelijk aan de doelstellingen te laten voldoen (efficiëntie en aantrekkelijkheid). Door vooral de doelstellingen van de huisvesting centraal te stellen tijdens de monitoring en evaluatie van de huisvesting, worden logischerwijs veel van de kaders geëvalueerd.

Als het gaat om efficiëntie, zijn gegevens over het gebruik en de bezetting van de huisvesting relevant. Maar ook informatie over de mate waarin men flexibel werkt, de ondersteuning van de werkzaamheden en de energiezuinigheid van het gebouw zijn belangrijke onderwerpen. Deze elementen zijn in diverse kaders verwerkt, zoals de toepassing van Tijd-, Plaats en Apparaatonaafhankelijk Werken (TPAW), het streven naar 0,7 – 0,9 FWTE per fte, een gemiddelde bezetting van 75% op de twee drukste dagen van de week en de norm van 24,5 BVO per basiswerkplek. Ook bij de samenstelling van de werkplekken- en vergadermix en de functionele kwaliteiten is hiermee rekening gehouden.

De doelstelling aantrekkelijkheid heeft vooral betrekking op het imago en de uitstraling van de huisvesting (zowel naar medewerkers als burgers toe), de ondersteuning van kennisdeling, algemene tevredenheid van de medewerkers en de veiligheid. Vooral de toepassing van TPAW, de werk- en overlegplekkenmix en de functionele kwaliteiten zijn sterk gerelateerd aan deze doelstelling.

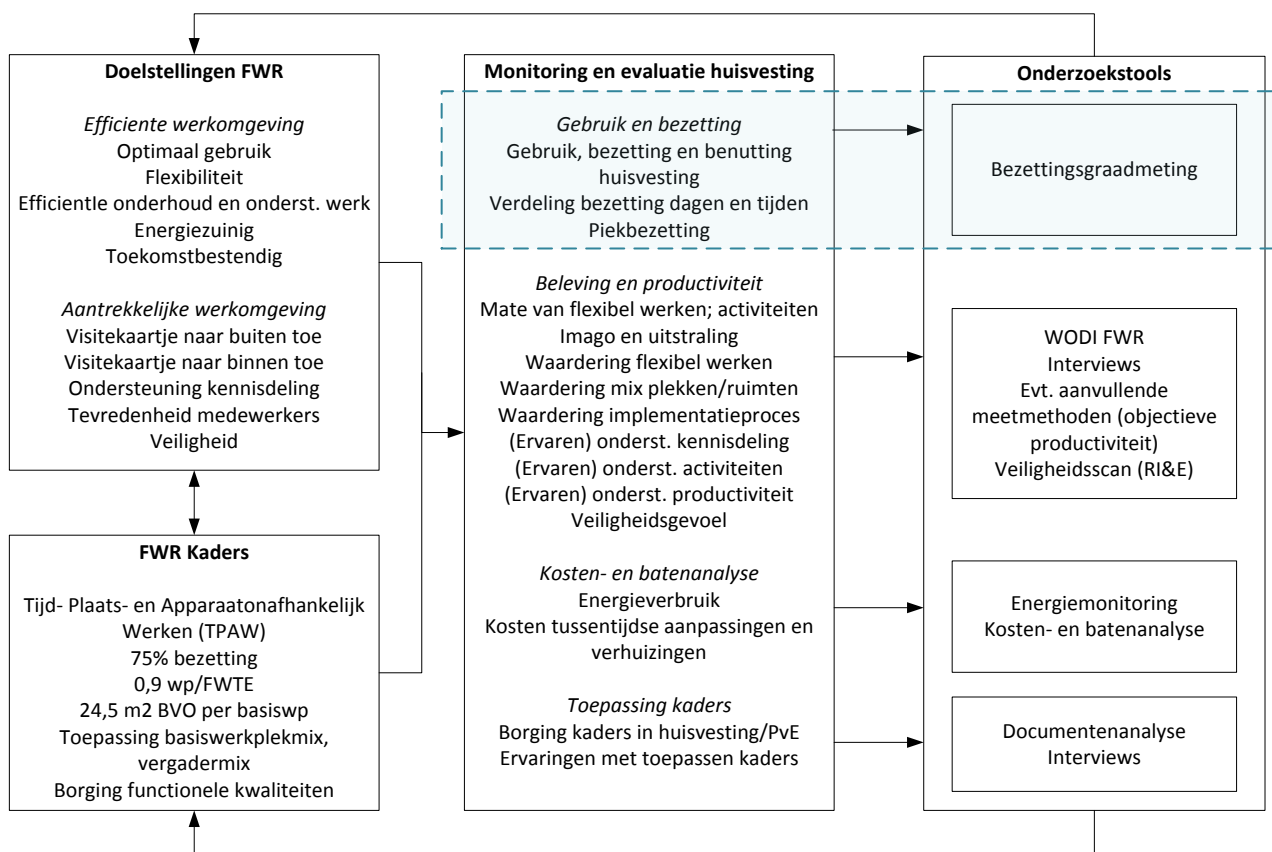
Sturen en evalueren

Informatie over de huidige stand van zaken en de realisatie van de rijkshuisvesting kan belangrijke input zijn voor monitoring en eventuele bijstelling van de kaders. Het gaat dan bijvoorbeeld over de mate waarin de kaders in de praktijk worden toegepast en gerealiseerd en het actuele gebruik en de bezetting van de huisvesting. Indien aan bepaalde kaders of normen niet wordt voldaan, kunnen de redenen hiervoor worden achterhaald en kan bekeken worden of bijstelling nodig is.

Om ervoor te zorgen dat de kaders actueel zijn en de nieuwste inzichten en verbeterpunten borgen, is het belangrijk om te bekijken of de kaders het gewenste effect hebben. Leiden de kaders tot een betere benadering van de doelstellingen? Voldoen de bestaande kaders aan de behoeften in de praktijk? Zijn er kaders die als overbodig worden ervaren, of zijn er gebieden waarop kaders worden gemist?

Naast input voor de constante ontwikkeling van de algemene kaders geeft een evaluatie de betreffende organisatie concrete handvatten om bij te sturen waar nodig: op het vlak van de fysieke huisvesting, maar ook op facilitair vlak, het gebruik van de werkomgeving, gedragsregels etc.

Er zijn diverse tools en onderzoeksmethoden beschikbaar die helpen om de benodigde informatie te verzamelen. In het volgende stroomschema worden de speelvelden weergegeven (figuur 3).



Figuur 3: Een overzicht van de informatieverzameling waartoe de monitoring en evaluatie van de huisvesting zou moeten leiden en de onderzoekstools die hiervoor gebruikt kunnen worden.

1.2 Notitie gestandaardiseerde methodiek

In dit document ligt de focus op het op een objectieve manier in kaart brengen van het gebruik, de bezetting en de benutting van de huisvesting door middel van een bezettingsgraadmetering.

Aanleiding

De aanleiding voor dit document, dat zich specifiek richt op de bezettingsgraadmetering, is de diversiteit van methoden waarmee op dit moment de betreffende metingen worden uitgevoerd binnen de overheid en vooral de verschillende data die de metingen opleveren. Dit bemoeilijkt de onderlinge vergelijking van gegevens en goede interpretatie van de data. Dit terwijl een gedegen dataverzameling belangrijke input kan vormen voor de doorontwikkeling van FWR kaders enerzijds, en anderzijds voor bijsturing door organisaties zelf. Het streven is om binnen het Rijk betrouwbare en complete data te verzamelen over de bezettingsgraad.

Met het oog hierop is de behoefte ontstaan aan een gestandaardiseerde methode voor het Rijk, die de aanwezige vragen rondom bezetting, benutting en gebruik kan beantwoorden. Aan de hand van de gestandaardiseerde methode kan in alle rijkskantoren goed vergelijkbare gegevens verzameld worden rondom de bezettingsgraad van deze gebouwen. Het duidelijk omschrijven van de data die de bezettingsgraadmetering moet opbrengen en hoe de data geïnterpreteerd kan worden, moet

bijdragen aan de verzameling van waardevolle input voor het beleid rondom de rijkshuisvesting en voor de betreffende organisaties.

Status document

Deze notitie is een *richtlijn* voor het uitvoeren van bezettingsgraadmetingen binnen het Rijk. De beschreven methodiek is gebaseerd op best practices en sluit qua meetvariabelen direct aan op de FWR-wijzer. Het is sterk aan te raden de richtlijn te volgen. Het is in het belang van alle betrokken partijen om betrouwbare en complete data te verzamelen.

Bij het publiceren van deze notitie zijn er geen veranderingen voorzien in de manier van uitvragen en organiseren van metingen. Dit betekent dat CDV's een bezettingsgraadonderzoek nog steeds als plusdienst verlenen op basis van aanvraag. Dit document kan direct worden gebruikt bij de uitvraag van een bezettingsgraadmeting of hiervoor als basis dienen. Het proces van het aanbesteden van een meting zal tevens onveranderd blijven.

1.3 Leeswijzer

In deze notitie komen de onderliggende onderzoeksvragen aan bod voor een bezettingsgraadmeting. Deze onderzoeksvragen vormen de basis voor de specificaties van bezettingsgraadmetingen die binnen rijkshuisvesting uitgevoerd zullen worden.

De aanleiding(en) voor en het doel van een bezettingsgraadmeting komen in hoofdstuk 2 aan bod. In hoofdstuk 3 worden de onderzoeksvragen uitgewerkt. De te meten variabelen staan centraal in hoofdstuk 4, gevolgd door een toelichting op de planning en organisatie in hoofdstuk 5. In hoofdstuk 6 wordt dieper ingegaan op de resultaten die een meting zou moeten opbrengen gevolgd door een hoofdstuk waar de interpretatie van de meetresultaten centraal staan (hoofdstuk 7). Tenslotte worden de mogelijke methodieken en systemen toegelicht in hoofdstuk 8.

