



# Terugkijken en vooruitkijken op Thuiswerken

## Inhoud

1. Conclusies
2. Figuren en tabellen

**Begin maart kregen we in Nederland en dus ook Dordrechtte maken met een lockdown. Van het ene op het andere moment mochten ambtenaren van de gemeente niet meer naar het werk komen. Alleen wie niet thuis kon werken of een vitale functie had bleef op locatie werken. Een bijzondere periode met de nodige uitdagingen, waar we ook van kunnen leren.**

**Met een blik op de toekomst wil de gemeente verkennen wat de ervaringen zijn geweest de afgelopen maanden. Wat wordt de nieuwe mix tussen thuis werken en op locatie werken, ofwel hybride werken? Wat betekent dit voor de manier van werken, de voorzieningen, de indeling van het stadskantoor en overige locaties? Met welk doel komen we straks naar het werk? Dit is ook van invloed op de nieuwe locatie 'Huis van Stad en Regio'.**

**Daarom zijn vragen over de ervaringen met en opinie over thuiswerken voorgelegd aan alle ambtenaren van Dordrecht. Het Onderzoekcentrum Drechtsteden geeft de resultaten weer in deze factsheet.**

## 1 Conclusies

### Highlights uit het onderzoek



De helft van de ambtenaren heeft de afgelopen 5 maanden uitsluitend thuisgewerkt. Voor 28% is het werken vanaf de locatie noodzakelijk. Voor de anderen is in overleg thuisgewerkt én ook op locatie gewerkt.

Een meerderheid, namelijk 90% heeft in de afgelopen maanden op afstand samengewerkt, bijvoorbeeld via videobellen.

### Werken op locatie

Ruim 65% van de collega's die (deels) op locatie werken vindt dat er iets in het werken veranderd is. Zo heeft de helft meer werkdruk ervaren. De afspraken op de locatie zijn duidelijk (79%) en zijn redelijk goed gecommuniceerd (59%).

### Thuiswerken

De meerderheid (58%) heeft het thuiswerken als prettig ervaren; daartegenover staat dat 15% het niet als prettig heeft ervaren en 27% deels wel, deels niet. Het is prettig omdat men efficiënter kan werken en er geen reistijd is. Ook kan men de tijd zelf indelen en zijn privé en werk beter te combineren. Wat is minder prettig aan het thuiswerken? De drie belangrijkste redenen: er is minder contact met collega's, er ontstaat de neiging om meer te werken en het is lastig om werk met privé te combineren.

Het contact met leidinggevenden verliep soms beter, soms slechter, zo geeft 62% aan. 28% vond het contact beter verlopen.



*De projectgroep 1,5m werkplekken en dienstverlening bespreekt de resultaten van het onderzoek met management en ondernemingsraad.*



*"Wat ik nog niet kwijt kon in deze vragenlijst is dat vooral de beginperiode zeer stressvol was i.v.m. combinatie werk en lesgeven aan de kinderen."*



*"Voor het thuiswerken mogen we best een vergoeding krijgen."*

*"Uniforme afspraken over welke medewerkers weer gedeeltelijk op kantoor kunnen werken, graag beter dan nu per sector bekijken. Er zijn afdelingen (college, griffie, handhaving) die andere regels zouden kunnen hebben."*

### **Samenwerken op afstand**

Zo'n 40% van de collega's vond het samenwerken op afstand prettig en bijna 50% deels prettig, deels onprettig. De samenwerking verloopt efficiënter, er is meer structuur tijdens overleggen en iedereen is op tijd voor een afspraak. Wel mist men de (persoonlijke) contacten met collega's en informele en non-verbale kant bij het videobellen.

Zo'n 15-20% vindt dat lichamelijke en geestelijke gezondheid verbeterd zijn; daartegenover staat 40% die vindt dat deze niet verbeterd zijn. Dit is een aandachtspunt voor thuiswerkers, die voor een belangrijk deel te maken zullen hebben met de specifieke omstandigheden in de maanden maart-juni.

### **Organisatieontwikkeling**

Ongeveer een kwart van de ambtenaren heeft een positieve ontwikkeling gezien bij drie doelen van organisatieontwikkeling: het durven kiezen in wat we wel of niet doen, het samenwerken dwars door de organisatie en het werken aan een duidelijk gezamenlijk doel. Dit zijn ook de punten waar men meer aandacht/ontwikkeling in wil zien, samen met sterk leiderschap. Het durven kiezen in wat we wel of niet doen is het belangrijkste. Hier zit ook een verband met de ervaren werkdruk.

### **Vooruitkijkend naar de toekomst**

Voor bijna 75% van de ambtenaren is het hybride werken prettig. De ideale verhouding tussen thuiswerken en op locatie werken is gemiddeld exact 50%. Ongeveer de helft wil 40% of minder op locatie willen werken, vier op de tien wil 60% op locatie willen werken en 15% meer. We moeten hierbij bedenken dat deze vraag niet is ingevuld door de 28% van de ambtenaren die geen keuze hebben omdat ze hun werk op locatie moeten uitvoeren (balie bijvoorbeeld). Daarnaast is belangrijk te realiseren dat veel ambtenaren parttime werken en voorheen vaak ook al een dag in de week thuiswerkten. 50% op locatie werken betekent in de praktijk voor een full-timer dan ongeveer 2 dagen op kantoor.

