



méét

Project méét Werkplekbezetting – Hoogheemraadschap van Delfland
Locatie: Kijkduin

Opdrachtgever Dhr. B. van der Maden

Samengesteld November 2014

Versie 4.1

Inhoudsopgave

1 Aanleiding	1	3 De overlegfaciliteiten	16
1.1 Project	1	3.1 Bezetting per ruimtetype	17
1.2 Methodiek	2	3.1.1 Per dag	17
1.3 Leeswijzer	3	3.1.2 Per meetmoment - lijndiagram	18
		3.1.3 Per meetmoment - bellengrafiek	19
2 De werkplekken	5	3.2 Benutting per ruimtetype	20
2.1 De bezetting	5	3.2.1 Per dag	20
2.1.1 Per dag	6	3.2.2 Per meetmoment	21
2.1.2 Piek en dal	7	3.3 Vergaderruimtes	22
2.1.3 Per meetmoment - bellengrafiek	8	3.3.1 Bellengrafiek	22
2.1.4 Per meetmoment beschikbaar - bellengrafiek	9	3.3.2 Lijndiagram	23
2.1.5 Per meetmoment - lijndiagram	10	3.3.3 Groepsgrootte	24
2.1.6 Per etage	11	3.4 Vergadertafels in kantoorruimtes	25
2.1.7 Per afdeling	12	3.4.1 Bellengrafiek	25
2.2 Het gebruik	13	3.4.2 Lijndiagram	26
2.2.1 Per dag	14	3.4.3 Groepsgrootte	27
2.2.2 Per afdeling	15	3.5 Parkeerplaats	28
		3.5.1 Lijndiagram	28
		3.5.2 Per dag per meetmoment - lijndiagram	29
		4 Benchmark	30
		5 Afsluiting	31

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

Naam locatie	Kijkduin
Adres locatie	Hoek van Hollandlaan 15
	2554 EA Den Haag
Totaal aantal werkplekken	32
Totaal aantal overlegfaciliteiten	6
Totaal aantal parkeerplekken	26

Meting

Eerste dag	Maandag 12 mei 2014
Laatste dag	Vrijdag 23 mei 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

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.

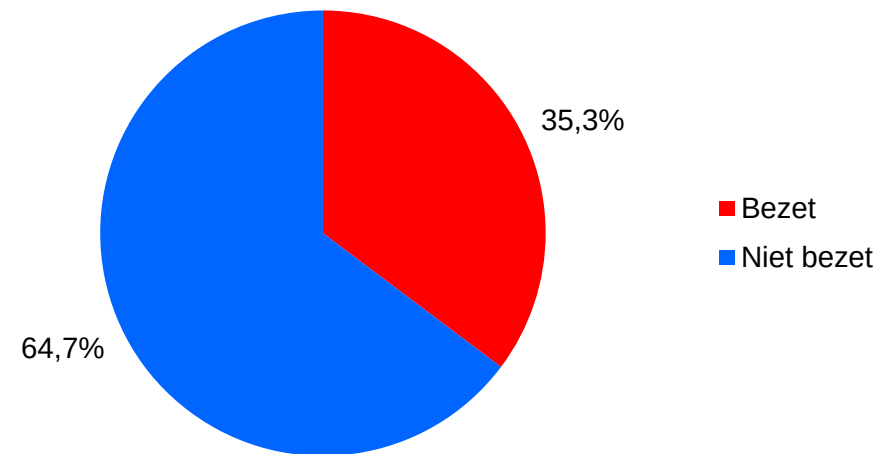
2 De werkplekken

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 De bezetting

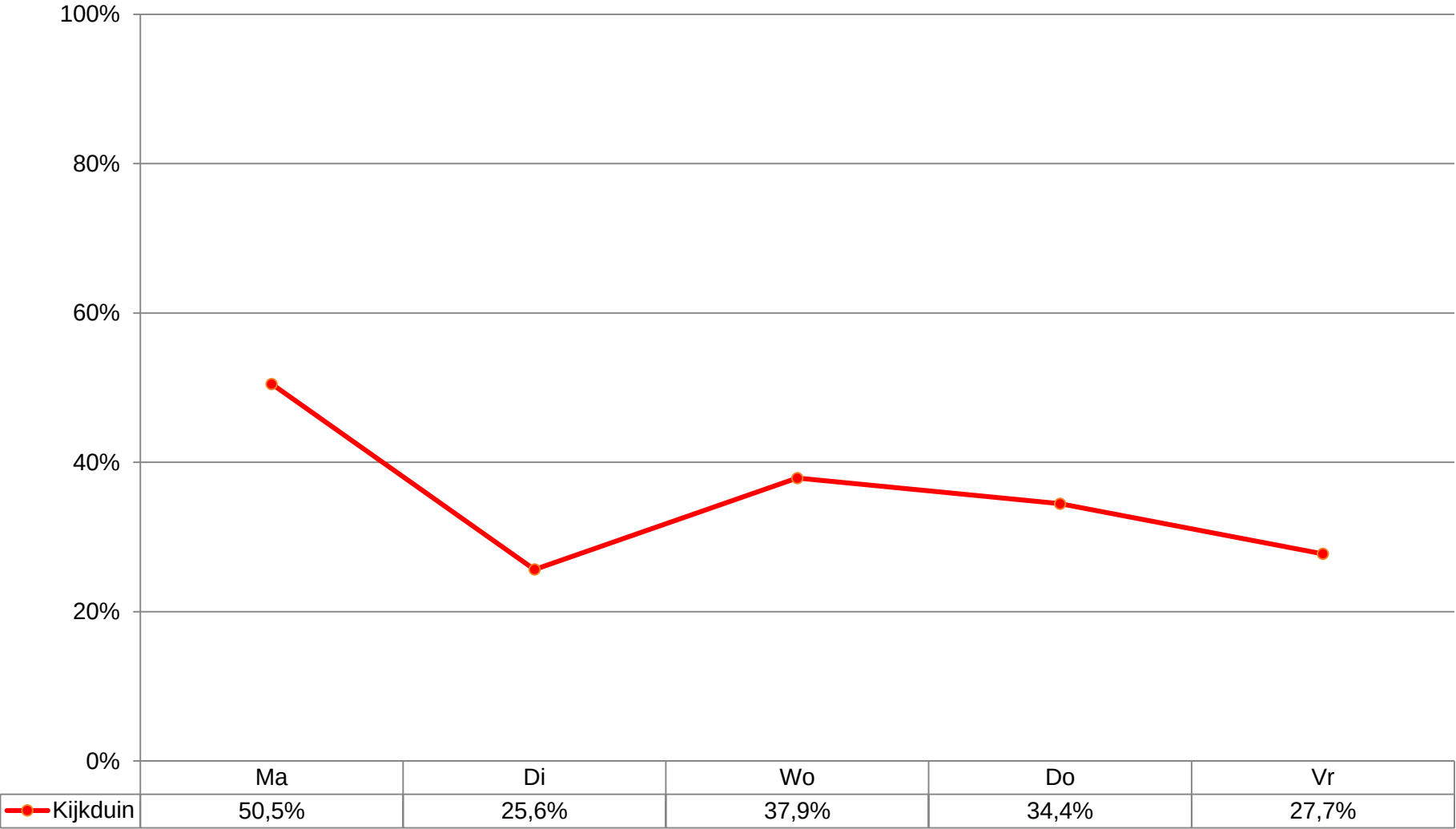
Deze paragraaf gaat in op de bezetting van de werkplekken. Links treft u twee tabellen aan met de aantallen van de gemeten kantoorruimtes en werkplekken. Rechts van de tabellen staat een cirkeldiagram met de gemiddelde bezettingsgraad van alle werkplekken.