2 AANLEIDING EN DOEL BEZETTINGSGRAADMETING

2.1 Waarom een bezettingsgraadmeting?

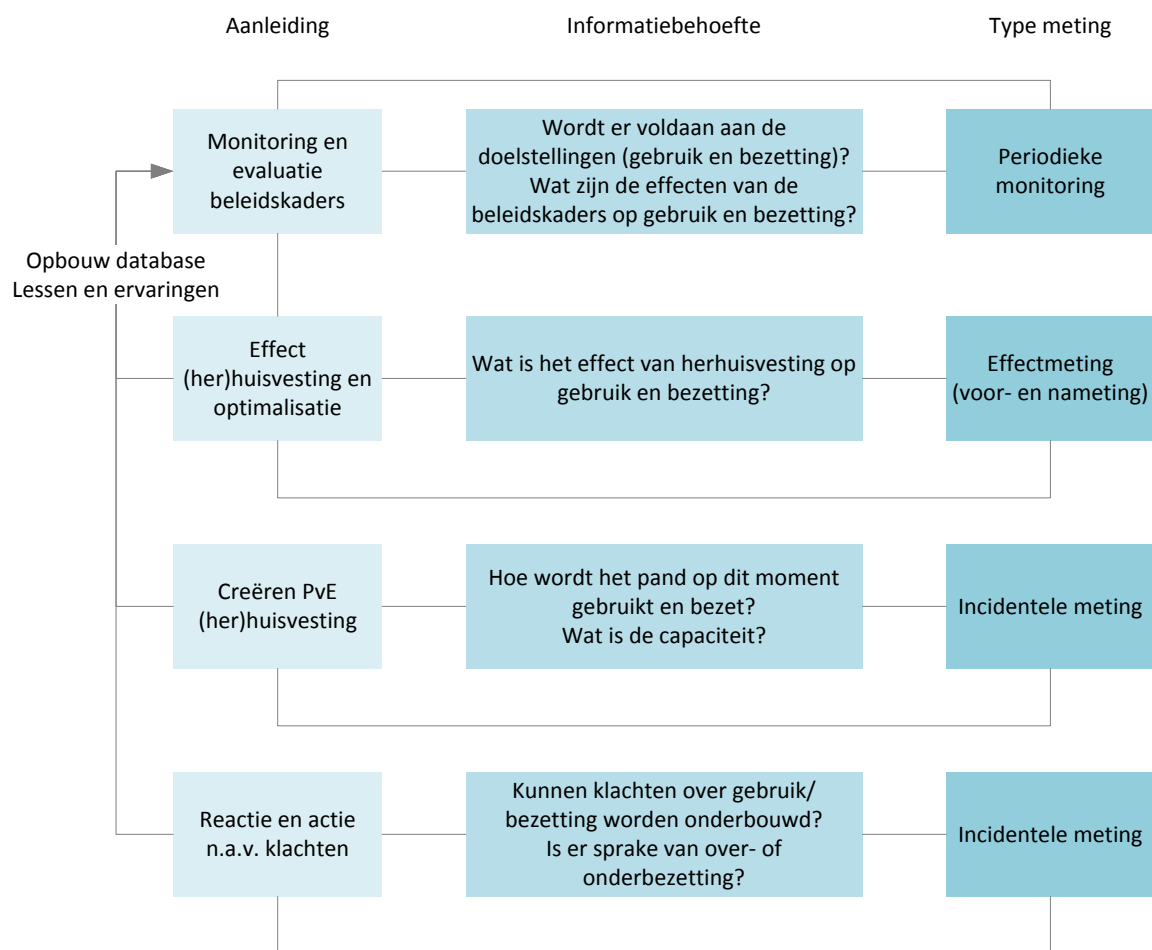
Er is informatie nodig om te kunnen toetsen of de huisvesting voldoet aan de doelstellingen en de hieruit voortvloeiende kaders. Deze informatie is ook nodig om de haalbaarheid van de kaders te toetsen en eventuele verbetermogelijkheden te formuleren.

Eén van de doelstellingen van de rijkshuisvesting is efficiëntie. Er wordt gestreefd naar een optimaal en flexibel gebruik van de huisvesting. Om te toetsen of de huisvesting optimaal en flexibel wordt gebruikt, is data nodig over het daadwerkelijke gebruik en de bezetting van het gebouw. Een van de beproefde methoden om het gebruik en de bezetting van het gebouw op een objectieve manier inzichtelijk te maken, is een zogenoemde bezettingsgraadmeting. Tijdens een dergelijke meting wordt op basis van observaties de bezetting en het gebruik (activiteiten, benutting) in kaart gebracht.

Er zijn veel ontwikkelingen gaande als het gaat om het meten van de bezetting in een gebouw. In hoofdstuk 7 wordt verder ingegaan op alternatieve of aanvullende methoden om de efficiëntie inzichtelijk te maken.

2.2 Aanleiding uitvoering bezettingsgraadmeting

De data die voortvloeien uit een bezettingsgraadmeting kunnen op verschillende manieren en momenten van belang zijn. Over het algemeen zijn er vier aanleidingen voor het uitvoeren van een meting (figuur 4).



Figuur 4: Een overzicht van de veelvoorkomende aanleidingen voor het uitvoeren van een bezettingsgraadmeting, de informatiebehoefte en het type meting.

2.3 Doel uitvoering bezettingsgraadmeting

Monitoring en evaluatie beleidskaders

Gegevens over het gebruik van de rijkshuisvesting, vormen input voor het algehele huisvestingsbeleid van het Rijk, zoals de Masterplannen en FWR beleidskaders. Het geeft inzicht in de mate waarin de gebouwenvoorraad voldoet aan de benodigde capaciteit en in de mate waarin de gebouwen efficiënt worden gebruikt. Bij het periodiek meten van de bezetting en het gebruik kunnen eventuele veranderingen in gebruik van de rijkshuisvesting over de jaren heen gemonitord worden. Ook de effecten van beleidskeuzes op de bezetting en het gebruik van de huisvesting kunnen hiermee inzichtelijk worden gemaakt. De gegevens kunnen input zijn voor aanpassing of aanvulling van de beleidskaders, mocht dit nodig blijken.

Wanneer er een database is opgebouwd, is het interessant om de bezettingscijfers te vergelijken op basis van bijvoorbeeld het inrichtingsconcept, de regio of locatie, het departement, de werkprocessen en de flexfactor.

Uiteindelijk kan op basis van de gegevens gestuurd worden op (beter) gebruik en bezetting van de huisvesting. Als de normen voor bezetting niet worden behaald, kan vervolgonderzoek uitwijzen wat hieraan ten grondslag ligt. Informatie over het gebruik van bepaalde plekken en ruimten geeft daarnaast een beeld van de meer of minder populaire plekken en het al dan niet juiste gebruik van plekken (op basis van activiteitenpatroon). Pieken en dalen in bezetting, bijvoorbeeld gedurende de week of op bepaalde tijdstippen, kunnen aanleiding zijn voor specifieke afspraken met betrekking tot aanwezigheid en gedrag.

Effectmeting of vergelijkingen

Bij het vergelijken van de gegevens van een gebouw waarbij op meerdere momenten een meting heeft plaatsgevonden, kunnen effecten van tussentijdse veranderingen in kaart worden gebracht (zowel in de fysieke huisvesting als organisatorisch of anderszins). Door de beschreven methodiek in te zetten kan een organisatie zelf effecten meten of vergelijkingen doen met andere werkomgevingen.

Meting als input voor concrete plannen omtrent huisvesting

Indien er concrete plannen zijn om huisvestingsveranderingen door te voeren, kan middels een meting de huidige capaciteit in kaart worden gebracht. Mogelijk wordt hierdoor over- of ondercapaciteit van een of meerdere gebouwen inzichtelijk gemaakt. Dit geldt ook voor over- of ondercapaciteit binnen een gebouw (bijvoorbeeld tussen verschillende verdiepingen of vlekken), of van bepaalde plekken. Aan de hand hiervan kan bekeken worden of een meer optimale herindeling mogelijk of gewenst is.

Informatie over het gebruik van de aanwezige plekken geeft inzicht in welke plekken al dan niet populair zijn en kan richting geven aan gedragsregels of onderlinge afspraken over het juiste gebruik van de werkomgeving. Pieken en dalen in bezetting kunnen aanleiding zijn voor specifieke afspraken met betrekking tot aanwezigheid en gedrag.

Meting naar aanleiding van klachten

Indien bij een gebouw specifieke klachten naar voren komen over de bezetting of capaciteit, kan een bezettingsgraadmeting worden uitgevoerd om de stand van zaken vast te stellen. Dit geeft onderbouwing voor de aanpak van het probleem en kan de vraag beantwoorden of het probleem inderdaad de bezetting/capaciteit betreft of dat ander aspect de basis van het probleem vormt.

2.4 Beperkingen

Een bezettingsgraadmeting is vooral bedoeld om een zo objectief mogelijk beeld te krijgen van het gebruik en de bezetting van een gebouw. De meting brengt alleen ruwe informatie op over het daadwerkelijk (geobserveerde of geregistreerde) gebruik van de huisvesting en de bezetting. Het betreft altijd een momentopname.

Elementen zoals de beleving van de huisvesting en de ondersteuning van de productiviteit zijn geen standaard onderdeel van de meting. Om deze informatie naar boven te krijgen zijn andere onderzoeksmethoden nodig. Voor een integrale evaluatie van de huisvesting, wordt aangeraden aanvullende metingen tegelijkertijd met een bezettingsgraadmeting uit te voeren.

3 ONDERZOEKSVRAGEN

In het vorige hoofdstuk zijn diverse aanknopingspunten voor onderzoeksvragen te vinden. Ook zijn enkele concrete vereisten op een rij gezet, die volgen uit eerdere ervaringen met de bezettingsgraadmethodiek binnen het Rijk. Deze worden tevens als input gebruikt voor de onderzoeksvragen.

De eerste ervaringen met de nieuwe manier van werken bij de Rijksoverheid zijn tijdens diverse bijeenkomsten besproken. Een van deze bijeenkomsten ging specifiek over de standaard bezettingsgraadmethodiek van het Rijk. De volgende vereisten zijn naar voren gekomen tijdens deze bijeenkomst¹:

- › Het is belangrijk dat de meting inzicht geeft in de bezetting op gebouwniveau, maar ook op het niveau van verdieping, afdeling(svlek), gebouwdeel of enig ander fysiek te onderscheiden zone binnen het gebouw.
- › De uitkomsten met betrekking tot de ruimten voor bureauwerk, communicatie, vergaderen en de ondersteunende ruimten moeten te onderscheiden zijn.
- › “Specials” hoeven niet in de algemene resultaten opgenomen te worden, maar moeten indien gewenst altijd meegenomen kunnen worden.
- › Inzichtelijk moet zijn hoe de ruimte wordt gebruikt als het gaat om de uitgevoerde activiteiten en de benutting (het aantal aanwezige personen ten opzichte van de capaciteit).
- › Er moet inzichtelijk zijn wat de bezetting is op de verschillende dagen van de week. Hetzelfde geldt voor de verschillende tijdstippen op een dag.
- › De resultaten van verschillende metingen moeten zo optimaal mogelijk met elkaar te vergelijken en samen te voegen zijn.
- › De resultaten moeten aansluiten bij het FWR begrippenkader.

Uiteraard is het altijd belangrijk dat alle resultaten van de bezettingsgraadmeting valide en betrouwbaar zijn.

3.1 Onderzoeksvragen

De volgende concrete onderzoeksvragen kunnen geformuleerd worden voor de meetmethode, op basis van de gewenste toepassingen van de informatie en de eerder geformuleerde vereisen.

