

De kracht van feedback

Moet je klachten over binnenklimaat zien als negatief voor gebouwbeheerders? Of als aanleiding voor acties die een positieve invloed op het welzijn en de productiviteit van de bewoners kunnen hebben?



Wanneer kunnen mensen goed (productief) werken? Als ze tevreden zijn met hun werk, werkomgeving, binnenklimaat maar ook met hun collega's en leidinggevende. Er kunnen natuurlijk nog meer individuele aspecten een belangrijke rol spelen maar vaak hebben die dan iets te maken met psychologie. Ieder heeft zijn/haar eigen verwachtingen, ervaring en wil zich gewaardeerd voelen. En als dat niet zo is, gaat men klagen. En wat is het makkelijkste onderwerp waarover men kan klagen? Ja, u weet het. Het binnenklimaat.

Kunt u als de gebouwbeheer van hun klachten profiteren? Kunt u zelfs hun productiviteit verhogen? Ik denk het wel. Klachten over het binnenklimaat zijn een vorm van terugkoppeling van de gebruikers naar de beheerder. Er zijn twee manieren om die terugkoppeling te krijgen: ongevraagd en gevraagd.

Gebouwgebruikers melden klachten over het binnenklimaat via telefoon, e-mail of door iemand van gebouwbeheer aan te spreken. De meest voorkomende klachten zijn 'het is te koud' of 'het is te warm'. Mensen klagen uit zichzelf omdat ze zich niet comfortabel voelen en ze geholpen willen worden. Zoals A. Leaman (2009) over het binnenklimaat schrijft: 'We understand

what we don't like, not necessarily what we do.' En dat is een probleem. Het is eigenlijk een negatieve aanpak, maar we weten ook dat juist een positieve aanpak veel beter loont. Deze klachten moeten dus niet als iets negatiefs worden behandeld maar juist als een impuls om een probleem op te lossen en mensen verder te informeren over hun mogelijke aanpassingen. Daar is ook veel meer aan te verbeteren. Mensen zijn zich vaak niet bewust van hun mogelijkheden wat ze kunnen doen om hun negatieve ervaring met het binnenklimaat zelf te verbeteren.

Gevraagde feedback

Een betere manier om tevredenheid met het binnenklimaat te optimaliseren is feedback te verzamelen door een specifiek onderzoek zoals Post Occupancy Evaluation (POE). Dit soort onderzoeken wordt tegenwoordig met behulp van on-line enquêtes gedaan. Hierbij worden mensen naar hun subjectieve ervaringen over het binnenklimaat gevraagd (zoals temperatuur, luchtsnelheid en vochtigheid) maar er zijn ook vragen over hun werkplek, schoonmaken, veiligheid, etc.

Deze vragen hebben niet alleen betrekking op het specifieke moment waarop de

enquête wordt afgenomen, maar hierbij wordt ook naar ervaringen over langere periode gevraagd. Gebouwgebruikers acteren in die zin als een soort geheugen van het gebouw. POE is een multidisciplinair onderzoek, soms ook 'real-world research' of 'evidence-based research' genoemd. Het is een combinatie van onderzoek naar thermische behaaglijkheid gebaseerd op de fysische parameters van het binnenklimaat en omgevingspsychologie. De hele enquête invullen duurt ongeveer 10 minuten. Mensen hebben hierbij ook de mogelijkheid om hun opmerkingen of 'ongevraagde' klachten in te dienen.

Waar ligt de kracht?

De kracht van feedback ligt in de proactieve aanpak. Als mensen met behulp van POE enquêtes naar hun ervaring met het binnenmilieu worden gevraagd, voelen ze zich meer gewaardeerd en dit kan ook een positieve invloed op hun werktevredenheid hebben. Deze verschuiving in het denken naar proactief signaleren van problemen kan voor sommige gebouwbeheerders in het begin ongemakkelijk voelen, maar dit ongemak zal verdwijnen als performance problemen worden opgelost en mensen voelen zich comfortabeler. En dat is de eigenlijke bedoeling: klachten van gebouwgebruikers herkennen en oplossen zodat iedereen kan zich op eigen werk concentreren. ■



Lada Hensen Centnerová,
mede-eigenaar van Hensen Consult.