



méét

Project méét Werkplekbezetting – Hoogheemraadschap van Delfland

Opdrachtgever Dhr. B. van der Maden

Samengesteld Juli 2014

Versie 3.0

Inhoudsopgave

1 Aanleiding	1	3 De overlegfaciliteiten	13
1.1 Project	1	3.1.1 Phoenixstraat – Overlegfaciliteiten	13
1.2 Methodiek	2	3.1.2 Phoenixstraat – Vergaderruimtes - Bellengrafiek	14
1.3 Leeswijzer	3	3.2.1 Delftechpark – Overlegfaciliteiten	15
		3.2.2 Delftechpark – Vergaderruimtes - Bellengrafiek	16
2 De werkplekken	5	3.3.1 Kijkduin – Overlegfaciliteiten	17
2.1.1 Gemiddelde bezettingsgraad per locatie	5	3.3.2 Kijkduin – Vergaderruimtes - Bellengrafiek	18
2.1.2 Per dag	6	3.4.1 OWB – Overlegfaciliteiten	19
2.1.3 Per meetmoment beschikbaar – Phoenixstraat	7	3.4.2 OWB – Vergaderruimtes - Bellengrafiek	20
2.1.4 Per meetmoment beschikbaar – Delftechpark	8	3.5.1 DGL – Overlegfaciliteiten	21
2.1.5 Per meetmoment beschikbaar – Kijkduin	9	3.5.2 DGL – Vergaderruimtes - Bellengrafiek	22
2.1.6 Per meetmoment beschikbaar – OWB	10	3.6 Parkeerplaats	23
2.1.7 Per meetmoment beschikbaar – DGL	11		
2.2 Het gebruik	12	4 Benchmark	24
		5 Afsluiting	25

1 Aanleiding

Om inzicht te krijgen in het daadwerkelijk gebruik van kantoorruimtes en overlegfaciliteiten heeft méét een bezettingsgraadmeting uitgevoerd.

1.1 Project

Organisatie	Hoogheemraadschap van Delfland
Aantal locaties	5

Locaties

Locatie 1	Phoenixstraat, Delft (301 werkplekken)
Locatie 2	Delftechpark, Delft (154 wp)
Locatie 3	Hoek van Hollandlaan, Kijkduin (32 wp)
Locatie 4	Maassluisedijk OWB, Vlaardingen (39 wp)
Locatie 5	Maassluisedijk DGL, Vlaardingen (36 wp)

Meting

Eerste dag	Maandag 12 mei 2014
Laatste dag	Vrijdag 18 juli 2014*
Totaal aantal meetdagen	10
Aantal meetmomenten per dag	8
Totaal aantal meetmomenten	80
Tijdsduur per meetmoment	60 minuten

Meetmomenten

1. 07:00 – 08:00 uur	5. 13:00 – 14:00 uur
2. 08:00 – 09:00 uur	6. 14:00 – 15:00 uur
3. 09:00 – 10:00 uur	7. 15:00 – 16:00 uur
4. 10:00 – 11:00 uur	8. 16:00 – 17:00 uur

*De locatie DGL is van 7 t/m 18 juli gemeten. De overige locaties zijn in de periode van 12 t/m 23 mei gemeten.

1.2 Methodiek

Om zorgvuldig en snel data te kunnen verzamelen over het daadwerkelijk gebruik van de werkomgeving heeft méét software en een methodiek ontwikkeld waarmee de mééttalenten dagelijks toegevoegde waarde creëren aan het facilitaire vakgebied. De informatie wordt gebruikt als besluitstuk in beheer, exploitatie en verandering van de werkomgeving.

De methodiek is als volgt opgebouwd:

- 1) Vastleggen van het onderzoeksgebied:
Met een inventarisatie worden alle objecten in het project in kaart gebracht. Hierdoor is vooraf precies bekend wat gemeten wordt.
- 2) Interne communicatie:
Gezamenlijk wordt gezorgd dat iedereen weet: “wie komt wat doen”. Hierdoor is niemand verrast wanneer de mééttalenten zich door het gebouw bewegen voor inventarisatie of een meting.
- 3) Uitvoeren meting:
De mééttalenten –herkenbaar aan zwarte polo's- beginnen op de afgesproken tijden data te verzamelen. Dit doen zij met een minimale verstoring van het primaire proces.
- 4) Rapportage:
Na de gebruikelijke verificatie wordt de rapportage opgesteld en digitaal verzonden.
- 5) Evaluatie:
Samen met u wordt getoetst of de verkregen informatie bijdraagt aan de gestelde doelen en of deze voldoet aan de verwachtingen.



Uiteindelijk beschikt u over de handvatten om discussie te voeren en beslissingen te nemen met mogelijke kwaliteitsverbetering en kostenbesparing tot gevolg. Méét zorgt ervoor dat de investeringen in de metingen laag blijven zodat u een optimaal rendement kunt behalen.

1.3 Leeswijzer

In de rapportage worden diverse termen gebruikt. In deze paragraaf worden de definities van de gebruikte termen beschreven.

Aanlandwerkplek	<i>Werkplek bedoeld voor activiteiten gedurende een korte periode die weinig concentratie en interactie vergen.</i>
Activiteitenanalyse	<i>Analyse van de activiteiten die aan de werkplek plaatsvinden. Ook wel het gebruik van de werkplek genoemd.</i>
Bellen	<i>Gebruiker voert een telefoongesprek aan de werkplek. Dit kan zowel mobiel als via een vaste telefoon zijn.</i>
Benutting	<i>Percentage bezette stoelen van de ruimtes die in gebruik zijn (hoe een ruimte wordt gebruikt).</i>
Bezettingsgraad	<i>Percentage bezet van de totale capaciteit (of een ruimte/werkplek wordt gebruikt).</i>
Capaciteit	<i>Aantal werkplekken of overlegplekken van een ruimte.</i>
Computerwerk	<i>Aan de werkplek wordt <u>actief</u> met de computer gewerkt. Dit kan zowel met desktop, laptop, tablet en/of mobiele telefoon zijn. Actief computerwerk kenmerkt zich doordat de gebruiker de muis ofwel het toetsenbord aanraakt.</i>
Concentratiewerkplek	<i>Werkplek in een ruimte welke is ingericht voor concentratiewerkzaamheden. Deze ruimte biedt plaats aan maximaal twee werkplekken.</i>
Flexibele werkplek	<i>Niet persoonsgebonden werkplek.</i>
Gebruiker	<i>De persoon die op het meetmoment gebruik maakt van de werkplek en/of vergaderruimte.</i>
In gebruik maar afwezig	<i>Tijdens het moment van meten is de werkplek wel in gebruik, maar bevindt de gebruiker zich elders in het gebouw. Indicatoren om deze status aan een werkplek toe te kennen zijn bijvoorbeeld: de computer is ingeschakeld, er staat een kopje koffie op het bureau, er hangt een jas en/of er staat een tas, er liggen open geslagen documenten, etc.</i>
Kantoorruimte	<i>Ruimte welke is ingericht met werkplekken.</i>
Managementwerkplek	<i>Werkplek in een kantoorruimte waar ook een overlegtafel staat.</i>

Meetmoment	<i>Vooraf vastgesteld tijdvak waarbinnen een meetronde plaatsvindt.</i>
Niet bezet	<i>Werkplek is niet in gebruik. Niets duidt erop dat een gebruiker van de werkplek wel in het gebouw aanwezig is.</i>
Ontmoetingsplaats	<i>Plaats die is ingericht voor overleg. Denk hierbij aan een bank in de gang of een zitje bij de koffieautomaat.</i>
Ontmoetingsplek	<i>Een zitplek in een ontmoetingsplaats</i>
Opkomstpercentage	<i>Percentage dat een gereserveerde ruimte ook daadwerkelijk bezet is.</i>
Overleg	<i>Gesprek tussen twee of meerdere personen.</i>
Overlegtafel	<i>Tafel om overleg te voeren in een kantoorruimte.</i>
Overleg aan de werkplek	<i>Gebruiker voert overleg met één of meerdere personen aan een werkplek. Dit overleg kan zowel formeel als informeel van aard zijn.</i>
Overlegfaciliteit	<i>Ruimte ingericht voor overleg. Dit kan een vergaderruimte, ontmoetingsplaats of overlegtafel in een kantoorruimte zijn.</i>
Registraties	<i>Vastlegging van een waarneming met behulp van de gebruikte meetapparatuur.</i>
Ruimtetype	<i>Geeft het karakter van de ruimte weer. Dit kan een ontmoetingsplaats, vergaderruimte, kantoorruimte of onderwijsruimte zijn.</i>
Schrijven, lezen, nadenken	<i>De werkzaamheden kenmerken zich door schrijven, lezen, nadenken of handelingen met documenten. Ook het <u>passief</u> computerwerk valt onder schrijven, lezen, nadenken.</i>
Standaardwerkplek	<i>Meest voorkomende (persoonsgebonden) werkplek in een gebouw.</i>
Vergaderruimte	<i>Ruimte welke is ingericht voor formeel overleg.</i>
Werkplek	<i>Een bureau met bureaustoel en/of computer.¹</i>

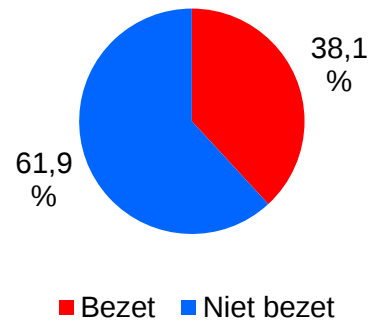
¹ Een werkplek beschikt over tenminste 2 van de 3 volgende elementen: bureau, bureaustoel of computer.

2 De werkplekken

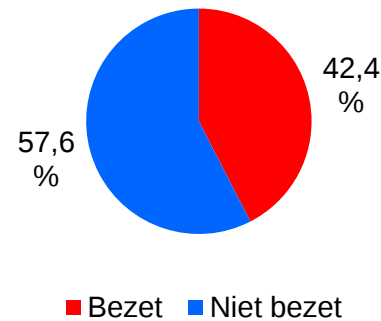
Dit hoofdstuk is in twee paragrafen opgedeeld. De eerste paragraaf gaat in op de bezettingsgraad van de werkplekken. Met behulp van verschillende grafieken wordt de verhouding tussen het aantal bezette en onbezette werkplekken gevisualiseerd. In de tweede paragraaf wordt de wijze waarop bezette werkplekken worden gebruikt verder toegelicht.