Hoofdvragen

1. In hoeverre wordt er efficiënt gebruik gemaakt van de huisvesting?
2. In hoeverre wordt er efficiënt gebruik gemaakt van de verschillende typen plekken en ruimten?
3. In hoeverre wordt er voldaan aan de FWR kaders die zijn opgesteld rondom bezetting en gebruik?

¹ Werkplekconferentie ‘Standaard bezettingsgraadmethodiek Rijk’, d.d. 8 mei 2014

De hoofdvragen kunnen uitgesplitst worden in de volgende deelvragen:

1. *Gebruiksefficiëntie huisvesting*

- › Wat is de gemiddelde, maximale en minimale bezetting van de huisvesting, gemeten per pand en/of per afdeling(svlek), verdieping of gebouwdeel (of enig ander fysiek te onderscheiden zone binnen het gebouw)?
- › In hoeverre wordt de huisvesting bezet gehouden door tijdelijke afwezigheid ('tijdelijk onbezet')? (ofwel, bezet gehouden door enkel spullen of andere tekenen van tijdelijke afwezigheid)
- › Wat is de benutting van de ruimten voor bureauwerk, de ruimten voor communicatie, de ruimten voor vergaderen en de ondersteunende ruimten? (met hoeveel personen worden deze gebruikt ten opzichte van de capaciteit)
- › Wat is de bezetting op de verschillende dagen en tijdstippen gedurende de week?
- › Welke activiteiten worden er uitgevoerd in het betreffende meetobject?

2. *Gebruiksefficiëntie per type plek of ruimte*

- › Wat is de gemiddelde, maximale en minimale bezetting van de verschillende typen ruimten voor bureauwerk, communicatie, vergaderen en ondersteunende ruimten?
- › Worden bepaalde typen ruimten en plekken structureel meer of minder intensief gebruikt?
- › Indien de ruimten en plekken bezet zijn door een of meerdere personen, welke activiteiten worden er uitgevoerd?
- › In hoeverre worden de ruimten en plekken 'tijdelijk onbezet' gehouden? (ofwel, bezet gehouden door enkel spullen of andere tekenen van tijdelijke afwezigheid)
- › Wat is de benutting van de verschillende typen ruimten en plekken?
- › Wat is de bezetting op de verschillende dagen en tijdstippen gedurende de week?

3. *Relatie met FWR kaderstelling*

- › Hoe verhoudt het activiteitenpatroon zich tot het opgestelde basisprofiel voor de rijksoverheid?
- › In hoeverre voldoen de bezettingsresultaten aan de streefwaarden zoals opgesteld in de FWR kaderstelling?
- › Welke flexfactor is aanwezig in het meetobject en hoe verhoudt dit zich tot de FWR norm?
- › Welke mix van ruimten is aanwezig en hoe verhoudt dit zich tot de FWR norm?

3.2 Contextinformatie

Voor een goede interpretatie van de informatie is het belangrijk om contextinformatie te verzamelen.

- › Zijn er bijzonderheden met betrekking tot de aan- of afwezigheid tijdens de meting? (bv. congresbezoek, personeelsuitje, projectmatig werk, veel openstaande vacatures)
- › Vallen er, indien er observaties worden gedaan in de werkomgeving, specifieke dingen op tijdens de meting als het gaat om het gebruik van de werkomgevingen?

4 MEETVARIABLEN

De onderzoeksvragen leiden tot diverse eisen aan de meetvariabelen die moeten worden meegenomen in de meting. De variabelen zijn onder te verdelen in de volgende categorieën:

- › Het maken van onderscheid tussen verschillende zones/groepen (filteropties) – Filteropties maken het mogelijk om na de meting onderscheid te maken tussen de resultaten van verschillende groepen.
- › Categorisering van de meetpunten – De categorisering van de meetpunten bepaalt de mate waarin de gegevens na de meting te onderscheiden zijn.
- › Definitie meetpunten – Meetpunten zijn alle punten die tijdens de meting meegenomen dienen te worden en waarvan tijdens de meting diverse gegevens geregistreerd moeten worden.
- › Variabelen om bezetting en gebruik te registreren – De variabelen voor bezetting en gebruik zijn bepalend voor de gegevens die worden geregistreerd bij elk meetpunt.

In dit hoofdstuk worden deze categorieën verder toegelicht.

4.1 Categorisering van te onderscheiden plekken en ruimten

De plekken en ruimten dienen in vier overkoepelende categorieën te worden ondergebracht, overeenkomstig met de FWR definities. De bezettings- en gebruikscijfers moeten na de meting per hoofdcategorie te bekijken zijn:

- › Ruimten voor bureauwerk (omsloten een-, twee- en meerpersoonsruimten; open ruimten)
- › Ruimten voor communicatie (open ontmoetings- en samenwerkingsruimten; omsloten overlegruimten)
- › Ruimten voor vergaderen (centrale vergaderruimten)
- › Ondersteunende ruimten (o.a. restaurant, pantry)

De ruimten voor bureauwerk, communicatie, vergaderen en ondersteunende voorzieningen zijn daarnaast per type te onderscheiden. Het gaat dan om onderscheid tussen alle typen ruimten die zijn beschreven in de FWR Wijzer.

Gebruikersspecifieke voorzieningen ('specials')

Er moet een mogelijkheid zijn om extra typen ruimten of faciliteiten toe te voegen in het geval van gebruikersspecifieke voorzieningen. Hierbij moet goed worden afgewogen in welke hoofdcategorie de gebruikersspecifieke voorzieningen vallen in verband met de berekening van de meetresultaten per plekategorie. Mocht toevoegen van een gebruikersspecifieke voorziening aan een bestaande categorie niet wenselijk zijn, dan kan hiervoor een aparte hoofdcategorie worden aangehouden.

4.2 Onderscheid tussen verschillende zones/groepen (filters)

Er moet een mogelijkheid zijn om elk meetpunt toe te wijzen aan een specifieke zone die op de plattegrond aangemerkt is. De volgende zones/groepen moeten tenminste te onderscheiden zijn in de resultaten:

- › Gebouw

- › Gebouwdeel (indien van toepassing)
- › Verdieping
- › Organisatie-onderdeel / vlek

Het meten van de bezettingsgraad bij verschillende afdelingen of departementen komt alleen ter sprake als delen van de huisvesting aan een bepaalde afdeling/departement toegewezen is. Wanneer deze indeling is gemaakt moet dit altijd meegenomen worden.

4.3 Definitie meetpunten

De registratie van de bezetting en activiteiten zal plaatsvinden per meetpunt. Het is belangrijk om vast te stellen wat de meetpunten zijn, zodat de geregistreerde data op de gewenste manier worden meegenomen in de resultaten. De FWR-wijzer is leidend voor de categorisering van de te meten plekken en ruimten (zie Figuur 5).

- › In de ruimten voor bureauwerk is elke werkplek (bedoeld voor 1 persoon) één meetpunt. De bureauwerkplekken moeten per stoel gemeten worden: per stoel worden de meetvariabelen geregistreerd.
- › Elke ruimte voor communicatie wordt per ruimte (gespecificeerd in alle varianten zoals beschreven in de FWR-wijzer) gemeten. Immers, indien er iemand aanwezig is, dan is de ruimte bezet, ongeacht het aantal personen. Het aantal personen wordt altijd geregistreerd, en is in dit geval extra interessant. Dit geeft inzicht in de benutting van de plek, ofwel het aanwezige aantal personen ten opzichte van het aantal personen waarvoor de ruimte is bedoeld.
- › Elke ruimte voor vergaderen is één meetpunt. De ruimten worden dus per ruimte gemeten: indien er iemand aanwezig is, dan is de ruimte bezet, ongeacht het aantal personen. Het aantal personen wordt altijd geregistreerd, en is in dit geval extra interessant (het aanwezige aantal personen ten opzichte van het aantal personen waarvoor de ruimte is bedoeld).
- › Elke ondersteunende ruimte is één meetpunt. De ondersteunende ruimten moeten dus per ruimte gemeten worden: indien er iemand aanwezig is, dan is het bezet, ongeacht het aantal personen. In dit geval is de benutting extra interessant (het aanwezige aantal personen).

Voor de communicatieruimten, vergaderruimten en de faciliteiten moet bij de analyse van de uitkomsten van een meting extra aandacht zijn voor de benutting van een ruimte. Een ruimte is bezet wanneer er één medewerker gebruik maakt van een ruimte. Het bezettingspercentage zegt in dit geval niet of de ruimte ook gebruikt wordt door het aantal personen waar deze voor bedoeld is.

Type plek/ruimte	Manier van meten
Ruimten voor bureauwerk	Per plek
Ruimten voor communicatie	Per ruimte
Ruimten voor vergaderen	Per ruimte
Ondersteunende ruimten	Per ruimte

Figuur 5: Categorisering van typen plekken en ruimten volgens de FWR-Wijzer.

4.4 Bezetting en gebruik

De volgende variabelen omtrent bezetting en gebruik dienen tenminste geregistreerd te worden per meetpunt.

Bezetting

- › Bezet (bezet door een of meerdere personen)
- › Tijdelijk onbezet (bezet door spullen of andere tekenen dat iemand tijdelijk afwezig is; plek is niet te gebruiken door iemand anders)
- › Onbezet (geheel onbezet)

Benutting (indien bezet door een of meerdere personen)