Belangrijkste redenen om thuis te werken zijn de reistijd en minder afleiding (efficiënter werken). De directe contacten met collega's en het kunnen sparren met collega's zijn de belangrijkste redenen om op locatie te werken.

De meerderheid (68%) vindt dat spelregels als men weer naar de locatie mag duidelijk. En een meerderheid (71%) wil blijven videobellen.

Wat heeft men nodig als het hybride werken de norm wordt?

1. Een betere thuiswerkplek
2. Flexibiliteit over wanneer je thuiswerkt of op locatie
3. Hulpmiddelen (zoals mobiel van het werk)

Van de leidinggevenden verwacht men: vertrouwen in het functioneren en een duidelijk afstemming binnen het team.

### **Interne communicatie**

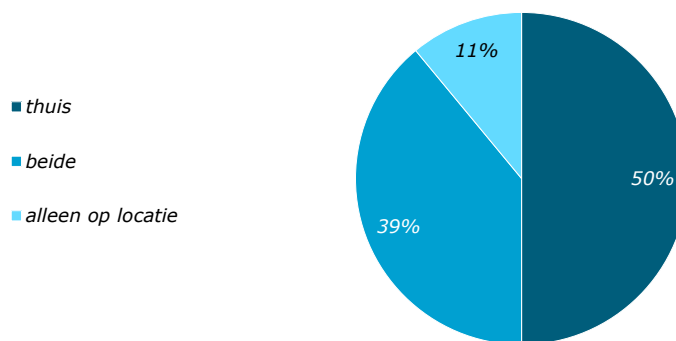
Email is voor 60% van de ambtenaren het belangrijkste middel voor interne communicatie. Daarnaast kijkt 61% (tenminste) één keer per dag op SID. De digitale nieuwsbrief Binnen Dordt wordt door 36% altijd en door 54% soms gelezen, maar is niet hét belangrijkste middel voor interne communicatie. Men leest het liefst over praktische zaken zoals thuiswerken en ICT en de opgaven waaraan gewerkt wordt.

### **Leidinggeven op afstand**

De meerderheid van de leidinggevenden (59%) heeft het contact met de medewerkers als prettig ervaren. 65% heeft het gevoel gehad dat er voldoende aandacht voor medewerkers is geweest; daartegenover staat dat 20% niet het gevoel had voldoende aandacht te hebben kunnen geven. Het was vooral een uitdaging om zicht te houden op hoe het met de medewerkers gaat en de betrokkenheid binnen het team te houden. Leidinggevenden wensen een richtlijn vanuit de organisatie over hoe om te gaan met het hybride werken.

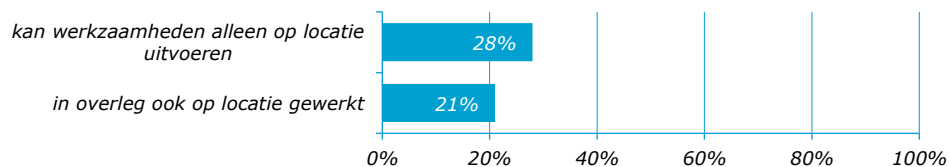
## 2 Figuren en tabellen

Figuur 1 Waar heb je de afgelopen 5 maanden gewerkt?

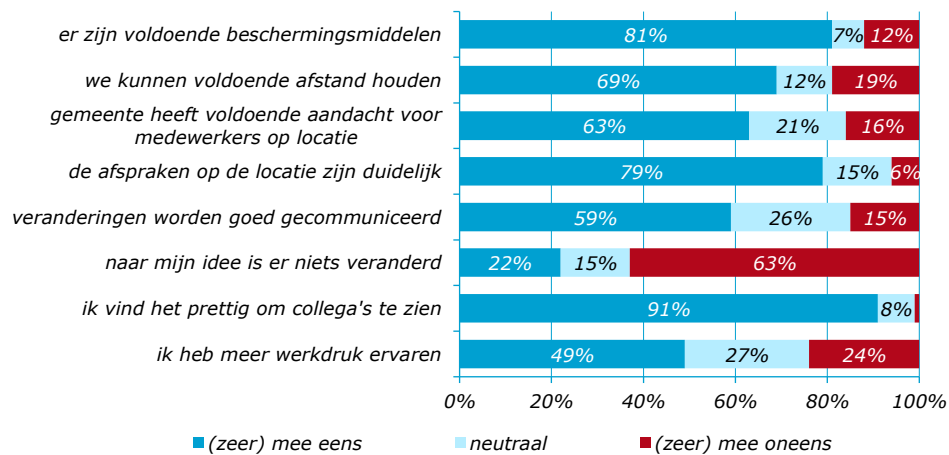


### Werken op locatie

Figuur 2 Waarom (ook) op locatie gewerkt?