Aantal kantoorruimtes	10
Gemiddeld aantal werkplekken per kantoorruimte	3,2



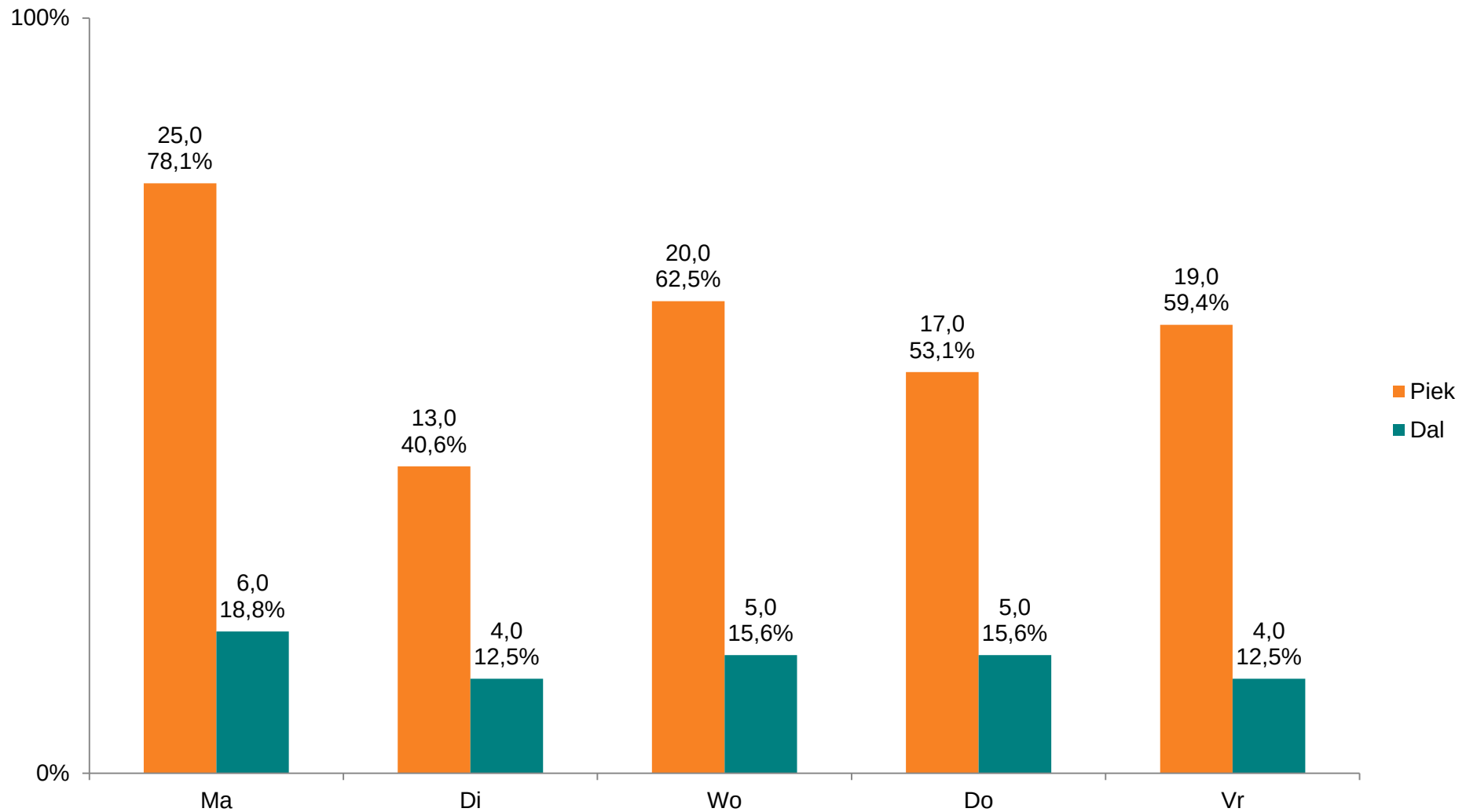
2.1.1 Per dag

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



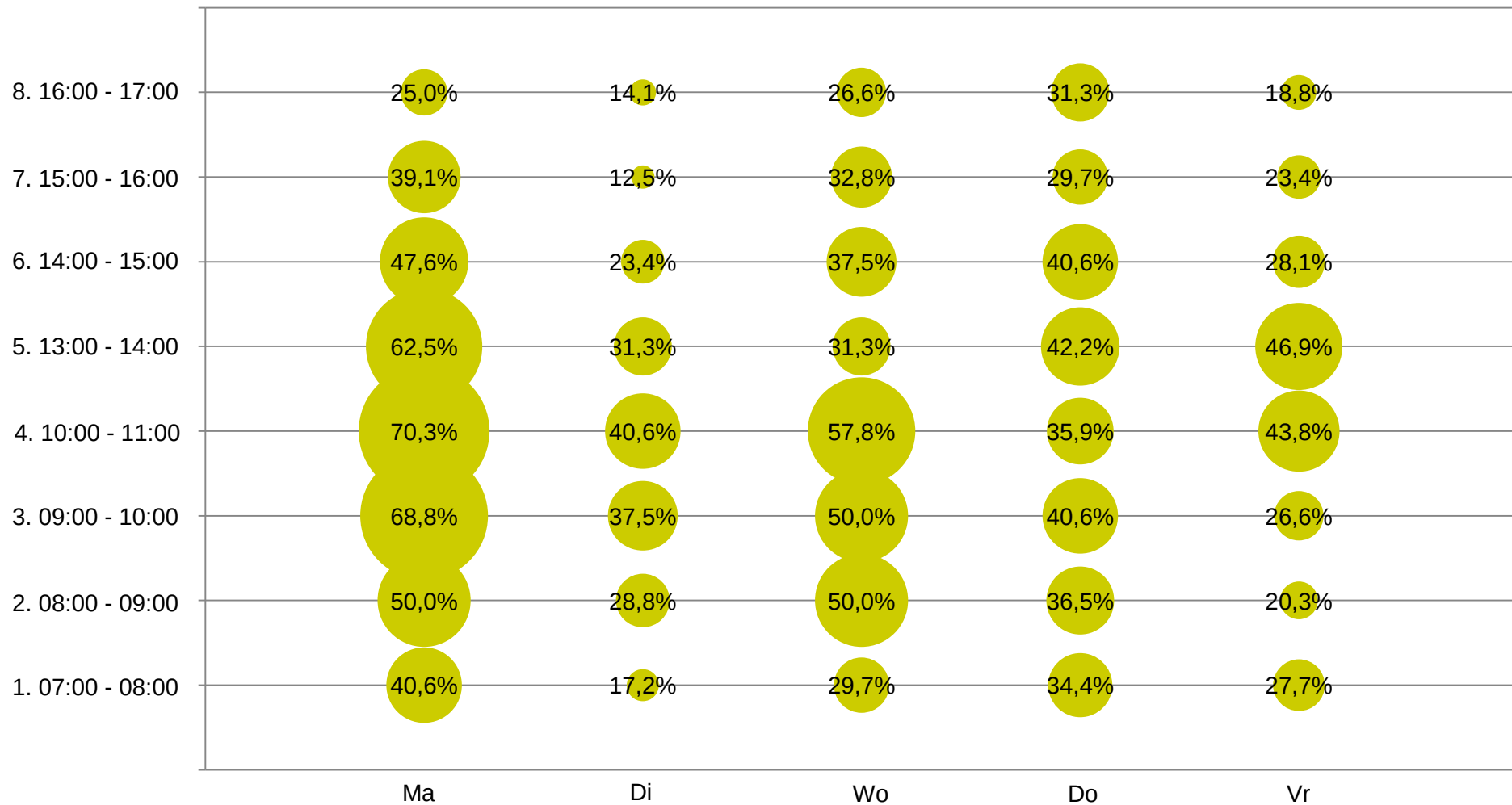
2.1.2 Piek en dal

Het onderstaande staafdiagram geeft inzicht in de hoogst (piek) en laagst (dal) gemeten bezettingsgraad, in aantal werkplekken en percentages.



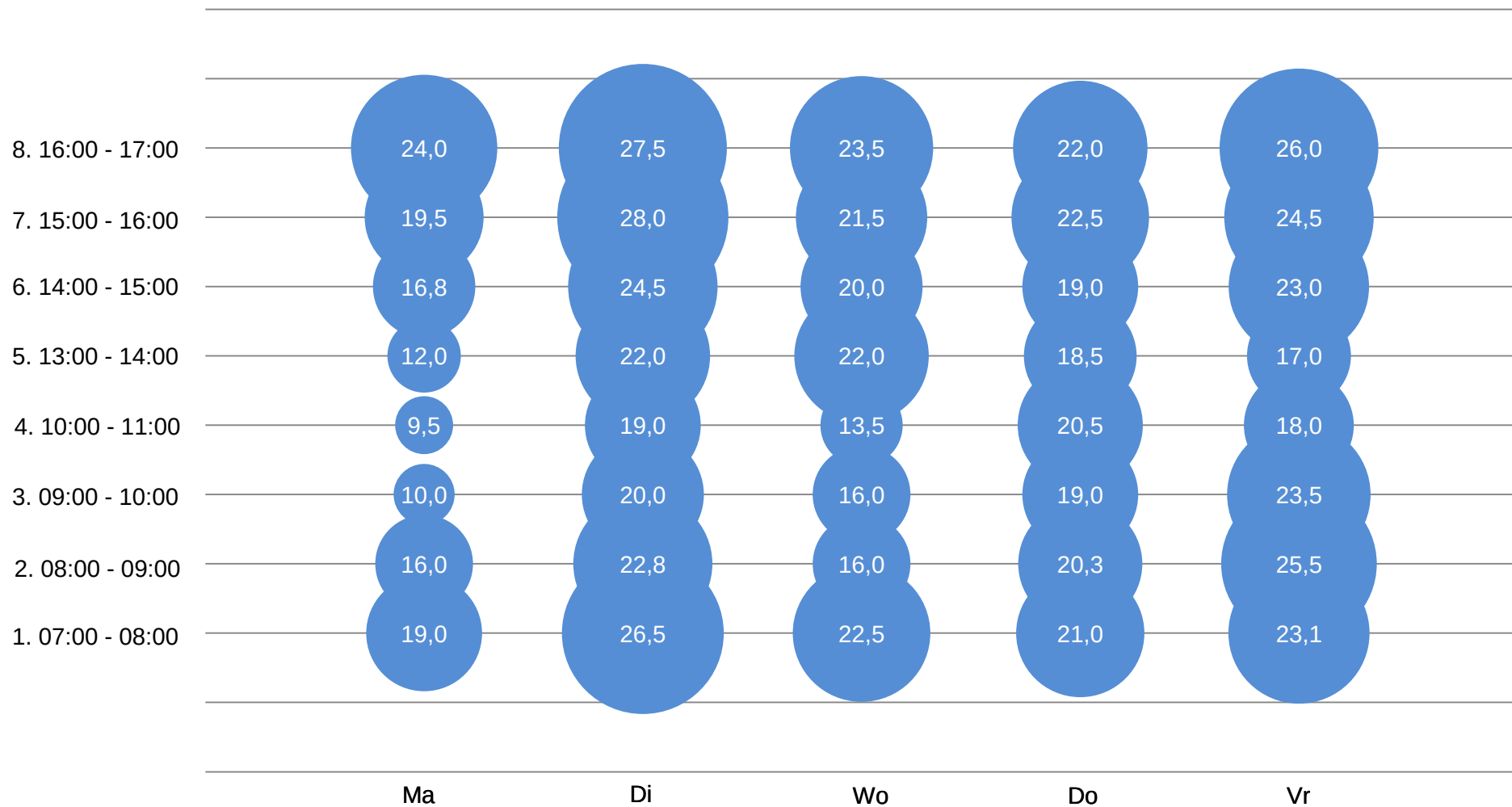
2.1.3 Per meetmoment - bellengrafiek

De bezettingsgraad per meetmoment wordt weergegeven met behulp van bellen. Hoe groter de bel, hoe hoger de gemiddelde bezettingsgraad. Daarnaast is het mogelijk om de verschillende dagen met elkaar te vergelijken.



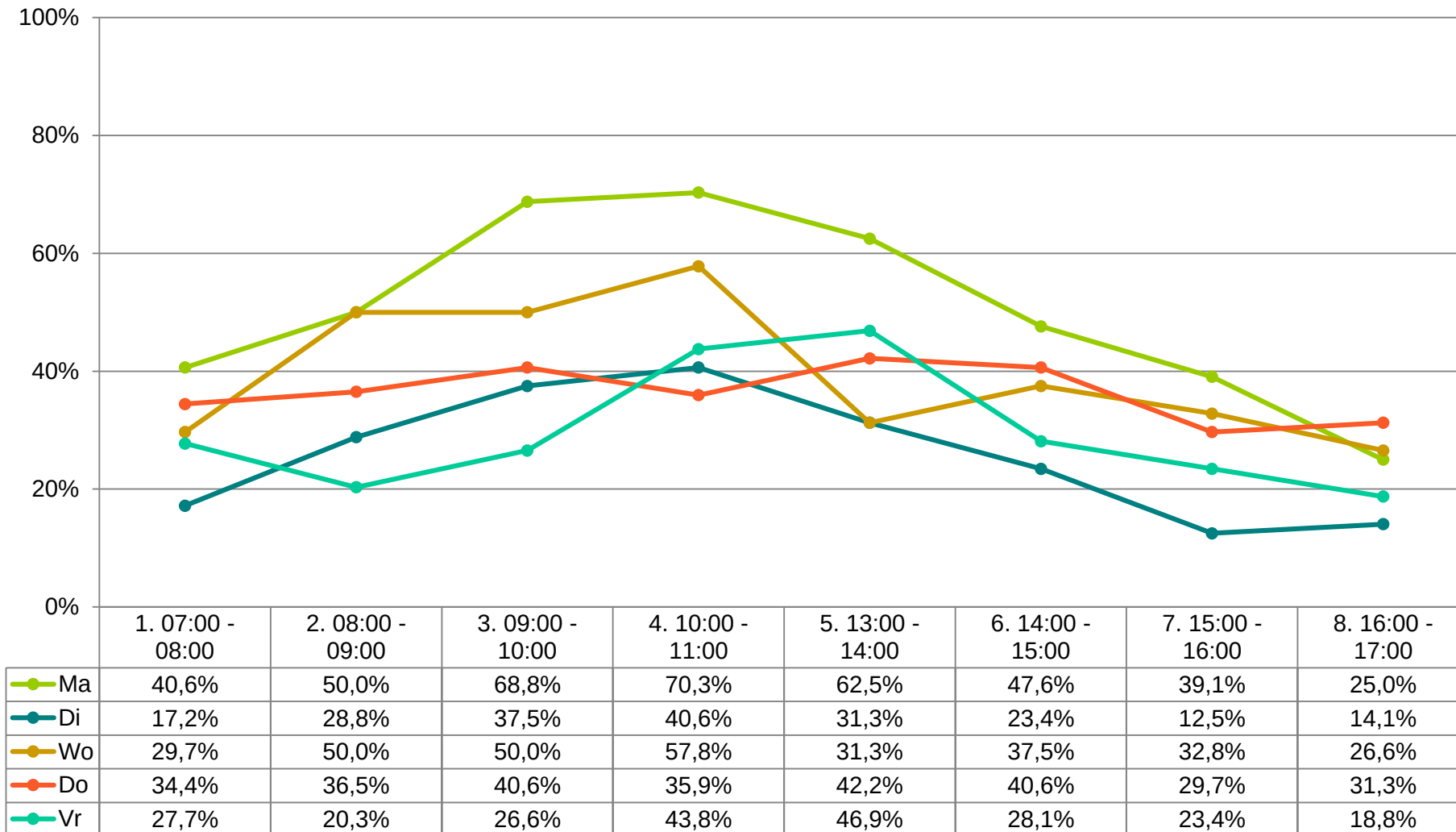
2.1.4 Per meetmoment beschikbaar - bellengrafiek