2.1.1 Gemiddelde bezettingsgraad per locatie

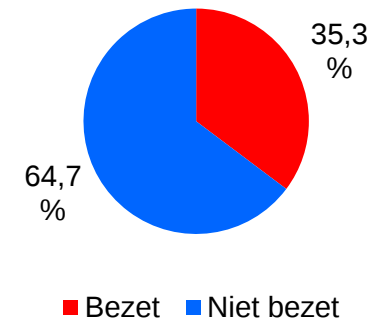
Phoenixstraat



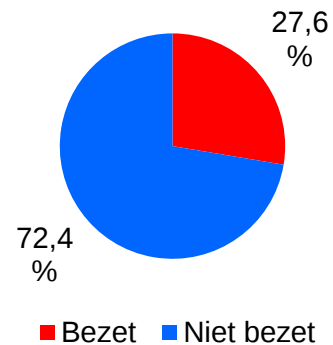
Delftechpark



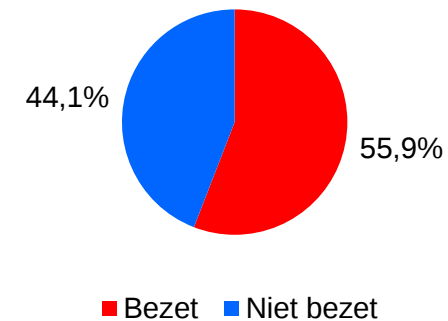
Kijkduin



OWB

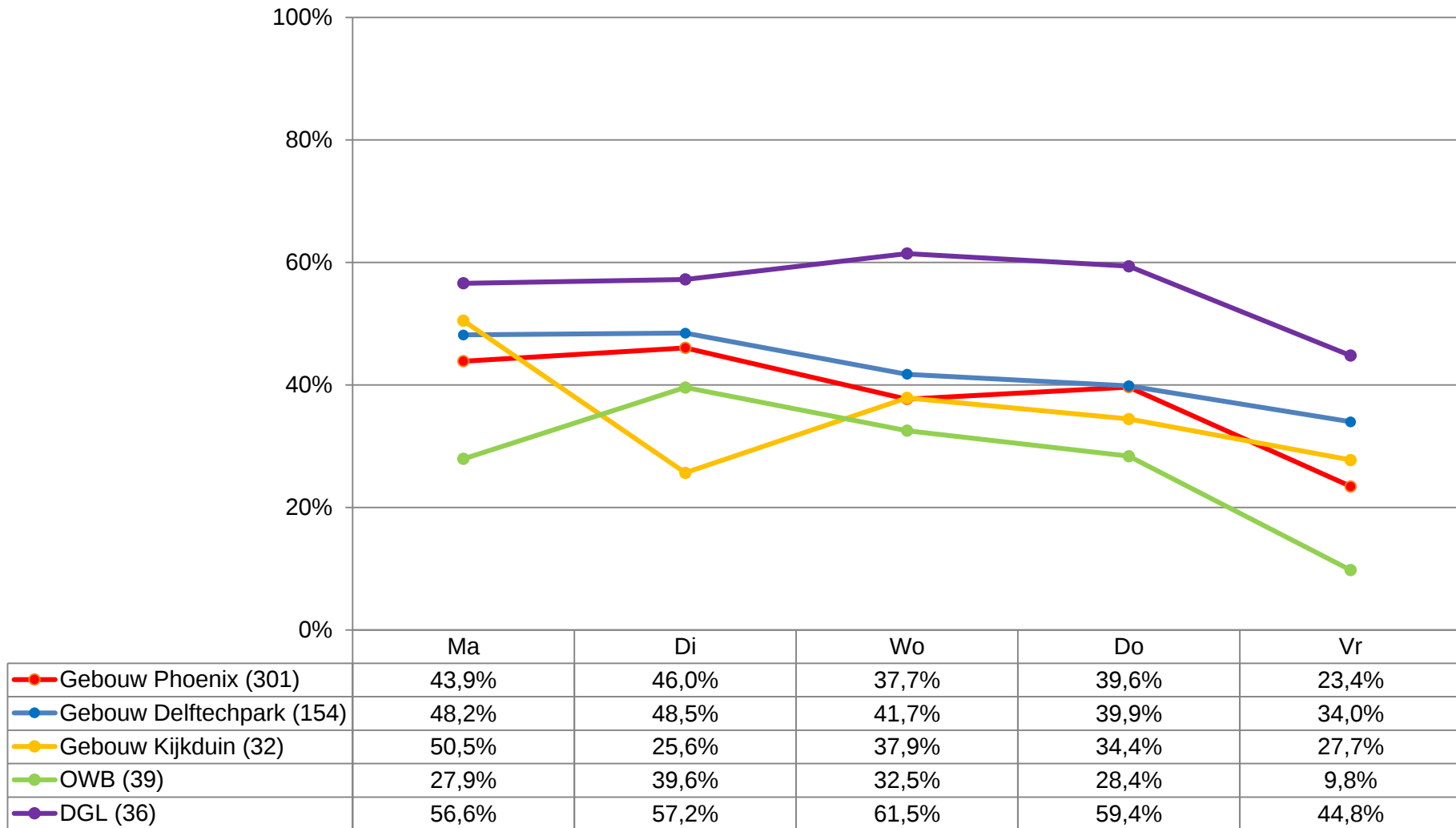


DGL



2.1.2 Per dag

De bezettingsgraadmeting is van maandag tot en met vrijdag uitgevoerd. Het onderstaande lijndiagram geeft het verloop van de bezettingsgraad gedurende de week aan.



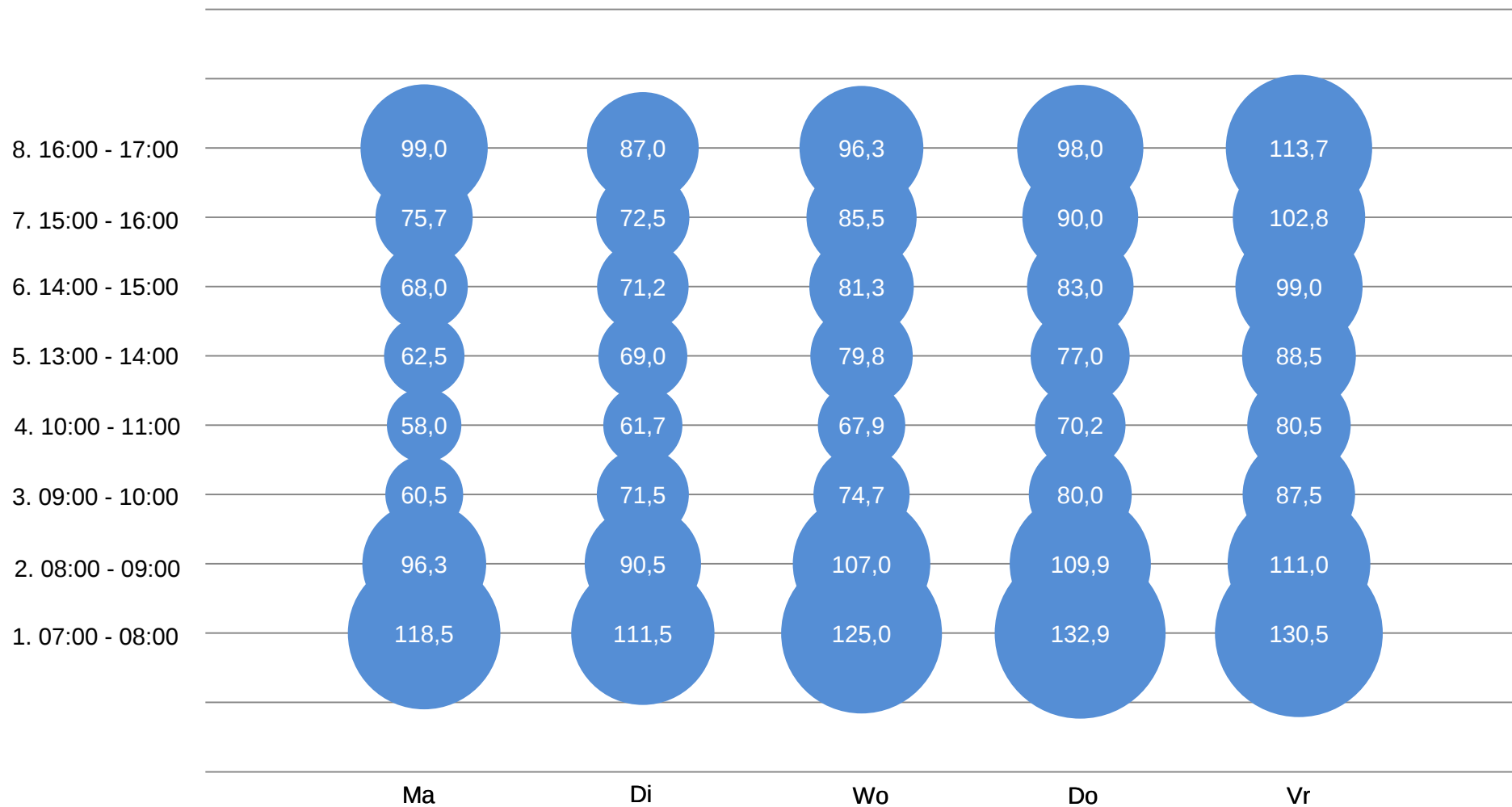
2.1.3 Per meetmoment beschikbaar – Phoenixstraat

Het aantal beschikbare werkplekken, van de locatie Phoenixstraat, wordt weergegeven met behulp van bellen. Hoe groter de bel, hoe meer werkplekken er beschikbaar zijn. Daarnaast is het mogelijk om de verschillende dagen met elkaar te vergelijken.



