

Transcriptie interview 08

Female - begonnen bij FORMER DEPARTMENT X

11,5 jaar werkzaam binnen organisatie

Duur interview: 1 uur, 23 minuten

Interviewer: Dan wil ik eigenlijk graag beginnen met of jij een korte introductie zou willen geven over jezelf hier binnen *organisation name*; wanneer je hier ongeveer bent komen werken, wat je werkzaamheden zoal zijn, of dat door tijd de heen eventueel veranderd is...

Respondent: Ja, ik ben begonnen een jaar of... denk 11,5 inmiddels als projectmedewerker bij een afdeling die niet meer bestaat maar waar we allemaal projecten en programmamanagement deden, hartstikke leuk. Toen kregen we een reorganisatie, toen stopte mijn functie en ben ik overgeheveld naar *policy area*, ook als projectmedewerker maar dan veel praktischer gericht...

further job description

...Toen ben ik daarna, heb ik even een half jaar een tussenstop gemaakt bij een afdeling, en nu zit ik sinds, ik denk 3,5 jaar ofzo, bij team *policy area*. Ben ik binnengekomen als projectmedewerker en daar ben ik nu beleidsmedewerker, *policy area*; alles wat hiermee te maken heeft...

further job description

...Hartstikke leuk, ik vind het echt heel leuk, ga fluitend naar het werk.

Interviewer: Ah nou wat fijn om te horen! Waar ik nu eigenlijk een beetje naartoe wil, het gaat over de laatste veranderingen die hier zijn doorgevoerd, dus de samenvoeging van *former department X** en *former department Y* onder het *new department* en ook de daarmee gepaarde overstap naar activity based working en de verandering in de fysieke werkomgeving.

Respondent: Naar wie?!?!

Interviewer: Het activiteit gericht werken, de fysieke inrichting hier, dus hoe dat is vormgegeven. Dat je voor je activiteiten/werkzaamheden de best passende werkplek zoekt

Respondent: Oh het flexen hahaha. Oke. Hoe noemde jij het nou? Haha

Interviewer: Activity Based Working

Respondent: Wat een geleuter, overal waar je werkt worden activiteiten uitgevoerd, of je nou aan een bureau zit of aan zo'n stoel. Dan denk ik van wat een... Maar ja maakt niet uit. Ja die Engelse termen die smijten we overal tussen en soms zijn ze zo ver gezocht, maar oke. Jij hebt het ook niet verzonnen denk ik.

Interviewer: Dan gaan we daar maar eens mee beginnen. Ik heb begrepen dat de ontwikkeling van het hele plan best en lang proces is geweest, begonnen in 2015. Wat heb jij de beginfase meegekregen omtrent de werkmethode die ze binnen het *new department* zouden gaan toepassen, hoe deze werd vormgegeven?

Respondent: Nou ik vind eigenlijk best weinig. Maar weet je wat hier ook is binnen deze organisatie, maar dat is binnen elke grote organisatie trouwens, dat om de paar jaar, dan komt er weer iemand binnenvliegen en die verzint weer iets nieuws, gaat het wiel weer volledig uitvinden maar dan net... met een fractie ander bandje eromheen. Dus dan heb ik in het begin zoiets van ja... zal wel weer. Dus in het begin, heb ik dan althans, dan denk ik het zal wel, ik zie wel wanneer het zo ver is. Uh, of soms gebeurt het dan uiteindelijk toch niet, dus neem het in het begin dan ook niet altijd even serieus. Dus misschien is er al wel in het begin... van alles verteld wat ik dan gemist heb...maar ik vind ook dat wij hier niet zo goed communiceren soms. Dus er gebeuren er gewoon dingen en die worden dan maar maats gecommuniceerd.

Interviewer: Ja, dat leidt eigenlijk naar mijn volgende vraag; van wat je je herinnert van hoe het naar jullie toe gecommuniceerd is en of er ook om jullie input is gevraagd bij de vorming van het plan?

Respondent: Ja, er is heel erg om input gevraagd op enig moment was dat wel zo, hadden we allemaal afdelingsoverleggen met heel veel input. Maar dat moet, maar toen werd er ons om zo veel input gevraagd dat wij zoiets hadden van god, doe het management er zelf nog iets aan? Of zitten wij hier... We hebben hier wel eens geroepen met een aantal mensen; wij zijn het werk van de baas aan het invullen nu. En vond ik ook weer... was gewoon een omgekeerde wereld. Want ik vind het hartstikke goed dat ze input vragen, maar je moet zelf ook wel met een idee rondlopen daarover als manager of als managementteam. En het was naar mijn gevoel zo blanco en er waren ook te veel dingen tegelijk. We gingen dus flexwerken, dus ook verbouwen, we gingen fuseren, we gingen naar een *policy area* opgave in plaats van werken in de lijn, er kwamen opgaves, er kwamen ketens, er kwamen programma's en alles werd tegelijkertijd ongeveer aangezet. En dat vind ik echt nog steeds... ontzettend lomp. Want zo krijg je echt alleen meer weerstand. Zo creëer je gewoon weerstand.

Je kan namelijk niet van mensen verwachten dat ze 10 dingen tegelijk gaan doen. En dit hele flexen... uh... heeft vind ik niet heel veel impact gehad op de manier waarop we hier werken. Maar dat hele opgavemanagement wèl, en dat ketenmanagement. Maar dat is nu ook weer half teruggedraaid geloof ik... Maar dat horen wij verder dan ook niet echt... Zo... nu hebben we geen programma meer? Of opgave meer? Het zal wel. Ja weet je, het is echt een superleuke club om voor de werken hoor, ik kom echt fluitend naar mijn werk, ik vind mijn werk superleuk! Maar dat soort, die buzz eromheen, denk ik van jongens ***, communiceer nou eens fatsoenlijk. En in het algemeen vind ik dat dat beter kan hier.

Interviewer: En echt gericht op die fusering...

Respondent: Ja.... *diepe zucht*

Interviewer: Hoe is daar over gecommuniceerd?

Respondent: Nou daar is vast wel over gecommuniceerd maar dat vond ik dan nog het minst belangrijke onderdeel van alle veranderingen.

Interviewer: Oke, dus je zou niet zeggen dat die fusering zelf de meeste impact heeft gehad?

Respondent: Pffff, voor wie? Voor niemand. Mijn manier van werken is er niet door verandert. Voor mij was het echt een ding op papier; fusie op papier. En het scheelde weer een afdelingshoofd ofzo, dat was het meer. Nee, ik vind dat onze manier van werken is veranderd door opgavenmanagement en ketenmanagement, misschien een fractie-tje, maar eigenlijk niet eens, door dat flexen, en verder... totaaaaal niet door de fusie van *former department X** en *former department Y* enzo, helemaaaaal niet. Althans, vind ik he. Kan iedereen anders over denken. Ik had zoiets van ja prima, is op papier, het zal wel.

Interviewer: En vind je dat het dan wel echt gefuseerd is of is er nog een scheiding merkbaar? Kun je daar iets over vertellen?

Respondent: Naaah, wij zijn geen afdeling. Wij zijn niet een afdeling, wij zijn allemaal eilandjes. En boeien! Ik weet de mensen toch wel te vinden als ik ze nodig heb. Ja weetje, of dat nou in een afdeling zit. Als ik *new department head* nodig heb, of iemand anders van *former department Y* ofzo, ja die weet ik toch wel te vinden. Of je nou bij mij op de afdeling zit of niet. En buiten dat, het is leuk dat flexen, maar he, *policy area* en *policy area* zitten nog steeds in dat stuk van de gang, en alle *policy area*, *policy area* en *policy area* mensen zitten nog steeds in dit deel van de gang, dus ja. Mensen zijn toch kuddedieren.

En scheelt ook wel, ik heb een vaste werkplek, een arbo werkplek, dus ik kan ook niet zomaar ergens anders gaan zitten, dat scheelt natuurlijk ook, want anders zou ik heus wel een keer bij *former department Y* gaan zitten misschien. Misschien ook niet... Dus ik vind dat.... de manier van werken... en toen ging het opeens heten *department name* en daar zijn we achter gekomen om dat er toen ineens bordjes werden opgehangen naast de deuren en toen stond er opeens *department name*. Dus ik zo joh wat zijn wij nu ineens geworden? Oke we zijn *department name* geworden; dat was een grote verrassing voor ons allemaal. Boven heette het opeens *department name* en wij waren hier dan *department name*. Dat was niet heel helder gecommuniceerd dat wij *department name* waren geworden. Dat we opeens een andere naam hadden. Maar dat vond ik ook niet zo spannend, ja volgende week weer een andere naam, ja. Maakt voor het werk geen bal uit.