Het aantal beschikbare werkplekken 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 - lijndiagram

Met behulp van een lijndiagram wordt het verloop van de gemiddelde bezettingsgraad per dag gevisualiseerd. Dit diagram bevat dezelfde gegevens als voorgaande bellengrafiek, maar geeft door zijn vorm een beeld van de verhouding en het verloop tussen de verschillende werkdagen.



2.1.6 Per etage

De werkplekken zijn verdeeld over verschillende etages. Onderstaande tabel geeft inzicht in de gemiddelde bezettingsgraad per etage. Om deze bezettingsgraad in een context te kunnen plaatsen, is dit aangevuld met de omvang uitgedrukt in aantal werkplekken.

Etage	Aantal werkplekken	Gemiddelde bezettingsgraad	Gemiddeld aantal werkplekken bezet	Piekbezetting	Dalbezetting
Begane grond	29	34,1%	9,9	79,3%	10,3%
1e etage	3	46,9%	1,4	100,0%	0,0%
Totaal	32	35,3%	11,3	78,1%	9,4%

2.1.7 Per afdeling

Iedere werkplek is toegewezen aan een afdeling binnen de organisatie. In de volgende tabel is de omvang per afdeling weergegeven in aantal werkplekken. Dit is aangevuld met de gemiddelde bezettingsgraad uitgedrukt in percentages en aantallen.

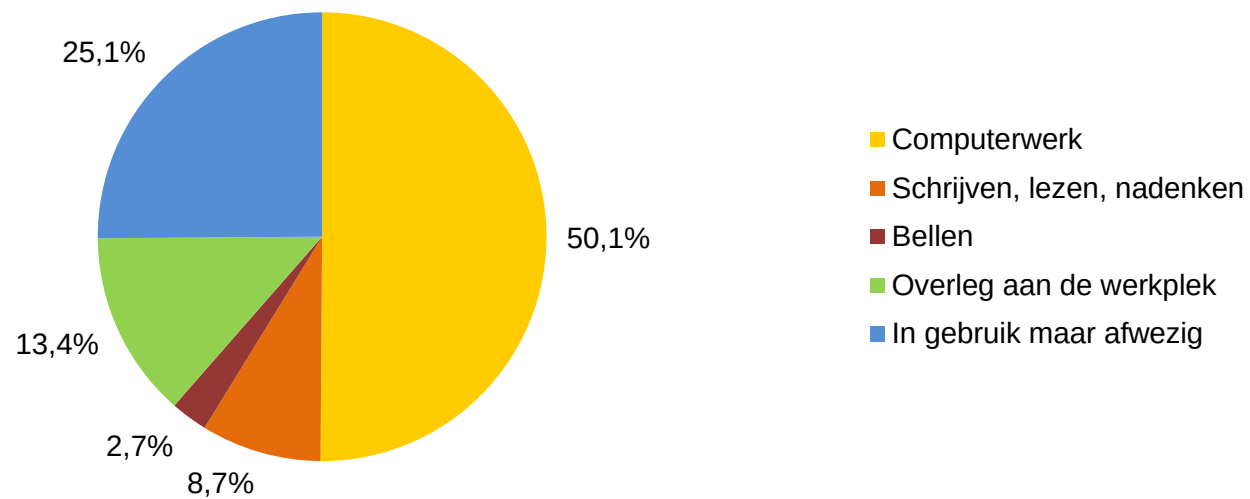
Afdeling	Aantal werkplekken	Gemiddelde bezettingsgraad	Gemiddeld aantal werkplekken bezet	Piekbezetting	Dalbezetting
Onderhoud Waterkeringen en watergangen	32	35,3%	11,3	78,1%	9,4%
Totaal	32	35,3%	11,3	78,1%	9,4%

2.2 Het gebruik

Aantal werkplekken	32
Gemiddelde bezettingsgraad	35,3%

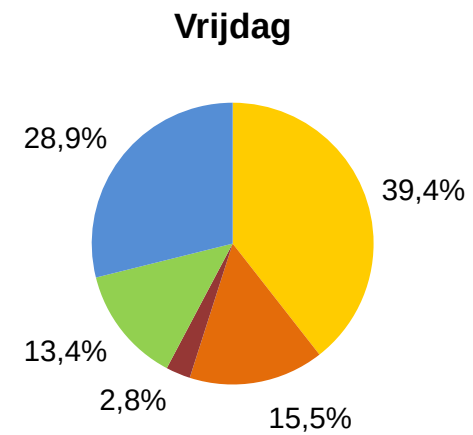
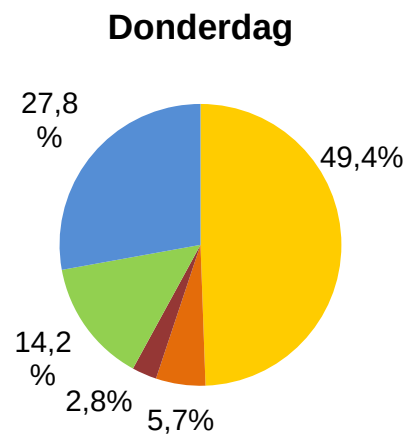
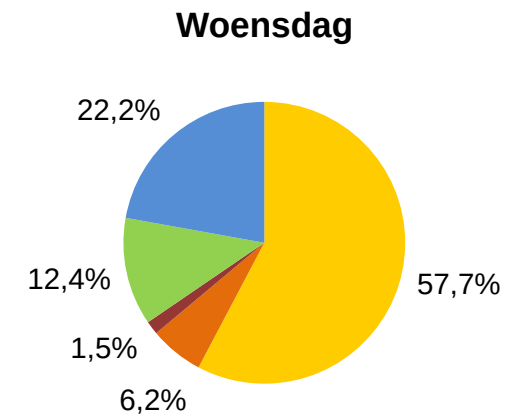
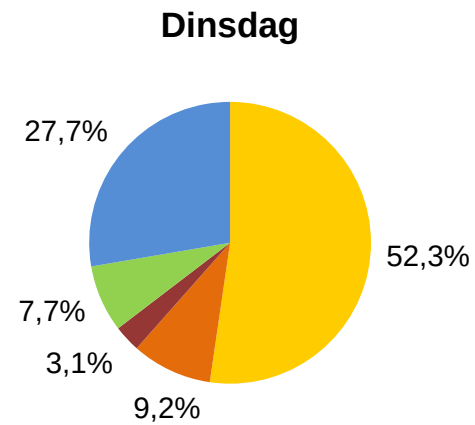
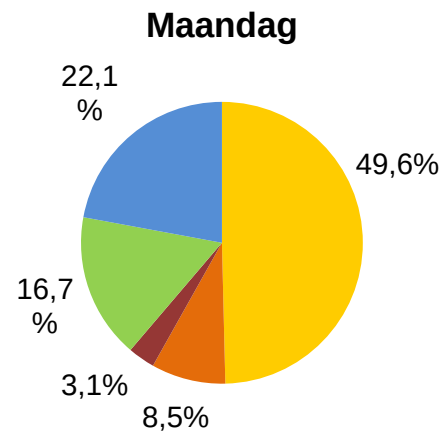
In dit deel wordt inzicht gegeven in de wijze waarop werkplekken worden gebruikt. Met behulp van cirkeldiagrammen wordt de verhouding tussen verschillende werkactiviteiten uitgedrukt in een gemiddeld percentage.

De gegevens in deze paragraaf zijn enkel gebaseerd op de bezette werkplekken.



2.2.1 Per dag

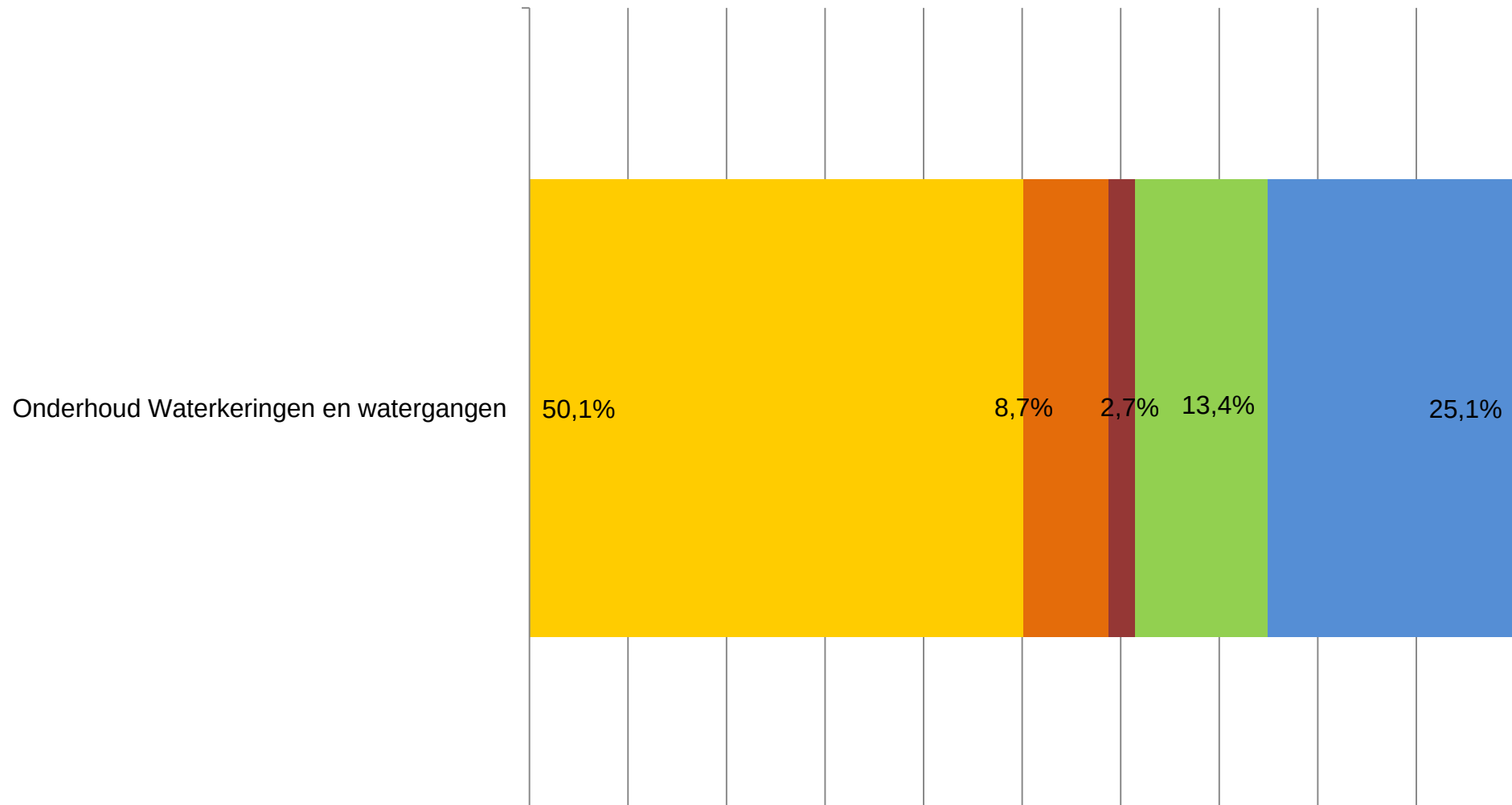
Computerwerk Schrijven, lezen, nadenken Bellen Overleg aan de werkplek In gebruik maar afwezig