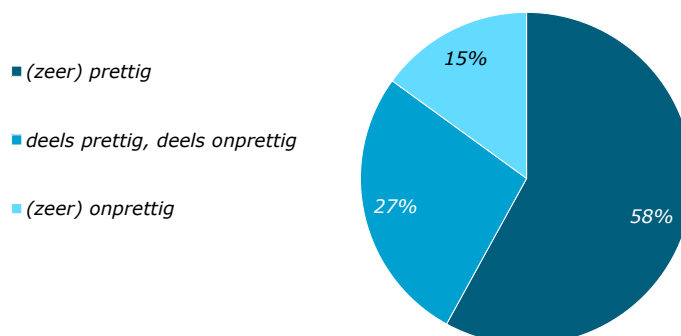


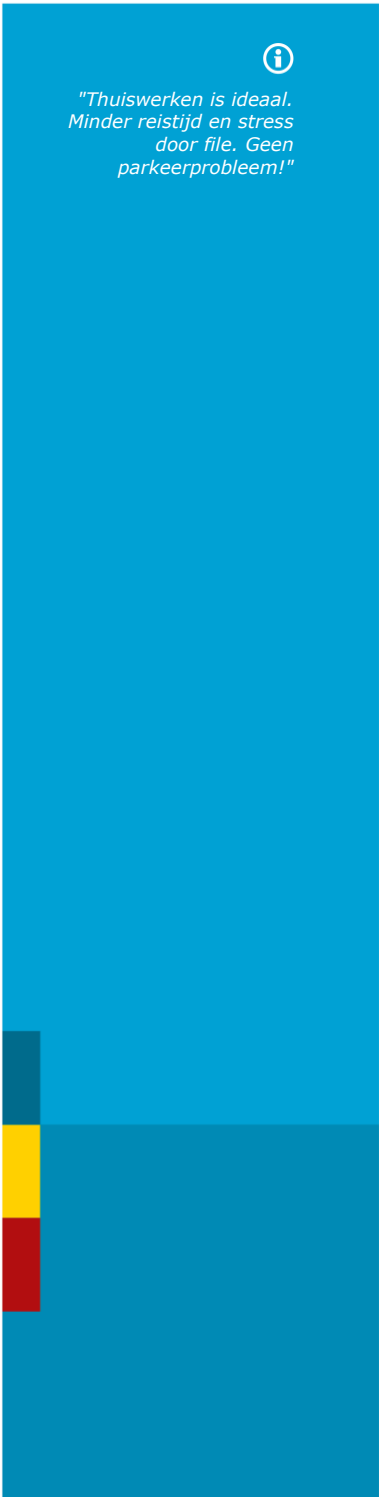
Figuur 3 Stellingen over werken op locatie



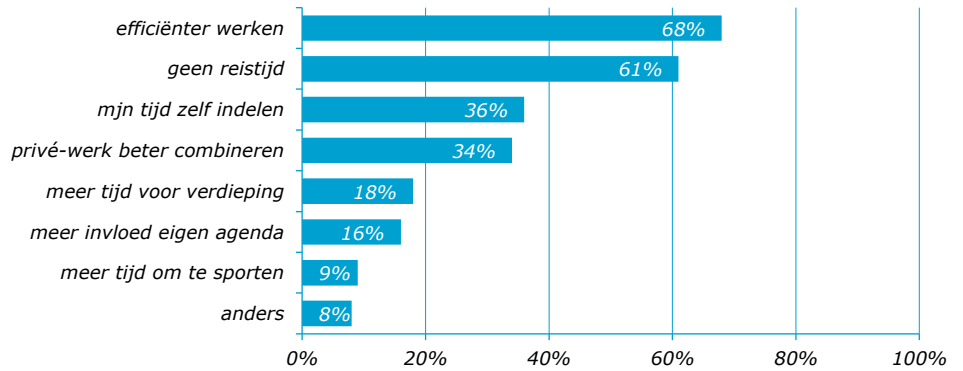
### Thuiswerken

Figuur 4 Hoe heb je in het algemeen het thuiswerken ervaren?



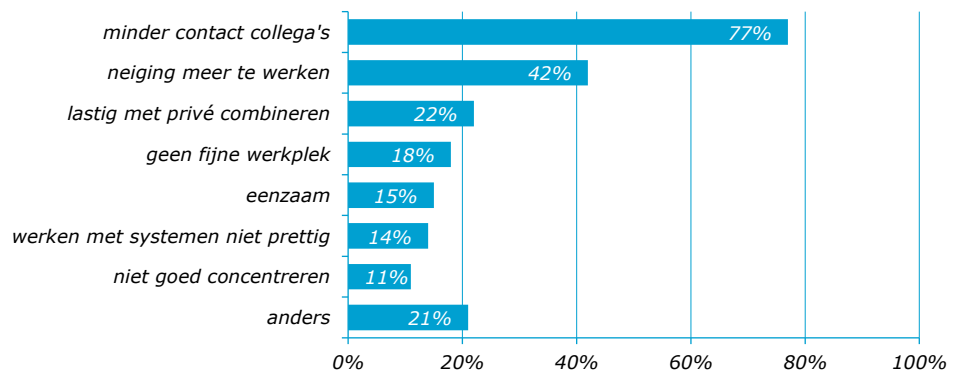


Figuur 5 Wat vond je prettig aan thuiswerken? (in percentage van thuiswerkers)



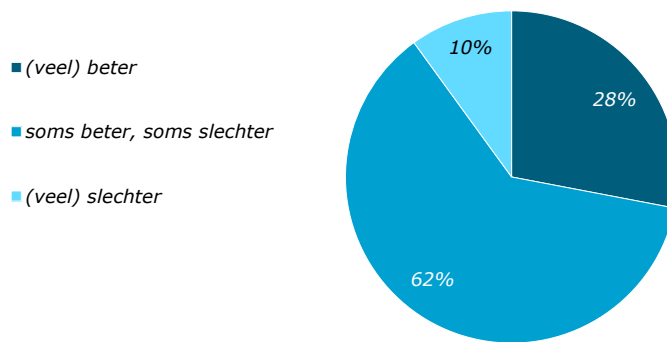
Anders: rustiger, minder afleiding: 5%

Figuur 6 Wat vond je minder prettig aan thuiswerken? (in percentage van thuiswerkers)



