

## De Quantified Workplace

# WERKKNEMERS IN BITS EN BYTES?

Fitnessarmbandjes, stappentellers, smartwatches. De elektronikawinkels liggen inmiddels vol met wearables waarmee we data verzamelen over onze gezondheid en prestaties. De trend breidt zich voorzichtig uit naar de werkvloer. Vastgoedadviesbureau Colliers International besloot dit jaar om het experiment aan te gaan.

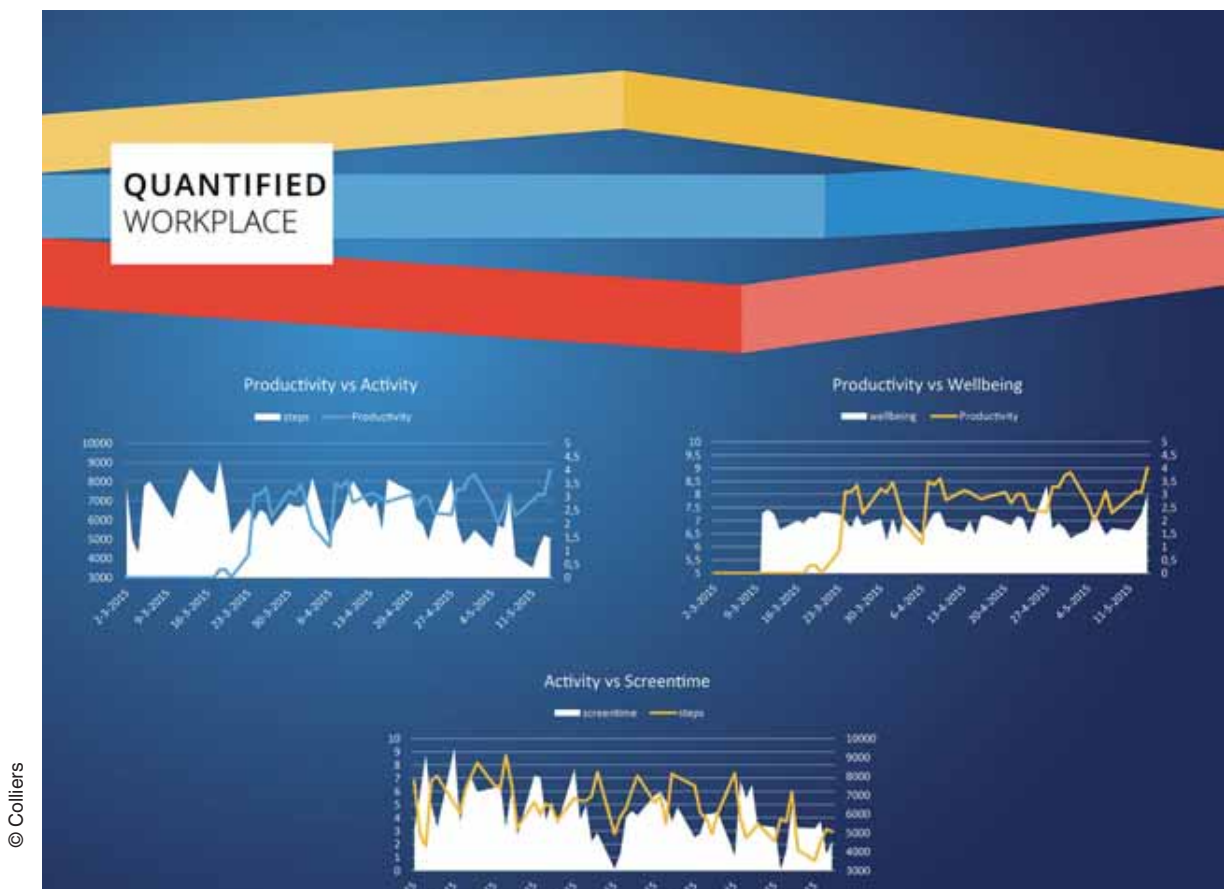
**D**e *Quantified Workplace*, zo heet het project waar sinds maart veertig medewerkers van Colliers aan meedoen, die thuis en op hun werk een zwartplastic rubberbandje dragen dat hun hartslag en het aantal stappen dat ze zetten meet. De data van de FitBit, zoals de wearable heet, wordt gecombineerd met andere data zoals declarabele uren en de tijd die medewerkers achter hun beeldscherm doorbrengen. Daarnaast worden medewerkers door middel van een enquête dagelijks gevraagd hoe blij, productief en gestrest ze zijn. 'Doordat werknemers vaker thuiswerken, lopen werk en privé steeds meer in elkaar over, maar werkgevers en HR worden door de overheid wel aangespoord om op de gezondheid van werknemers te letten. Met de FitBit en een online dashboard waarin alle data worden verzameld, geven we onze medewerkers het gereedschap om zelf hun gezondheid en prestaties te monitoren,' vertelt Harold Coenders, directeur van Colliers International Corporate Solutions.