2.2.2 Per afdeling

In onderstaande staafdiagram is het gebruik per afdeling weergegeven. Het geeft inzicht in de wijze waarop werkactiviteiten zich verhouden binnen een afdeling.

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



3 De overlegfaciliteiten

De gebruikers binnen de kantoorlocatie kunnen gebruik maken van diverse overlegfaciliteiten. Onderscheid wordt gemaakt tussen vergaderruimtes en vergadertafels in kantoorruimtes. Het gebruik van deze faciliteiten wordt in dit hoofdstuk inzichtelijk gemaakt.

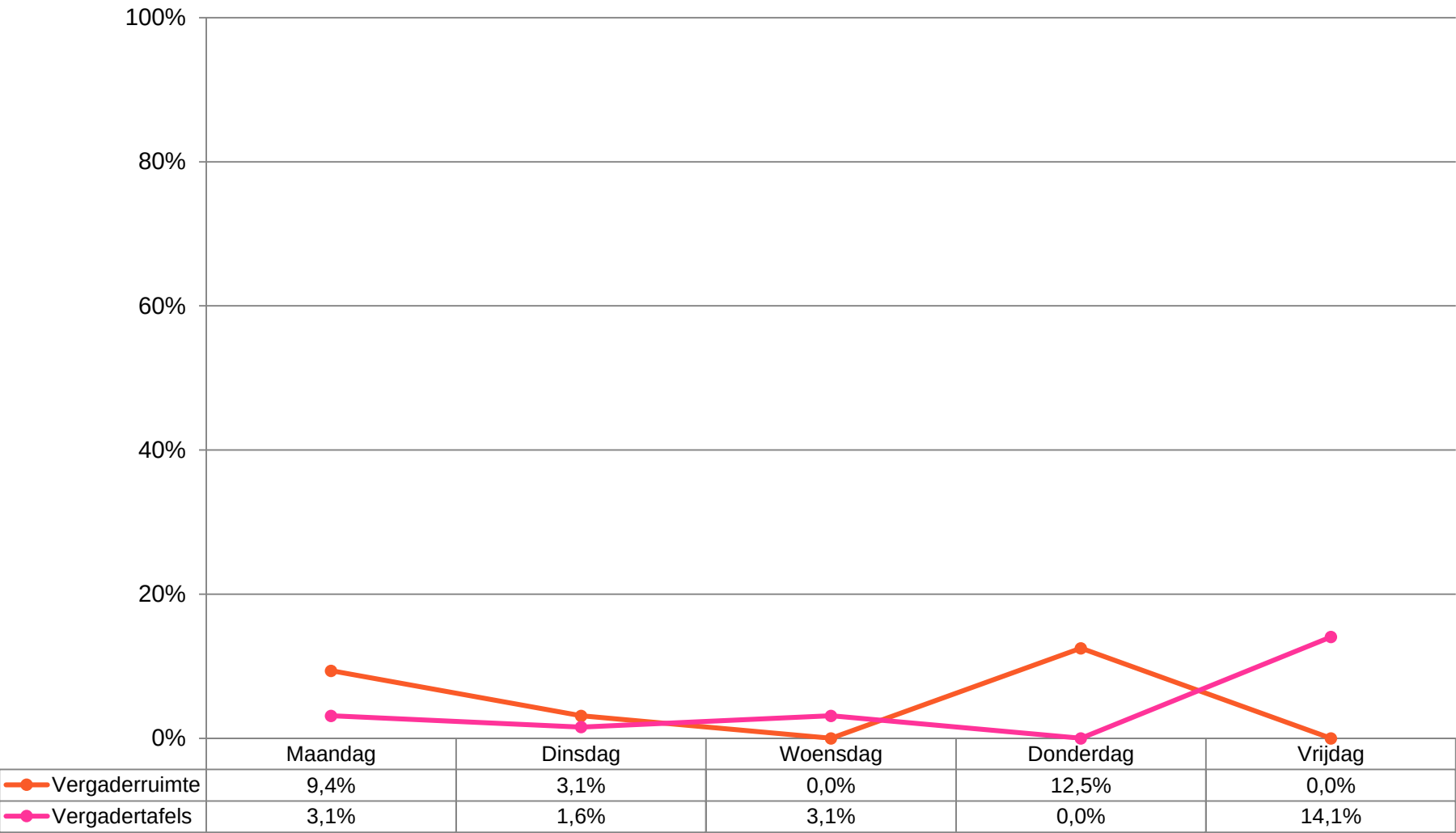
Overlegfaciliteit	Aantal	Gemiddelde capaciteit	Gemiddelde bezettingsgraad	Gemiddelde benutting	Piekbezetting	Dalbezetting
Vergaderruimte	2	9,0	5,0%	53,3%	100,0%	0,0%
Vergadertafels in kantoorruimtes	4	3,5	4,4%	48,2%	25,0%	0,0%
Totaal	6	5,3	4,6%	51,4%	33,3%	0,0%

In de volgende paragrafen is de bezetting en benutting per overlegfaciliteit opgenomen.

3.1 Bezetting per ruimtetype

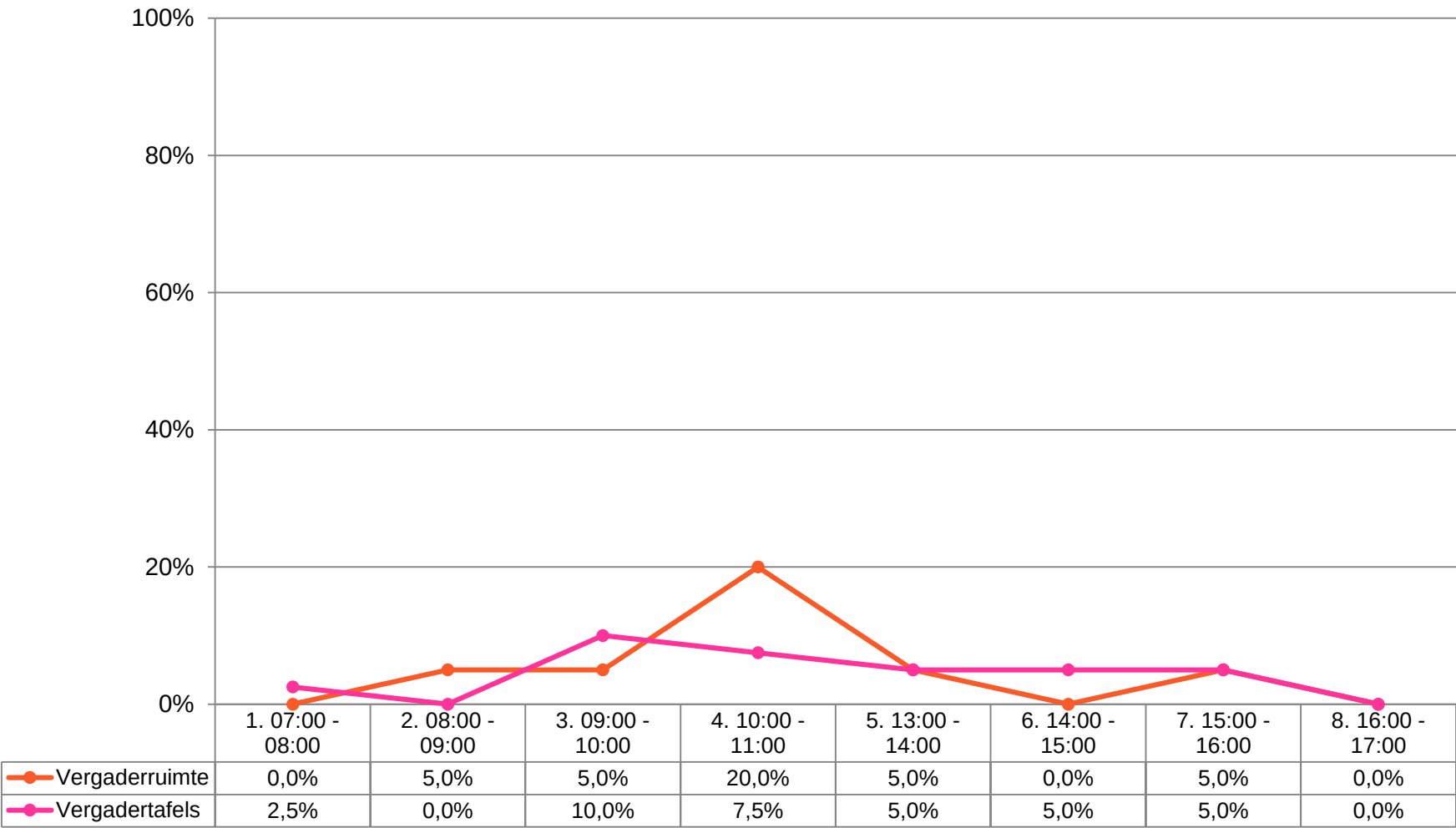
3.1.1 Per dag

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.