Interviewer: Je zegt ik heb zelf een vaste werkplek, is dat allemaal soepel verlopen om dat aan te vragen of hoe is dat voor jou gegaan?

Respondent: Nou ik heb gelijk een medische verklaring overgelegd toen ik hoorde dat we gingen flexen, want ik heb een speciale stoel, die had ik al, maar als ik met mijn stoel het hele gebouw door moet, en ik heb een speciaal toetsenbord...en een speciale muis, dus het was voor mij totaal niet om te flexen, dus daarom heb ik een vaste werkplek. Maar dat was... er zat hier een teammanager, die is nu weg, maar die deed daar heel ingewikkeld over even dat ik dacht; nou moet je ophouden want anders kom ik gewoon niet of dan sleur ik mijn huisarts mee naar toe en de fysio, en dan gaan die het wel even vertellen. Ja, die was echt heel slecht in communicatie, maar die weg.

Interviewer: Zijn er meerdere geluiden van teruggekomen van andere collega's wellicht?

Respondent: Oh ja!...

irrelevant part left out

.... (10;30) maar goed die was toen weg en toen had *new department head* wel vrij snel opgepikt dat er toch echt iets moest gebeuren. En toen is er een...*onverstaanbaar* de contactpersoon ook de... oh god hoe heet zo iemand...ergoloog. En die is toen gekomen om dingen op te meten en zo, toen ging het allemaal wel goed he. Maarja dat had in 2 weken gepiept kunnen zijn; ja is goed, we gaan het regelen. Maar dat heeft dan 3/4 maanden geduurd voordat ik te horen kreeg dat het akkoord was... Pfff...

Interviewer: Dus er zijn ook wel meerdere mensen met die aanvraag bezig geweest?

Respondent: Veel te veel volgens mij. Ja weetje eigenlijk moet je dan zoiets kunnen richten aan of de bedrijfsarts bijvoorbeeld, of zo'n soort *name project head*, die dat regelt van joh ik heb dit nodig, hier is de medische verklaring en kunnen we dat regelen? Neee... daar moet dan eerst iedereen iets van vinden en een plasje over doen en...

Interviewer: Ja want heb jij verder iets van de werkgroep meegekregen die er was opgesteld, waar *name* dus ook in zat?

Respondent: Jaha, ja ik heb nog wel een keer ergens bijgezet. Want toen had *new department head* mij erbij gevraagd omdat ik altijd zo lekker kritisch ben. Nouja, als je mij lekker kritisch wil hebben dan je mij lekker kritisch krijgen dus daar zaten volgens mij ook mensen bij die dachten van daar gaat ze weer die zeikerd...

Ja... ja dat ging over het *new department* enzo, hoe en wat. Goh ik weet het niet meer, ik heb het verdrongen. Superirritant overleg. Met heel veel geitenwollen sokken. Die uitdrukking ken je toch wel he? Geitenwollen sokken?

Interviewer: Ja dat ken ik wel!

Respondent: Ja echt... te soft. Ja weetje dan komt er niks concreets. Dus ik zat de hele tijd van; wat betekent dat dan in de praktijk? Jaaaa, jij wil zo veel weten. Ik zei; Jaaa, daar zitten we hier dan toch voor dacht ik. Ja dat was een gesprek, nou ik zat er ook verkeerd in hoor, ik was te kritisch.

Interviewer: En waar was je dan precies kritisch over, zou je daar wat meer over kunnen vertellen?

Respondent: Ja, weetje ik probeer het even terug te halen, het al driekwart jaar geleden inmiddels.

Interviewer: Snap ik hoor

Respondent: Nou... dat ik dan iets wilde weten over... pffff... nou het schiet me straks misschien te binnen hebben. Ik vond dat ze allemaal heel wollig waren. Net zoals al die werkgroepen, er moesten allemaal werkgroepjes komen, ooh, ja. Allemaal werkgroepjes en dat is wel dan, dat zou dan de manier van werken van het *new department* veranderen... een werkgroepje interventie en een werkgroepje tegenlezers en een werkgroepje weet ik niet meer... Nou tegenlezers was dan; jij hebt een stuk geschreven en jij wil weten van, is het helder voor iedereen? Nou dan hadden we een team van tegenlezers en daar kon jij je stuk

naar mailen, en dan konden wij mee lezen. Van goh, is het heldere taal. Dat vond ik echt stik goed, vooral omdat wij hier van die achterlijke ambtelijke stukken schrijven af en toe, dus daar heb ik me voor aangemeld, want ik ben heel erg bezig met taal en ik heb journalistiek gestudeerd, dus ik denk wel in staat te zijn om een stuk zo op te bouwen dat het ook begrijpelijk is, daar had ik me voor aangemeld, werd ook weer een discussie. Want... er zitten ook van die mensen in... van die zweverige types zaten erbij, moet je niet zeggen trouwens he! Oh het staat natuurlijk op band, nou worden ze blij van. Maar er is nog nooit een verzoek gekomen vanuit de afdeling voor een... tegenlees actie, dus. Hartstikke leuk verzonnen maar dat functioneert nu denk ik, 3/4 jaar en ik heb nog nooit een verzoek gehad. Dus dan denk ik... ja

Interviewer: En denk je dat zo'n werkgroepje wel bepaalde belemmeringen weg zou kunnen zou halen als het qua taal anders verwoord wordt? Dat boodschappen duidelijker overkomen?

Respondent: Weet je...Uh... Ik denk dat we binnen deze hele organisatie dat aan moeten pakken. Want als je soms ziet wat voor brieven er de deur uit gaan, dan denk ik; nou dat kàn je níét maken. Je kan níét, met droge ogen, zo'n achterlijk idioot slecht geschreven stuk de deur uit doen, wat niet de volgen is voor een leek. Dat vind ik echt zo slecht, daar moeten we als ambtenaren... he want we doen te ambtelijk.... Dan denk ik ja... als dat zo is, en het is ook zo denk ik, dan moet je daar gewoon *organisation*-breed iets aan gaan doen. En dat wij hier verzinnen binnen deze club dat we betere stukken moeten schrijven zoals het moet, maar he, zolang niemand denk van; he, dat kan ook wel eens op mijn stuk slaan, ja dan...dan ga je gewoon zo door en verandert er helemaal niks. Dus ik vind dat altijd dat wat betreft de mensen ook overschat worden hoor. Want mensen zijn nou eenmaal ontzettende gewoontedieren. Dus als je daar iets wil veranderen, moet je dat wel op een héle goede manier doen. En dit ja, ja je kan 10 van die werkgroepen verzinnen en en... ja... ik dacht met dat tegenlezers; laat ik dat positief en gezellig mee doen. Maar zo'n interventieclub... ja ik weet niet eens wat die ging doen. Ja daar gingen dan mensen. Oja! Als je dan ergens mee zat, met een beleidsstuk ofzo wat je aan het schrijven bent of een advies en je kwam er niet uit, dan kan je naar het interventieteam en die kunnen met je meedenken. Wat op zich best een leuk idee is, maar daar zit iemand in waarvan ik 0 vertrouwen in heb, dus denk ja... ik weet waar jij toe in staat bent. En hoe slecht jij hebt gefunctioneerd op een andere afdeling; ik ga bij jou niet mijn stuk, mijn probleem voorleggen want daar komt niks zinnigs uit. Ja dat is heel lullig...Maarja, als je hier al 11 jaar werkt dan heb je al best veel mensen voorbij zien komen waarvan je denkt... Nou, er lopen héle goede mensen rond hier, héle goeie, en er lopen ook

een paar mensen rond waarvan ik denk; nou, gooi op straat, morgen! Liever vandaag. Ja. Het functioneert niet, het wordt nooit wat. Ze verdienen ook nog te veel geld en dan blijven ze ook nog in die functie hangen, in dat salaris hangen. Terwijl ze nog maar de helft presteren van wat ze gedaan hebben. Dan denk ik ja... Daar zakt mijn broek altijd een beetje van af.