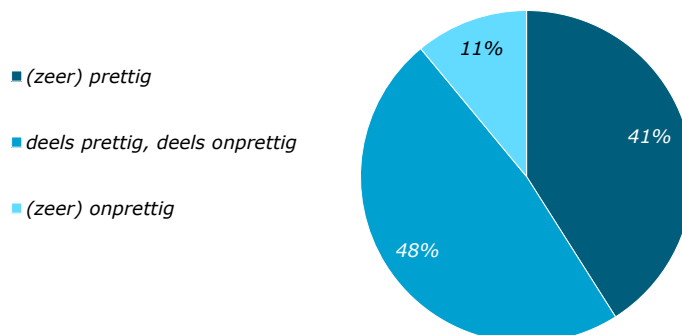
Anders: overleg via MS Teams is anders dan op kantoor: 3%; geen goede voorzieningen: 3%; mis contacten: 2%; kost meer energie: 2%

Figuur 7 Hoe verliep het contact met jouw leidinggevende i.v.m. hoe het normaal gaat? (in percentage van thuiswerkers)

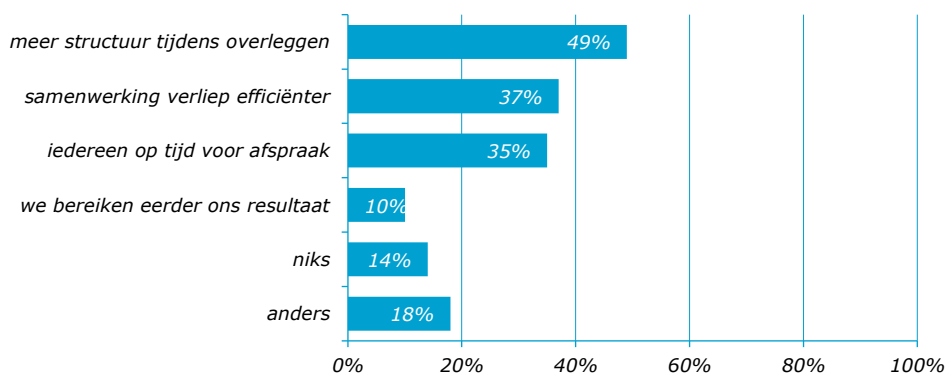


**Samenwerken op afstand**

Figuur 8 Hoe heb je in het algemeen de samenwerking met collega's op afstand ervaren?

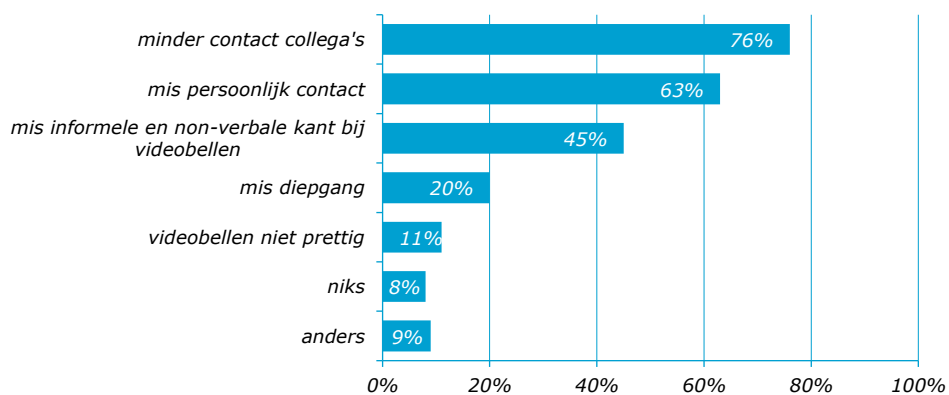


Figuur 9 Wat vond je prettig aan de samenwerking met collega's? (in percentage van thuiswerkers)



Anders: samenwerking geeft steun: 4%; collega's beter bereikbaar 2%, deels niet prettig: 2%

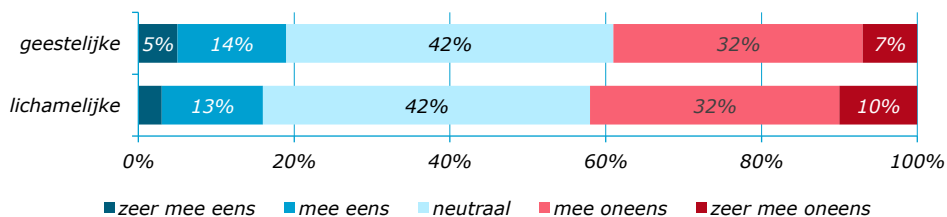
Figuur 10 Wat vond je minder prettig aan de samenwerking met collega's? (in percentage van thuiswerkers)



Anders: videobellen: 2%; mis langs kunnen lopen: 2%;

