

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.

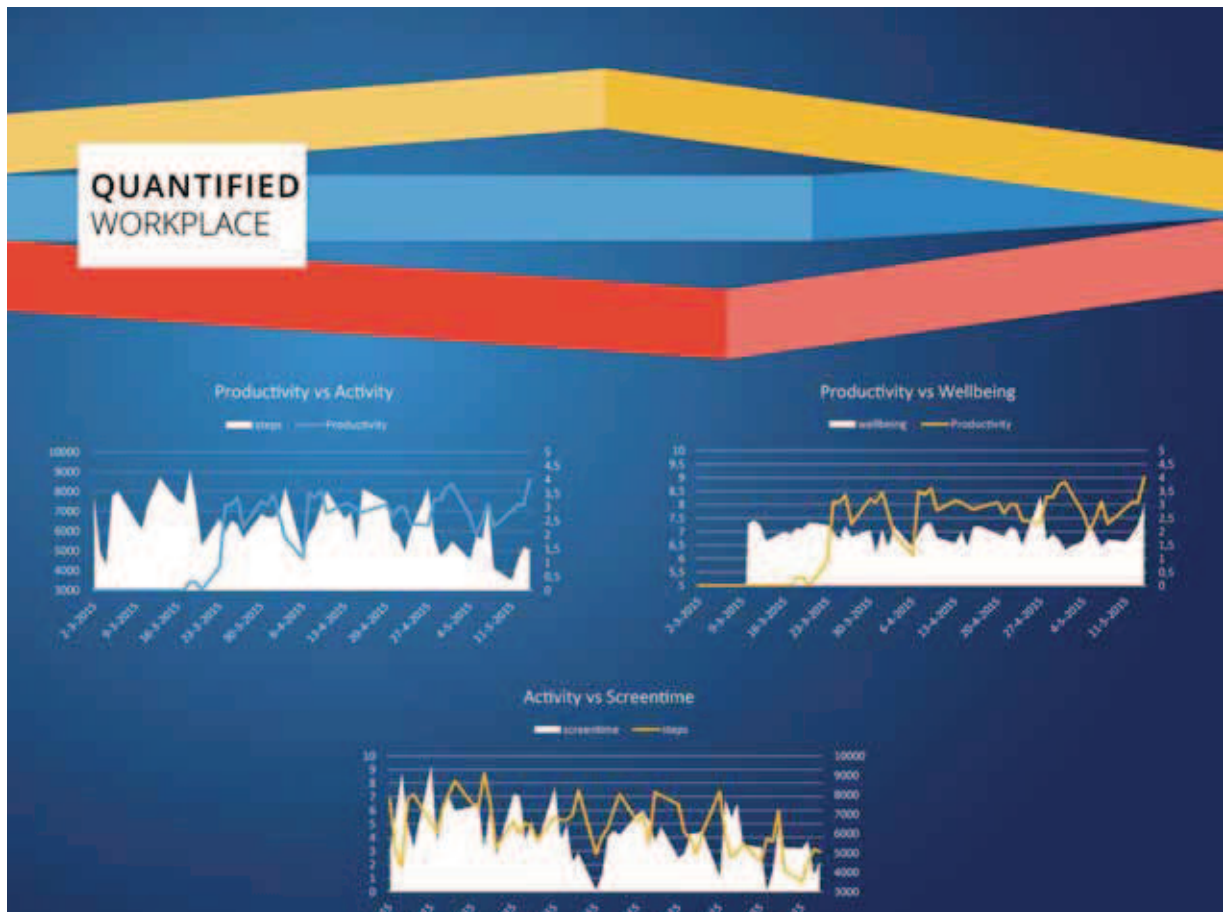
De *Quantified Workplace*, zo heet het project waar sinds maart veertig medewerkers van Colliers aan meedoen, die thuis en op hun werk een zwartplastic rubberbandje dragen dat hun hartslag en het aantal stappen dat ze zetten meet. De data van de FitBit, zoals de wearable heet, wordt gecombineerd met 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 gezondheidscursus. Bij duizend punten kunnen werknemers zich inschrijven voor een goedkopere 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



© Colliers

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 Menk-veld.