Interviewer: Ja, oke, begrijpelijk. Ik heb inmiddels al wel een beetje een indruk gekregen, ik wilde nog graag de vraag stellen of je wel het gevoel hebt dat als je vragen/opmerkingen/kritiek, wat dan ook hebt, dat je dat dan ook kunt uiten? Dat je voelt dat daar de ruimte voor is?

Respondent: Ja ik wel dus. Ik denk dat mensen mij ook wel zin als; Goh daar heb je haar weer, kan dat mens haar kop niet een keer houden. En andere mensen, sommige mensen vinden het prettig want die hebben ook zoiets van; dan hoeft ik het niet te doen. Ik heb ook wel eens gehoord in een afdelingsoverleg dat ik dan een vraag stelde en dan hoorde ik achter mij allemaal mensen; blablabla, ja maar dat dit, en belachelijk dat. Maar niemand vraagt het hardop! Toen dacht ik ja, dat vind ik ook te kinderachtig voor woorden. Dus toen heb ik gezegd; ja ik hoor het hier achter mij ook, de vraag is even...

Nou... dan zit iedereen van *annoyed facial expression*

Nouja weet je... dat vind ik hypocriet als je... en niet iedereen is even mondig, dat weet ik ook best. Maar je kan niet op rij 2 met z'n 10en gaan zitten smiespelen dat iets niet klopt, en dat niemand van die 10 mensen zijn of haar mond open doet. Want dan wordt het nooit uitgesproken, dan kom je nooit verder. Ik heb wel het idee dat ik... kritiek kan uiten hier, ja, dat wel. Of er iets gebeurt, is dan vraag 2, maar het is niet zo dat ik het gevoel heb dat ik...dat ik me heel erg in moet... ik moet me wel een beetje inhouden, want ik kan ook erg bot uit de hoek komen, weet ik ook best en dat moet ik niet doen. Ik heb niet dat ik me vreselijk inhoud omdat ik anders...m'n baan op het spel zet ofzo, nee.

Interviewer: Heb je het idee, dat kun je natuurlijk moeilijk voor andere inschatten, maar dat collega's die vrijheid ook wel voelen om...?

Respondent: Ik weet heel erg zeker dat dat in de praktijk is voorgekomen dat mensen zeggen van; ja ik durf dat niet zeggen, kan jij dat dan niet zeggen? Ja... Heel incidenteel doe ik dat wel dan, maar soms denk ik ook ja sorry... Ik kan niet... heb ik in andere functies ook wel eens gehad hoor, want dat vinden mensen best handig he. Van dan hoeft ik het zelf niet te doen en dan ben ik ook veilig. En soms ik denk ik... ja... ammehoela, tot hier en niet verder, ik ga niet voor de hele wereld kastanjes uit het vuur halen. Nee, ga ik niet meer doen. Vaak geprobeerd.

Dus ik weet dat er mensen zijn die... die dat eng vinden of...ja... ik ben daar heel sterk in, er is iets wat niet goed loopt en iedereen weet dat, of 9 van de 10 mensen weten dat, maar die 9 mensen doen hun mond niet open. En we hebben ook geen teamleider, we zijn soort van zelfsturend, we hebben een afdelingshoofd die voor 120 man moet zorgen, we hebben geen coördinator ofzo. Dus niemand... en dat vind ik lastig omdat het zo'n grote afdeling is... dat er geen enkele vorm van controle is. Ik vind het hartstikke leuk dat flexwerken. Je moet mij niet thuis zetten. Nou als ik een heel groot stuk moet lezen of schrijven, dan kan ik prima thuis werken.

Interviewer: Zou je zeggen dat je je thuis dan beter kan concentreren dan hier of maakt dat niet uit?

Respondent: Soms... Nee... Ja... soms. Maar als ik alle andere dingen ook thuis ga doen, dan denk ik; Oh! Kan nog even naar de bakker, oh ik moet nog even dit. Dat moet je mij niet laten doen, dan heb ik zo veel afleiding thuis. Behalve als ik echt alleen gefocust ben op 1 ding, dat kan dan wel. Maar verder zit ik liever hier. Maar er zijn hier dus mensen en die werken thuis en er zijn mensen die zeggen dat ze thuis werken. Maar die zijn totaal niet bereikbaar, ja dat vind ik dus slecht. Dat vind ik het nadeel van flexen, het thuiswerken.

Interviewer: Je bedoelt dus meer controle of supervisie op...

Respondent: Ja er hoeft echt geen prikklok te komen hoor. Maar er zijn mensen die kunnen niet met die vrijheid omgaan, ja dat is het.

Interviewer: Denk je dat dat met persoonlijkheid te maken heeft, dat dat aan de persoon zelf ligt?

Respondent: Ja!

Interviewer: Of dat daar ook meer in gefaciliteerd zou kunnen worden van; nou we zijn nu dus overgestapt naar het activiteit gerelateerd werken, dat daar iets van meer begeleiding of ondersteuning zou moeten komen.

Respondent: Ja, dat zit in mensen. Er zijn mensen die... ik heb wel eens van een andere collega gedacht, niet hier hoor, oh die is hier aan het afbouwen richting zijn pension. Maar die werkt dan blijkbaar al 35 jaar op die manier. Ook een grote organisatie, controle wat minder. En ik vind niet dat we een idioot gecontroleerde werksituatie moeten hoor! Dat je alles moet verantwoorden. Maar ik vind wél dat als je merkt dat sommige mensen er niet mee om

kunnen gaan en daardoor werk blijft liggen of dat mensen zich niet aan hun afspraken houden, dan moet er wel ingegrepen worden. En dat gebeurt niet.

Interviewer: En verschilt dat met hoe dat nu is met vóór... en dan ga ik nu eigenlijk een bruggetje maken naar de verandering structuur met de ketens en de opgaves...

Respondent: Nou weet je voor de ketens hadden wij een afdelingshoofd voor *former department X** en we hadden daar nog een teamleider onder hangen, nou oke. Dat was ook niet heilig. Weet je het is óók... die afdelingshoofden, die zijn zo... *new department head* die zit daar heel vaak, dus is wel te bereiken maar ons vorige afdelingshoofd, hartstikke leuk mens, maar was alléén maar aan het vergaderen de hele dag, dus nóóit bereikbaar. Ja dat schiet dan ook niet op als je afdelingshoofd bent, 1. je bent inhoudelijk afdelingshoofd, en 2. je bent HRM-afdelingshoofd en je hebt een agenda die uitpuilt... dus dan denk je wel van; oke nu kan ik wel binnen lopen. Moest je weer een afspraak maken en die werd dan 4x afgezegd. Dus dat was het ook niet. Dus dan is het op papier klein en overzichtelijk en er zit nog een teamleider tussen, maar ook dan... kwamen we er niet uit, kwam er niet uit wat ik vind dat eruit moet komen. Maar ik moet ook eerlijk zeggen, ik heb al héél veel afdelingshoofden en managers weet ik veel wat gehad, in verschillende functie en bedrijven... de héle goede zijn met een kaarsje te zoeken, dat zijn echt spelden in een hooiberg, dat is echt een vak apart. Daar worden mensen niet voor getraind, ze worden hier weggezet, we zijn natuurlijk ook van *internal vacancy platform*, heb je daarvan gehoord?

Interviewer: Nee...

Respondent: Nou dat is zeg maar een soort interne vacaturebank hier, wat heel leuk is, want dat kan betekenen dat jij heel makkelijk zelf ook heel makkelijk van functie kunt wisselen, op papier. Moet allemaal heel helder en transparant zijn maar soms zijn er opeens vacatures ingevuld die nooit op *internal vacancy platform* gestaan. Ra ra, hoe kan dat? Want we zijn helder en transparant... soms. Maar betekent ook dat er geschoven wordt met mensen en dat mensen soms op posities terecht komen waarvan ik denk; dat kán die helemaal niet!!! En als ik nou de enige was... maar er zitten mensen... ergens is een teamleider weggezet, waarvan 50 man tegelijkertijd riepen van; dat kàn gewoon niet, want die is contactgestoord!