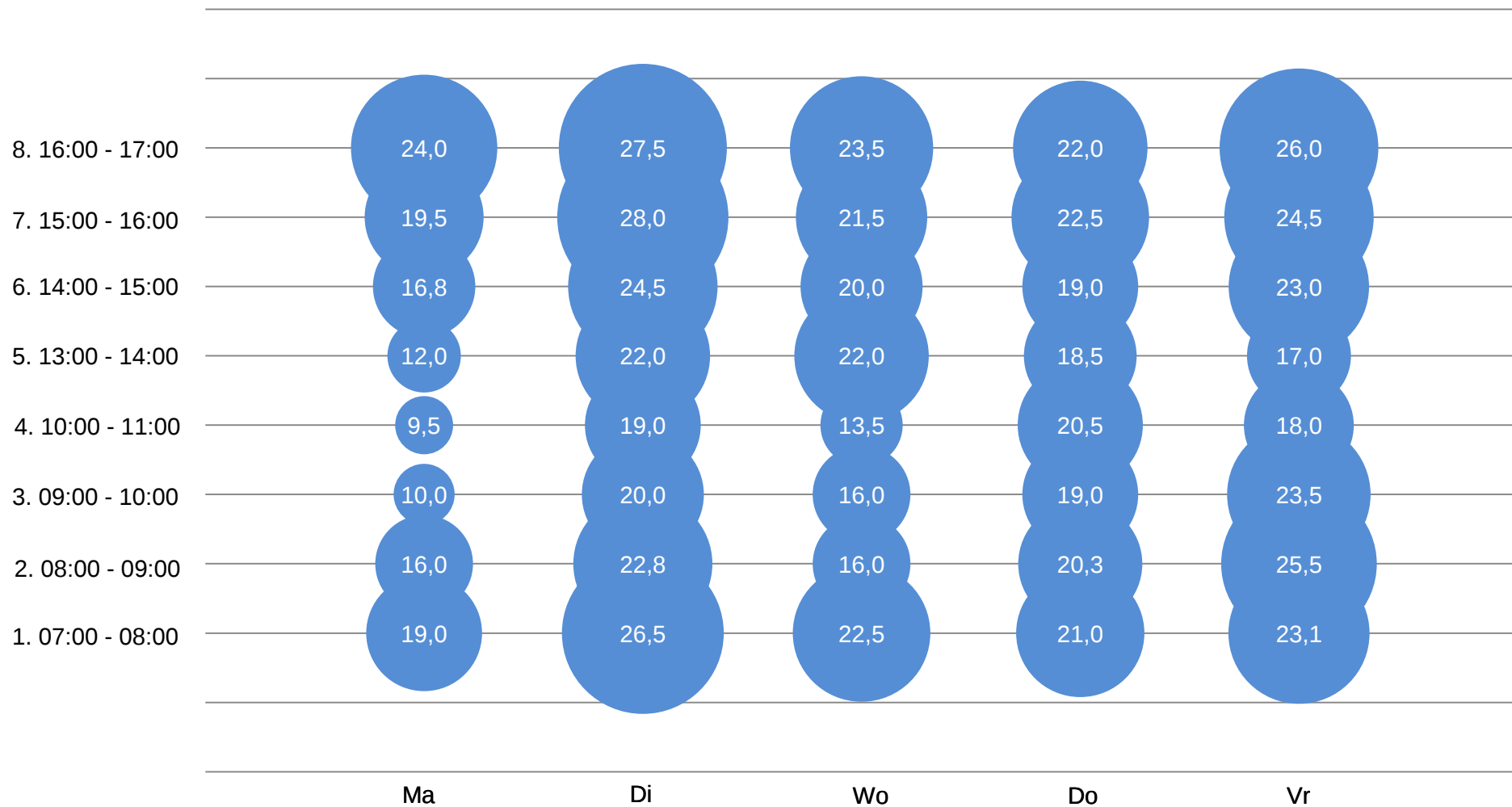
2.1.4 Per meetmoment beschikbaar – Delftechpark

Het aantal beschikbare werkplekken, van de locatie Delftechpark, wordt weergegeven met behulp van bellen. Hoe groter de bel, hoe meer werkplekken er beschikbaar zijn. Daarnaast is het mogelijk om de verschillende dagen met elkaar te vergelijken.



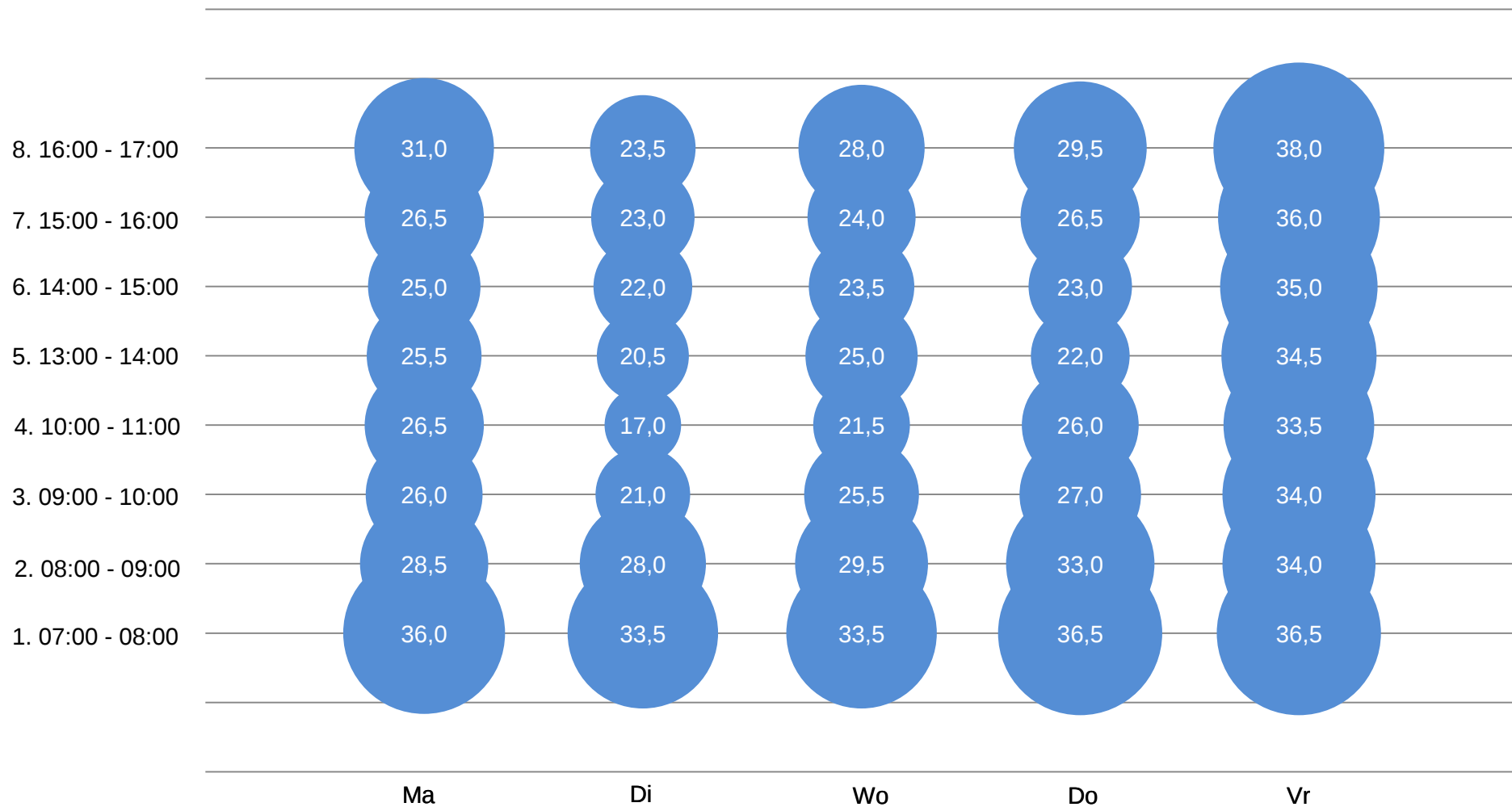
2.1.5 Per meetmoment beschikbaar – Kijkduin

Het aantal beschikbare werkplekken, van de locatie Kijkduin, wordt weergegeven met behulp van bellen. Hoe groter de bel, hoe meer werkplekken er beschikbaar zijn. Daarnaast is het mogelijk om de verschillende dagen met elkaar te vergelijken.



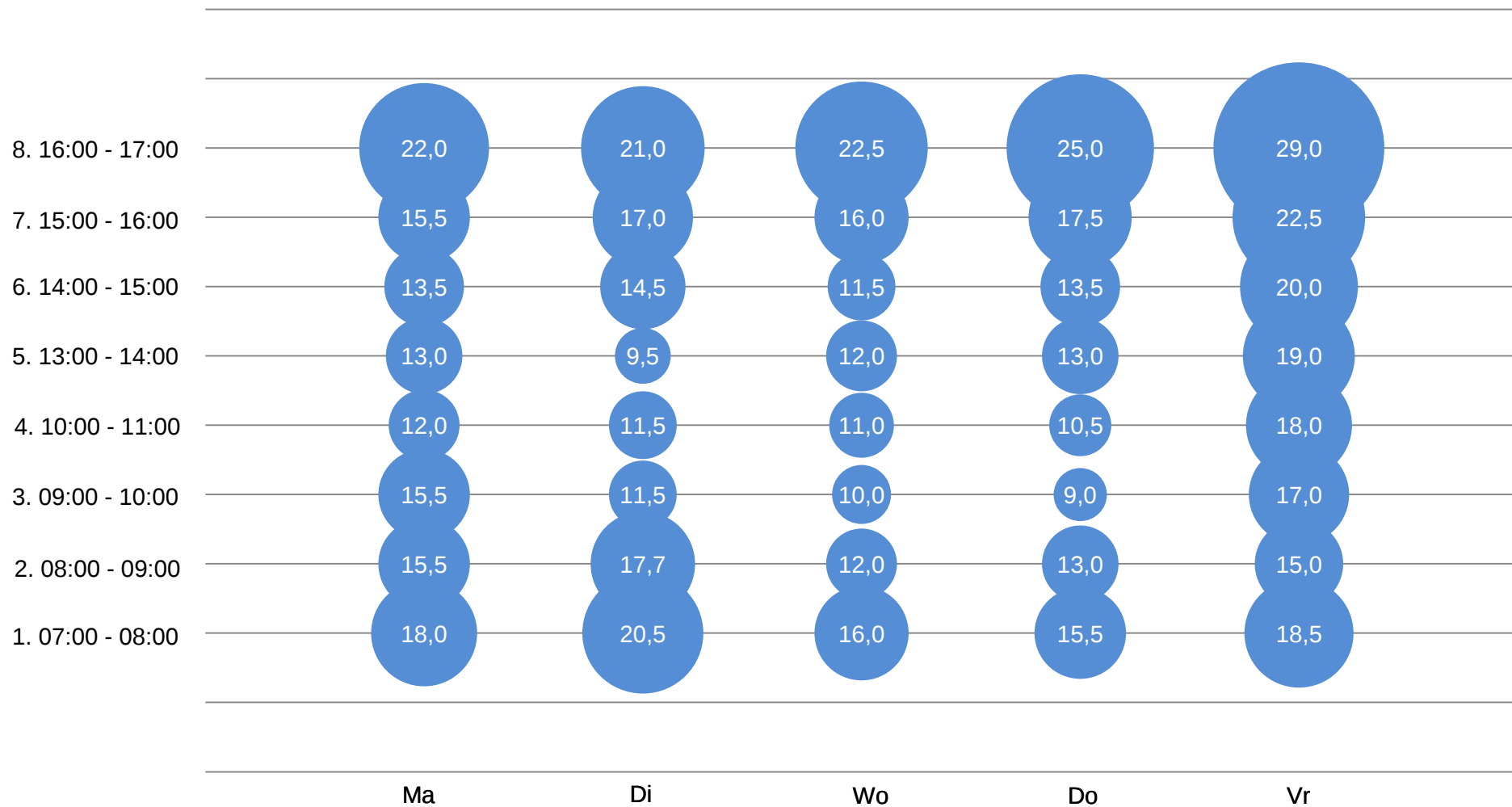
2.1.6 Per meetmoment beschikbaar – OWB

Het aantal beschikbare werkplekken, van de locatie OWB, wordt weergegeven met behulp van bellen. Hoe groter de bel, hoe meer werkplekken er beschikbaar zijn. Daarnaast is het mogelijk om de verschillende dagen met elkaar te vergelijken.