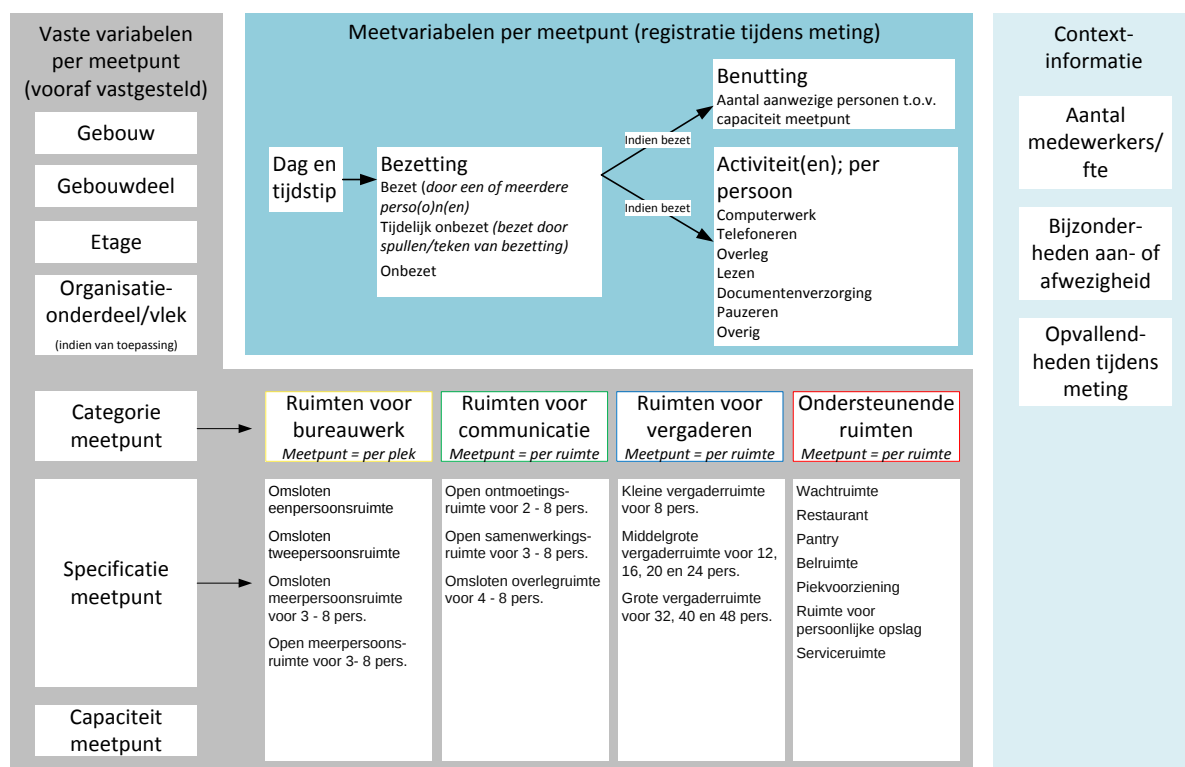
- › Het aantal personen op het meetpunt (ten opzichte van de capaciteit van het meetpunt)

Activiteiten per persoon (indien bezet door een of meerdere personen)

- › Computerwerk
- › Telefoneren
- › Overleg
- › Lezen
- › Documentenverzorging
- › Pauzeren
- › Overig

4.5 Overzicht meetvariabelen

In het onderstaande overzicht zijn de meetvariabelen samengevat (figuur 6).



Figuur 6: De meetvariabelen die gebruikt worden voor het meten van het gebruik en de bezetting van de werkomgeving.

5 PLANNING EN ORGANISATIE METING

Er zijn enkele afwegingen te maken over de manier van meten, denk aan de meetperiode (indien van toepassing) en het bepalen van de meetobjecten, zodat de resultaten eenduidig en goed te interpreteren zijn. Hieronder komen de betreffende eisen en afwegingen aan bod.

5.1 Bepalen meetobjecten

Op termijn zullen er duidelijke afspraken moeten worden gemaakt over de omvang en frequentie van de metingen. Om het effect van de veranderende huisvesting en het gebruik van de FWR inzichtelijk te maken, wordt ernaar gestreefd (op termijn) data op te bouwen over de volgende panden:

- › Panden die van traditioneel naar FWR / flexibele huisvesting gaan (voormeting)
- › Panden waarbij langer dan een jaar een FWR/flexibele huisvesting van toepassing is (nameting)
- › Selectie van overige interessante panden
- › Overige metingen die door departementen worden uitgevoerd

Van alle bezettingsgraadmetingen die door de CDV's worden uitgevoerd, dienen de resultaten aan DGOO te worden verstrekt ten behoeve van de database-opbouw.

5.2 Bepalen meetperiode

Aangeraden wordt om de metingen (tenminste) twee representatieve werkweken achter elkaar uit te voeren. Als er sprake is van technologische methodieken, is het in sommige gevallen mogelijk om continue te meten. Gunstige maanden voor een bezettingsgraadmeting zijn januari, februari, maart, april, mei, juni (eerste helft), september, oktober en november. Ongunstige maanden zijn juni (tweede helft), juli, augustus en december in verband met vakanties. Er moet rekening gehouden worden met overige vakanties (voorjaarsvakantie en herfstvakantie) en verplichte vrije dagen (Pasen, Koningsdag, Hemelvaart en Pinksteren) bij het inplannen van een bezettingsgraadmeting. Per meting zal bij het plannen tevens geïnformeerd moeten worden naar evt. bijzonderheden qua bezetting (bv. congressen / cursussen waardoor veel medewerkers weg zijn).

De werkweken lopen in principe van maandag tot en met vrijdag. De tijden die moeten worden aangehouden betreffen tenminste de gangbare kantoortijden voor het Rijk (eerste ronde start om 9.00u, laatste ronde start om 16.00u). De richtlijn voor het aantal keren dat de bezetting en het gebruik per dag worden geregistreerd, is 8 keer (elk uur).

Indien bredere tijdsvensters worden aangehouden (bijvoorbeeld vanwege ruimere openingstijden van het gebouw) is dit uiteraard mogelijk, maar dan moet er rekening worden gehouden met het (grote) effect dat dit kan hebben op de gemiddelde bezettingsgraad (vaak temperend, gezien het op deze tijden veelal minder druk is). Om de resultaten goed te kunnen vergelijken, dienen de resultaten ten behoeve van de algemene database op dezelfde manier berekend te worden. In hoofdstuk 6 wordt toegelicht welke resultaten een meting tenminste zou moeten opleveren.

Resultaten van de meting in andere tijdsvensters kunnen dan apart gerapporteerd worden van reguliere kantooruren. Ook deze aanvullende data neemt DGOO graag op in de algemene database.

5.3 Communicatie omtrent meting

Omdat een bezettingsgraadmeting veel vragen kan oproepen bij de gebruikers van het meetobject, moet er goede communicatie worden opgezet rondom de meting. Het is aan te raden om de meting vooraf aan te kondigen bij de managers en medewerkers (bijvoorbeeld via een e-mail of bericht op intranet). Als gebruik wordt gemaakt van sensoren of methoden die continue meten, geldt tevens dat het belangrijk is om hier duidelijk en transparant over te communiceren binnen de organisatie.

6 RAPPORTAGE

De rapportage van de bezettingsgraadmeting dient ten behoeve van algemene dataverzameling en de onderlinge vergelijking tussen verschillende meetobjecten tenminste de volgende resultaten te bevatten. Aanvullende gegevens of berekeningen kunnen per project worden gerapporteerd, en kunnen aanvullend aangeleverd worden voor de algemene dataverzameling (bijvoorbeeld bredere tijdvensters, of extra variabelen).

6.1 Achtergrondinformatie

- › Informatie over de organisatie(s) die gebruik maken van het meetobject
- › Informatie over het huisvestingsconcept en de manier van werken in het meetobject
- › Informatie over de meetmethode, waaronder de meetperiode en meettijden
- › Aantal gemeten plekken en ruimten, per type (categorisering volgens FWR-wijzer)

6.2 Resultaten

De op te leveren wordt berekend over de reguliere kantooruren die voor de metingen worden aangehouden, namelijk 8 rondes van 9.00u tot 16.00u.

Alle resultaten dienen gemiddeld per categorie meetpunt (1) bureauwerk, 2) communicatie, 3) vergaderen en 4) ondersteunend) gerapporteerd te worden (categorisering volgens FWR-wijzer). Hieronder is op een rij gezet welke resultaten een antwoord geven op de in 3.1 gestelde onderzoeksvragen.

6.2.1 Gebruiksefficiëntie huisvesting

In paragraaf 3.1 zijn de volgende vragen geformuleerd met betrekking tot de gebruiksefficiëntie van de huisvesting:

1. Wat is de gemiddelde, maximale en minimale bezetting van de huisvesting, gemeten per pand en/of per afdeling(svlek), verdieping of gebouwdeel (of enig ander fysiek te onderscheiden zone binnen het gebouw)?
2. In hoeverre wordt de huisvesting bezet gehouden door tijdelijke afwezigheid ('tijdelijk onbezet')? (ofwel, bezet gehouden door enkel spullen of andere tekenen van tijdelijke afwezigheid)
3. Wat is de benutting van de ruimten voor bureauwerk, de ruimten voor communicatie, de ruimten voor vergaderen en de ondersteunende ruimten? (met hoeveel personen worden deze gebruikt ten opzichte van de capaciteit)
4. Wat is de bezetting op de verschillende dagen en tijdstippen gedurende de week?
5. Welke activiteiten worden er uitgevoerd in het betreffende meetobject?

De volgende resultaten zullen tenminste opgeleverd moeten worden om deze onderzoeksvragen te beantwoorden:

Antwoord op deelvraag:	Op te leveren resultaten voor totale meetobject en indien van toepassing per afdeling(svlek), verdieping of gebouwdeel	Toelichting
1	Overzicht minimale, gemiddelde en maximale bezetting per categorie (waarbij 'bezetting' wordt opgebouwd uit bezetting (door een persoon) + tijdelijke onbezetting), in percentages.	• <i>Laagst voorgekomen bezettingspercentage op (tenminste) een meetmoment, over alle geselecteerde meetpunten.</i> • <i>Gemiddeld bezettingspercentage over alle meetmomenten, over alle geselecteerde meetpunten.</i> • <i>Hoogst voorgekomen bezettingspercentage op (tenminste) een meetmoment, over alle geselecteerde meetpunten.</i>
2	Verdeling bezetting (door een persoon), tijdelijke onbezetting en onbezetting per categorie, in percentages.	• <i>Gemiddeld percentage bezetting (door een persoon), tijdelijke onbezetting en onbezetting over alle meetmomenten, over alle geselecteerde meetpunten.</i>
3	Gemiddelde benutting per categorie, in percentages.	• <i>Gemiddelde verhouding aantal medewerkers dat aanwezig is op een meetpunt, ten opzichte van de capaciteit van het meetpunt, over alle bezette, geselecteerde meetpunten (bv. als er altijd 1 persoon aanwezig is op een bezette plek die bedoeld is voor 1 persoon, is de gemiddelde benutting 100%).</i>
4	Overzicht minimale, gemiddelde en maximale bezetting per categorie (waarbij 'bezetting' wordt opgebouwd uit bezetting (door een persoon) + tijdelijke onbezetting) gemiddeld per tijdstip , in percentages.	• <i>Laagst voorgekomen bezettingspercentage op (tenminste) een meetmoment, per tijdstip, over alle geselecteerde meetpunten.</i> • <i>Gemiddeld bezettingspercentage over alle meetmomenten, per tijdstip, over alle geselecteerde meetpunten.</i> • <i>Hoogst voorgekomen bezettingspercentage op (tenminste) een meetmoment, per tijdstip, over alle geselecteerde meetpunten.</i>
4	Overzicht minimale, gemiddelde en maximale bezetting per categorie (waarbij 'bezetting' wordt opgebouwd uit bezetting (door een persoon) + tijdelijke onbezetting) gemiddeld per dag , in percentages.	• <i>Laagst voorgekomen bezettingspercentage op (tenminste) een meetmoment, per dag, over alle geselecteerde meetpunten.</i> • <i>Gemiddeld bezettingspercentage over alle meetmomenten, per dag, over alle geselecteerde meetpunten.</i> • <i>Hoogst voorgekomen</i>