Briljante geest, enorm veel kennis, maar een beetje autistisch qua karakter. En die maak je teamleider?! Dat werkt voor geen méter! Dat blijkt nu ook. Maar denk ik... jongens dit is toch achterlijk! Dat vind ik zonde weet je, er gebeuren dingen die kunnen echt niet. Mensen zijn hier bang om in te grijpen, denk ik. Ik vind dat je ècht als je ziet dat iemand niet functioneert

of onvoldoende functioneert, ga in godsnaam, als afdelingshoofd of als teammanager, ga in gesprek met die mensen. En soms roep je; ja, nee dat hebben we besproken. En dan verandert vervolgens de komende 6 maanden nog steeds niks. Dan denk ik; ja wat heb je dan besproken? Dat het mooi weer is buiten? Ja, weet ik veel. We zijn in gesprek **sarcastic tone** Nou, cliché van de eeuw; we zijn in gesprek. Ja kom op, ja weet je dat vind ik zo zonde want we kunnen zo veel beter.

Interviewer: Maar heb je het idee dat daardoor dan een verlies aan productiviteit zit voor de organisatie?

Respondent: Ja, ja zeker. Heb ik hier ook uitgesproken bij **new department head**, heb ik ook uitgesproken tegenover onze **policy area**opgavenmanager. Helemaal met je eens, zeker je hebt helemaal gelijk... Ja, ik hoef geen gelijk te hebben, ik wil dat er iets gebeurt.

Interviewer: En heb je een idee van wat er volgens jou...

Respondent: Ja, ga ik niet hardop zeggen, ga ik hier niet hardop zeggen. Nee. Maar er moeten mensen echt verschrikkelijk op z'n faaien krijgen. Ja, echt, maar dan ook echt verschrikkelijk op de faaien. En dan, weet je, denk ik van... dan kunnen we door.

Interviewer: Dan wil ik even teruggaan naar een beetje de verdeling van rollen? Is het voor jou altijd duidelijk geweest bij wie je voor wat terecht kon en ook de structuur leidinggevende? Want daar is ook het een en ander in verandert begreep ik.

Respondent: Nou, niet altijd, niet altijd. Wij hadden omdat we in opgaves gingen werken, hadden we een inhoudelijke opdrachtgever, dat was **name**.

Interviewer: En wanneer gingen jullie ook alweer in opgaves werken, ongeveer?

Respondent: Mei 2018, vorig jaar, iets eerder eigenlijk. Eigenlijk een half jaar daarvoor, maar eer dat dat... maar ja zoiets. Nee zeg maar mei 2018. Ja dus werd er hier verbouwd en kwam dat **new department** **imitates vomiting sound**

Interviewer: Haha, geen passende naam volgens jou?

Respondent: Als het goed is is iedereen een expert ergens in, dus waarom zijn WIJ een expertisecentrum en de bestuursadviseurs niet? Ja! Wat een onzin! We hebben al aan **new department head** gevraagd of we die naam niet kunnen veranderen, maar dat kan natuurlijk niet. Tja, het zegt namelijk niks over waar we mee bezig zijn, noem het een beleidsafdeling of

noem het dan een... weet ik veel wat. Maar *new department* is zó *** algemeen. Zijn die mensen expert in koffie drinken of kunnen ze ontzettend goed bowlen? Dan denk ik; was is dit nou. Dus daar hebben wij helemaal geen gevoel bij. Dus ik denk als je aan alle 120 of 110 mensen vraagt, dat 90 mensen zegt van; *new department*; ik heb geen gevoel bij deze naam. Dat denk ik echt.

Interviewer: Voel je je wel verbonden met de afdeling hier in het algemeen?

Respondent: Ik voel me verbonden met m'n team. Ik voel me heel erg verbonden met team *policy area* en ook met andere collega's van *policy area* met wie je vaak te maken hebt. Er zijn mensen binnen *former department Y* waar ik een gesprek mee heb, en wat ik allemaal leuke mensen vind... Maar ben ik daarmee verbonden...? Nee, nee. We hadden laatst afdelingsoverleg en toen riep iemand; maar wij zijn toch helemaal geen afdeling? Toen dacht ik ook ja, dat dacht ik in het begin al; wij zijn niet een afdeling. Het zijn teams die kunstmatig bij elkaar zijn gegooid en dat werkt nooit. Of daar moet je héél veel tijd in investeren en dat proces heel goed begeleiden. Nou, dat is niet gebeurt. Dus vind ik het erg? Nee, het maakt mij geen moer uit.

Interviewer: En waarom werkt het precies niet?

Respondent: Nou omdat daar een beetje, het zijn mensen die met hele andere dingen bezig zijn en die als we afdelingsoverleg hebben, dan zijn er van *policy area* altijd wel best veel mensen, van *former department Y* soms 4 en soms 6 en soms niemand, van *policy area* wisselt het ook heel erg; dus ja je bent nooit compleet. Ik denk dat er soms maar 40 man zit van de 120. Nou hebben mensen natuurlijk ook altijd afspraken, je kan ze nooit alle 120 bij elkaar krijgen. Maar wat is de winst als je daar 1 afdeling van maakt? Dat weet ik niet, dat weet ik echt niet. En misschien is dat ook helemaal niet belangrijk, misschien moeten we daar ook vooral geen energie in steken. Dat is ook een keuze he, dat je denkt van; nou. Nee, die mensen als ze elkaar maar weten te vinden, en die teams, team *former department Y* en team *policy area* enzo die functioneren goed, je kan beter inzetten op het goed functioneren van de teams. En ja, dat denk ik. Dan het goed functioneren van een soort kunstmatig bij elkaar geduwde club. Ja, vind ik niet zo belangrijk.

Interviewer: En heb je het idee dat je die nieuwe werkomgeving nog iets bijdraagt aan dat je collega's juist wel of niet makkelijk kan vinden of je dat meer... zo eens vaker een spontaan praatje maakt met iemand anders van een andere beleidstak...

Respondent: Soms ben ik mensen gewoon kwijt! En Jaaa, dat gebeurt wel eens. Want vroeger had ik een beetje mijn bedenkingen, dat ik dacht; hoe praktisch is dat nou, maar dat was ook omdat dat met mij arbo plek was, en ik dacht; van jezusmina, wat is dit zeg. Het is niet zou dat er 40 arbostoelen geregeld moeten worden enzo. Maar ik vind het in de praktijk... er zit één nadeel aan. Bij mijn kamer, je weet waar ik zit he, die deuren zijn eruit gehaald. En soms is het bij het koffiezetapparaat hartstikke druk en dan wil ik die deur dicht doen maar dat kan niet want er mag geen deur in want dat past niet in het concept. Nou... Daar krijg ik ook vlekken van in mijn nek. Ik werk niet in een concept, ik werk in een werkruimte. En in een werkruimte is een deur best fijn dan. Maar dat kan niet want het past niet in het concept. Hahaha. Stoom uit m'n oren. Maar dat valt... ja soms roep ik wel ff; *whispering* jongens, mag het een tandje zachter?

Ja, dan zullen mensen misschien denken van ga ergens anders zitten, maar dat kan ik dus niet, ik kan niet m'n bureau verplaatsen. Maar ik vind het over het algemeen, vind ik het een verbetering. Nou dat je even overlegd, dat je even in zo'n treinstel gaat zitten daar, of dat je even daar, of even... het is een leukere werksfeer natuurlijk dan een saai kantoor. Dit zit ook lekkerder dan dat wij hier nu aan een bureau zitten. Dus ik vind het qua sfeer, honderd keer leuker.

Interviewer: Ook zo de sfeer onder collega's of...?

Respondent: Nee nee nee nee nee. Nee want ik merk dat iedereen toch nog z'n eigen hoek heeft. Niet z'n vaste bureau misschien. Maar van *policy area* zit bijna iedereen altijd daar, waar ik zit, en daar zit er af en toe wel eens eentje aan een rond tafeltje bij de blauwe bank. En *name*, die zit altijd daar, die heeft geen vaste werkplek maar bijna wel. Mensen zijn kuddedieren. Maar ik vind het sfeertje, het interieur vind ik vele malen leuker. Het nodigt wel iets meer uit tot ff'tjes daar een overlegje of even daar... Ik heb ook wel eens gemerkt dat mensen dat mensen hier op de bank naast ons keihard gingen zitten overleggen, dat ik dacht; ja hallo, dat is niet de bedoeling, het is niet de bedoeling dat er 3 man van z'n werk worden gehouden omdat daar 4 mensen gezellig zitten te overleggen. En dat snappen mensen ook wel hoor als je dan vraagt van; goh mag het ff wat zachter ofzo? En als ik nou die *** deur had, maarja dat mag niet. Ik vind het om in te werken leuker, kleuren zijn warmer en gezelliger. Maar dat heel flex idee... heeft ook z'n beperkingen vind ik. Dus de inrichting is super, ik vind ik ook dat er best wel wat overlegtafeltje zijn her en der, dat is hartstikke leuk, maar er staat bij ons een hoge tafel met 4 stoelen, nou als daar 1x in de 3 weken iemand een uur daaraan zit is het veel. Dus dan denk ik van; oke. Maar dat past in het concept.