2.1.7 Per meetmoment beschikbaar – DGL

Het aantal beschikbare werkplekken, van de locatie DGL, wordt weergegeven met behulp van bellen. Hoe groter de bel, hoe meer werkplekken er beschikbaar zijn. Daarnaast is het mogelijk om de verschillende dagen met elkaar te vergelijken.

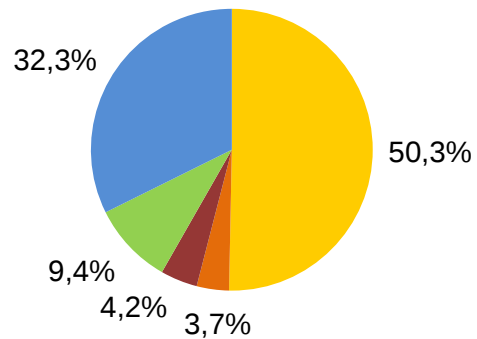


2.2 Het gebruik

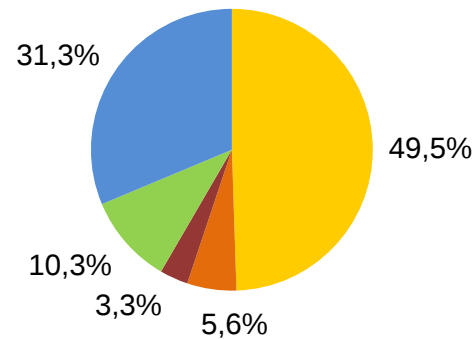
In dit deel wordt inzicht gegeven in de wijze waarop werkplekken worden gebruikt. Met behulp van cirkeldiagrammen wordt de verhouding tussen verschillende werkactiviteiten uitgedrukt in een gemiddeld percentage. De gegevens in deze paragraaf zijn enkel gebaseerd op de bezette werkplekken.

Computerwerk Schrijven, lezen, nadenken Bellen Overleg aan de werkplek In gebruik maar afwezig

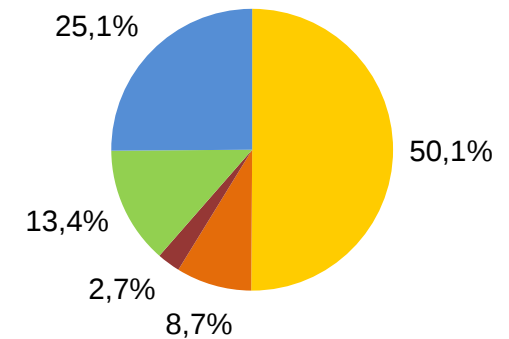
Phoenixstraat



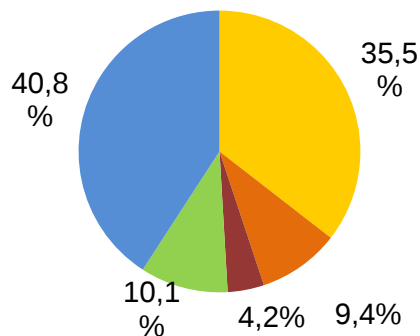
Delftechpark



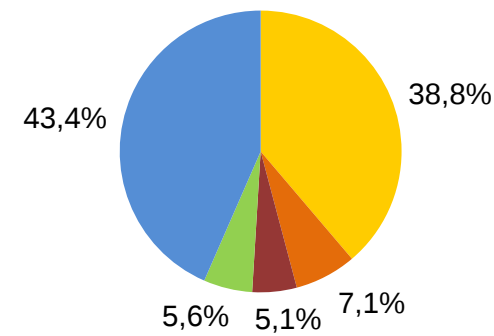
Kijkduin



OWB



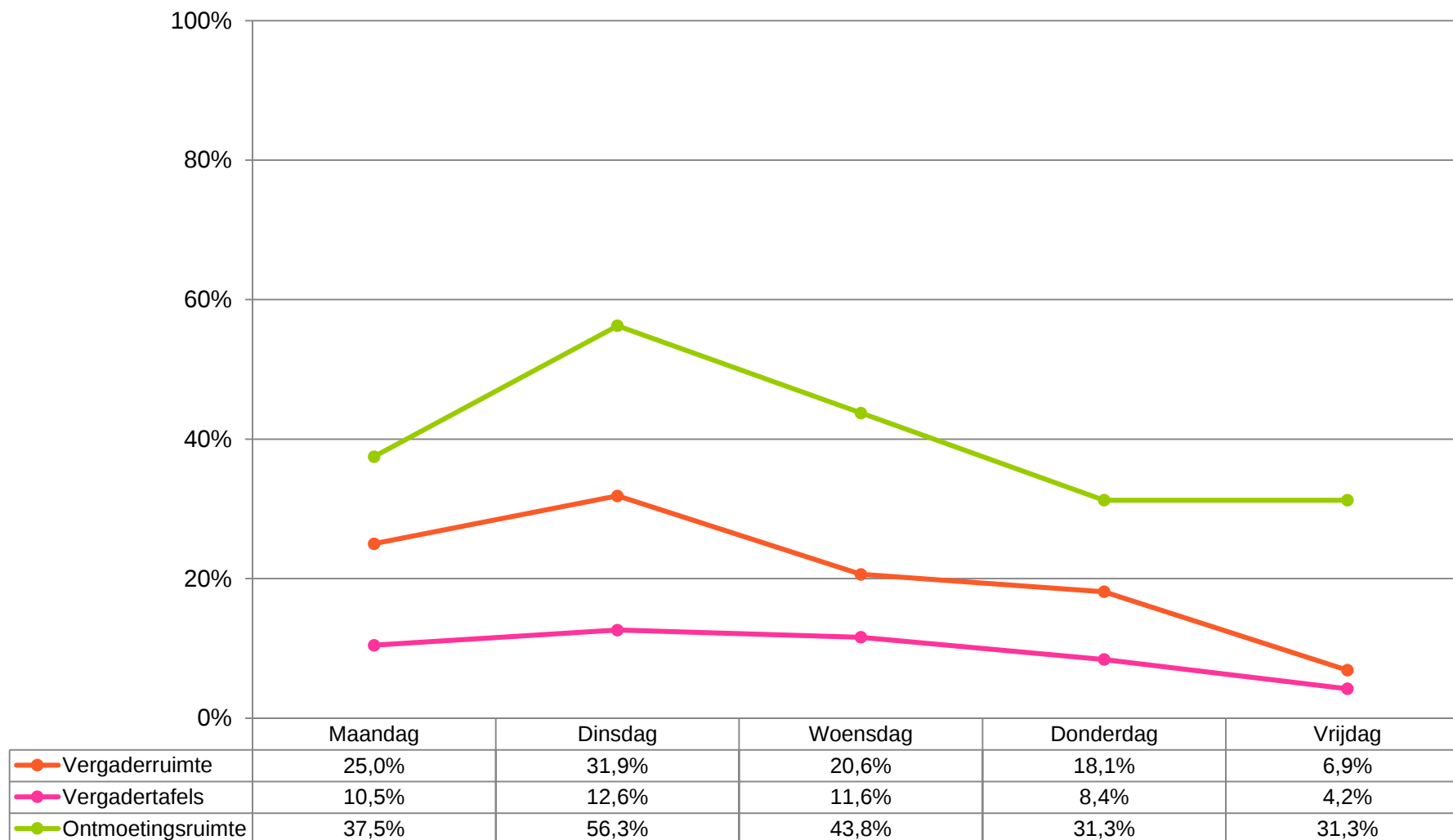
DGL



3 De overlegfaciliteiten

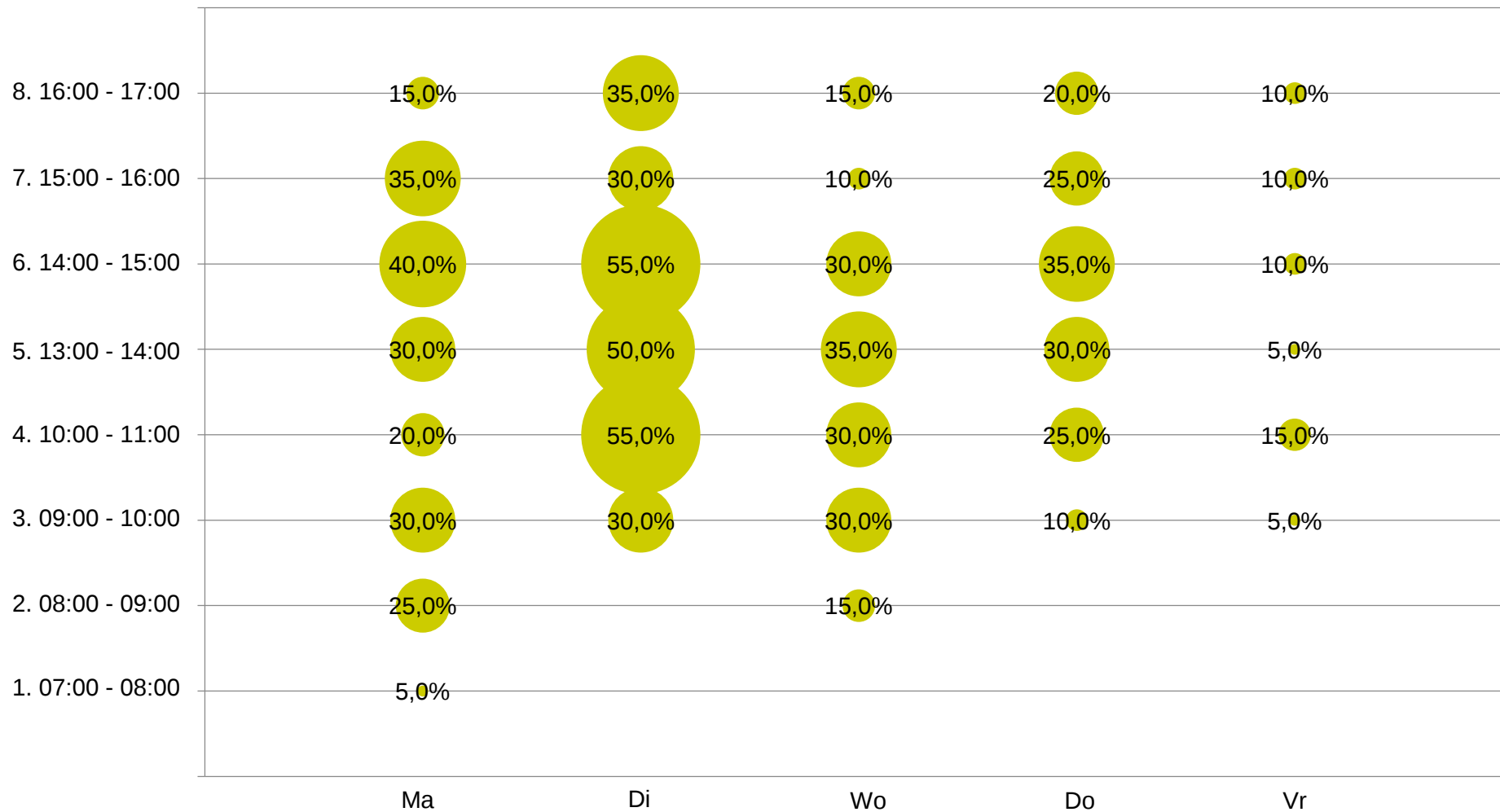
3.1.1 Phoenixstraat – Overlegfaciliteiten

Het onderstaande lijndiagram geeft per overlegfaciliteit, het verloop van de bezettingsgraad gedurende de week aan. Dit diagram geeft door zijn vorm een beeld van de verhouding en het verloop tussen de verschillende werkdagen.