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.'



© Colliers

Ook Harold Coenders, directeur van Colliers denkt dat de analyse van de data het beste door een onafhankelijke derde partij gedaan kan worden. 'In de ideale situatie analyseert een gespecialiseerde arbodienst de data van individuele werknemers. Noem het een arbodienst 2.0. Dat zou ons bijvoorbeeld in staat stellen om in te grijpen voordat iemand een burn-out krijgt. Eigenlijk liggen arbodiensten nu een beetje te slapen, ze komen pas in actie als iemand al ziek is. Als de data aangeven dat een medewerker overbelast raakt, kan de arbodienst met hem of haar in gesprek. De manager krijgt geen inzicht in de detaildata, maar krijgt wel een seintje dat er iets niet goed gaat, zodat er op tijd ingegrepen kan worden.'

'Als de data aangeven dat een medewerker overbelast raakt, kan de arbodienst met hem in gesprek'

Big Brother Boss

Het verzamelen van persoonlijke gezondheids- en prestatiedata door de werkgever roept serieuze vragen op over de privacy van werknemers. Want wat als dataverzameling niet meer vrijwillig is en niet meedoen leidt tot ontslag? Het Amerikaanse geldtransportbedrijf Intermex verplichtte werknemers van het bedrijf om 24/7, dus ook buiten kantooruren, een iPhone bij zich te dragen met een tracking-app die constant de locatiegegevens van werknemers registreert. Zo wist de werkgever onder meer waar werknemers zich in het weekend precies bevonden en hoe hard ze reden. Myrna Arias, een van de werknemers, ging dat veel te ver en verwijderde daarom de app van haar telefoon. Toen haar baas dat ontdekte werd ze op staande voet ontslagen. Arias spande dit jaar een rechtszaak aan om haar gelijk te halen. De mogelijkheden om misbruik te maken van de data, verzameld met behulp van wearables, zijn eindeloos, realiseert Coenders, als directeur van Colliers, zich. 'Je zou medewerkers in een functioneringsgesprek bijvoorbeeld kunnen afrekenen op het feit dat ze het afgelopen jaar minder hebben bewogen of volgens de data minder productief waren. Maar dat zou betekenen dat je

een medewerker enkel ziet als een optelsom van zijn of haar data. Dat is totaal niet ons doel met dit project. Maar om te voorkomen dat we dingen doen die niet mogen, zijn we in contact met het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP), de Nederlandse privacywaakhond. Hierdoor kunnen we ons experiment tegen het licht houden en een standaard neerzetten binnen de HR en huisvestingswereld waar het gaat om wearables in de werkomgeving.'

Ook Plattel overlegt met het CBP, maar zijn projecten zoals bij Colliers zijn zo nieuw dat er nog geen duidelijke wetgeving voor bestaat. Volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens mogen werkgevers geen medische data van werknemers verzamelen, maar Plattel is met Qount.us een derde partij en stelt daarom dat hij de data mogelijk wel mag verzamelen. 'Omdat ik in een grijs gebied opereer, hanteer ik altijd een aantal duidelijke regels voor ik begin met het ontwerpen van een datadashboard. Werkgevers mogen de dataverzameling niet verplichten, werknemers kunnen zelf kiezen welke data wordt verzameld en of er data gedeeld wordt en met wie. Tenslotte moet de data niet te herleiden zijn tot individuele werknemers.'

In 2014 bedroeg de omzet van de Nederlandse wearablemarkt, volgens onderzoek van Samsung, 150 miljoen euro. Een verdubbeling in vergelijking met de omzet van 2013. De komende jaren verwachten analisten dat de markt voor wearables verder zal groeien. In Nederland is Colliers nog uniek, maar Plattel is inmiddels ook met andere bedrijven in gesprek. 'De data die we nu bij Colliers verzamelen zijn nog maar het topje van de ijsberg. Er is zoveel meer mogelijk. Maar dat betekent wel dat techbedrijven, werkgevers, de overheid en het CBP met elkaar om tafel moeten om goede afspraken te maken. Dan wordt de Quantified Workplace een win-winsituatie voor werknemers en werkgevers.' ◀