		<i>bezettingspercentage op (tenminste) een meetmoment, per dag, over alle geselecteerde meetpunten.</i>
4	Overzicht minimale, gemiddelde en maximale bezetting per categorie (waarbij 'bezetting' wordt opgebouwd uit bezetting (door een persoon) + tijdelijke onbezetting) per tijdstip, per dag , in percentages.	• <i>Laagst voorgekomen bezettingspercentage op (tenminste) een meetmoment, per tijdstip en per dag, over alle geselecteerde meetpunten.</i> • <i>Gemiddeld bezettingspercentage over alle meetmomenten, per tijdstip en per dag, over alle geselecteerde meetpunten.</i> • <i>Hoogst voorgekomen bezettingspercentage op (tenminste) een meetmoment, per tijdstip en per dag, over alle geselecteerde meetpunten.</i>
5	Overzicht gemiddeld activiteitenpatroon in percentages, per categorie	• <i>De verdeling van de activiteiten die zijn uitgevoerd op een categorie meetpunt, over alle bezette, geselecteerde meetpunten.</i>

6.2.2 Gebruiksefficiëntie per type plek of ruimte

In paragraaf 3.1 zijn de volgende vragen geformuleerd met betrekking tot de gebruiksefficiëntie per type plek of ruimte:

1. Wat is de gemiddelde, maximale en minimale bezetting van de verschillende typen ruimten en plekken voor bureauwerk, communicatie, vergaderen en ondersteunende ruimten?
2. Worden bepaalde typen ruimten en plekken structureel meer of minder intensief gebruikt?
3. Indien de ruimten en plekken bezet zijn door een of meerdere personen, welke activiteiten worden er uitgevoerd?
4. In hoeverre worden de verschillende typen ruimten en plekken 'tijdelijk onbezet' gehouden? (ofwel, bezet gehouden door enkel spullen of andere tekenen van tijdelijke afwezigheid)
5. Wat is de benutting van de verschillende typen ruimten en plekken?
6. Wat is de bezetting van de verschillende typen ruimten en plekken op de verschillende dagen en tijdstippen gedurende de week?

De volgende resultaten zullen tenminste moeten worden opgeleverd om deze onderzoeksvragen te beantwoorden:

Antwoord op deelvraag:	Op te leveren resultaten voor totale meetobject en indien van toepassing per afdeling(svlek), verdieping of gebouwdeel	Toelichting
1, 2	Overzicht minimale, gemiddelde en maximale bezetting per categorie, per type plek (waarbij 'bezetting' wordt opgebouwd uit bezetting + tijdelijke onbezetting), in percentages.	• <i>Laagst voorgekomen bezettingspercentage op (tenminste) een meetmoment, over alle geselecteerde meetpunten.</i> • <i>Gemiddeld bezettingspercentage over alle meetmomenten, over alle geselecteerde meetpunten.</i> • <i>Hoogst voorgekomen bezettingspercentage op (tenminste) een meetmoment, over alle geselecteerde meetpunten.</i>
3	Verdeling van activiteiten , in percentages, per categorie, per type plek.	• <i>De verdeling van de activiteiten die zijn uitgevoerd op een plek, over alle bezette, geselecteerde meetpunten.</i>
4	Verdeling bezetting (door een persoon), tijdelijke onbezetting en onbezetting , in percentages, per categorie, per type plek.	• <i>Gemiddeld percentage bezetting, tijdelijke onbezetting en onbezetting over alle meetmomenten, over alle geselecteerde meetpunten.</i>
5	Gemiddelde benutting , in percentages, per categorie, per type plek.	• <i>Gemiddelde verhouding aantal medewerkers dat aanwezig is op een meetpunt, ten opzichte van de capaciteit van het meetpunt, over alle bezette, geselecteerde meetpunten (bv. als er altijd 1 persoon aanwezig is op een bezette plek die bedoeld is voor 1 persoon, is de gemiddelde benutting 100%).</i>
6	Overzicht minimale, gemiddelde en maximale bezetting per categorie, per type plek (waarbij 'bezetting' wordt opgebouwd uit bezetting + tijdelijke onbezetting) gemiddeld per tijdstip , in percentages.	• <i>Laagst voorgekomen bezettingspercentage op (tenminste) een meetmoment, per tijdstip, over alle geselecteerde meetpunten.</i> • <i>Gemiddeld bezettingspercentage over alle meetmomenten, per tijdstip, over alle geselecteerde meetpunten.</i> • <i>Hoogst voorgekomen bezettingspercentage op (tenminste) een meetmoment, per tijdstip, over alle geselecteerde meetpunten.</i>
6	Overzicht minimale, gemiddelde en maximale bezetting per categorie, per type plek (waarbij 'bezetting' wordt opgebouwd uit bezetting + tijdelijke onbezetting) gemiddeld per dag , in percentages.	• <i>Laagst voorgekomen bezettingspercentage op (tenminste) een meetmoment, per dag, over alle geselecteerde meetpunten.</i> • <i>Gemiddeld bezettingspercentage over alle meetmomenten, per dag, over alle geselecteerde meetpunten.</i> • <i>Hoogst voorgekomen bezettingspercentage op (tenminste) een meetmoment, per dag, over alle geselecteerde meetpunten.</i>

6	Overzicht minimale, gemiddelde en maximale bezetting per categorie, per type plek (waarbij 'bezetting' wordt opgebouwd uit bezetting + tijdelijke onbezetting) per tijdstip, per dag , in percentages.	• <i>Laagst voorgekomen bezettingspercentage op (tenminste) een meetmoment, per tijdstip en per dag, over alle geselecteerde meetpunten.</i> • <i>Gemiddeld bezettingspercentage over alle meetmomenten, per tijdstip en per dag, over alle geselecteerde meetpunten.</i> • <i>Hoogst voorgekomen bezettingspercentage op (tenminste) een meetmoment, per tijdstip en per dag, over alle geselecteerde meetpunten.</i>
---	--	--

6.2.3 Relatie met FWR kaderstelling

In paragraaf 3.1 zijn de volgende vragen geformuleerd met betrekking tot de FWR kaderstelling:

1. Hoe verhoudt het activiteitenpatroon zich tot het opgestelde basisprofiel voor de rijksoverheid?
2. In hoeverre voldoen de bezettingsresultaten aan de streefwaarden zoals opgesteld in de FWR kaderstelling?
3. Welke flexfactor is aanwezig in het meetobject en hoe verhoudt dit zich tot de FWR norm?
4. Welke mix van ruimten is aanwezig en hoe verhoudt dit zich tot de FWR norm?

De volgende resultaten zullen deze onderzoeksvragen kunnen beantwoorden:

Antwoord op deelvraag:	Op te leveren resultaten voor totale meetobject en indien van toepassing per verdieping en/of per vlek	Toelichting
1	Verdeling van activiteiten over alle meetpunten, in percentages.	De verdeling van de activiteiten die zijn uitgevoerd op een meetpunt, over alle bezette, geselecteerde meetpunten.
2	Overzicht minimale, gemiddelde en maximale bezetting per categorie (waarbij 'bezetting' wordt opgebouwd uit bezetting (door een persoon) + tijdelijke onbezetting), in percentages.	- Laagst voorgekomen bezettingspercentage op (tenminste) een meetmoment, over alle geselecteerde meetpunten. - Gemiddeld bezettingspercentage over alle meetmomenten, over alle geselecteerde meetpunten. - Hoogst voorgekomen bezettingspercentage op (tenminste) een meetmoment, over alle geselecteerde meetpunten.
2	Verdeling bezetting (door een persoon), tijdelijke onbezetting en onbezetting per categorie, in percentages.	Gemiddeld percentage bezetting (door een persoon), tijdelijke onbezetting en onbezetting over alle meetmomenten, over alle geselecteerde meetpunten.
3	Informatie over de verhouding FWTE / fte	- Aantal FWTE, per type plek en in totaal - Aantal fte + aantal fte flexibele schil indien >5% - Verhouding aantal FWTE / fte
4	Informatie over de werkplekkenmix	Aantal plekken en ruimten per categorie en per type (in FWTE)

Onderscheid per departement, afdeling, gebouwdeel

Per onderzoek moet bekeken worden of het nodig en mogelijk is om onderscheid te maken in de resultaten tussen bepaalde afdelingen, gebouwdelen (indien onderscheidend) of departementen. Als er duidelijke vlekken worden onderscheiden, en het mogelijk is om meetpunten toe te wijzen aan een afdeling, gebouwdeel of departement, heeft het de voorkeur om hier onderscheid in te maken tijdens de meting, zodat eventuele verschillen achteraf te achterhalen zijn.

Vertaling in plattegronden

Een mogelijkheid om de bezetting te kunnen vertalen naar de plattegrond van de gemeten omgeving heeft sterk de voorkeur. Dit kan op verschillende manieren worden gevisualiseerd, bijvoorbeeld in algemene patronen door middel van 'heatmaps' of bezetting of activiteiten

Database-opbouw

Om vergelijking van verschillende metingen mogelijk te maken, is het van belang data te kunnen koppelen. Hiervoor wordt een Excel bestand ontwikkeld, waarin de gegevens van een bezettingsgraadmeting per meetobject ingevoerd dienen te worden. Dit bestand wordt in de FWR-toolkit opgenomen.

7 INTERPRETATIE RESULTATEN

Uit de resultaten komt een grote hoeveelheid aan cijfers, zoals gemiddelde bezettingspercentages, maar ook de piekbezetting, benutting van ruimten en spreiding van bezetting over de verschillende type plekken, dagen en tijdstippen. Hoe moeten deze geïnterpreteerd worden en welke gegevens zijn leidend voor de interpretatie en conclusies?

De invloed van de bezetting op de ervaring en beleving van medewerkers is een belangrijk element in de interpretatie van de gegevens. Welke consequenties heeft een hoge of juist lage bezetting voor de beleving en productiviteit van medewerkers? Wat zijn redenen van medewerkers om bepaalde plekken wel of niet intensief te gebruiken?

Een overweging kan zijn om de bezettingsgraadmetering altijd samen te laten gaan met een gestandaardiseerde korte vragenlijst en/of enkele (semi-)gestructureerde interviews, om zodoende een goed beeld te krijgen van de ervaring en beleving van de gebouwgebruikers. Dit kan ook andersom gelden: als er een vragenlijst wordt uitgezet over de werkomgeving, dan kan een bezettingsgraadmetering deze gegevens aanvullen.

Uiteraard zijn ook de andere onderdelen van de integrale evaluatie van belang in relatie tot de bezettingsresultaten: informatie over de toepassing van de ruimtenormen. Om de FWR kaders goed te kunnen monitoren en door ontwikkelen, is het wenselijk om panden zoveel mogelijk integraal te evalueren.