Interviewer: En denk je dat dit interieur zelf en het concept zoals je het zelf noemt, bij zou kunnen dragen aan een efficiëntere manier van werken?

Respondent: Nee, ben je gek. Totaal niet, want ik ben mensen kwijt. Nou vind ik het fijn dat iedereen toch wel een beetje zijn vaste hoek heeft. Want in het begin waren we elkaar constant kwijt en wij moeten heel vaak sparren met elkaar, he.

Heel veel mensen komen nu van buiten de afdeling. Ja weet je waar die zit? Nee geen idee. Ja dat weten we dan ook niet. Ja dan moet je maar gaan bellen om te kijken waar ze zitten. Dus dat is niet altijd even efficiënt. Ik vind het ook best fijn dat mensen nu een beetje bij elkaar kruipen omdat je elkaar dan, op roepafstand van ik zit daar en daar mee, hoe zullen we dat doen? Ja de een daar zit en de ander daar en je bent elkaar kwijt, dat is niet zo praktisch.

Interviewer: Denk je dan ook dat mensen die inhoudelijk met dezelfde thema's bezig zijn, toch beter bij elkaar zouden kunnen zitten?

Respondent: Ja! Maar dat gebeurt in de praktijk nu ook. In het begin niet, maar nu zie je steeds meer dat ze steeds meer bij elkaar kruipen.

Interviewer: En hoe was het in het begin dan?

Respondent: Ja dan daar iets te werken, en daar een en daar een. Ja we moesten allemaal uit die kamer eerst.

Interviewer: Begrijp ik het goed dat er toen dan meer gewisseld werd van werkplek dan nu?

Respondent: Nu is het zo, *name* zit nu op dat bureau en morgen op dat bureau, en overmorgen is het andersom. Dat is het zo'n beetje. Een andere collega van mij die heeft ook een arbo plek dus die zit ook op een vast plek. En een zegt dat ze een arbo plek heeft maar daar weet niemand iets van, haha. Die heeft ze geclaimd. Als zij er niet is, gaat iedereen aan dat bureau zitten. Ja weet je, er is wel een hoop gedoe met die laptops die dan de helft van de tijd niet goed functioneren, of thuiswerkplekken die niet werken, maarja ik heb natuurlijk mijn vaste computer. Dus ik heb daar geen last van. Maar ik hoor zó veel gedoe; vanochtend ook weer; ***, dan doet ie het weer niet en dan loopt dat weer vast. Ja ik vind als je flexit, moet je het ook héél goed faciliteren, dan moet je echt zorgen voor hele goede apparatuur en hele goede verbindingen. En daar gaat het wel eens mis. Er gaat geen dag voorbij dat ik een collega niet hoor klagen van; ik kom niet ingelogd, en dat gaat fout en dat gaat fout en dat lukt niet. Daar leeft heel veel irritatie onder mensen.

Interviewer: Ja, begrijpelijk. En is daar, want het is nu ongeveer ruim een jaar geleden dat jullie zo werken, is daar qua ICT nog iets in verandert?

Respondent: Ik heb geen idee, ik bemoei me daar echt niet mee. Overal vind ik wat van, maar daar denk ik dan; dat mogen ze lekker zelf oplossen.

Interviewer: Nee, oke, dat is dan ook niet van toepassing op jou dan

Respondent: Nee precies. Maar ik vind het wel opmerkelijk dat ik denk joh, of dat er mensen thuiswerken en dan krijg je een mail van *** dat doet het weer niet.

Als je het faciliteert, moet je het goed doen. En niet dat elke dag wel iemand wel een probleem heeft met z'n laptop. En ik heb zo ook al mensen gehoord met schouderklachten of nekklachten die dan te veel aan zo'n, die zitten dan zo *portrayal of dysfunctional body posture due to inappropriate laptop use* achter z'n laptop, veel spanning hier in je nek en schouders. Dus arbo-technisch vraag ik me af of het heel verstandig is. Ik denk dat je over een half jaar de eerste echte klachten wel krijgt. Maar misschien valt het ook mee.

Interviewer: Vind je dat dat vooral de verantwoordelijkheid van de organisatie is of ook van medewerkers zelf?

Respondent: Nou ook van medewerkers zelf. Maar als de organisatie alleen maar aanbiedt dat er maar 2 vaste werkplekken zijn en 2 vaste computers voor de flexers en verder moet iedereen met een iPad of een notebook werken of een laptop... ja, dan is dat je verantwoordelijkheid. Dan kon je op een gegeven moment wel van die hulpmiddeltjes, dat dan je laptop, zo'n ding eronder. Maar op een gegeven moment hadden we clean desk, hebben we nu. Dus we hebben een kast. Dus dan heb je 1 plank in de kast, eerst was het een halve plank. Nouja, en we hadden ordners. Niet veel hoor, maar wij werkten toevallig met een paar ordners waarin privacygevoelige informatie zit van mensen. Dat mocht dat niet meer in de kast want die kast was open de helft van de tijd, dan kom je natuurlijk in de knoop met de AVG wet. Moesten we weer in kluisjes... Maar...

Dus op een gegeven moment hadden we ook maar 1 nietmachine voor de hele kamer en 1 perforator en 1 schaar, dus zei ik ons toenmalig teammanager van; joh, ik zou wel, want we hebben 3 of 4 bureaublokken, dat we op elk bureaublok....

Nou dat was allemaal gedoe zeg, dat was niet de bedoeling!

Ik denk, nou alsjeblieft. Te kinderachtig voor woorden. Die krengen hadden we allemaal al liggen want die hadden ze van alle bureaus afgehaald. Dus ik heb nog een bak ergens

weggehaald want daar zat van alles in. Ik dacht ik ga het niet eens meer vragen. Als dat het niveau is van een teammanager; nee, je mag niet een extra schaar pakken.

Alsjeblieft. Maarja, als er nou iemand iets heeft, dan moet je de kamer door en daar...

Dat vind ik zo'n geneuzel. Clean desk is een ding, maar je mag *** toch wel een nietmachine of een pen op je bureau hebben liggen. Neeeee, neeeee.

Vind ik geneuzel ja, dus ja weet je het hele principe is niet verkeerd, maar je moet het wel fatsoenlijk uitwerken. En ik vind die uitwerking.. Die verdient niet altijd de schoonheidsprijs.

Interviewer: En wat zijn nou dingen waarvan jij denkt, verbeterpunten, als dit ze gedaan zouden hebben of zouden, of bij een toekomstige verandering moeten ze hier op letten... Heb jij daar ideeën over?

Respondent: Ja, ik vind dit meubilair hartstikke leuk he, maar ik hang zo achterover he *portrayal of body posture when fitting in chair*, daarom zit ik de hele tijd naar voren. Dat is héél slecht. Kijk er zijn natuurlijk veel mensen van boven de 40 die hier werken. Nou heb ik toevallig een waardeloze rug en ik ben dus ook niet maatgevend maar ook als je op die groene stoelen daar gaat zitten en die groene krukken... eigenlijk als je de lijn van de stoel volgt dan ga je zo zitten *portrayal of body posture when fitting in chair*, dat wil je niemand want dan zit je zo op je laptop *portrayal; arms straight and far away from laptop*, dus iedereen zit zo *portrayal; sitting bended forward*.

Nou, er komt een moment dan gaan er klachten komen, dat kan niet anders. Ik vind het leuk dat concept, een heel erg leuk setje dit (refers to couch we're sitting on) maar het is niet comfortabel uiteindelijk. Want ik hang achterover, wat betekent dat er heel veel druk op je onderste ruggeleed komt, dat is hartstikke slecht. Dat weet ik nou toevallig omdat ik elke week bij de fysio zit, maar dan denk ik jongens, denk nou niet alleen aan mooi maar denk ook aan praktisch. Als mensen niet langer allemaal een bureaustoel hebben dan moet je goed zorgen voorgoed, voor stoelen met een goede houding om in te werken. Ja, dan slaan we door naar het concept, het concept, maar we kijken niet helemaal naar gezondheid, of met die laptops dat gekloot. Dat hadden ze echt beter moeten regelen, daar hadden ze misschien meer geld in moeten pompen, dat weet ik niet, ik weet niet hoe dat allemaal gegaan is, maar. Ik vind in dat in die voorfase, vraag ik me af of wij zo betrokken zijn geweest. Want als ik daarbij betrokken was geweest, had ik enorm gehamerd op goed meubilair.