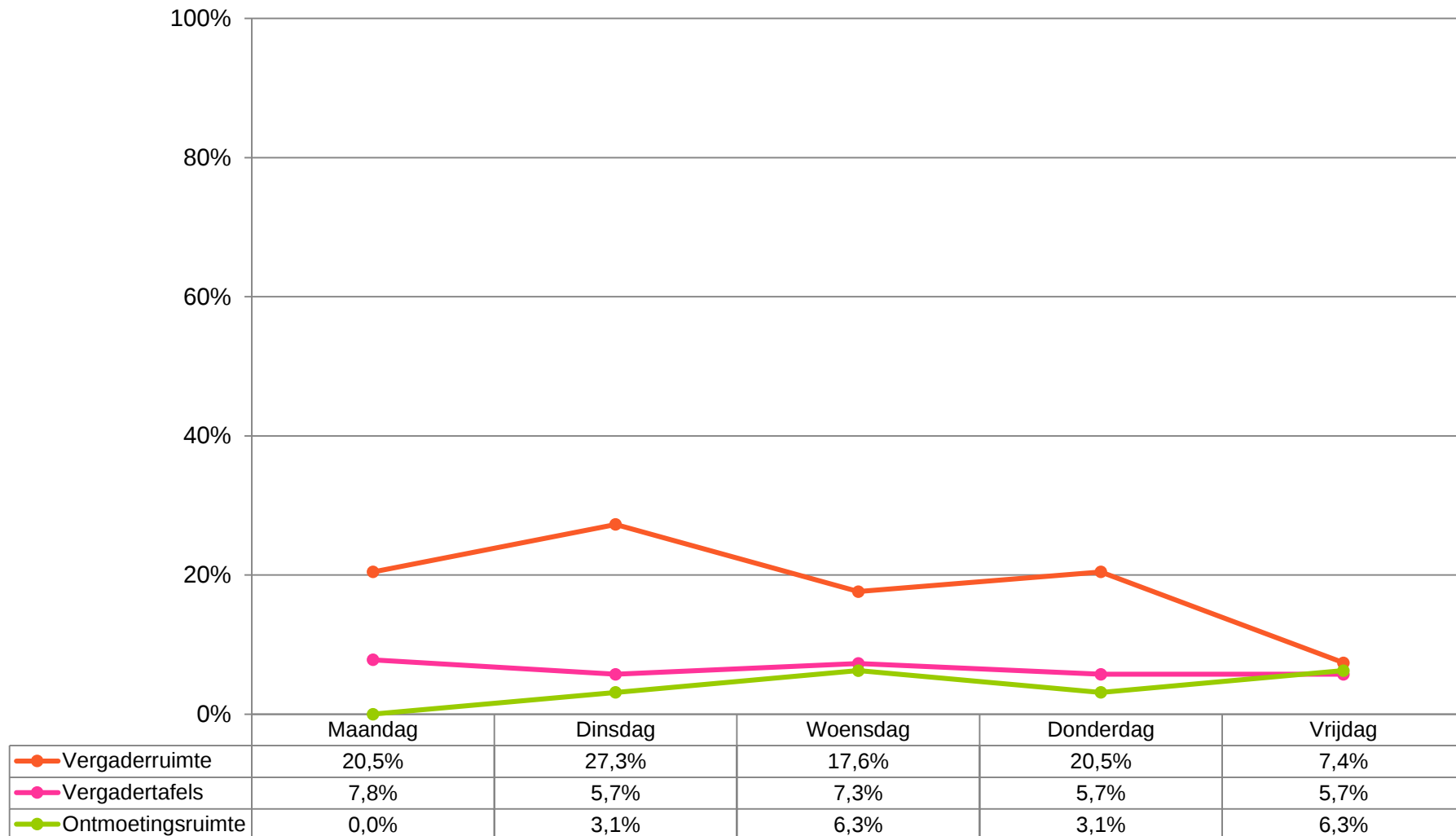
3.1.2 Phoenixstraat – Vergaderruimtes - Bellengrafiek

Het gebruik van de vergaderruimtes is met behulp van onderstaande grafiek per meetmoment inzichtelijk gemaakt. Hoe groter de bel, hoe hoger de gemiddelde bezettingsgraad. Daarnaast is het mogelijk om de verschillende dagen goed met elkaar te vergelijken.



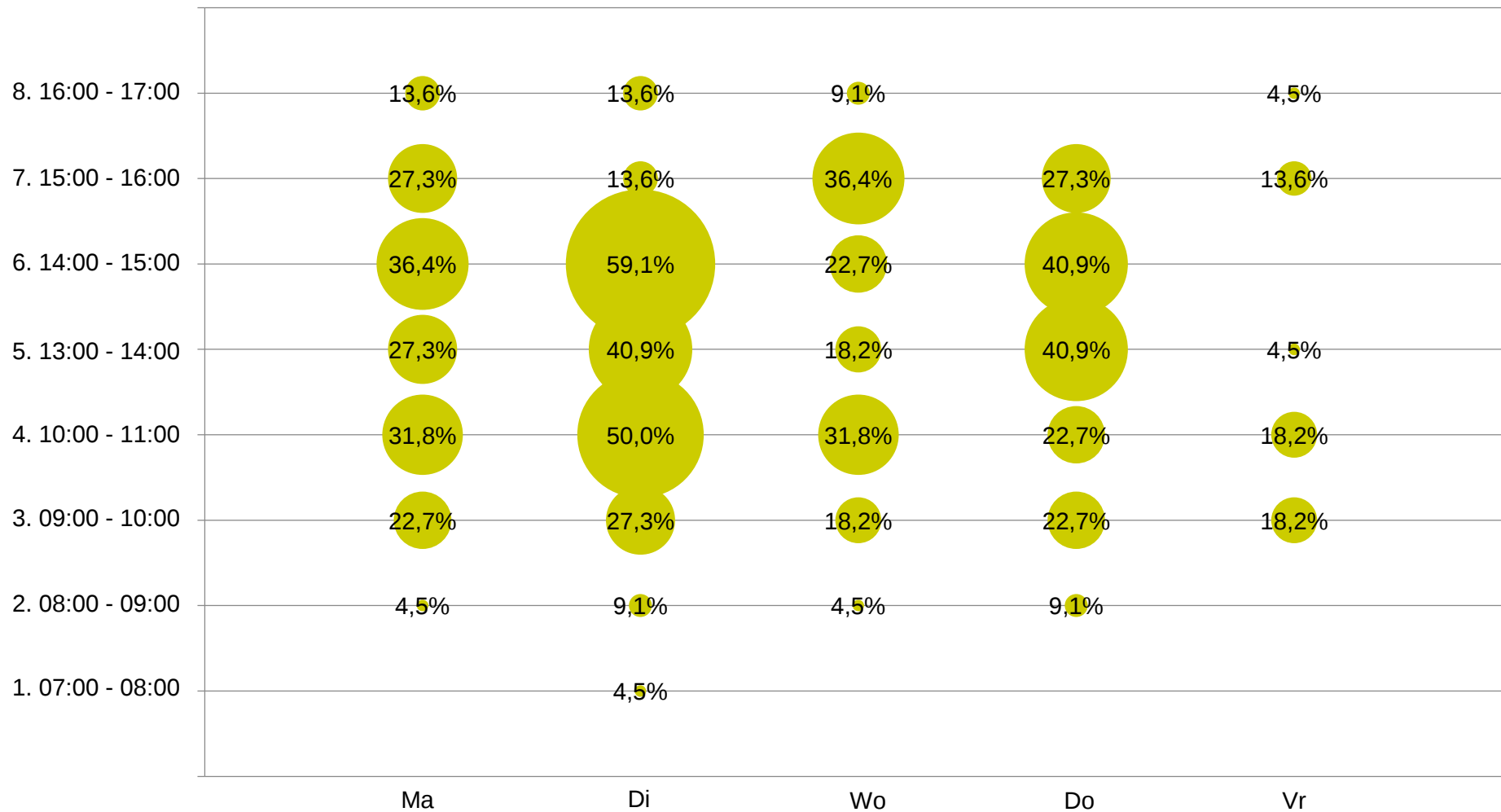
3.2.1 Delftechpark – Overlegfaciliteiten

Het onderstaande lijndiagram geeft per overlegfaciliteit, het verloop van de bezettingsgraad gedurende de week aan. Dit diagram geeft door zijn vorm een beeld van de verhouding en het verloop tussen de verschillende werkdagen.