7.1 Streefwaarden

In de FWR-kaders zijn voor de bezettingsgraad een aantal streefwaarden vastgesteld:

Per meetobject - indien van toepassing uitgesplitst per departement - een gemiddelde bezetting van 75% van de bureauwerkplekken tezamen over de drukste twee dagen van de week (inclusief tijdelijke onbezetting).

Per meetobject - indien van toepassing uitgesplitst per departement - een gemiddelde bezetting van 75% van de ruimten voor communicatie tezamen over de drukste twee dagen van de week (inclusief tijdelijke onbezetting).

De piekbezetting (hoogst gemeten bezetting) van de bureauwerkplekken bedraagt maximaal 90% per meetobject (indien van toepassing uitgesplitst per departement).

Er worden vier categorieën onderscheiden in de meting, gebaseerd op de FWR-wijzer, namelijk 1) ruimten voor bureauwerk, 2) ruimten voor communicatie, 3) ruimten voor vergaderen en 4) ondersteunende ruimten. Bij de interpretatie van de resultaten wordt dan ook onderscheid gemaakt tussen deze vier categorieën.

Categorie 1 (bureauwerk) en categorie 2 (ruimten voor communicatie) vormen samen het aantal FWTE. Toch is het nodig deze apart te rapporteren en te interpreteren. Dit komt voornamelijk door de volgende verschillen:

- › In de ruimten voor bureauwerk telt elke plek mee als 1 FWTE. In de ruimten voor communicatie telt elke plek mee als 0,5 FWTE.
- › De categorieën worden anders gemeten: de plekken voor bureauwerk ‘per plek’ en de plekken voor communicatie ‘per ruimte’. Immers, een bureauwerkplek is bedoeld voor 1 persoon, en is volledig bezet als deze door iemand in gebruik is. Echter, als een plek voor communicatie die voor 4 personen is ingericht wordt gebruikt door 2 personen, dan is de gehele plek bezet. Er kunnen op dat moment namelijk geen andere personen gebruik maken van de communicatieplek.
- › De ruimten voor communicatie worden veelal kortdurend gebruikt (maximaal 2 uur achter elkaar) en zijn over het algemeen niet geschikt voor langdurig gebruik. Veelal zijn hier geen desktops, muizen, toetsenborden en andere aan bureauwerk gerelateerde voorzieningen aanwezig. De bureauwerkplekken en plekken voor communicatie zijn daarom niet zomaar uitwisselbaar. In de sturing op basis van de uitkomsten van een bezettingsgraadmeting kunnen deze typen ruimten daarom niet op een hoop worden gegooid (bijvoorbeeld: een tekort aan bureauwerkplekken kan niet zomaar worden gecompenseerd door een overschot aan communicatieplekken).

7.2 Gebruiksefficiëntie

7.2.1 Bezetting

De bezetting (en de benutting) van het gehele meetobject, over de gehele meetperiode, geeft aan hoe intensief en efficiënt het object wordt gebruikt. Hoe groter het gebouw, hoe groter de kans is dat de bezetting minder extreme pieken laat zien. Het is immers niet waarschijnlijk dat de hoogste piek in bezetting in elke zone van het gebouw exact op hetzelfde meetmoment plaatsvindt. Dit geeft meer flexibiliteit: er zal bijna altijd wel ergens een vrije plek te vinden zijn.

Als er in vlekken of zones wordt gewerkt, kan inzicht in de (piek)bezetting per vlek (in aanvulling op de gemiddelde bezetting van het gehele meetobject), belangrijke verklaringen geven voor de ervaring en beleving van de medewerkers. Als de bezetting per vlek piekt richting de 100%, kan dit de medewerkers het gevoel geven dat er op sommige momenten helemaal geen plek meer voor ze is (hoewel er in een andere vlek wellicht nog plek vrij is). Dit kan aanleiding geven voor (duidelijkere) communicatie over het werken in andere vlekken: werken in andere vlekken zou altijd mogelijk moeten zijn en in een groot gebouw wordt idealiter op een centrale plek zichtbaar gemaakt waar de vrije plekken zijn, om hier optimaal gebruik van te kunnen maken.

Bij erg ‘scheve’ verdelingen in bezetting tussen vlekken of zones van een gebouw, kan eventueel worden gekeken of herverdeling van ankerpunten of vlekken nodig en/of mogelijk is.

De bezettingsresultaten van de verschillende typen plekken en ruimten die worden aangeboden in een werkomgeving, kan een indicatie geven van:

- › De mate waarin de gerealiseerde mix van plekken en ruimten aansluit bij de behoeften (in aantal);
- › De populariteit van de verschillende typen plekken.

Gesprekken met medewerkers of observaties kunnen verklaringen en oplossingsmogelijkheden geven in het geval er een (te) grote onbalans bestaat in de bezetting van verschillende typen plekken of ruimten.

7.2.2 Tijdelijke onbezetting

De categorie 'tijdelijk onbezet' geeft aan dat een plek wel bezet wordt gehouden, maar niet door een persoon. Het ligt voor de hand om deze categorie te beschouwen als 'bezet' aangezien deze op dat moment niet door iemand anders gebruikt kan worden. Mogelijk geeft het percentage tijdelijke onbezetting speelruimte voor het vergroten van de beschikbaarheid van plekken door middel van verandering in gedrag en gebruik van de werkomgeving (bv. het opruimen van de plek indien men deze langer dan 2 uur verlaat). Bij een hogere bezetting dan 75%, waarbij de tijdelijke onbezetting de 25% overschrijdt, zou eerst gekeken moeten worden of de tijdelijke onbezetting (en daarmee de bezetting) gereduceerd kan worden.

7.2.3 Benutting

De benutting van plekken en ruimten geeft aan in hoeverre een plek of ruimte optimaal wordt benut als er gebruik van wordt gemaakt. Ofwel, met hoeveel personen wordt de plek gebruikt, ten opzichte van het aantal personen waarvoor deze bedoeld is?

Bij bureauwerkplekken, die voor 1 persoon zijn bedoeld, is de benutting meestal 100%. In een enkel geval zal de benutting hoger uitkomen: men zit dan met meerdere collega's achter een bureauwerkplek. Een nadere analyse zou dan moeten uitwijzen wat dit betekent. Zijn er bijvoorbeeld te weinig plekken beschikbaar zijn van een bepaald type (zoals kleine overlegruimten of projectruimten) of zijn er andere redenen voor de hoge benutting van een bepaald type bureauwerkplek?

Vaker zal gezien worden dat de overlegruimten over- of onderbenut zijn. De overlegruimten worden dan door meer of minder personen gebruikt dan waarvoor de ruimten oorspronkelijk bedoeld en ingericht zijn. Bij een structurele onderbenutting van bepaalde typen ruimten, bijvoorbeeld grotere overlegruimten, kan besloten worden om (enkele van) deze op te splitsen in kleinere overlegruimten.

7.2.4 Grote verschillen piek- en dal dagen

Regelmatig wordt er een groot verschil waargenomen tussen de gemiddelde bezettingspercentages op verschillende dagen van de week. Bij een gemiddelde bezetting hoger dan 75% over de twee drukste dagen, dient bekeken te worden in hoeverre het mogelijk is de bezetting beter te spreiden over de week. Bij een groot verschil in bezetting tussen drukke en rustige dagen, kan er een mogelijkheid zijn om de aanwezigheid van medewerkers meer te spreiden, mits dit geen negatieve impact op de werkprocessen heeft. Drukke kan mogelijk worden opgevangen door te sturen op aanwezigheid op verschillende dagen, om zo meer balans te brengen in het aantal aanwezige medewerkers. Teammanagers kunnen bijvoorbeeld onderling afspreken om hun teamdagen te spreiden over de week.

7.2.5 Activiteiten

De bezettingsgraadmeter geeft tevens informatie over de activiteiten die worden uitgevoerd in de werkomgeving. Een organisatie kan hiermee inzicht krijgen in de activiteitenpatronen van verschillende afdelingen of departementen en kan de patronen over de jaren heen monitoren.

De activiteiten die op verschillende plekken en ruimten worden uitgevoerd, kunnen een organisatie helpen inzicht te krijgen in de manier waarop de plekken en ruimten worden gebruikt: sluit dit aan

bij het gebruik dat beoogd was voor de betreffende plekken? Als op bepaalde typen plekken sterk afwijkende activiteiten worden uitgevoerd dan beoogd, geeft dit mogelijk aan dat de functionaliteit van de plek niet aansluit bij het beoogde gebruik, men niet bekend is met het beoogde gebruik van de plek en/of een tekort aan plekken van een bepaald type / voor een bepaalde activiteit.

7.3 FWR Kaderstelling

Door het samenbrengen van alle bezettingsgraadmetingen van de Rijksoverheid in een database kunnen de metingen onderling worden vergeleken en samengevoegd. Er kan zo generieke kennis worden opgebouwd over de rijksgebouwen. De invloed van de toepassing van de FWR-norm voor verschillende of vergelijkbare casussen kan helpen bij het monitoren van de ontwikkeling van de norm. Hierbij kan worden gedacht aan analyses met betrekking tot de bezetting door de jaren heen en verschillen tussen gebouwen of concepten.

Om deze database op te bouwen zal er aandacht besteed moeten worden aan de manier waarop metingen worden vastgelegd en in welk systeem men deze data toegankelijk maakt. Verschillende aanbieders voeren metingen uit bij rijksgebouwen, dit maakt de vastlegging van data een aandachtspunt. Om een vergelijking van verschillende metingen mogelijk te maken, is het van belang data te kunnen koppelen. Hiervoor wordt een bestand ontwikkeld, waarin de gegevens van een bezettingsgraadmeting per meetobject ingevoerd dienen te worden. Dit bestand wordt in de FWR-toolkit opgenomen.

7.3.1 Monitoring activiteiten

Het basisactiviteitenprofiel van rijksambtenaren ligt ten grondslag aan de FWR-mix, ofwel de mix van plekken en ruimten die is opgenomen in de FWR kaders. De resultaten van de bezettingsgraadmetingen met betrekking tot de activiteiten, zullen worden gebruikt om het basisactiviteitenprofiel te valideren en waar nodig te updaten. Dit kan leiden tot aanpassingen in de basiswerkplekkenmix, indien dat nodig lijkt.

Het monitoren van de activiteiten die worden uitgevoerd op kantoor maakt het ook mogelijk om trends te signaleren en hierop in te spelen. Als bijvoorbeeld blijkt dat men steeds meer gaat overleggen op kantoor, en minder bureauwerk uitvoert, dan kan hier rekening mee worden gehouden in het beleid.