Medewerkers doen vrijwillig mee aan het experiment en bepalen zelf welke data ze delen met hun werkgever, die geen data van individuele werknemers kan bekijken. 75 procent van de medewerkers die meedoen besloot om alle data te delen met de werkgever. 'Het gaat er echt om dat medewerkers zelf aan de slag gaan met de data. Je kan met dit bandje bijvoorbeeld ontdekken op welke uren je het productiefst bent. Als je bijvoorbeeld merkt dat er tussen 15:00 uur en 17:00 uur niks meer uit je handen komt, kan je besluiten om eerder naar huis te gaan en dan 's avonds nog twee uur te werken. Onze overtuiging is dat iedereen zichzelf kan verbeteren binnen zijn eigen mogelijkheden,' zegt David Menkveld, consultant bij het bedrijf. Voor de werkgever is alleen een anoniem totaaloverzicht van de data te zien. Zo kan Coenders bijvoorbeeld zien in welke periodes medewerkers zich meest gestrest voelen. 'We zien een piek in het stressniveau van medewerkers na vakantieperiodes. Hoe dat komt weet ik niet precies, waarschijnlijk omdat vakanties vaak wat rustigere

periodes zijn en de werkdruk daarna weer snel toeneemt. Door de data te verzamelen doen wij eigenlijk dagelijks een medewerkerstevredenheidsonderzoek, in plaats van een keer in de twee jaar.'

### Internationale interesse

Colliers is niet de enige organisatie die de voordelen van wearables op de werkvloer erkent. Het Amerikaanse oliebedrijf BP begon in 2013 al met het verstrekken van FitBits aan medewerkers. Het bedrijf belooft werknemers met punten als ze veel bewegen of meedoen aan een gezondheids cursus. Bij duizend punten kunnen werknemers zich inschrijven voor een goedkope collectieve zorgverzekering, waarmee ze gemiddeld 1200 dollar per jaar besparen. Ook Bank of America, een bank met 235.000 medewerkers wereldwijd, biedt gratis FitBits aan als onderdeel van hun vitaliteitsprogramma. De bank kwam eerder in het nieuws omdat het in 2009 experimenteerde met zogeheten sociometrische sensoren. Callcentermedewerkers binnen de bank



droegen vier weken lang een badge met sensoren die registreerden op welke toonhoogte en welk volume medewerkers met elkaar communiceren en waar ze zich bevonden (locatiegegevens). Deze data werd gecombineerd met gegevens uit een enquête waarin medewerkers werd gevraagd naar hun productiviteit. Uit de data-analyse bleek dat sociale medewerkers die samen lunchten, productiever waren. Daarom besloot het bedrijf om gezamenlijke pauzes in te voeren. Een ander bedrijf, Cubist Pharmaceuticals, experimenteerde ook met de badges en kwam tot vergelijkbare conclusies. De organisatie besloot het lunchcafé aantrekkelijker in te richten om medewerkers aan te moedigen om samen te gaan eten. Daarnaast heeft Cubist het aantal koffieautomaten en waterkoelers op de werkvloer verminderd, zodat medewerkers van verschillende afdelingen elkaar vaker bij de koffieautomaat ontmoeten. De kantooromgeving aanpassen aan de hand van data staat ook bij Colliers op het verlanglijstje. 'Als huisvestingsadvi-

seur zien we dat het welzijn van medewerkers bij steeds meer bedrijven meespeelt bij het kiezen van huisvesting. Welke kantooromgeving zorgt ervoor dat mijn werknemers optimaal presteren en zich goed voelen? Dat is typisch een vraag die van belang is voor HR. In kantoren heb je al sensoren waardoor lampen aangaan als mensen binnenlopen. In de toekomst hopen we dat kantoorruimtes zich automatisch kunnen aanpassen aan de hand van data van medewerkers. Bijvoorbeeld dat de hoeveelheid licht en de kleur van een vergaderruimte zich automatisch aanpassen aan het team dat op dat moment vergadert,' aldus Menkveld.

#### Interpretatie van data

Het belangrijkste doel van Colliers is om medewerkers hun gezondheid te laten verbeteren met behulp van data. In het online dashboard, waar iedere medewerker toegang tot heeft, zijn alle datasets zichtbaar en te combineren in handige grafieken. 'Ik merk bijvoor-

beeld dat ik minder gestrest ben als ik veel beweeg. Dat motiveert me wel om te gaan hardlopen als ik lang achter elkaar heb gewerkt,' vertelt Jan Jaap Boogaard, consultant bij het vastgoedadviesbureau.

Maar de vraag is: ben je minder gestrest omdat je veel beweegt of omdat je minder druk bent en daardoor veel tijd hebt om te bewegen? Dat soort conclusies hangen af van de interpretatie van de data en dat is nog een heikel punt, erkent Joost Plattel, oprichter van Qount.us, de datastartup die het dashboard voor Colliers heeft ontworpen. 'Ik geef werknemers de mogelijkheid om zelf te experimenteren met de verschillende datasets. Dat kan inderdaad tot verkeerde interpretaties leiden. Een datacoach die werknemers begeleidt zou goede oplossing zijn. In de topsport zie je coaches die dagelijks dit soort gezondheidsdata analyseren. Zo iemand met een medische achtergrond die in staat is om data te interpreteren, zou voor bedrijven die hiermee starten heel waardevol zijn.'