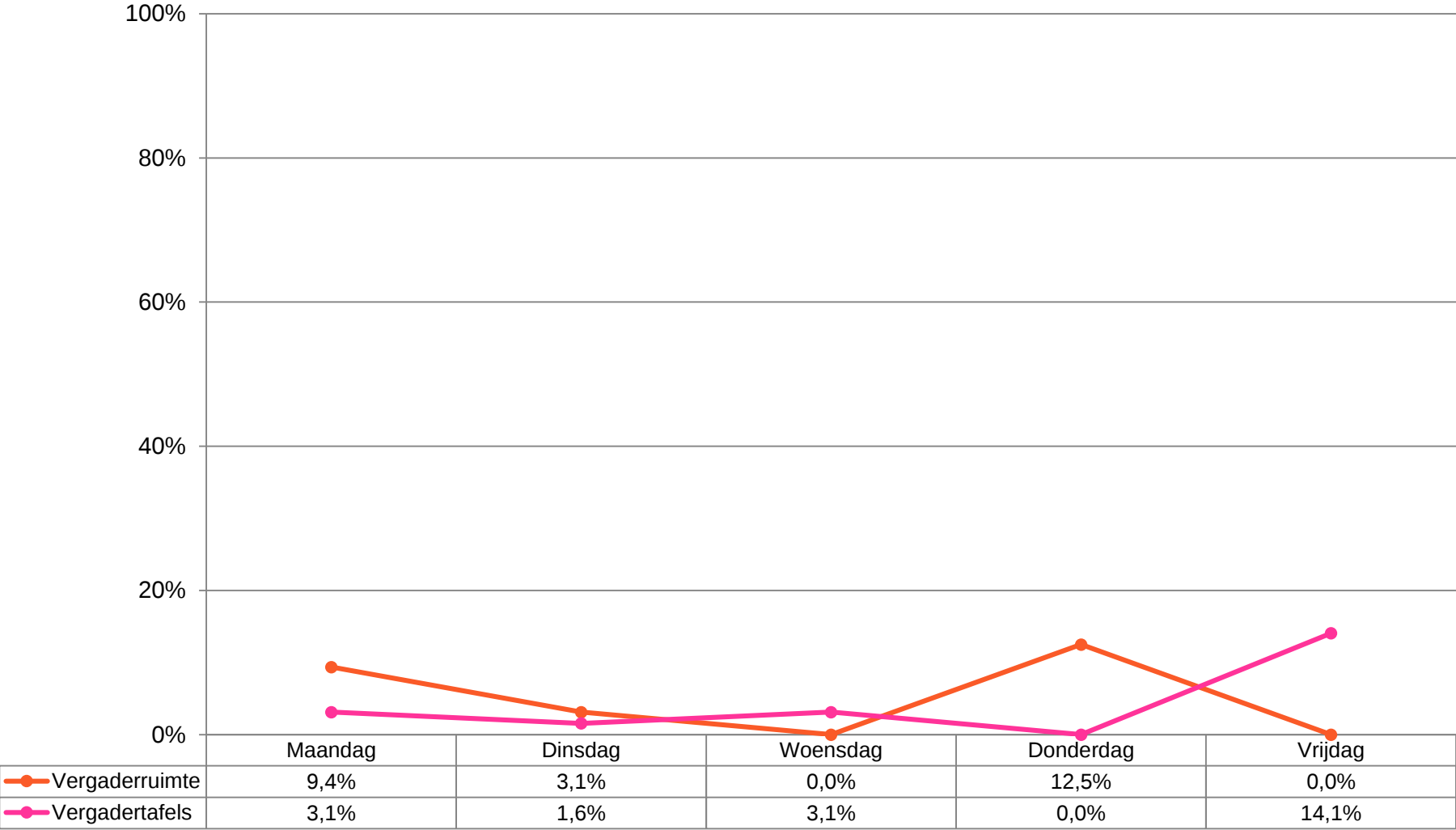
3.2.2 Delftechpark – Vergaderruimtes - Bellengrafiek

Het gebruik van de vergaderruimtes is met behulp van onderstaande grafiek per meetmoment inzichtelijk gemaakt. Hoe groter de bel, hoe hoger de gemiddelde bezettingsgraad. Daarnaast is het mogelijk om de verschillende dagen goed met elkaar te vergelijken.



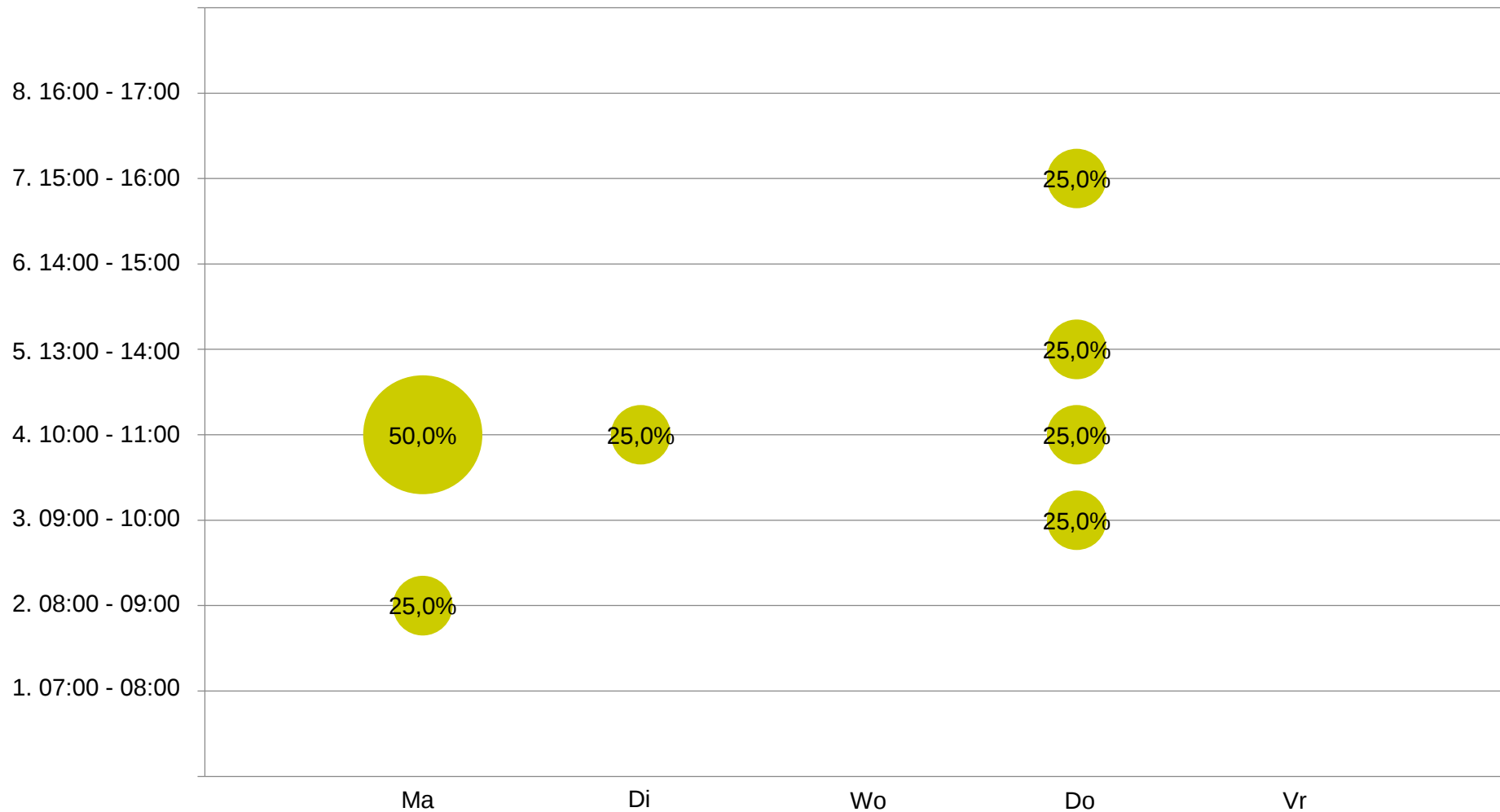
3.3.1 Kijkduin – Overlegfaciliteiten

Het onderstaande lijndiagram geeft per overlegfaciliteit, het verloop van de bezettingsgraad gedurende de week aan. Dit diagram geeft door zijn vorm een beeld van de verhouding en het verloop tussen de verschillende werkdagen.



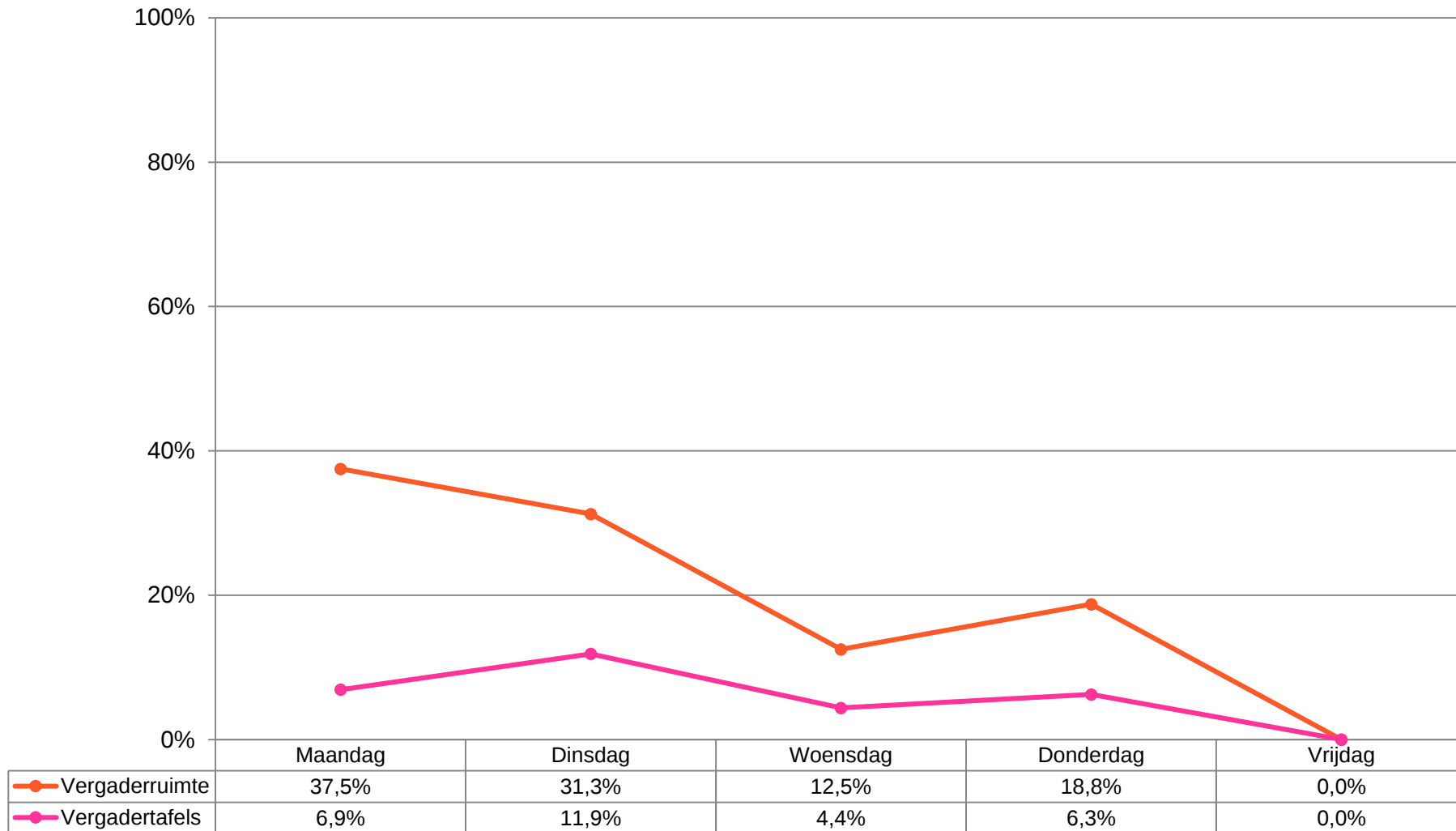
3.3.2 Kijkduin – Vergaderruimtes - Bellengrafiek

Het gebruik van de vergaderruimtes is met behulp van onderstaande grafiek per meetmoment inzichtelijk gemaakt. Hoe groter de bel, hoe hoger de gemiddelde bezettingsgraad. Daarnaast is het mogelijk om de verschillende dagen goed met elkaar te vergelijken.