Interviewer: Zoals ik het begrepen, wat ik me heb laten vertellen, is dat er vooral veel input was gevraagd over de kleuren...

Respondent: Wat dan eigenlijk niet belangrijk is

Interviewer: Wat zijn naar jouw beleving de dingen waar input voor is gevraagd? Nog andere dingen?

Respondent: Nee, volgens mij niet. Ik heb op een gegeven moment een ontwerp gezien; dit wordt het. Oh, dit wordt het jongens, je kan het opvragen bij... Oh ja, ziet er wel leuk uit ja, maar dan weet je nog niet wat voor stoelen het zijn of dat het lekker zit of niet lekker zit. Want je moet mij hier geen 2 uur weg zetten, want dan kun je mij meteen afvoeren, kan ik met m'n kruk gaan lopen. Maar ik ben een slecht voorbeeld want ik heb een slecht lijf. Maar er zijn hier meer mensen met slechte lijven... en anders krijgen ze het wel op deze manier, hahaha! Maar ik vind dat de betrokkenheid in die zin... die is niet groot geweest volgens mij.

Interviewer: Zoals ik het begrepen had zijn de ideeën in 2015 gestart, toen is er hier ook een activiteitenanalyse gedaan om te kijken of...

Respondent: Hoe?!?

Interviewer: ...wat voor werkzaamheden iedereen doet, welke werkzaamheden het meeste werden gedaan. Toen is het tijdelijk stilgelegd en is het in 2017 weer opgepakt. Ik had zelf een beetje het idee dat het betrekken van de werknemers eigenlijk vooral in 2015 is gebeurd, toen kwam er een plan tot stand en later waren het de kleinere dingetjes zoals kleuren, stekkers et cetera.

Respondent: Ook zoiets debiels... er zijn een heleboel stekkerdozen op bureaus, bij mij niet. Bij mij zit het dan allemaal al ingeplugd maar als iemand tegenover iets op wil laden of ik... maar dan moet je op de grond gaan liggen en dan moet je zo die stekker...

Dan denk ik ***, als je nou daar nou een stekkerblok weg zet en daar en daar, waarom dan hier niet? Moeten mensen hier dan op de grond gaan liggen? Als ik op de grond ga liggen dan kom ik niet meer omhoog. Dus als ik iets nodig heb daar dan moet ik aan een collega vragen van plug het ff in, ga ff aan mijn voeten liggen en plug het er even in. Dus dan moet ik zelf een stekkerblok gaan bestellen. Dat is geen drama, maar het is niet praktisch. Er is over een heleboel dingen wel heel goed nagedacht, zo is het ook wel. Maar de details zijn... zo'n deur of stekkerdoos of perforator dingetje. Joh, of als mensen constateren dat er iets niet helemaal goed is gegaan, accepteer het dan en doe er iets aan.

Interviewer: We zijn nu ongeveer een jaar later, begrijp ik het dan goed dat werkomgeving nog een beetje aan het bijschaven is?

Respondent: Nee, gewoon zelf door her en der wat spullen weg te leggen. Dat zelf doen, ja.

irrelevant part left out, repetition

... en niet alle mensen zitten natuurlijk hele dagen achter hun bureau want vaak hebben ze ook afspreken of buiten ergens of weet ik veel wat. Wat het idee is, en dat is opzich een goede gedachte; als je een hele dag achter je bureau moet zitten, dan moet je een goede bureaustoel hebben en een plek kunnen vinden. Alleen in de praktijk was het dus wel zo dat er te weinig goede werkplekken waren, waar mensen langere tijd konden zitten. Het idee was als je een half uurtje even aan je laptop tussen twee overleggen gaat zitten, kan je best aan zo'n hoge tafel gaan zitten. Dat kan prima...

Dus dat is niet verkeerd. Maar in het begin was het wel even zoeken hoor, dat mensen dachten van; shit ik moet nu 3 uur gaan zitten werken, of dan deed die computer het weer niet...Als ik het een cijfer zou moeten geven dan toch een 8 inmiddels.

Interviewer: Oke, ja dat is wel hoog!

Respondent: Er zitten wat mankementen, wat haken en ogen, die donkerblauwe treinstellen, die tafel staat hartstikke ver van die bank. Weet je, dat soort lompe dingen, dan denk ik; welke gek heeft dit nou verzonnen? Want dat is niet handig!!

Als je daar zit te overleggen en je wil even iets opschrijven... Dat vind ik lomp dat daar niet goed over na is gedacht. Dat is dan niet eens de schuld van de gemeente maar van de ontwerper. Dan denk ik; dan heb je je vak ook niet helemaal begrepen. Je kunt leuk met die kleurtjes bezig zijn maar denk ook even praktisch na.

Interviewer: Vind je dat er voldoende werkplekken zijn?

Respondent: Nu wel... omdat er toch steeds meer mensen thuis gaan werken. Ja het ligt ook aan de dagen, kijk woensdag is een redelijk rustige dag, er zijn hier toch veel vrouwen, moeders, die dan niet werken. Vrijdag werk ik zelf maar dan werken er een heleboel niet. Dinsdag en donderdag zijn de topdagen, en dan is het wel eens lastig. Als je dan een echte werkplek wil met een bureau en een stoel, dan moet je wel op tijd binnen zijn. Want anders pis je naast de pot.

Interviewer: Dus mensen beginnen zo wel op andere tijden?

Respondent: Ja, er zijn mensen die beginnen... de meeste beginnen tussen half 9 en 9. Maar er zijn ook mensen die pas rond kwart voor 10 komen, ik weet niet waar die dan vandaan komen maar volgens mij gewoon van huis. Ja, die hebben dan, geen werkplek soms. Ja maarja moeten ze ook maar op tijd komen, eigen schuld.

Interviewer: Ik hoorde dat er de laatste tijd redelijk wat nieuwe mensen hier zijn komen werken. Heeft dat nog invloed gehad wellicht?

Respondent: Nou bij *former department Y* volgens mij 8 mensen in 3 weken tijd. Er was gewoon een blik opengetrokken ineens, werd ook niet gecommuniceerd trouwens. Maar die zitten toch altijd daar, dat is toch he, die hebben toch hun eigen hoekje. Bij ons komen wel nieuwe mensen maar niet die van *former department Y* nu. Ja, je ziet ze bij de koffie een keer of bij een afdelingsoverleg of zoiets. Dus in onze hoek hebben wij daar geen last van. Klinkt wel lullig, onze hoek, zeg maar de *policy area* en *policy area* hoek. Er zit nog steeds een soort fictieve scheidingswand hiertussen hahaha.

Want ja *policy area*, *policy area* en *policy area* gaan allemaal daar zitten en *policy area*, *policy area* en *policy area* zitten allemaal nog steeds daar.

Interviewer: Ik denk dat qua fysieke werkomgeving nu wel genoeg antwoorden heb. Dan zou ik nu graag in willen gaan op de verandering binnen de organisatie in het algemeen. Je zit hier nu 11 jaar zei je he?

Respondent: Ja, 11,5

Interviewer: Heb je meerdere veranderingen meegemaakt binnen de organisatie?