Het activiteitenpatroon op (typen) plekken en ruimten, geeft aan of het huidige gebruik aansluit bij het beoogde gebruik. Als bijvoorbeeld blijkt dat in een tweepersoonsconcentratieruimte voornamelijk wordt overlegd, kan dit een aanwijzing zijn voor een gebrekkige functionaliteit van de betreffende ruimte, een tekort aan kleine overleg ruimten of onbekendheid met het gebruik van de ruimte en/of regels hieromtrent. Mocht het meer consequent voorkomen dat een bepaald type ruimte of plek anders wordt gebruikt dan bedoeld, kan dit aanleiding geven voor verdiepend onderzoek naar de oorzaak hiervan en naar de mogelijkheden om dit te verbeteren.

7.3.2 Streefwaarde bezettingsgraad en koppeling ruimtenormen

Met de resultaten over de gemiddelde en maximale bezetting van een meetobject kan worden getoetst of de gestelde streefwaarden worden gehaald. Informatie over de bestaande werkplekkenmix en de flexfactor zijn essentieel voor de interpretatie van de gegevens. Het kan verklaringen geven voor een hoge of lage bezetting van de werkomgeving of specifieke plekken in de

werkomgeving. Daarnaast is deze informatie nodig om te toetsen of de huisvesting voldoet aan de opgestelde ruimtenormen en welk effect de toepassing van deze normen heeft op het gebruik en de bezetting van de huisvesting. Verbanden tussen de flexfactor en de bezettingsgraad kunnen zo worden onderzocht: is het zo dat een bepaalde flexfactor altijd leidt tot een bepaalde bezettingsgraad of verschilt dit per meetobject en/of gebruikersgroep?

Als streefwaarden niet worden gehaald, kan verder onderzoek (waarin ook de beleving en ondersteuning van werkprocessen worden betrokken) uitwijzen wat hiervan de oorzaak is. Mogelijk is er bijstelling nodig met betrekking tot de kaders, of met betrekking tot de implementatie en het gebruik van het concept aan de gebruikerskant.

8 METHODIEKEN EN SYSTEMEN

8.1 Bepalen meetmethode

Verschillende meetmethoden kunnen de benodigde data opleveren. Momenteel wordt er binnen het Rijk veel gebruik gemaakt van een effectieve maar tijdsintensieve bezettingsgraadmethodiek die is gebaseerd op observaties. Met deze methode worden alle meetvariabelen per meetpunt geregistreerd door een observator gedurende de gehele meetperiode.

Echter is het mogelijk dat er ook andere systemen worden gebruikt, of in de (nabije) toekomst gebruikt gaan worden, die dezelfde data opleveren. De meest geschikte methode kan afhankelijk zijn van verschillende factoren, zoals de beschikbare technologische middelen die reeds beschikbaar zijn in het gebouw. Omdat de ontwikkelingen zeer snel gaan, is het belangrijk deze goed in de gaten te houden.

Uiteindelijk is het afhankelijk van de situatie welke methodiek het meest geschikt is. Het gaat er uiteindelijk om dat er betrouwbare data wordt verzameld die zo compleet mogelijk is. Per onderzoek dienen de kosten en baten van beschikbare methoden goed afgewogen te worden: dit blijft een keuze van de betreffende organisatie.

Voor de interpretatie van de gegevens, is tenminste de volgende informatie nodig per te onderscheiden gebruiker van het meetobject:

- › Informatie over het aantal en de typen aanwezige ruimten en plekken (zie ‘specificatie meetpunt’, figuur 6).
- › Informatie over de flexfactor (FWTE/fte)
- › Informatie over het gemiddelde aantal m² BVO per plek

8.2 Bezettingsgraadmeting op basis van observaties

Bezettingsgraadmetingen worden vaak uitgevoerd op basis van observaties. Er zijn observatoren nodig die tijdens de meetweken elk uur de bezetting registreren. Afhankelijk van het aantal te meten plekken en het (gebruiksgemak van het) meetsysteem, zijn er een of meerdere observatoren nodig per meting. Vaak kan een observator zo’n 400 punten meten per uur. Het spreekt voor zich dat de observatoren goed moeten worden ingewerkt. Zij dienen stipt op tijd te zijn, moeten nauwkeurig zijn en goed om kunnen gaan met het meetsysteem.

In bijlage 2 is een voorbeeld factsheet weergegeven die als geheugensteuntje (na het zorgvuldige inwerken) kan worden meegegeven aan observatoren. Uiteraard kan deze worden aangevuld met specifieke elementen die voor de betreffende meetmethode van belang zijn.

8.2.1 Algemene eisen aan meetsysteem

Er zijn enkele algemene eisen aan het meetsysteem indien de meting door middel van observaties wordt uitgevoerd, die ervoor zorgen dat de bezettingsgraadmeting soepel verloopt:

- › Er zijn actuele plattegrond(en) nodig van het te meten gebouw met daarop ingetekend alle mee te nemen meetpunten. Het moet duidelijk zijn in welke categorie elk meetpunt valt en indien nodig, bij welke zone(s) deze moeten worden ingedeeld.
- › Er is toegang nodig tot alle te meten ruimten voor de observatoren.
- › Alle hiervoor beschreven meetvariabelen moeten geregistreerd kunnen worden tijdens de meting.
- › De ‘vaststaande’ variabelen, zoals meetplekategorie, type plek en evt. zone of departement, zijn idealiter op zo’n manier zijn ingebed in het systeem dat de observator deze niet tijdens de meting hoeft in te vullen (voorgeprogrammeerd / gelabeld).
- › De observator moet met een handzaam digitale device de observaties kunnen registreren. Dit wordt zonder tijdrovende extra handelingen in een (online) database opgeslagen.
- › De resultaten zijn op een gebruiksvriendelijke manier uit het systeem te halen in grafieken en/of tabellen (met filteroptie voor de diverse variabelen).
- › Er moet een mogelijkheid zijn om de ruwe data te exporteren naar een database.

8.3 Aanvullende en/of alternatieve opties dataverzameling

Een bezettingsgraadmeting op basis van observaties geeft antwoord op een breed spectrum aan vragen over het gebruik en de bezetting van de huisvesting. Het is echter ook een relatief tijdsintensieve en daarmee een relatief kostbare methode. Dit maakt het waarschijnlijk dat er slechts een selectie van panden op deze manier gemeten kan worden. Uiteraard speelt een kosten-baten afweging hierbij een belangrijke rol.

Er zijn ook andere manieren van dataverzameling over het gebruik en de bezetting van de huisvesting. Mogelijk kan (een deel van) de gewenste informatie op een andere, minder tijdsintensieve manier verzameld worden dan bovenstaand is beschreven (op basis van observaties). Hieronder worden diverse opties toegelicht.

Informatie verzamelen via aanwezige systemen bij het Rijk

Er zijn diverse systemen in gebruik bij het Rijk die bruikbare informatie kunnen opleveren over het gebruik van het pand. Deze informatie kan mogelijk gebruikt worden als aanvullende data voor de monitoring van het gebruik en de bezetting van het vastgoedportfolio van het Rijk.

- › Informatie over aantal aanwezige personen in het pand via de rijkskas
- › Aantal ingelogde personen op het ICT systeem – inloggen computer / laptop (evt. via Plekchecker of vergelijkbaar systeem)
- › Aantal gereserveerde vergaderruimten via FMIS gegevens

Het pluspunt van deze manieren van data verzamelen, is dat de mogelijkheden in principe in alle rijks panden beschikbaar zijn en daarmee het gehele portfolio beslaan. Het nadeel is dat de systemen mogelijk niet alle benodigde data opleveren. In veel gevallen zal het lastig zijn om de bezetting uit te splitsen per type plek/ruimte, daarnaast is het veelal lastig om de activiteiten die de medewerkers uitvoeren in kaart te brengen. Ook het aantal medewerkers dat een plek of ruimte gebruikt (benutting) zal in de meeste gevallen niet automatisch geregistreerd worden.

Zodra er meer ervaring is met de bovengenoemde meetmethoden, kunnen deze worden vergeleken met de observatiemethode. Op basis hiervan kan een kosten-baten afweging worden gemaakt: Levert het de voldoende informatie op? Wat is de prijs-kwaliteitverhouding?

Uiteraard is het mogelijk dat er in de (nabije) toekomst monitoringssystemen beschikbaar zijn bij het Rijk die op een efficiënte manier de benodigde data kunnen opleveren.

Technologische ontwikkelingen en methoden

Technologische oplossingen richten zich vaak op het meten van aanwezigheid en bezetting, bijvoorbeeld met sensoren op de werkplekken.

- › Bewegingsdetectie
- › Sensoren op de werkplekken
- › Registratie locatie van mobiele telefoons en/of tablets en/of laptops en/of desktops (bv. via iBeacon)
- › Bezettingsdetectie door middel van camera's

Het voordeel van deze methoden is dat de data objectief is en dat de verzameling van gegevens over het algemeen weinig tijdsintensief is, nadat de apparatuur is geplaatst. Er moet echter wel worden geïnvesteerd in het aanbrengen van de apparatuur. Daarnaast kunnen privacy-kwesties een belangrijke drempel opwerpen, vooral bij het registreren van de locatie van personen en bij het gebruik van camera's. Het lijkt er op dit moment op dat het met een dergelijke techniek nog niet alle onderdelen van een bezettingsgraadmeting meegenomen kan worden (denk aan de activiteiten van medewerkers, tijdelijke onbezetting).

Omdat de ontwikkelingen snel gaan, is het aan te raden de ontwikkelingen op dit gebied nauwlettend te volgen en de kosten en baten van de beschikbare methoden goed af te wegen.

Gepercipieerd gebruik van de werkomgeving

Het is ook mogelijk om de medewerkers zelf te laten inschatten hoe zij de werkomgeving gebruiken. Bijvoorbeeld door middel van:

- › Enquête over (het gebruik van) de huisvesting (bv. FWR WODI)
- › App met betrekking tot het gebruik van de huisvesting (mobiele telefoon medewerkers; medewerkers vullen data zelf in)

Dit is vooral voordelig als er al een enquête ingepland is waarbij ook het gebruik kan worden meegenomen. Ook kan het betrekken van medewerkers meehelpen om draagvlak te krijgen bij (her)huisvestingstrajecten. Het nadeel is dat het subjectieve data oplevert die kan afwijken van de werkelijkheid. In het geval van een meetmethode op basis van bestaande (IT) systemen van het Rijk of andere technologische methoden, waarbij niet alle data kan worden opgeleverd (bv. met betrekking tot de uitgevoerde activiteiten), kan gepercipieerde data mogelijk een uitkomst bieden als het gaat om het aanvullen van de nodige data.