### Effect op gezondheid

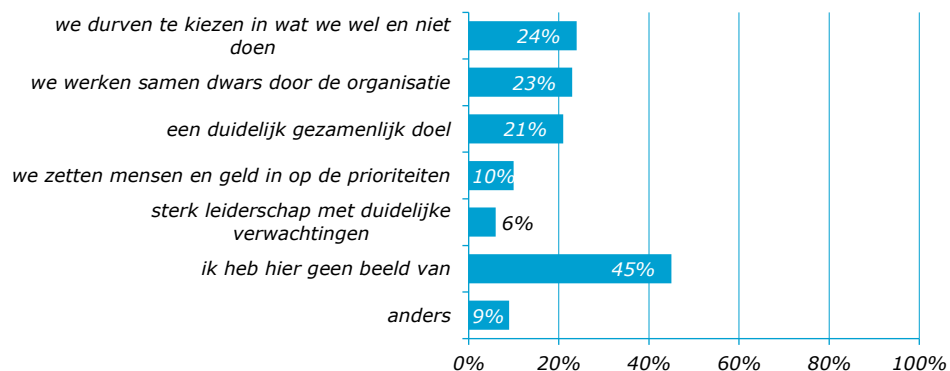
Figuur 11 Mijn gezondheid is verbeterd



Toelichting: Met lichamelijke gezondheid bedoelt men bijv. conditie, mate van fysieke klachten (zoals pijn in de rug of hoofdpijn), slaaprust  
 Met geestelijke gezondheid bedoelt men bijv. mate van stress of piekeren en in hoeverre je lekker in je vel zit en gelukkig bent.

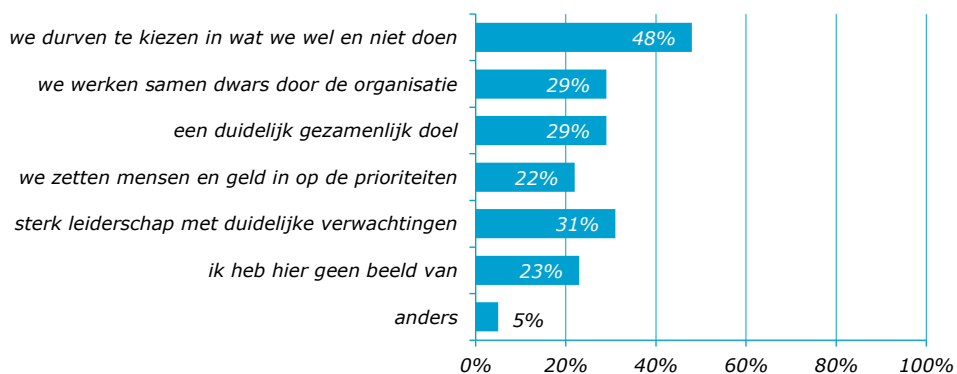
## Organisatieontwikkeling

Figuur 12 Bij welke van de onderstaande onderwerpen heb jij een positieve ontwikkeling gezien ten opzichte van de periode van voor de coronacrisis;



Anders: geen verandering gemerkt: 3%

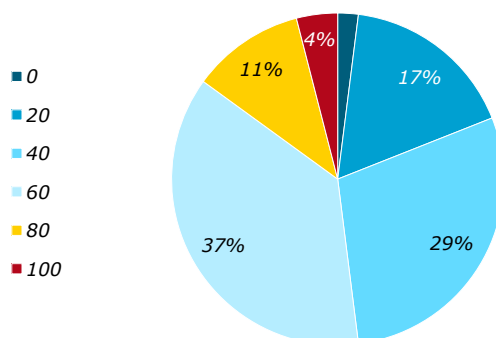
Figuur 13 Op welke van deze onderwerpen zie jij graag verdere ontwikkeling of blijvende aandacht?



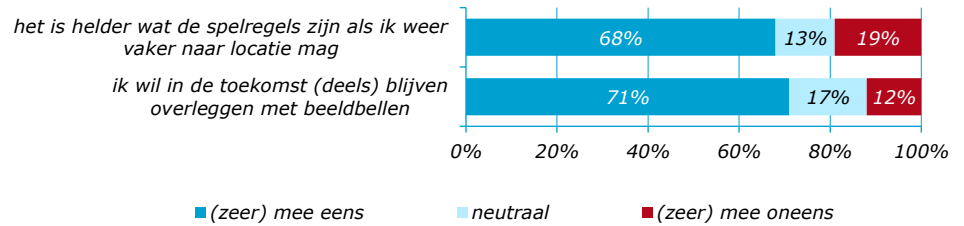
Anders: thuiswerken is meer geaccepteerd: 1%; staat los van COVID 19: 1%

## Vooruitkijkend

Figuur 14 Hoe ziet jouw ideale verdeling tussen thuiswerken en op locatie werken eruit? Wat is het ideale percentage op locatie werken? (n=175)

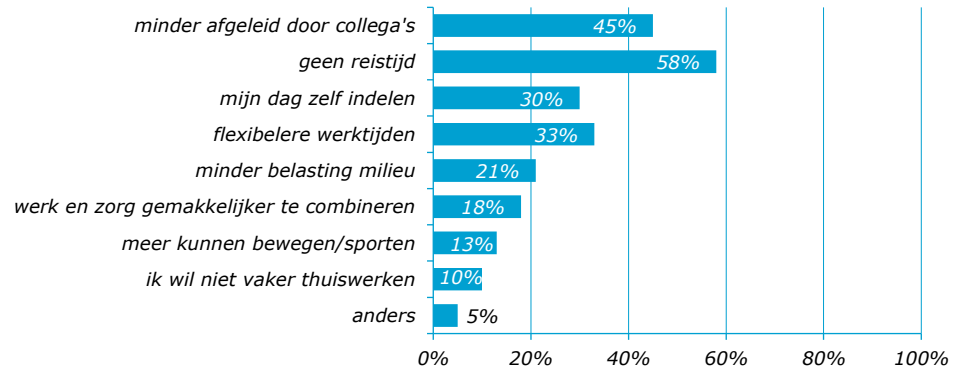


Figuur 15 Stellingen over werken op locatie (n=175)