Respondent: Ik heb 1 reorganisatie mee gemaakt, nou die was heel drastisch want er vlogen toen heel veel mensen uit. Ik ook bijna, stond met een been al buiten. Heel lullig, heel slecht geregeld, heel bot tegenover verschillende mensen dus dat was geen feest. Ik heb in gebouw *location* gewerkt, daar ben ik uit gehaald om fysieke redenen, daar zit een héél slecht luchtcirculatiesysteem en klimaatbeheersing... Ik ben al nummer 5 die uit dat gebouw is gehaald. Daar hebben ze *** aan getimmerd maar ze krijgen het niet opgelost. En ik ben al allergisch dus dan heb je daar meer last van. Dus toen kwam ik in dit gebouw maar dat had niks met de reorganisatie te maken. Toen gingen we dus flexen... fuseren...en opgavemanagement doen. En toen gingen we in allemaal andere teams werken. En dat werkte even heel erg leuk en toen gingen we weer strategy deployment doen en nou moeten we weer

gaan scrummen. Dan denk ik van; pfff. Na dit idee de volgende 20! Ja er was heel veel tegelijk aangezet en dat vond ik héél slecht. En net voor de verkiezingen, dan gebeurt er ff niks meer, want dan het is natuurlijk een politiek bedrijf, want die *occupation high in rank* er zitten, die denken; kan toch niks meer, of die denken; joh ik heb nog wel 4 jaar te gaan, die gaan nog even punten scoren door nog iets leuks te verzinnen. En dan na de verzekeringen begint het weer opnieuw want dan komt er een nieuw ***akkoord, dus dat is inherent aan de aard van het werk. Dat maakt het ook wel spannend en leuk vaak, dus dat vind ik niet echt een verandering maar een cyclisch die je om de zoveel jaar tegenkomt. En ja, als je daar niet van houdt dan moet je niet bij *organisation* gaan werken of bij een politiek bedrijf gaan zitten. En toen hadden ook nog een nieuwe werkmethode een keer, weet niet meer hoe of wat, maar dat iedereen naar 3 maanden zoiets had van; oh ***, voer me maar af, wat een achterlijk systeem. En wij zijn hier heel sterk in het wisselen van computersystemen, niet te vervangen door echt gebruiksvriendelijke dingen. Soms wordt er een systeem ingevoerd.. Ik heb laatst een halve dag zitten vloeken en tieren omdat allerlei systemen het niet deden. Als ik dan een brief wil aanmaken dan moet ik 25 stappen doorlopen, maar dan duurt het uren voordat ik een brief heb.

further examples of systems

Weet je... dan is het zo'n overkill van systemen die ineens vervangen werden, manier van werken, inrichtingen, flexen, fusies...

Interviewer: Dat vond je te veel?

Respondent: Nou, knal alles... Ja ik vond dat niet meer normaal. Dan gaat er niks goed namelijk. Als je het gefaseerd doet of je doet 2 dingen tegelijk maximaal, dan kan je het fatsoenlijk implementeren, dan kun je testen of het werkt of dat er dingen zijn die voor verbetering vatbaar zijn. En nu werd alles in een keer over die schutting gemept, en om de haverklap moesten we dan ergens iets van vinden en moesten we input leveren. Ik dacht; ga jij je werk doen. Moet ik hier het management gaan zitten voeren? Heb wel meer dingen te doen. Er werd veel te veel tegelijk gedaan en dat vond ik heel slecht, heel slecht. En dan krijg je mensen ook niet mee want mensen worden alleen maar geïrriteerd. Terwijl als je meer de tijd neemt en je informeert mensen goed en je doet het stap voor stap, dan krijg je mensen echt wel mee. En nu kreeg je een hoop weerstand, ook vooral van mij ook, ik ben wel een zeikerd hoor dat weet ik ook best. Maar ook van anderen hoor. En toen zeiden we al tegen elkaar van;

dit is weer zo'n golfbeweging en volgend jaar is het weer anders. Ploep, blijkbaar gaan we nu weer werken met implementatietafels, geen idee wat het is. En het opgavemanagement is dan weer een beetje van de baan. Daar hebben jarenlang teams voor ingericht, en programmeerteams en nog een programma bij, ik ga niet in 4 systemen dingen registreren, ga ik niet doen, zonde van m'n tijd.

irrelevant part left out; repetition

Interviewer: En het werken met opgaves, weet je wat de aanleiding daarvoor was?

Respondent: Dat is dan vaak, dan heb je een *occupation high in rank* en die vindt dat ie iets achter moet laten voordat ie hier weg gaat, dat was zijn idee, dat was het helemaal, echt fantastisch, was zo veel efficiënter en integraler. Ik dacht; dit is precies de manier van werken zoals we 10 jaar geleden bij *** deden. Dat was echt een hele goede manier van werken. Dat is toen overboord gemept, nu noemen we het opgavenmanagement en nu doen we hetzelfde. Alleen we noemen het anders. En toen zeiden we al; nou over twee jaar zal het wel weer van de baan zijn. En nu is het nog geen anderhalf jaar en het is van de baan, althans, hebben we begrepen. Maar ook dat wordt niet gecommuniceerd.

Weet je, ik vind mijn werk zó leuk en ik vind het mijn collega's over het algemeen erg leuk, ik vind de inhoud van mijn werk echt leuk, maar ik kan zó verbaasd zijn over hoe dingen hier níét worden aangepakt of gek worden aangepakt. En ik ben heel slecht in het van me af laten glijden. Iedereen roept altijd van; laat het gaan. Maar...de verbazing! Hoe dingen soms gaan, dan denk ik dat kan toch beter en makkelijker, denk nou eens praktisch na.

Interviewer: Vind je dat daardoor ook kostbare tijd verloren gaat?

Respondent: Ja, dat heeft ook te maken met, ouderwets woord, maar arbeidsethos. Zo lang ik ervoor betaald word, moet ik mijn werk fatsoenlijk doen en ik vind het leuk. Maar ik zie ook bij sommige mensen een soort van moeheid ontstaan van; ja hoor gaan we weer, weer iets anders. Nou het zal mijn tijd wel duren, ik zing het wel uit hier. Die functioneren een tandje lager, omdat ze al het gedoe kotsbeu zijn en soms het idee hebben dat ze helemaal niet serieus worden genomen. En er zijn ook nog mensen die gewoon van nature een beetje lui zijn, maar die zijn in elke organisatie te vinden. Maar ik denk als je mensen op goede manieren betreft, en serieus neemt dat wat zij vinden, dat wat zij ook gedurende processen tegenkomen... dat je een meer gemotiveerde club krijgt.

Interviewer: Zou je zo een concreet voorbeeld kunnen bedenken van iets wat je zou kunnen ondernemen om...?

Respondent: Ik vind bijvoorbeeld, zoals wij binnen ons team **policy area**, ik vind het toch lastig. Ik wil niet dat mensen... **covers recorder** ja ik heb ervoor getekend...

irrelevant part left out

Ik denk dat sommige mensen binnen **organisation** iets meer supervisie nodig hebben om te voorkomen dat ze de kantjes ervan af lopen. Kijk, ik ben heel erg gedreven in wat ik doe, dat kan ook bloedirritant zijn geloof ik best wel, maar ik zal never nooit de kantjes ervan af lopen. En ik kan er niet tegen als mensen denken dat ze met een salaris van 40 uur per week maar 20 uur hoeven te werken, dat vind ik echt belachelijk. En dat kan allemaal, lijkt wel een soort gedoogbeleid; of het wordt niet gesignaleerd omdat er zo weinig supervisie is. Controle vind ik een beetje een rot woord. Dat vind ik echt zonde want dan blijven er dingen liggen. En soms wordt het wel gesignaleerd en dan wordt er niks aan gedaan door de bovenlaag. Komt ook door de manier waarop we nu werken denk ik. Want het was allemaal een beetje vaag, we hadden dan **new department head** als afdelingshoofd, maarja wat deed die dan precies? Ja die is dan voor de HRM kant ervan. En **name** was dan als opgavenmanager, was dan onze inhoudelijke opdrachtgever. Maar die twee, soms had ik die twee nodig allebei ergens voor, en dan werd er toch een beetje langs elkaar heen gepraat. Dan zegt de een van; ik ga het regelen maar dan gebeurde er niks en dan denk ik wie doet dat dan wel? Maar dat is meer manier van werken, dat zit meer in mensen. Ik denk als je een kleinere afdeling hebt of een soort van team coördinatie... dat hoeft niet de hele dag, maar waar je even mee kunt sparren als je merkt dat in het team dingen niet zo lekker lopen, zonder dat je gelijk moet klikken ofzo. Niet iedereen kan die vrijheid aan... en als mensen het idee hebben dat het toch niet uitmaakt, ja dan betekent dat misschien wel dat ze veel minder efficiënt werken of veel minder aanwezig zijn. En dat vind ik wel doodzonde. We hebben wel gewoon te maken met burgers die antwoorden willen hebben enzo...

irrelevant part left out

implementation of new software, example

... dat heb ik toen op een gevend moment bij *new department head* aangekaart van; joh we hebben veel te weinig info, is het een idee dat we ze vragen voor een afdelingsoverleg? Zei ie; ja lijkt me heel nuttig ja.