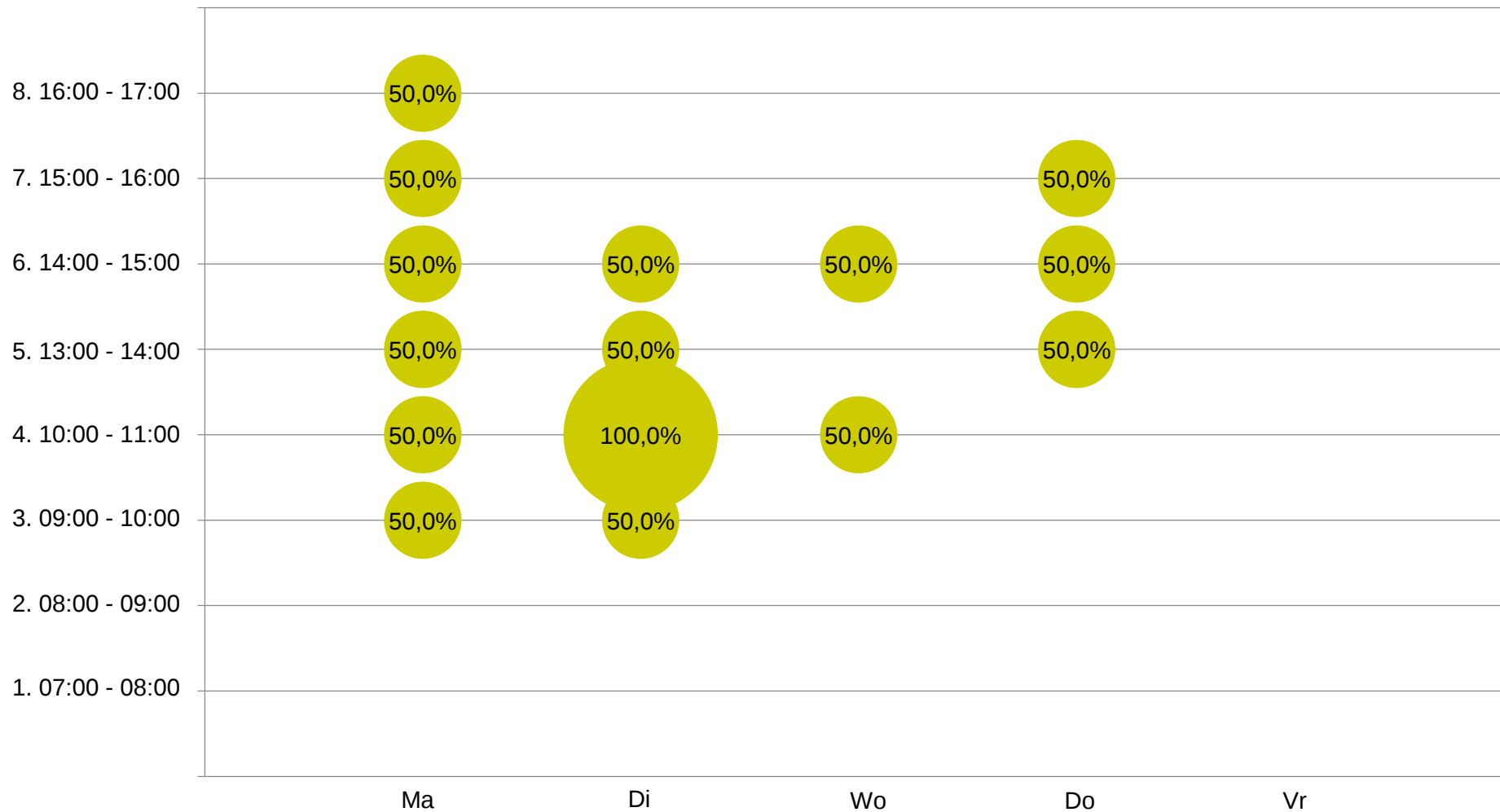
3.4.1 OWB – Overlegfaciliteiten

Het onderstaande lijndiagram geeft per overlegfaciliteit, het verloop van de bezettingsgraad gedurende de week aan. Dit diagram geeft door zijn vorm een beeld van de verhouding en het verloop tussen de verschillende werkdagen.



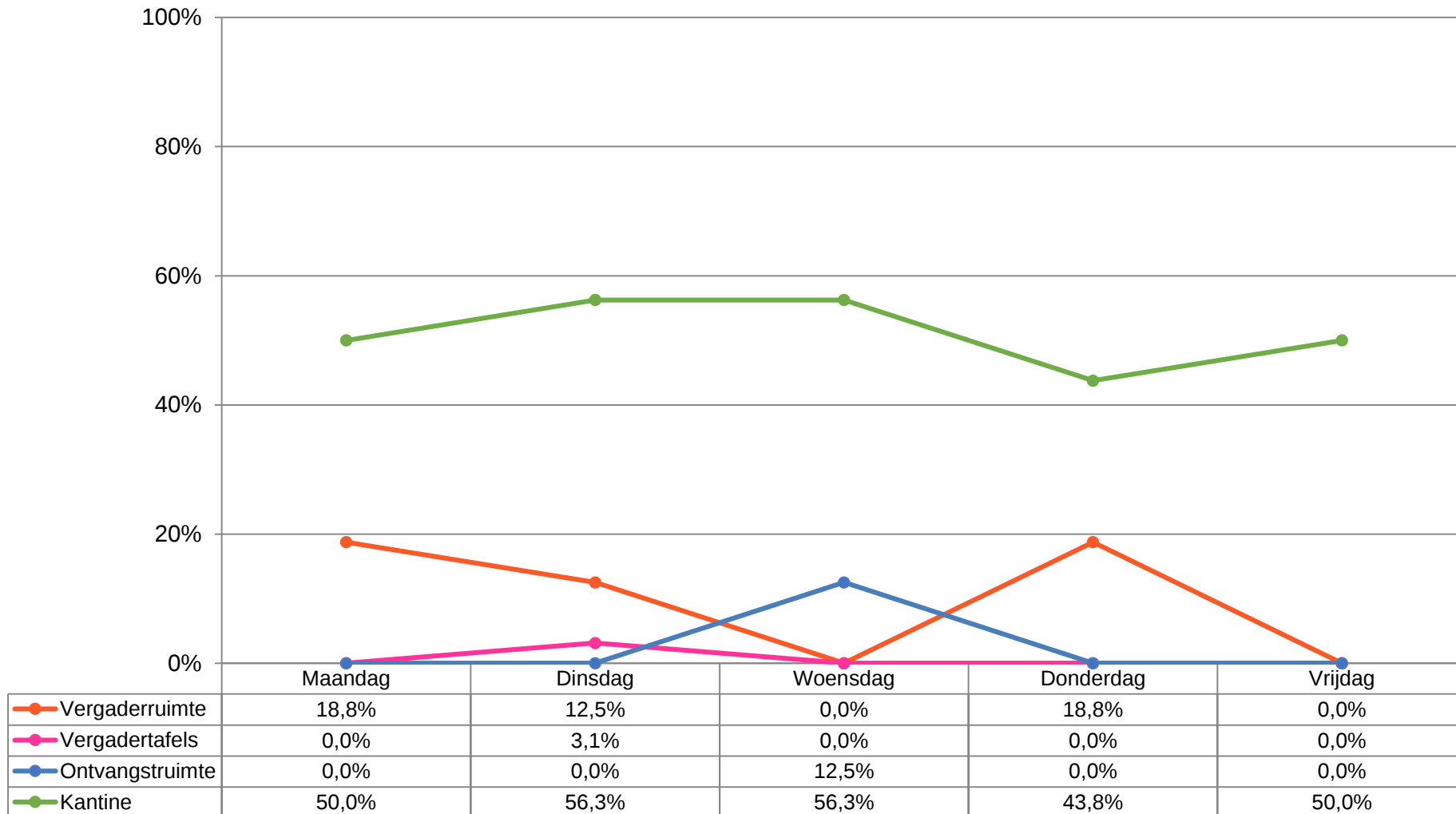
3.4.2 OWB – Vergaderruimtes - Bellengrafiek

Het gebruik van de vergaderruimtes is met behulp van onderstaande grafiek per meetmoment inzichtelijk gemaakt. Hoe groter de bel, hoe hoger de gemiddelde bezettingsgraad. Daarnaast is het mogelijk om de verschillende dagen goed met elkaar te vergelijken.