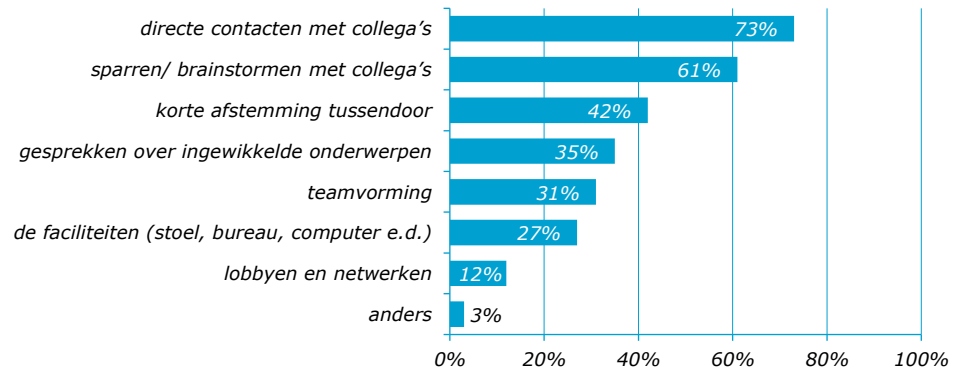
**i**  
 "Ik hoop echt dat bij het nieuwe stadskantoor er goed nagedacht/ gekeken wordt naar onderzoek voor goede werkplekken. Volgens mij is het inmiddels algemeen bekend dat kantoortuinen voor de meeste mensen niet de juiste uitwerking hebben als gedacht (velen zitten met oordopjes op). Geef in ieder geval voldoende alternatief"

Figuur 16 Wat zou een reden zijn om ook in de toekomst vaker thuis te werken? (n=175)



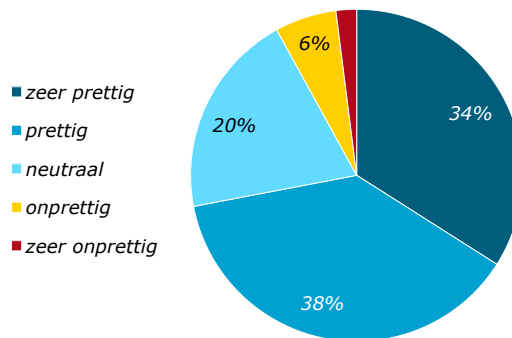
Anders: efficiënter: 2%

Figuur 17 Wat zou een reden zijn om in de toekomst ook op locatie te werken? (n=175)

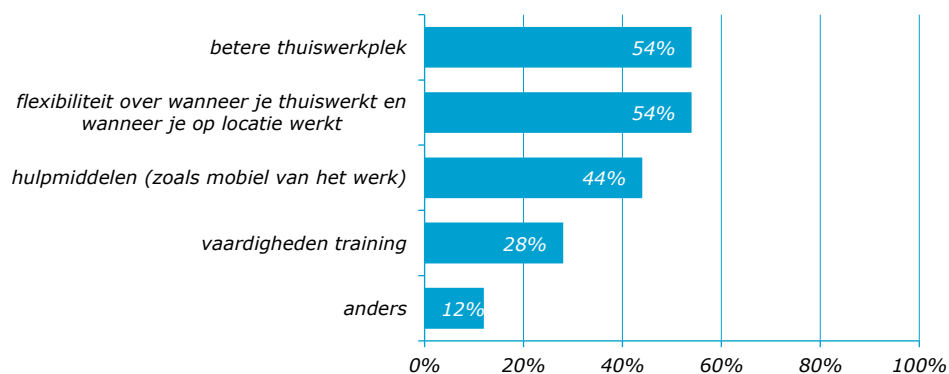


Anders: bij inwerken van nieuwe mensen en overleggen met meer deelnemers

Figuur 18 In hoeverre zou je het hybride werken prettig vinden? (n=175)

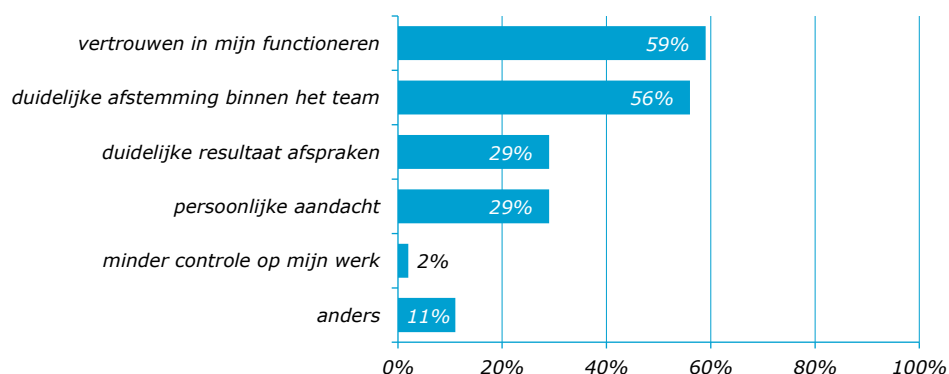


Figuur 19 Wat heb je nodig om goed te functioneren als hybride werken de norm wordt? (n=175)