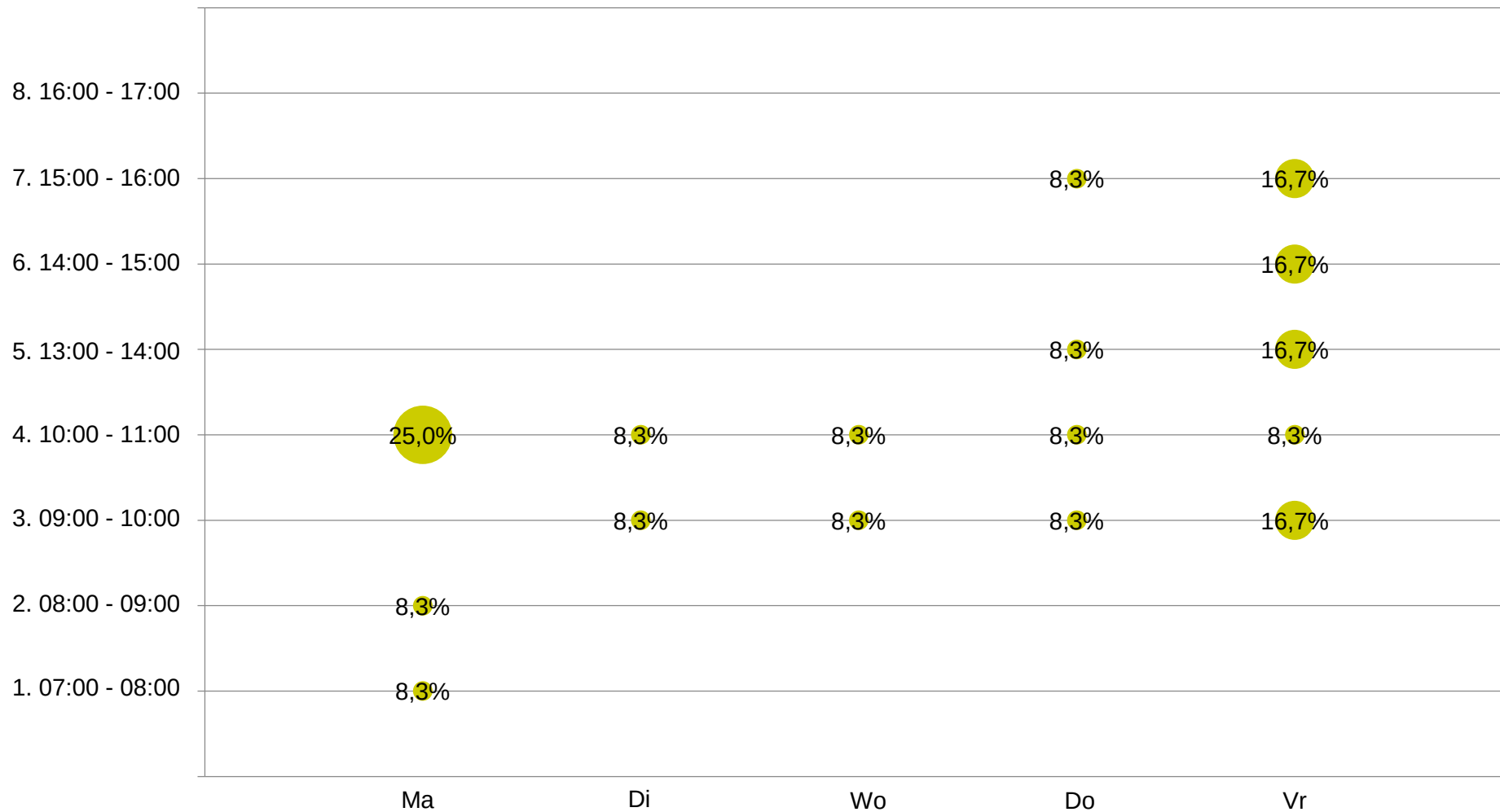
3.1.2 Per meetmoment - lijndiagram

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



3.1.3 Per meetmoment - bellengrafiek

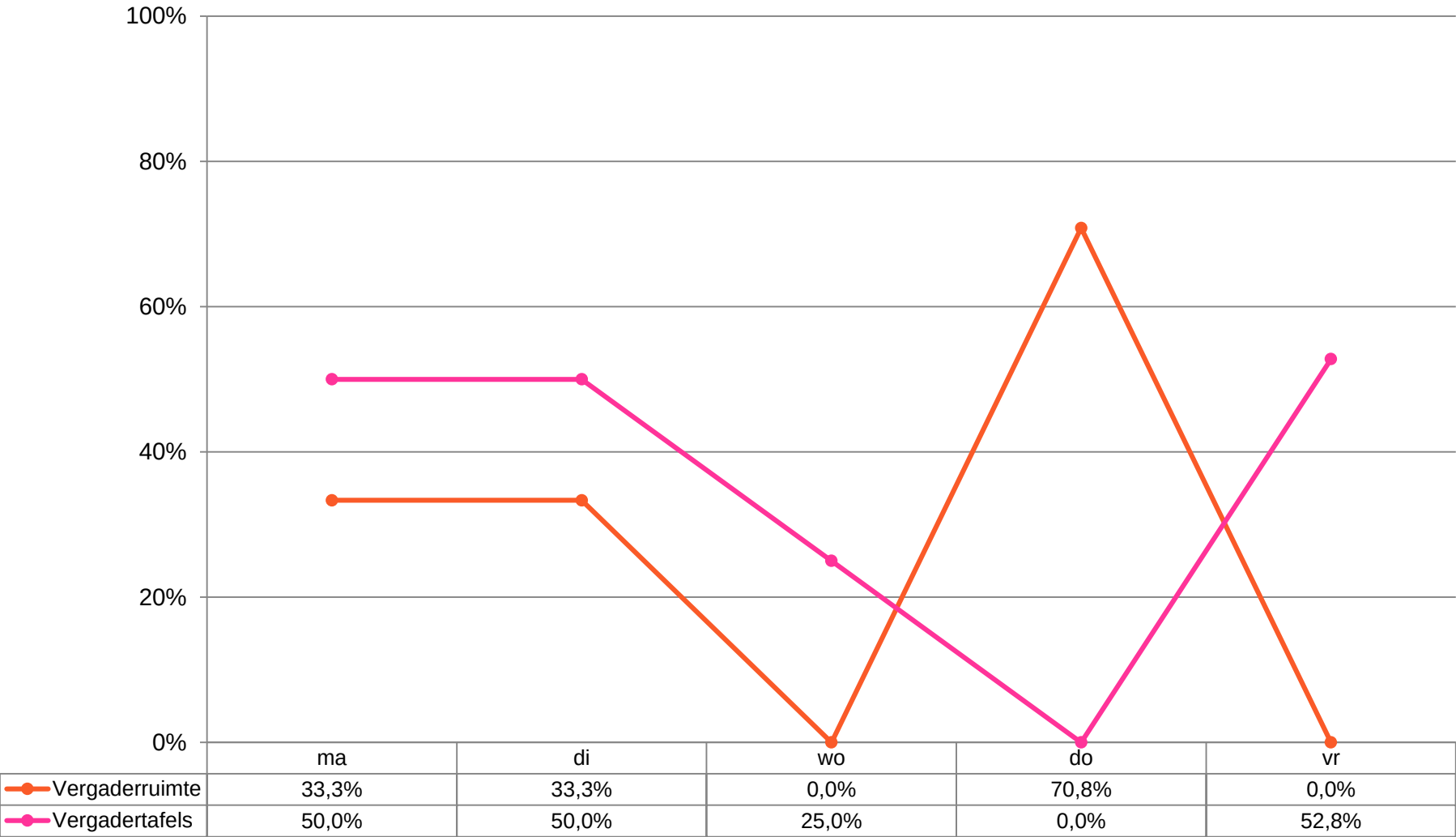
Het gebruik van de overlegfaciliteiten is met behulp van onderstaande grafiek per meetmoment inzichtelijk gemaakt. Hoe groter de bel, hoe hoger de gemiddelde bezettingsgraad. Daarnaast is het mogelijk om de verschillende dagen goed met elkaar te vergelijken.



3.2 Benutting per ruimtetype

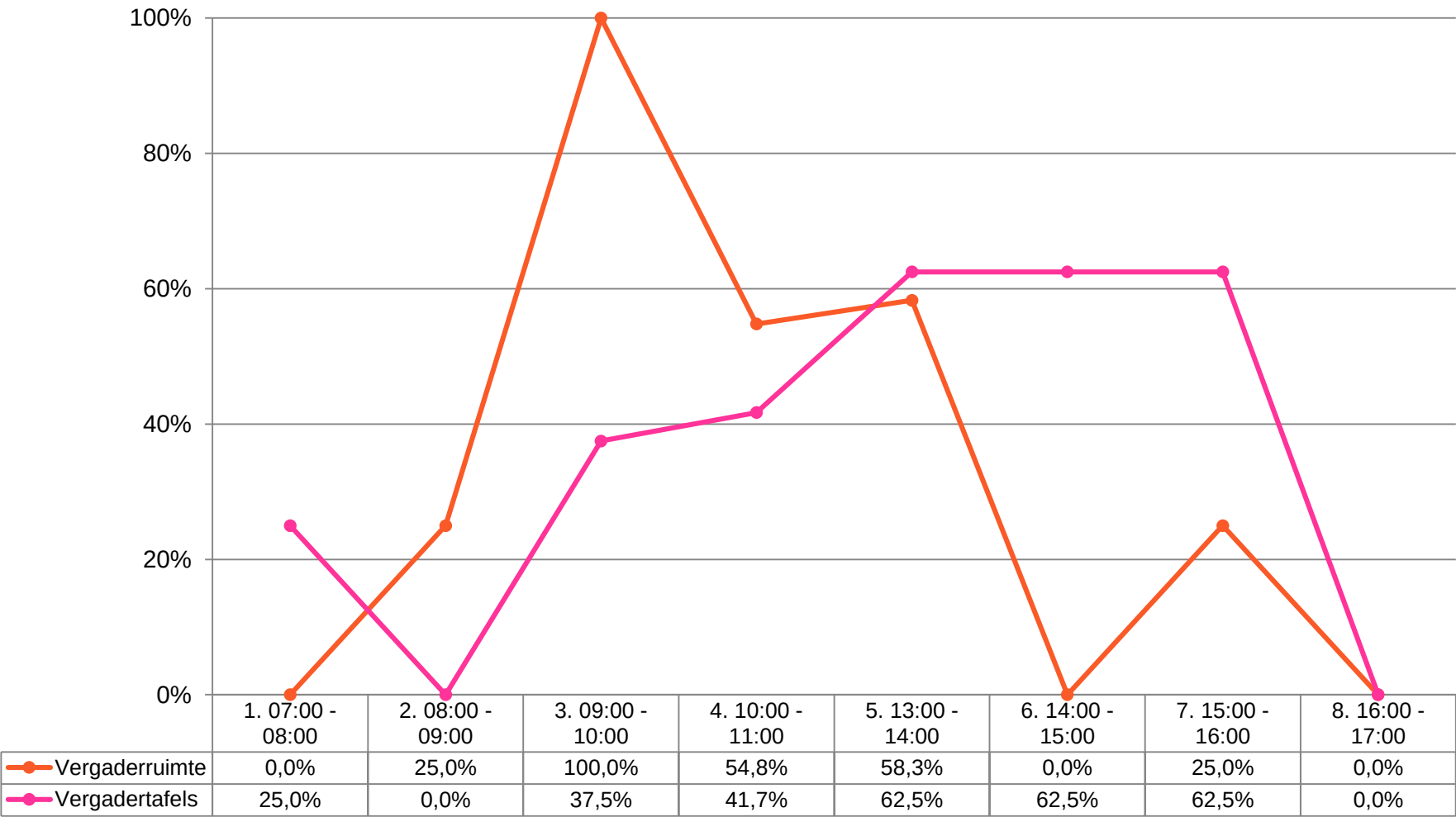
3.2.1 Per dag

Het onderstaande lijndiagram geeft per overlegfaciliteit, het verloop van de benuttingsgraad 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 Per meetmoment

