

Het Nieuwe Werken – lusten en lasten

Wim Pullen, Center for People and Buildings, Delft

In de week van Het Nieuwe Werken zijn diverse onderzoeken verschenen over de effecten van dit fenomeen. De media aandacht leidt tot stevige retoriek bij de het onder de aandacht brengen van HNW. Maar duidelijkheid ontbreekt, vooral door tegengestelde onderzoeksresultaten krijgt HNW daardoor het karakter van een hype. Als het Nieuwe Werken echt belangrijker is dan dat het lijkt omdat organisaties bijvoorbeeld veel geld besparen, aantrekkelijker zijn op de arbeidsmarkt of dat hun medewerkers er gelukkiger door worden, dan verdient het beter onderzoek en op zijn minst genuanceerder opschriften.

Onderzoeksresultaten

In opdracht van de ministeries van OCW en VWS) kwam **TNS NIPO** met het onderzoek *Nederland is klaar voor Het Nieuwe Werken*. OCW maakt op haar website als volgt melding van het onderzoek: *Flexibel werken maakt gelukkig* (kop) want leidt tot minder stress, minder files, hogere arbeidsparticipatie en minder beroep op kinderopvang. Liefst 85% van de respondenten vindt het een goede zaak als mensen de mogelijkheid krijgen om flexibel te werken.

Rotterdam School of Management deed onderzoek bij een lokaal kantoor van een grote software producent. Dit wijst uit dat HNW leidt tot tevredenheid bij kenniswerkers, een betere balans tussen werk en privé, een hogere productiviteit en meer bewuste aandacht voor het milieu door het terugdringen van woon-werk verkeer.

Effectory vond dat medewerkers hele dagen thuiswerken niet als prettig ervaren en zien flexplekken niet altijd zitten. Informatie-uitwisseling tussen collega's wordt minder positief beoordeeld en daalt van een 7.0 naar een 6.7. Medewerkers ervaren ook minder support: hulp aan collega's scoort in flexibel werkende organisaties een 6,9 tegen landelijk 7,7.

Ruigrok Netpanel voerde het Nationale Werkplekonderzoek uit in opdracht van newnews.nl, Primair Project en newDirections. Kop bij het bericht over het onderzoek: *De werkomgeving is overspannen!* De werknemer wil gewoon goed zijn werk kunnen doen in een prettige sfeer maar krijgt hiervoor geen ruimte. In het onderzoek kiest 68% van de respondenten voor een vaste eigen werkplek in plaats van een flexibele werkplek. 47% vindt het belangrijk om de werkplek te kunnen personaliseren.

Opvallend

Wat opvalt zijn de tegenstrijdige uitkomsten. Er worden stevige conclusies getrokken worden op basis van betrekkelijk mager onderzoeksmateriaal. In drie gevallen gaat het om enquêtes, in één geval (RSM/Erasmus Universiteit) over wetenschappelijk onderzoek maar slechts bij één bedrijf. Verder valt de tamelijk eenzijdige berichtgeving op. Men is of heel positief, of enkel kritisch. Als je over het web surft blijkt dit voor vrijwel alle berichtgeving over HNW te gelden.

Het Center for People and Buildings volgt de ontwikkelingen rond HNW met veel belangstelling. We zien dat veel organisaties overstappen of overwegen over te stappen op (een variant van) HNW. Het Nieuwe Werken is ontegenzeggelijk hot. Als we kijken naar de redenen waarom men overstapt valt dat ook goed te begrijpen. Er zijn namelijk veel argumenten pro. Om er een paar te noemen:

-
- HNW sluit aan op behoeften van de werknemer 2.0, de kenniswerker en de eisen die de netwerkeconomie aan organisaties stelt

- Aantrekkelijk werkgeverschap: Binden, boeien, bezielen van medewerkers wordt met krapper wordende arbeidsmarkt steeds belangrijker
 - Verbetering balans werk-privé
 - De tevredenheid en betrokkenheid van medewerkers stijgt
 - Het vertrouwen neemt toe en daarmee de samenwerking, flexibiliteit en veranderbereidheid
 - Minder kortdurend verzuim, minder verloop en betere en beter gedragen besluiten
 - De klanttevredenheid neemt toe
 - De samenwerking, kennisdeling en creativiteit nemen toe en daarmee het innovatievermogen en de productiviteit
 - Efficiëntiewinsten: m² ↓ km ↓ papierverbruik ↓
 - Betere afstemming intern tussen HRM, ICT, FM, Planning & Control
 - Een representatiever werkomgeving
 - Goed voor de carbon-footprint
-

Wie wil dat nou niet?

Hoewel niet allemaal even zeker als in te boeken opbrengsten lijken ze ‘ensemble’ toch zeker hout te snijden. En - en dat is mooi - op korte termijn liggen in elk geval efficiëntiewinsten en het stempel ‘Maatschappelijk Verantwoord Ondernemer’ in het verschiet.

In het enthousiasme over HNW lijkt informatie over de nadelen en risico’s enigszins onder te sneeuwen. Toch zijn er ook tegengeluiden, zoals de onderzoeken van Effectory en Ruigrok Netpanel illustreren. Hierbij een aantal van de kanttekeningen die bij HNW geplaatst worden:

-
- HNW is niet gunstig voor de sociale cohesie
 - HNW is niet geschikt voor iedereen
 - Het werk stopt nooit. Altijd bereikbaar zijn. Risico van overbelasting.
 - Eenzaamheid / vervreemding (bij vergaand doorvoeren van flexibel werken)
 - Veel mensen missen het sociale contact op het werk, volgens onderzoek dé belangrijkste arbeidssatisfier in ons land
 - Een deel van de mensen kan vrijheid niet aan. Dat kan leiden tot onderling wantrouwen.
 - Positie middelmanagement wordt lastig (waar is iedereen?). Veel weerstand bij deze groep
 - Sturen op output is lastig
 - Meer risico op stress vanwege onduidelijke afspraken
 - Problemen die medewerkers ervaren met activiteitgerelateerd werken:
Concentratie ↓ Privacy ↓ Archivering ↓
 - Minder overzicht en controle → risico nog meer bureaucratie
 - Minder spontane ontmoetingen (die creativiteit stimuleren)
 - Achterblijvers worden zwaarder belast met ad hoc klussen
 - Jonge medewerkers: leren van ervaren collega’s staat onder druk
 - Langdurig verzuim komt al een verrassing.
 - Invoering is complex, duurt lang (cultuuromslag → jaren), is kostbaar en risicovol
 - Toenemende leegstand in vastgoed: wie lost dit nu weer op?
-

Tot slot

Het is dus niet alleen zonnenschijn. Er zijn ook nadelen en risico’s. Voor uitspraken over de langetermijneffecten van HNW is het nog (veel) te vroeg. Of Het Nieuwe Werken zijn naam gaat waarmaken, valt voorlopig nog niet te zeggen. Maatvoering, zorgvuldige invoering en adequate monitoring lijken in elk geval van belang.

Wilt u een overzicht met de lusten en lasten van Het Nieuwe Werken: klik [hier](#).