BIJLAGE 1: BEGRIPPENLIJST

Begrip	Omschrijving
Activiteitenpatroon	De activiteiten die plaatsvinden op een (type) meetpunt indien deze bezet is door een of meerdere personen.
Basisactiviteitenprofiel	Profiel dat de gemiddelde tijdsbesteding van medewerkers aan verschillende activiteiten op kantoor zichtbaar maakt. Het profiel ligt ten grondslag aan de werkplekkenmix in de FWR- kaderstelling. Het basisgebruikersprofiel is dynamisch en zal periodiek worden getoetst op veranderingen in de activiteitenpatronen van medewerkers.
Benutting	Indien een meetpunt bezet is door een of meerdere personen, het aantal personen dat gebruik maakt van het meetpunt ten opzichte van de capaciteit hiervan (het aantal personen waarvoor de plek of ruimte bedoeld is).
Bezet (door een persoon)	Een of meerdere personen maken gebruik van het meetpunt.
Bezetting	Het aantal geselecteerde meetpunten dat bezet is door een persoon (bezet), of door spullen (tijdelijk onbezet), ten opzichte van het totale aantal geselecteerde meetpunten.
Flexfactor	Een waarde die wordt gebruikt om de verhouding tussen het aantal werkplekken en het aantal medewerkers zichtbaar te maken. Binnen de FWR gaat het om de verhouding tussen het aantal werkplekken uitgedrukt in FWTE's en het aantal fte's.
FWR	De Fysieke Werkomgeving Rijk is een rijksbreed beleid voor de werkomgeving van rijksambtenaren. De FWR schept de voorwaarden om flexibel, tijd-, plaats- en apparaat-onafhankelijk (samen) te werken.
FWR-mix	De FWR-mix vormt een onderdeel van de FWR-kaderstelling. De mix beschrijft de variatie aan soorten ruimten die in een rijkskantoor voorkomen + hun relatieve aandeel in het totaal van ruimten binnen een rijkskantoor. De FWR-mix is opgebouwd uit een aantal deelmixen voor vier hoofdcategorieën ruimten, te weten ruimten voor bureauwerk, ruimten voor communicatie, ruimten voor vergaderen en ondersteunende ruimten. De FWR-mix voor bureauwerk en communicatie is afgestemd op activiteiten van rijksambtenaren (zie basisactiviteitenprofiel).
FWTE	FWR Werkplek TelEenheid; De FWTE is een eenheid voor het tellen van werkplekken op een eenduidige manier. Zo telt een plek voor bureauwerk als 1 FWTE en een plek in een ruimte voor communicatie als een ½ FWTE. Deze teleenheid speelt een belangrijke rol bij de capaciteitsbepaling van een rijkskantoor en bij de toewijzing van werkplekken aan organisaties.

Meetobject	Een meetobject zal in de meeste gevallen een gebouw zijn en betreft in ieder geval niet meer dan een gebouw. Tevens is het mogelijk dat slechts een deel van een gebouw wordt gemeten (bijvoorbeeld een afdeling, of een vleugel) - in dat geval is dit gemeten gedeelte het meetobject.
Onbezet	Het meetpunt is geheel onbezet, er is geen persoon aanwezig en het lijkt erop dat er niemand gebruik maakt van het meetpunt (bv. de computer staat uit, er hangt geen jas, het ziet er 'verlaten' uit).
Onbezetting	Het aantal geselecteerde meetpunten dat niet in gebruik is genomen door een persoon of persoonlijke spullen (onbezet), ten opzichte van het totale aantal geselecteerde meetpunten.
Piekbezetting	De hoogste gemiddelde bezetting (door een persoon) en tijdelijke onbezetting bij elkaar opgeteld, die tijdens de bezettingsgraadmeting is voorgekomen voor een geselecteerd aantal meetpunten
Tijdelijk onbezet	Er is geen persoon aanwezig op het meetpunt, maar er zijn zichtbare tekenen dat de plek wel in gebruik is door een persoon, bijvoorbeeld door middel van persoonlijke spullen (jas, tas, koffiekopje) en/of een laptop of computer die aan staat.
Tijdelijke onbezetting	Het aantal geselecteerde meetpunten waarop geen persoon aanwezig is, maar die wel bezet wordt gehouden door persoonlijke spullen (jas, tas, koffer, koffiekopje) en/ of een actieve computer (tijdelijk onbezet), ten opzichte van het totale aantal geselecteerde meetpunten.
TPAW	Tijd-, Plaats en Apparaatonafhankelijk Werken; daarmee wordt bedoeld dat medewerkers de mogelijkheid en de vrijheid hebben om, zover de taken dat toestaan en in overleg met leidinggevende, het werk naar eigen inzicht in te delen en uit te voeren op de plek en tijd die het meest effectief is. Dat kan ook thuis zijn of elders.

BIJLAGE 2: FACTSHEET VOOR OBSERVATOREN

Je gaat komende week een bezettingsgraadmeting houden bij [ORGANISATIE]. Het doel van deze meting is inzichtelijk maken hoe het gebouw wordt gebruikt. Globaal gezegd kijk je per plek of ruimte of deze bezet is, en als deze bezet is door hoeveel mensen en welke activiteiten zij op de plek uitvoeren.

Je hebt een eigen 'route' in het gebouw die je in (minder dan) een uur kunt lopen. De route loop je acht keer per dag, **van 9.00u (1^e ronde) tot 16.00u (laatste ronde)**. Alle 8 rondes daadwerkelijk gelopen worden (er kunnen geen rondes worden overgeslagen).

Hieronder volgt een aantal belangrijke tips voor een goede uitvoering van de bezettingsgraadmeting:

- › Wees in de ochtend altijd op tijd (liefst iets te vroeg) zodat de eerste ronde altijd op tijd kan starten.
- › Het is essentieel om ook met de andere rondes op de juiste tijd te starten, omdat de gegevens onder de betreffende tijd worden geregistreerd. Indien er veel tijd tussen de rondes zit, kan deze tijd worden gebruikt om even iets te lezen of pauze te houden.
- › Zie je opvallende activiteiten die relevant kunnen zijn voor de (interpretatie) van de data, of geven medewerkers aan dat er iets bijzonders aan de hand is (bijvoorbeeld een congres of opleiding)? Noteer dit dan en geef deze informatie na afloop van de meting mee aan de coördinator van het onderzoek.
- › Wees voorbereid op vragen van medewerkers. Als er een mailing is verstuurd over de meting, dan kan je deze bij de hand houden en/of hiernaar verwijzen. Vraag aan de coördinator of er eventueel een contactpersoon is met wie medewerkers contact op kunnen nemen bij vragen.
- › Zorg ervoor dat de [MOBIELE DEVICE] goed is opgeladen. Laad deze aan het eind van de dag altijd op zodat de volgende dag met een volle batterij van start kan worden gegaan.

Mocht er onverhoopt iets zijn waardoor een ronde niet gelopen kan worden, of heb je vragen of twijfels, neem dan altijd contact op met de coördinator van het onderzoek: [COÖRDINATOR]

Hieronder vind je een aantal kernbegrippen voor het uitvoeren van de bezettingsgraadmeting.

1. Typologie van bezetting

Per plek moet aangegeven worden wat de mate van bezetting is. De te selecteren opties zijn:

- › **Onbezet** - De (werk)plek is geheel onbezet, het lijkt erop dat er niemand gebruik maakt van de plek, de computer staat uit, er hangt geen jas of andere persoonlijke spullen, en het ziet er 'verlaten' uit.
- › **Tijdelijk onbezet** - Op de (werk)plek is geen persoon aanwezig, maar de plek wordt bezet gehouden door spullen (jas/ tas/ koffer/ kopje koffie) en/ of een computer waarop is ingelogd (staat aan of staat op screen saver).
- › **Bezet** - Er is een of zijn meerdere medewerker(s) aanwezig op de (werk)plek.

Wanneer een plek, ruimte of faciliteit bezet is, moet worden aangegeven **door hoeveel personen de deze bezet wordt**.

2. Typologie van activiteiten

Vervolgens geef je aan per persoon welke **activiteiten** zij voornamelijk uitvoeren. De activiteiten die geselecteerd kunnen worden, zijn:

- › **Computerwerk** - Er wordt gecomputerd op de (werk)plek (vaste computer/laptop/tablet)
- › **Telefoneren** - Er wordt getelefoneerd op de (werk)plek, zowel vast als mobiel
- › **Overleg** - Er wordt overleg gevoerd op de (werk)plek
- › **Lezen** - Er wordt gelezen op de (werk)plek
- › **Documentenverzorging** - Er wordt gearhiveerd, met papier gewerkt, geprint of gekopieerd
- › **Pauseren** - Er wordt gepauzeerd op de (werk)plek (men eet bijvoorbeeld een boterham)
- › **Overig** - Op de (werk)plek gebeurt iets anders dan reeds beschreven

BIJLAGE 3: CENTER FOR PEOPLE AND BUILDINGS

De stichting Kenniscentrum Center for People and Buildings is een kenniscentrum dat zich richt op de relatie tussen mens, werk en werkomgeving met als doel het bevorderen van onderzoek, productontwikkeling en kennisoverdracht op dit gebied. Het kenniscentrum doet dit voor en met overheden en bedrijven. Een tweede doel van het Center for People and Buildings is het bevorderen van multidisciplinaire samenwerking tussen leerstoelen van verschillende universiteiten onderling en de beroepspraktijk voor zover het de relatie tussen mensen, werk en werkomgeving betreft.

De genoemde doelstellingen worden bereikt door een drietal kernactiviteiten. Allereerst houdt het Center for People and Buildings (CfPB) zich bezig met het opsporen van relevante behoeften aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs. De tweede kernactiviteit betreft het initiëren, begeleiden en (doen) uitvoeren van fundamenteel en toegepast wetenschappelijk onderzoek en ontwikkeling. Tenslotte houdt het CfPB zich bezig met het overdragen van de opgedane kennis via publicaties, voordrachten en praktisch toepasbare instrumenten.

Onderzoekscondities

De Stichting Kenniscentrum Center for People and Buildings is een door de fiscus erkende Algemeen Nut Beogende Instelling (niet commerciële stichting met wetenschappelijke oogmerk). Dit heeft tot gevolg dat geen omzetbelasting wordt afgedragen. Het is wel belangrijk dat er aantoonbaar over het onderzoek van het CfPB gepubliceerd wordt. Het CfPB behoudt zich het recht voor om geanonimiseerd van de empirische situatie te publiceren in de professionele en wetenschappelijke pers.

De in het CfPB deelnemende partijen hebben met het CfPB geen opdrachtgever – opdrachtnemer relatie. Er wordt een bijdrage aan onderzoek en ontwikkeling gegeven die door de empirische situatie bijdrageverstrekkers direct rendement oplevert. Bijdrageverstrekkers verschaffen voor een goed verlopend onderzoek vrije toegang tot hun organisatie (medewerkers, documenten etc.).



‘Een vergelijkbare meting van bezetting en gebruik.’