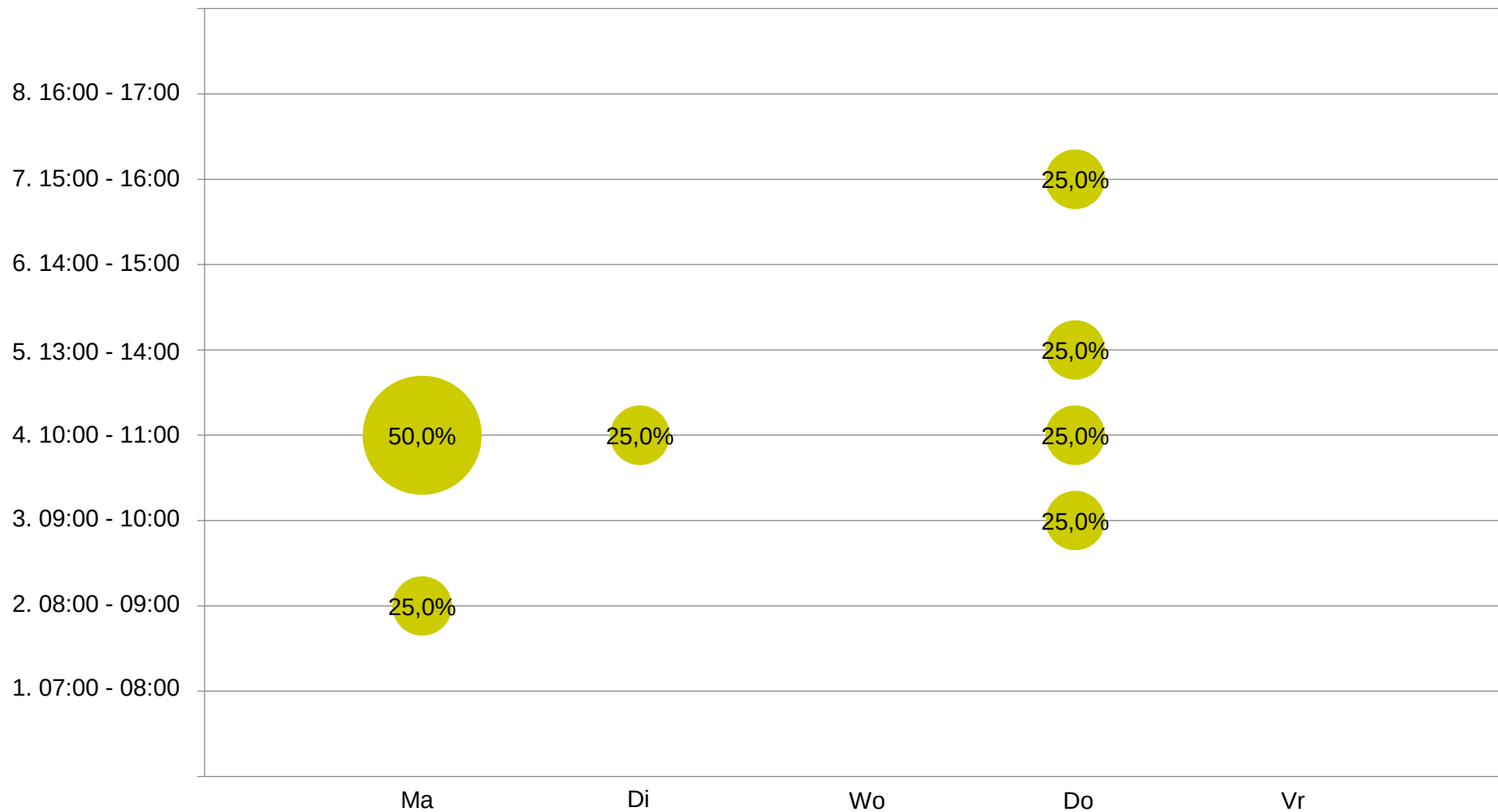
Het onderstaande lijndiagram geeft per overlegfaciliteit, het verloop van de benuttingsgraad gedurende de dag aan. Dit diagram geeft door zijn vorm een beeld van de verhouding en het verloop tussen de verschillende meetmomenten.



3.3 Vergaderruimtes

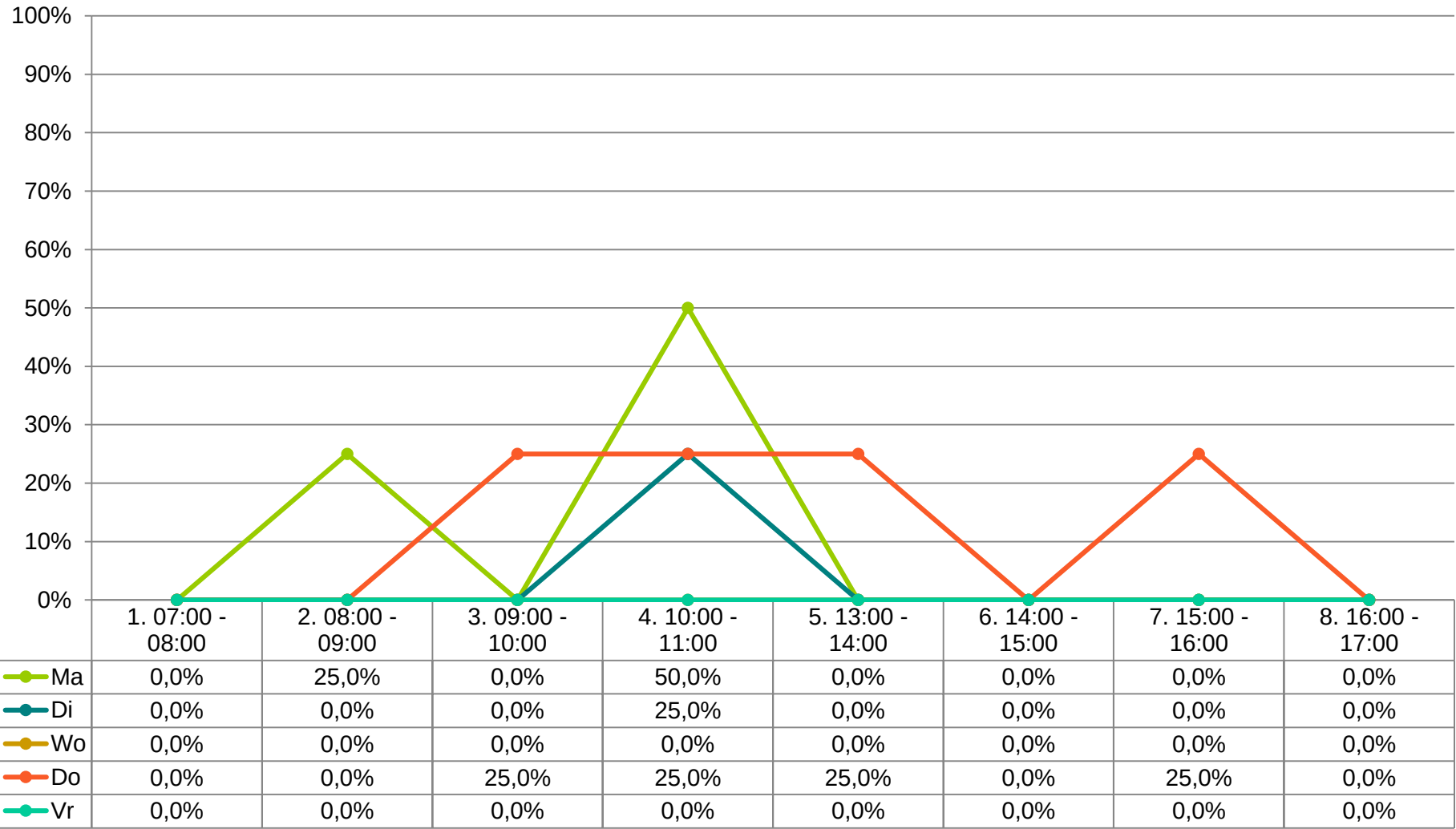
3.3.1 Bellengrafiek

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.



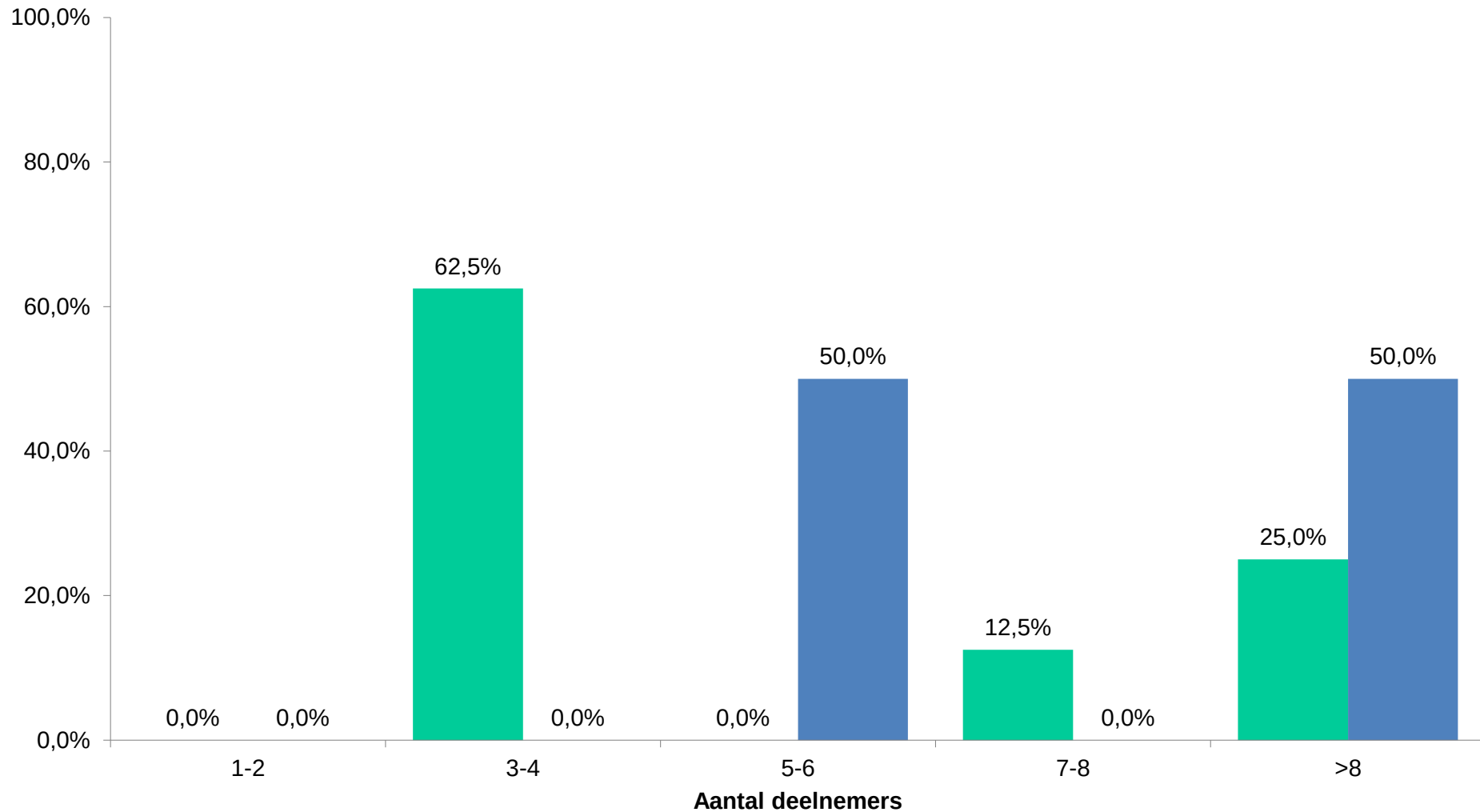
3.3.2 Lijndiagram

Met behulp van een lijndiagram wordt het verloop van de gemiddelde bezettingsgraad per dag gevisualiseerd. Dit diagram bevat dezelfde gegevens als voorgaande bellengrafiek, maar geeft door zijn vorm een beeld van de verhouding en het verloop tussen de verschillende werkdagen.



3.3.3 Groepsgrootte

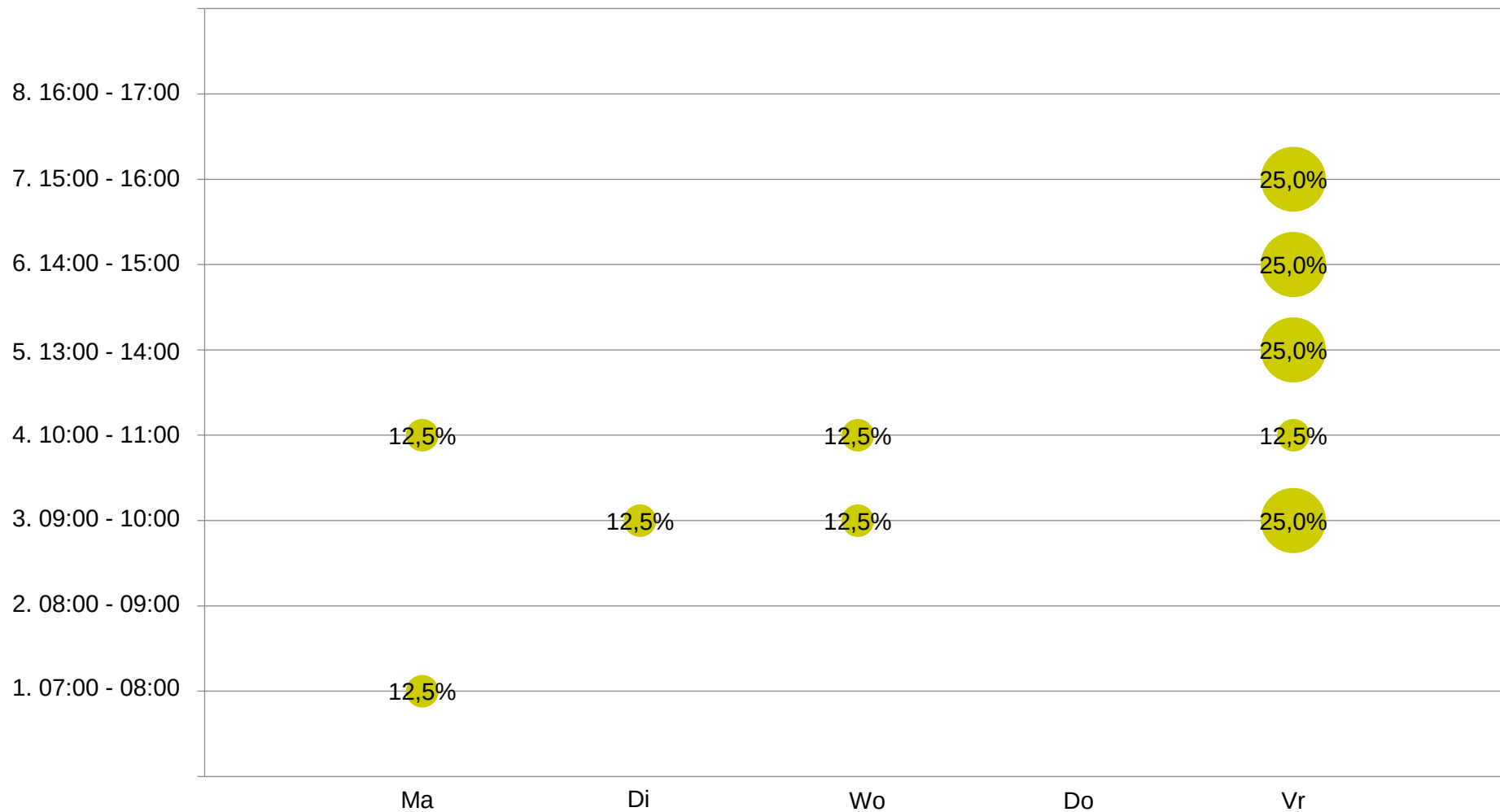
Tijdens ieder meetmoment is het aantal gebruikers van vergaderruimtes vastgelegd. De verdeling van de gemiddelde groepsgrootte is in onderstaande grafiek weergegeven. Daarnaast is de grootte van de aangeboden vergaderruimtes weergegeven.



3.4 Vergadertafels in kantoorruimtes

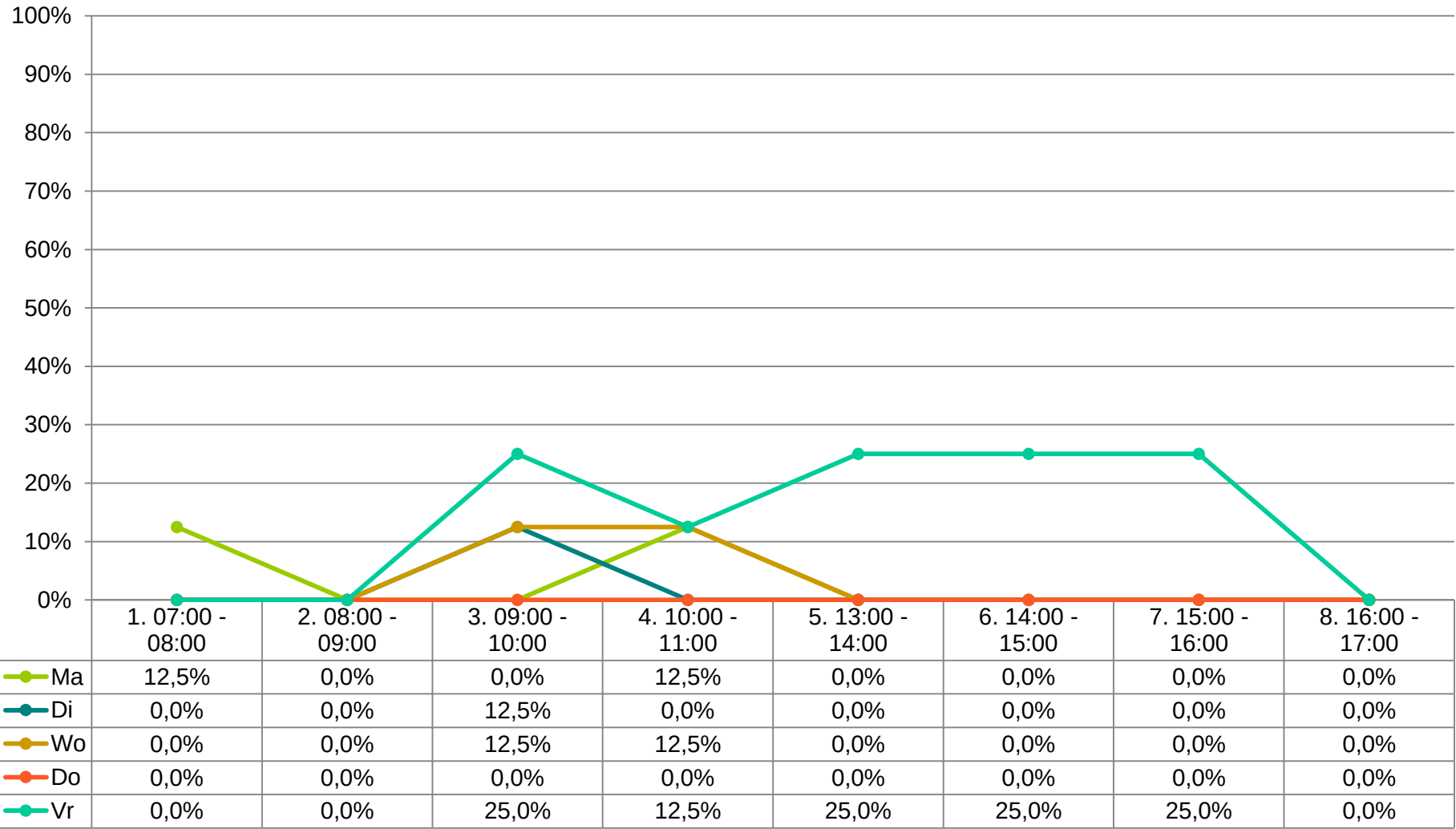
3.4.1 Bellengrafiek

Het gebruik van de vergadertafels 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.



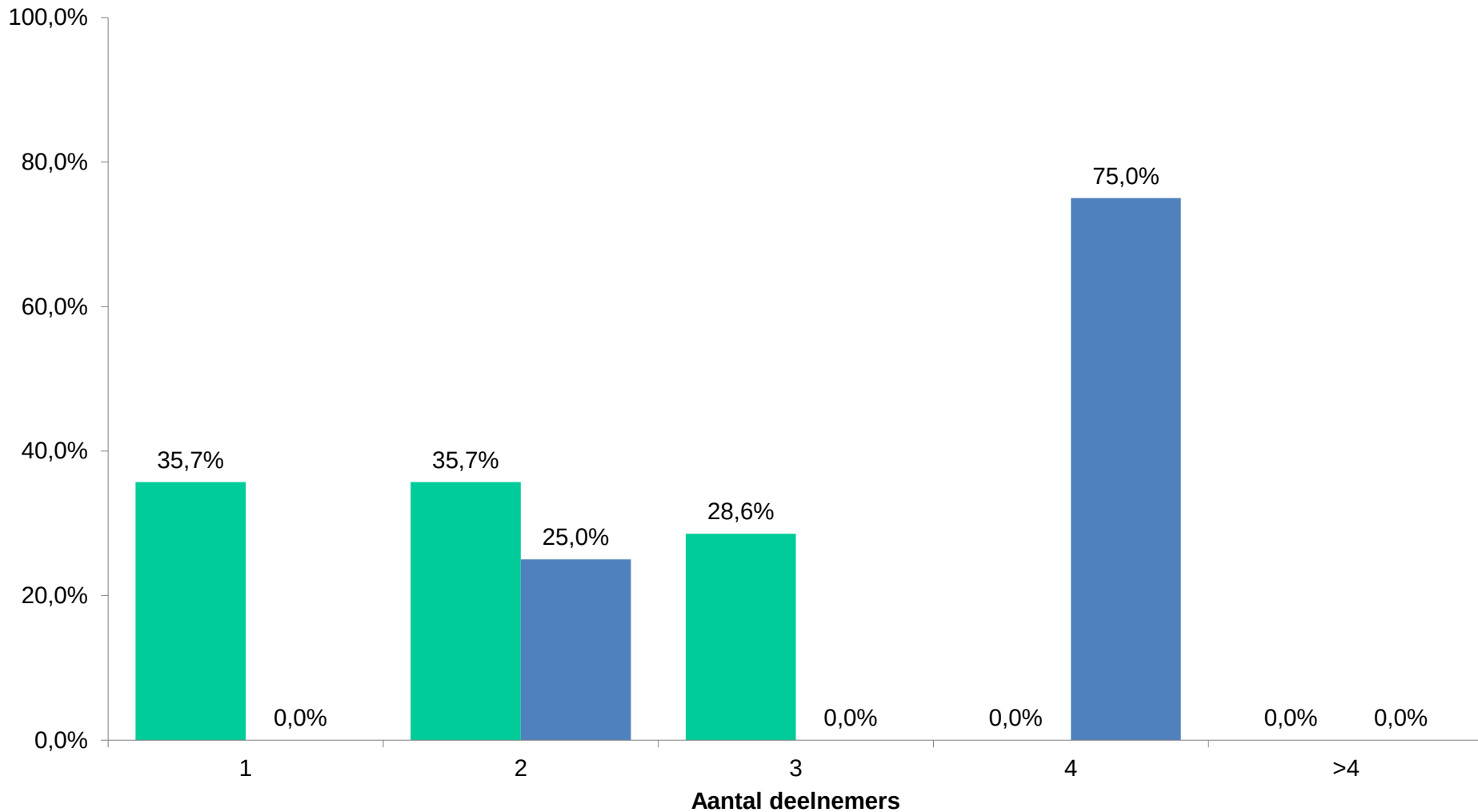
3.4.2 Lijndiagram

Met behulp van een lijndiagram wordt het verloop van de gemiddelde bezettingsgraad per dag gevisualiseerd. Dit diagram bevat dezelfde gegevens als voorgaande bellengrafiek, maar geeft door zijn vorm een beeld van de verhouding en het verloop tussen de verschillende werkdagen.



3.4.3 Groepsgrootte

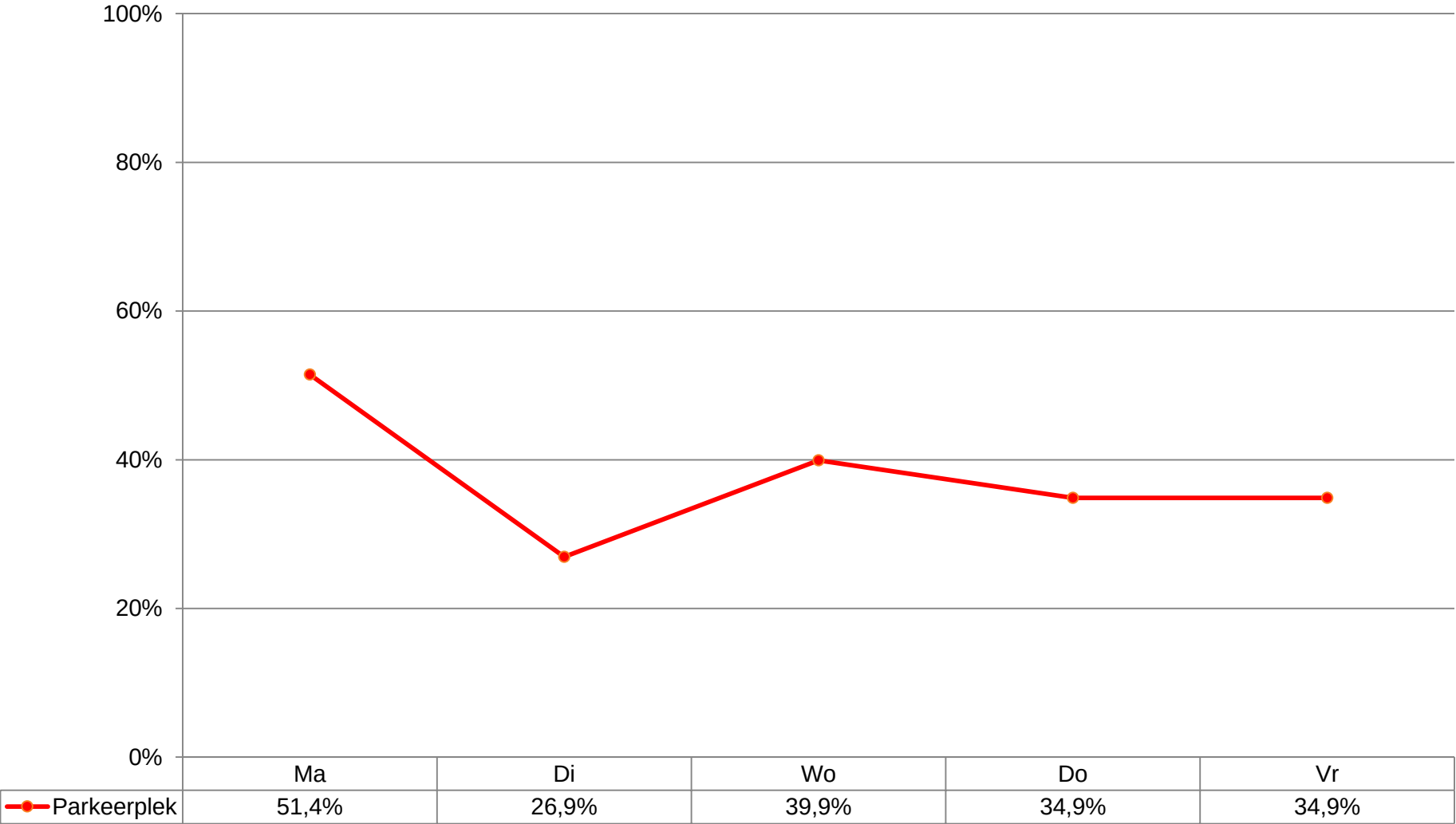
Tijdens ieder meetmoment is het aantal gebruikers van de vergadertafels vastgelegd. De verdeling van de gemiddelde groepsgrootte is in onderstaande grafiek weergegeven. Daarnaast is de grootte van de aangeboden vergadertafels weergegeven.



3.5 Parkeerplaats

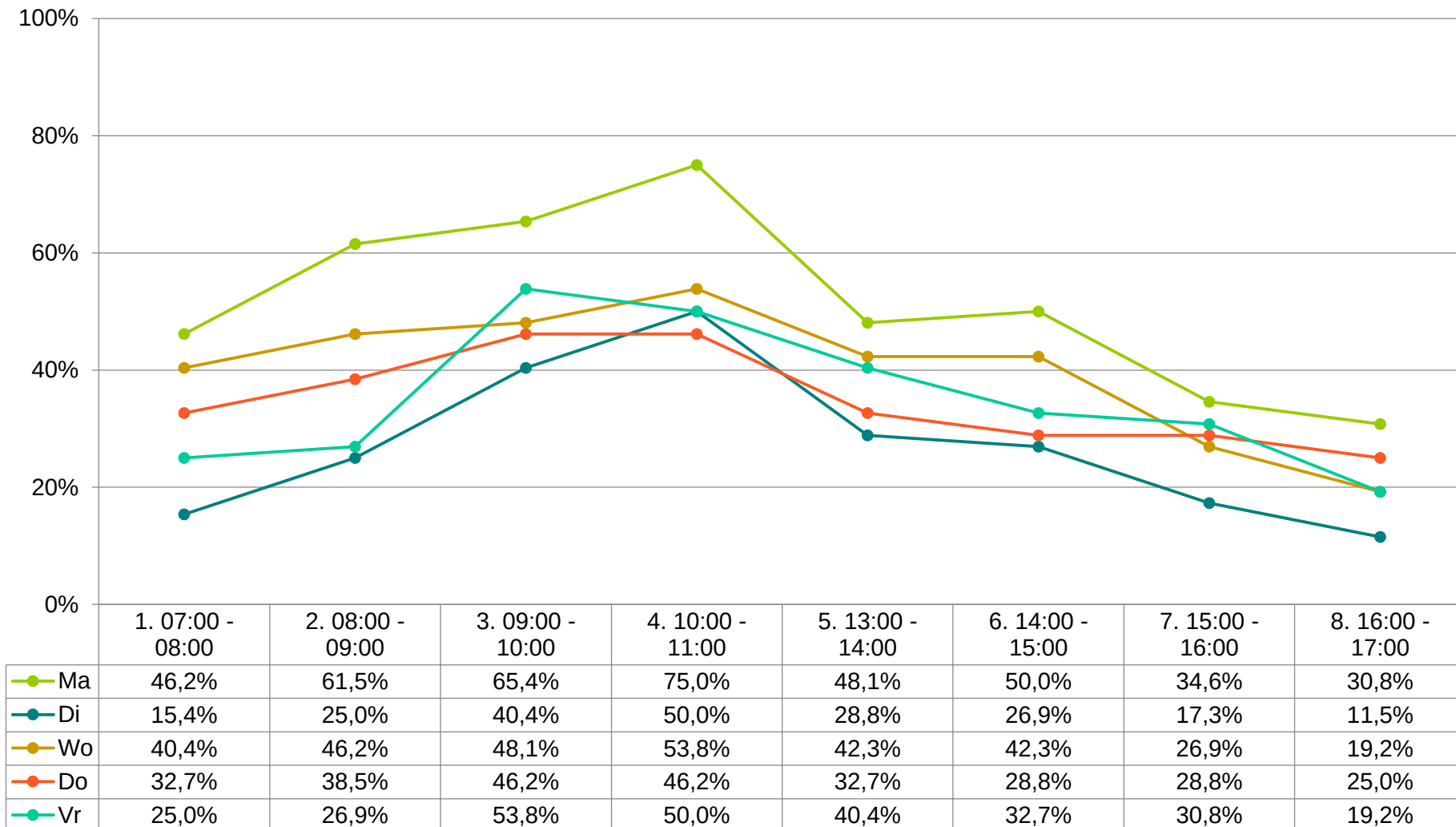
3.5.1 Lijndiagram

In onderstaande tabel is de gemiddelde benutting per dag van de parkeerplaats weergegeven.



3.5.2 Per dag per meetmoment - lijndiagram

In onderstaande tabel is de gemiddelde benutting per dag, per meetmoment van de parkeerplaats weergegeven.



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%
Hoogheemraad schap 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.