Anders: i-pad/laptop van werk: 5%; vergoeding kosten: 2%, voorziening op werk 2%

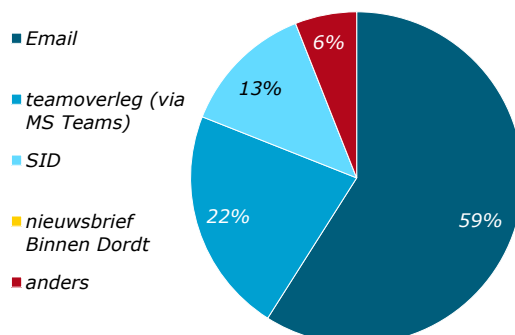
Figuur 20 Wat heb jij van je leidinggevende nodig om goed op afstand te kunnen functioneren? (n=175)



Anders: uiteenlopende punten

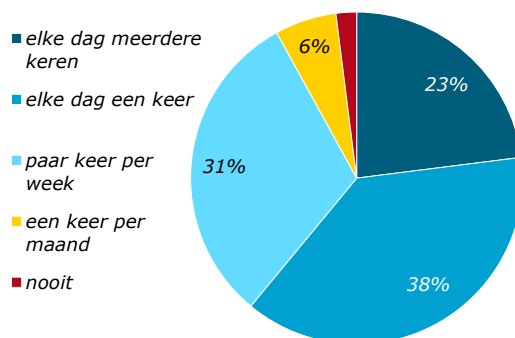
### Interne communicatie

Figuur 21 Wat is het belangrijkste kanaal voor interne communicatie?



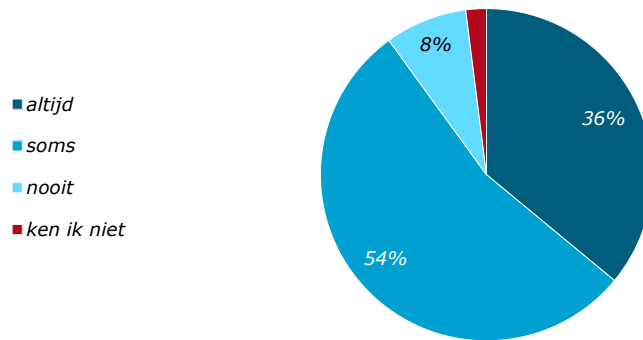
Anders: mail, WhatsApp, telefoon, Skype, allen 1%

Figuur 22 Hoe vaak kijk je op SID?



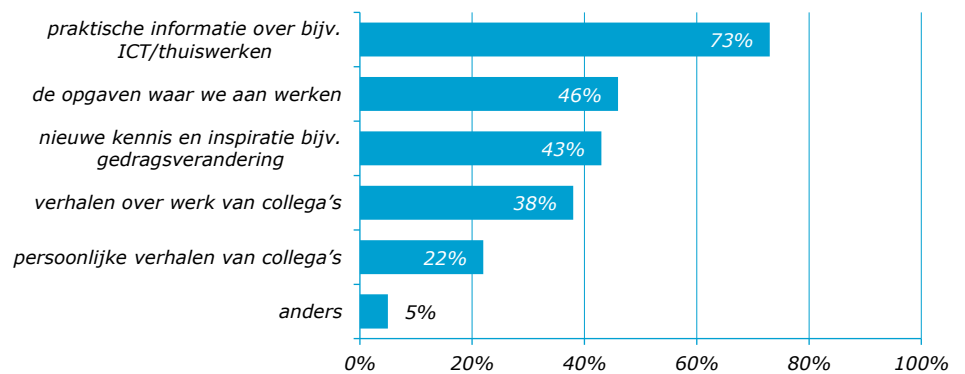


Figuur 23 Lees/bekijk je de digitale nieuwsbrief 'Binnen Dordt'?



**i**  
 "Ik lees de nieuwsbrief van Binnen Dordt nooit omdat alle inhoudelijke stukjes in de week daarvoor al op SID zijn verschenen".

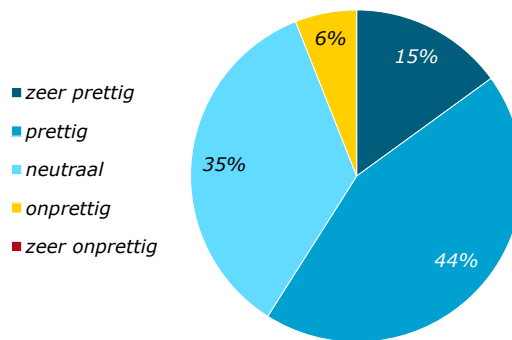
Figuur 24 Waarover wil je graag lezen in 'Binnen Dordt'?