Denk ik; moet je als afdelingshoofd zelf verzinnen dat wij die informatie nodig hebben en voorgelicht worden over hoe dat programma werkt. Dat soort dingen, is allemaal tijdverlies. Vorige keer was ik gewoon 3 uur kwijt met die programma's uitzoeken. Je kunt niet zomaar een nieuw systeem erin gooien, verwachten dat iedereen dat gaat ontdekken en vervolgens gebruikt. Want mensen zeggen makkelijk; ik weet niet hoe dat werkt, en gebruiken het vervolgens niet. Dat is niet efficiënt.

Interviewer: Merk je zo nog een verschil tussen jong en oud? Niet per se over de systeem maar qua aanpassing aan verandering algemeen? Of tussen mensen die hier pas net werken of langer werken?

Respondent: Man/vrouw merk ik niet zo eerlijk gezegd. Ik denk dat het vooral in karakter zit, eerder dan in man/vrouw oud/lang.

irrelevant part left out

Dat is echt karakter van mensen denk ik. Sommige mensen zijn gewoon retelui en die denken ik kom hier wel mee weg, en die komen daar hier ook mee weg. Hoe groter de organisatie, hoe groter de kans dat er van die types tussen zitten natuurlijk. Want als jij wekt in een groep van 10 man, dan word je er acuut eruit gepikt en krijg je op je mieter. Maar boven de 100 man heb je dat echt niet door. Ik vind ook niet trouwens dat je als baas alles maar de hele dag moet gaan controleren hoor, want dan krijg je zo'n afschuwelijke KGB (Russische geheime dienst) cultuur, dat is afgrijselijk werken.

Maar een soort utopie is het voor mij dat mensen zouden denken van; hé, laat ik eens gewoon gaan doen waarvoor ik betaald word, lijkt me heerlijk als iedereen zo werkt, echt waar. Het is heel naïef, gaat nooit gebeuren maar ik vind wel dat je als organisatie je stinkende best moet doen dat je wel probeert dat voor elkaar te krijgen.

irrelevant part left out

Interviewer: Heb jij voor jouzelf ooit zorgen of een negatieve verwachting gehad ten aanzien van een verandering, van dit zou voor mij slecht uit kunnen pakken of...

Respondent: Nou, ja die reorganisatie was gewoon echt baan kwijt. Dus dat was afschuwelijk! Zo van ja blijf ik? Waarschijnlijk niet. En dan ook nog collega's die heel misselijk gingen doen en mensen die begonnen te huilen want ja ze waren hun baan kwijt, dat waren er nogal veel, meer dan 140 fte's dus misschien wel 200 man. Dus de sfeer was klote. Ik dacht echt ik sta buiten. Maarja mijn functie hield ook op. En dan werd je op een herplaatsingslijst gezet en dan was het afwachten of daar iets uitkwam. Klote was het, vreselijk. Maar verder... nou ik heb wel eens een heel lullig gesprek met iemand van P&O gehad... *further description of example*
Toen was ik niet bang voor mijn functie, toen was ik gewoon kwaad. Heb het ook helemaal uitgeschreven dat gesprek, was echt raar...

... Ik heb ook een keer promotie gemaakt, nou dat is een heel circus hier, duurt driekwart jaar, verschrikkelijk. Dus dat is een enorm ingewikkeld traject... en ik opleidingsmogelijkheden, moet je ook wel heel erg zelf aan trekken maar dan lukt het ook wel. Dus dat soort kansen kun je wel creëren...

...We hebben helemaal geen functioneringsgesprekken meer, mijn laatste is 5,5 jaar geleden denk ik...

Interviewer: Denk je dat functioneringsgesprekken wel nodig zijn?

Respondent: Nou... nu gaat het heten "het goede gesprek", maar daar moeten wij zelf dan iets aan gaan doen. Ja hallo, ik ga jouw werk niet zitten doen *new department head*. Ga jij lekker dat soort dingen regelen, plannen of doen. Als ik ergens mee zit qua werk, dan loop ik toch wel naar diegene toe. Want ik ga niet een jaar wachten tot het volgende gesprek want dan loop je een jaar lang met je kop tegen de muur, moet je gewoon gelijk aankaarten. Ik denk dat het best handig zou zijn als *new department head* een keer per jaar een gesprek met iedereen heeft. Gewoon van hoe gaat het je? Enzo.
Ik geloof dat er ook nog een werkgroepje hiervoor is maar daar horen we niks van dus zal wel niet doorgaan. Nu gebeurt er gewoon niks, kan ook, is een keuze.

Interviewer: Ik denk dat ik al heel veel informatie heb zo. Zijn er misschien nog dingen waarvan jij denkt; nou dit is nog belangrijk voor jou om te weten?

Respondent: Ik heb heel veel informatie gegeven, maar ik denk dat jouw kernvraag is over *new department* en de fusie... Ja daar valt eigenlijk het minste over te vertellen, haha, althans voor mijn gevoel.

Maarja weet je, je hebt hier ook afdelingshoofden en ik heb geen idee wat die doen, dat ik denk; joh ga eens wat doen!

Interviewer: Ik weet niet of ik het zo goed interpreteer hoor, maar is het dan een beetje een onduidelijke rollenverdeling of is het meer dat mensen niet doen wat ze zouden moeten doen in jouw ogen of...?

Respondent: Ik denk dat de rolverdeling onduidelijk is. Vooral in het begin, want we hadden dus inhoud en het proces/het HRM gebeuren. Nou wie was waarvan? En doordat er twee mensen jouw leidinggevenden zijn gaan die elkaar ook wel eens tegenspreken.

Interviewer: En wanneer was dit precies?

Respondent: Ja dit was met het opgabenmanagement.

Interviewer: Dus afgelopen jaar?

Respondent: Ja. En nu is *name* afdelingshoofd van *policy area* geworden. Dus toen dachten wij hebben wij nu ook nog een inhoudelijke opgavemanager? Ja dat was dan toch nog *same name*. Maar is het dan handig dat wij naar *policy area* gaan misschien, daar wordt ook over gesproken. Ja, dat maakt mij dus geen bal uit. Ik vind bij *policy area* ook hartstikke leuke mensen. En fysiek is daar toch geen ruimte dus dan blijven wij toch hier zitten maar maken we organisatorisch deel uit van *policy area*. Hebben we als team nog nagedacht van willen we dat of willen we dat niet? Hebben we daar nog een keuze in? Wat vinden we daar de voor- en nadelen van? Dan zijn de meningen ook nog wel verdeeld. Want de ene helft zeg van; ja als we daar zitten hebben we meer betrokkenheid bij... worden we eerder ingeschakeld door bijv... kunnen we meer onze belangen daar beter vertegenwoordigen. Ik denk dat het niet veel uitmaakt. Soms vind ik overal iets van en nu vind ik er niks van, is ook wel eens lekker haha, is voor alle partijen ook wel eens fijn. En weet je, dat wordt dan ook weer niet gecommuniceerd.

Dan hoor ik weer van; ja we gaan in ketens werken!

Ik zeg; sinds wanneer?... Ja dat stond in de OR-brief...

Interviewer: Wat is OR precies?

Respondent: De *****, die moeten dan iets vinden van een bepaald voorstel als het met de organisatie-indeling te maken heeft. Als het om een klein team gaat hoeven zij niks te vinden maar het gevolgen heeft voor de hele organisatie of voor een afdeling, dan moet de ***** daar iets mee instemmen. En ja, blijkbaar gaan we dan weer in ketens werken. Vind dat ze dat wel beter kunnen communiceren dan nu.

"Ja, dat is op maandagochtend een keer gezegd"

Maar ik werk niet maandagochtend en wel meer mensen niet.

Elk bedrijf heeft wat he, dat weet ik ook best hoor. Ik ben alleen een soort idiote idealist en zo gedreven, we kunnen er nog zo veel meer uithalen. En dat vind ik zonde, ik denk dat we kansen laten liggen hier. Kijk het is nooit perfect, en dat hoeft ook niet. Maar er is ruimte voor verbetering, ook al is het ook een beetje vechten tegen de bierkaai. Het is leuk, ruimte voor verbetering maar soms dringt het gewoon niet door. Dat is de kern.