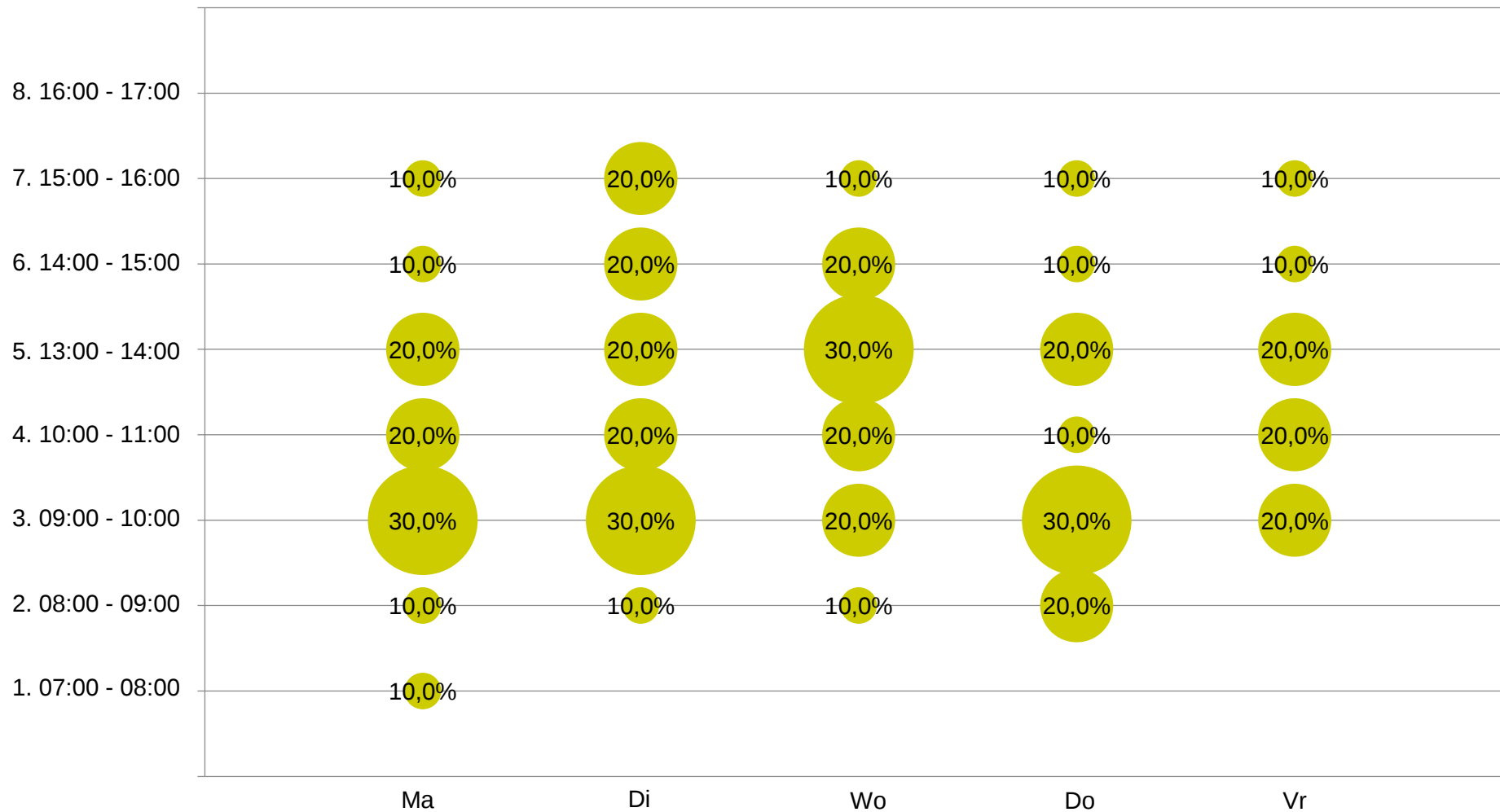
3.5.1 DGL – Overlegfaciliteiten

Het onderstaande lijndiagram geeft per overlegfaciliteit, het verloop van de bezettingsgraad gedurende de week aan. Dit diagram geeft door zijn vorm een beeld van de verhouding en het verloop tussen de verschillende werkdagen.



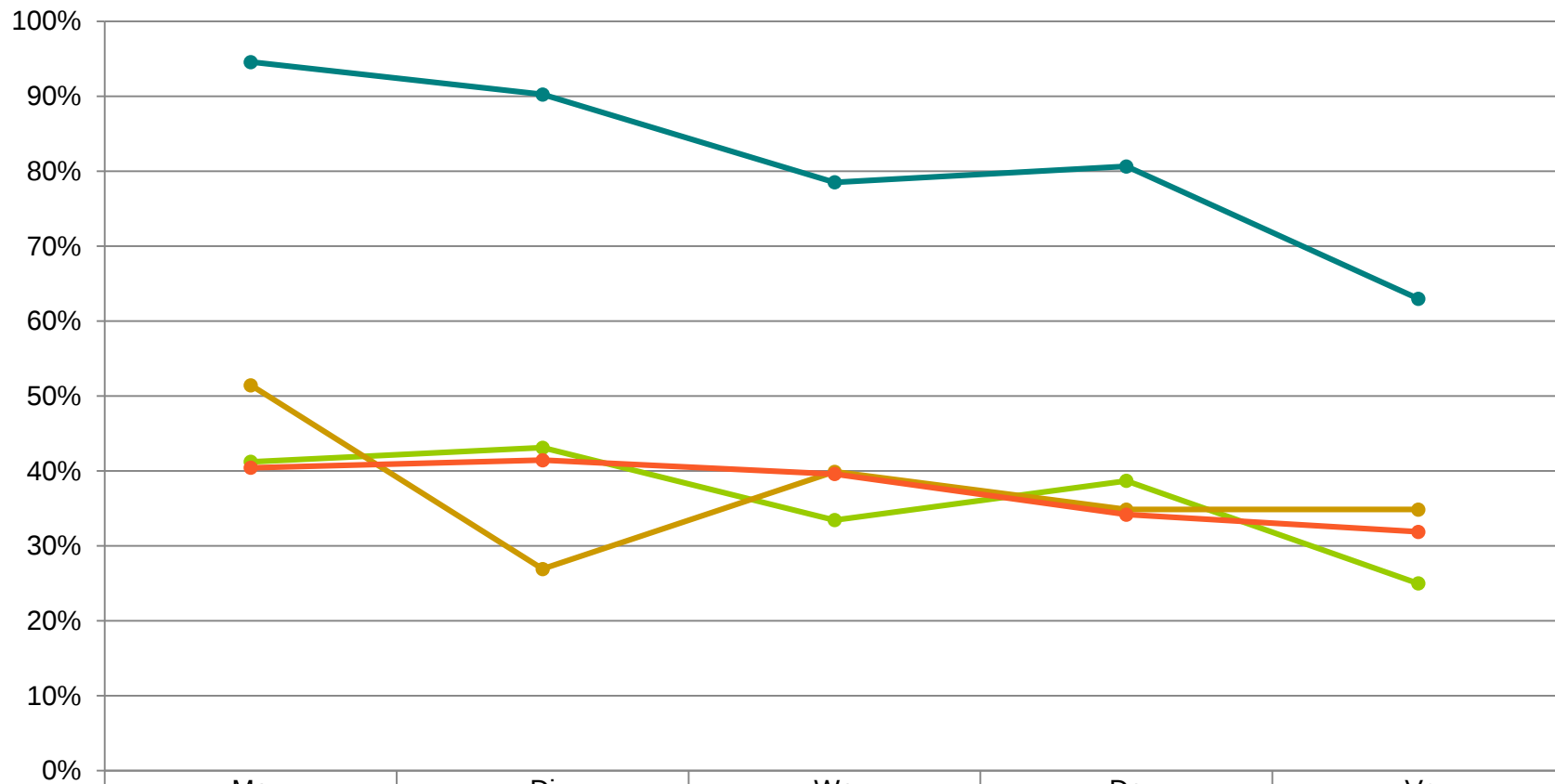
3.5.2 DGL – Vergaderruimtes - Bellengrafiek

Het gebruik van de vergaderruimtes is met behulp van onderstaande grafiek per meetmoment inzichtelijk gemaakt. Hoe groter de bel, hoe hoger de gemiddelde bezettingsgraad. Daarnaast is het mogelijk om de verschillende dagen goed met elkaar te vergelijken.



3.6 Parkeerplaats

In onderstaande tabel is de gemiddelde benutting per dag van de parkeerplaatsen weergegeven. De locaties aan de Maassluisdijk zijn in dit overzicht als één locatie weergegeven.



	Ma	Di	Wo	Do	Vr
Phoenixstraat	41,2%	43,1%	33,5%	38,7%	25,0%
Delftechpark	94,6%	90,3%	78,5%	80,6%	63,0%
Kijkduin	51,4%	26,9%	39,9%	34,9%	34,9%
OWB/DGL	40,4%	41,5%	39,6%	34,2%	31,9%

4 Benchmark

In onderstaande tabel zijn naast de meetresultaten van het Hoogheemraadschap van het Delfland ook de meetresultaten van vier referentieprojecten weergegeven. Op deze wijze ontstaat er inzicht in hoe het Hoogheemraadschap zich verhoudt ten opzichte van andere organisaties.

	Bezetting			Gebruik van de werkplek					Vergaderruimtes	
	Gemiddeld	Piek	Dal	Computerwerk	Schrijven, lezen, nadenken	Bellen	Overleg aan de werkplek	In gebruik maar afwezig	Bezetting	Benutting
Referentie 1	49,6%	66,0%	28,1%	53,6%	4,2%	4,0%	10,1%	28,2%	21,9%	36,4%
Referentie 2	41,9%	60,4%	21,9%	63,0%	2,7%	7,3%	8,0%	18,9%	14,8%	42,4%
Hoogheemraadschap Delfland	39,6%	61,9%	9,6%	48,2%	5,1%	3,9%	9,6%	33,2%	16,7%	56,8%
Referentie 3	46,5%	65,5%	15,7%	48,6%	9,3%	5,1%	14,6%	22,4%	10,7%	27,1%
Referentie 4	38,5%	52,0%	23,5%	38,2%	12,7%	2,1%	10,7%	36,3%	20,2%	58,0%

5 Afsluiting

De gegevens in dit rapport zijn met grote zorg samengesteld en gebaseerd op een grote hoeveelheid data. Ondanks de nauwkeurigheid en zorgvuldigheid die is nagestreefd, kan het zijn dat het rapport fouten bevat.

Dezelfde grote hoeveelheid data stelt ons in staat een groot aantal rapportagemogelijkheden samen te stellen. Bij specifieke rapportagebehoeften denkt méét graag met u mee en levert aanvullende rapportages tegen een standaard uurtarief. Ontbreekt gewenste informatie of bevat de informatie fouten kunt u dit kenbaar maken via onderstaande contactgegevens.

méét Den Haag



Ian Foulds

m: +31 6 41 97 68 10
e: ian@meet.nl
i: www.meet.nl

méét Den Haag



Thomas de Ruiter

m: +31 6 81 35 05 88
e: thomas@meet.nl
i: www.meet.nl

méét Den Haag



Jop van Hall

m: +31 6 12 53 73 97
e: jop@meet.nl
i: www.meet.nl

méét

- méét Facilitaire Prestaties

Maakt de kwaliteit van facilitaire diensten inzichtelijk. Op basis van de Facility Performance Standard worden prestaties gemeten.

- méét Het Nieuwe Werken

In samenwerking met AOS Studley is de HNW Monitor ontwikkeld. De HNW Monitor bundelt de expertise en data van twee marktleiders: AOS Studley op het gebied van huisvesting en facilitaire kengetallen en méét met bezettingsgraadcijfers en het gebruik van de werkomgeving.

- méét Schoon, Heel & Veilig

Met name voor gemeentes die openbare ruimtes beheren en behoefte hebben aan stuurinformatie met betrekking tot de kwaliteit. Openbaar vervoersbedrijven die stations beheren hebben veel baat bij dit type meting.

- méét Schoonmaakkwaliteit

Om met de schoonmaakdienstverlener de kwaliteit te verbeteren worden metingen uitgevoerd op basis van het VSR-Kwaliteitsmeetsysteem (VSR-KMS) dat is vastgelegd in een nationale norm voor de beoordeling van schoonmaakonderhoud: NEN 2075.

- méét Werkplekbezetting

Met behulp van een bezettingsgraadmeting ontstaat inzicht in het daadwerkelijk gebruik van bijvoorbeeld kantoorruimtes, werkplekken, parkeerplekken, onderwijsruimtes en vergaderruimtes.