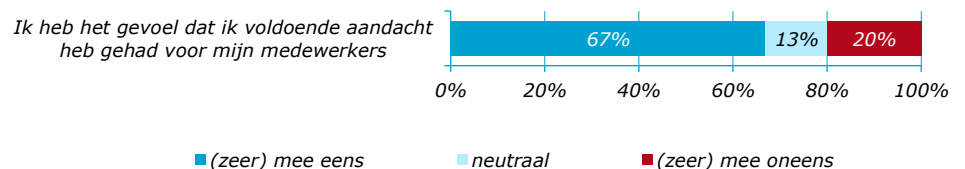
Anders: uiteenlopende zaken

### Leidinggeven op afstand (n=46)

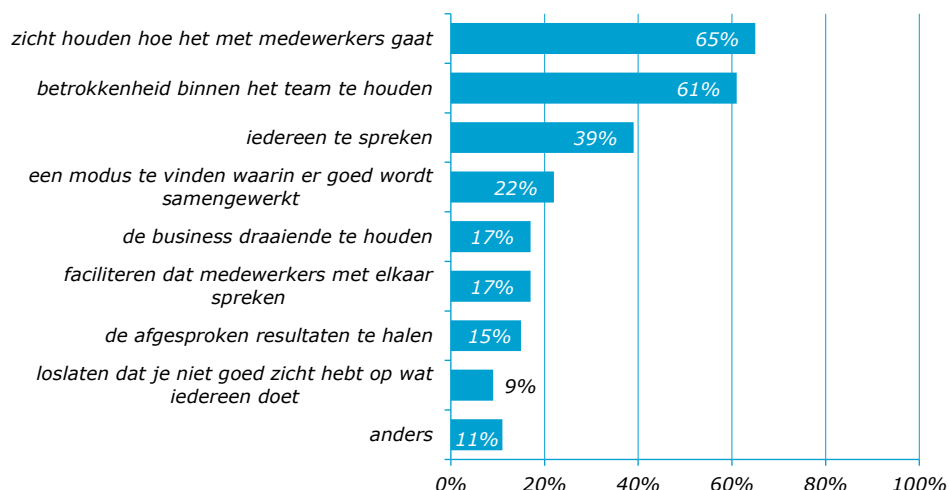
Figuur 25 Hoe heb je het contact met medewerkers in het algemeen ervaren de afgelopen periode?



Figuur 26 Stelling over leidinggeven

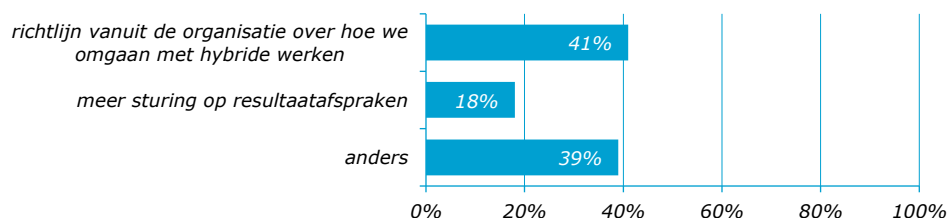


Figuur 27 Wat zijn uitdagingen geweest op het gebied van leidinggeven de afgelopen maanden? Het was de uitdaging om...



Anders: informeel te horen hoe het gaat; samenwerking tussen medewerkers en teams te versterken

Figuur 28 Wat heb je nodig om goed te kunnen leidinggeven als hybride werken de norm wordt?



Anders: goede voorzieningen (thuis en op kantoor) 14%; contacten en ontmoeting: 9%

Tabel 1 Toelichting open antwoorden ideeën over thuiswerken en hybride werken

idee	Aantal
Goede hulpmiddelen zoals mobiel. telefoon(kaart), laptop, printer	34x
Goed functioneren MS Teams ook in hybride situatie	32x
Zou deels op locatie (Stadskantoor) willen werken	30x
Er is behoefte aan onderling contact	25x
Een goede inrichting van de werkplek is belangrijk	24x
Graag regelen/vergoeden van kosten, overuren	20x
Overleg in ruimtes mogelijk maken	17x
ICT faciliteiten zijn belangrijk	15x
Hybride werken organiseren	13x

Door 35% ingevuld; vaak meerdere aspecten genoemd

### Verantwoording van het onderzoek

De enquêtevragen zijn opgesteld door de projectgroep 1,5m werkplekken en dienstverlening. In overleg met management en ondernemingsraad. Deze is uitgezet naar 1034 mailadressen behorend bij de gemeente Dordrecht. Ambtenaren hadden de gelegenheid aan het onderzoek deel te nemen in de periode van 28 juli tot en met 21 augustus. Er hebben 488 ambtenaren meegedaan, een responsepercentage van 47%. De response is goed gespreid over de acht clusters. De response van de griffie bleef achter vanwege het vakantiereces. Het merendeel (driekwart) is werkzaam vanuit het Stadskantoor. Voor de andere locaties is de respons te beperkt om er specifieke uitsplitsingen te kunnen doen.

Degenen die in de periode 28 juli tot en met 10 augustus hebben ingevuld en de afgelopen periode uitsluitend thuis hadden gewerkt, hebben per abuis de vragen over het onderdeel Vooruitkijken niet te zien gekregen. We missen daardoor in het eindverslag de antwoorden van 162 ambtenaren op dit onderdeel. De 175 ambtenaren die dit onderdeel hebben ingevuld vormen een goede afspiegeling voor alle ambtenaren. Als ze wel de vragen te zien hadden gekregen dan was het aandeel dat 60% op locatie wil werken wellicht iets lager zijn geweest ten gunste van het aandeel dat 20% op locatie wil werken.



"Tot op heden zijn we heel erg in de "overlevingsstand" geweest, dus hoe zorgen we dat we überhaupt door kunnen werken. De echte doorontwikkeling en organisatieontwikkeling ligt daarmee stil."



Het OCD streeft naar hoge kwaliteit van de informatie in deze factsheet. Heeft u nog suggesties of aanvullingen, laat het ons dan weten.



drs. J.M.A. Schalk  
september 2020

Postbus 619  
3300 AP Dordrecht  
(078) 770 39 05

ocd@drechtsteden.nl  
www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl