

Triple P



Het Nieuwe Werken, hoe krijg en houd ik het werkend?

In de afgelopen tien jaar heeft er een enorme ontwikkeling plaatsgevonden in de ICT. Door deze nieuwe technologieën is het mogelijk geworden om alle communicatie en dataopslag op een veilige, betrouwbare en eenvoudige wijze uit te voeren. Door de doorbraak van het 'internet' en met behulp van smartphones en notebooks is het mogelijk geworden om altijd en overal te kunnen werken, of dit nu in de auto of in de trein is, op het strand of op het terras.

Kortom, het nieuwe werken betekent (samen)werken waar en wanneer u dat wilt! Deze nieuwe manier van werken is geschikt voor ieder type organisatie. Om dit zichtbaar te maken beginnen wij met een praktijkvoorbeeld.

Stelo B.V.

Stelo is een onderneming van 150 medewerkers en is actief in de sportbranche. Ze maken onder andere meetapparatuur om onderzoeken te doen naar effectiviteit van trainingen en testen sportkleding en -schoenen. Stelo heeft diverse administratieve medewerkers die dagelijks tijdens kantooruren aanwezig zijn. Daarnaast zijn er de zogenaamde veldwerkers, de testers. Zij testen op diverse locaties en rijden hiervoor het hele land door. De directie had de opdracht om zoveel mogelijk kosten te besparen en al snel werd de invoering van 'Het Nieuwe Werken' geopperd. Inmiddels is de organisatie zo ingericht dat het nieuwe werken centraal is neergezet. Er is over een periode van een half jaar al voor een aanzienlijk bedrag bespaard op huur- en kantoorkosten. De 'testers', de dames op de helpdesk en de administratieve medewerkers hebben allen een flexibele werkplek toegewezen. Dit betekent dat zij vrij zijn in de bepaling van hun werkplaats (thuis, onderweg of op kantoor). Maar hoe is het mogelijk dat deze medewerkers niet noodzakelijkerwijs naar kantoor hoeven te komen? Hoe onderhouden zij onderling contact met de testers en ontwikkelaars?

De ICT-afdeling van Stelo – bestaande uit 2 medewerkers – heeft hiervoor slechts kleine aanpassingen hoeven te doen in de reeds bestaande ICT-omgeving; het installeren van een secure acces. Dit biedt de mogelijkheid om vanaf een willekeurige locatie met een pc of laptop in te loggen op de server van de zaak. Vervolgens hebben zij de betreffende medewerkers voorzien van de juiste communicatiemiddelen. Het enige wat verder nodig is, is een goede en veilige internetverbinding.

Doordat alle medewerkers deze mogelijkheid hebben, kunnen ze hun dagresultaten en/of calls direct op de server plaatsen, zodat deze informatie direct digitaal beschikbaar is voor iedereen.

Kortom, Stelo past op haar eigen wijze het nieuwe werken toe binnen haar organisatie met als resultaat: structurele verlaging van de kosten en een verhoging van het rendement.

Uitgangspunten Het Nieuwe Werken

De overgang naar Het Nieuwe Werken is meer dan alleen een technologische overgang. Sterker nog, de organisatorische veranderingen zijn in de meeste gevallen zelfs groter dan de technologische. Één van de belangrijkste aspecten hierin is het vertrouwen in de mensen. Daarnaast is de sturing en beoordeling van medewerkers voornamelijk gefocust op de output. Controle op basis van output is alleen haalbaar indien de eisen vooraf duidelijk gesteld zijn. Bij deze vorm van rapporteren kan de ICT-afdeling een belangrijke rol spelen, door zoveel mogelijk processen te automatiseren en informatie zoveel mogelijk te digitaliseren. Rapportages en verslagen kunnen dan gemakkelijk worden uitgedraaid en zo kan er dus optimaal gestuurd worden op de output.

Centraal stellen van de mens en de rol van de ICT

Het Nieuwe Werken betekent dat de 'mens' centraal komt te staan. De mens dient voorzien te worden van ICT-middelen die het mogelijk maken om werkelijk flexibeler, productiever en efficiënter te kunnen gaan werken. Dit betekent dat de mens wordt losgekoppeld van zijn vaste werkplek en -tijden. Tegelijkertijd krijgt hij toegang tot alle mogelijkheden om sociale en zakelijke contacten te kunnen onderhouden. Door de mens centraal te stellen, kan de ICT-afdeling acteren op de behoeften van de gebruikers.

In het voorbeeld van Stelo is dit ook gedaan, door de middelen die nodig zijn om Het Nieuwe Werken mogelijk te maken beschikbaar te stellen, zoals smartphones en notebooks.

Vervolgens hebben zij na een aantal maanden geëvalueerd en de volgende dingen geconstateerd:

- › Medewerkers missen onderlinge, sociale contacten.
- › Medewerkers weten niet wanneer ze elkaar het beste kunnen bereiken en komen vaak in de voice-mail terecht.

Op basis van deze constatering heeft Stelo de volgende acties uitgezet:

- › Medewerkers die de behoefte hebben om met hun collega's bij te praten, kunnen elke eerste maandag van de maand afspreken op het hoofdkantoor. Dit gebeurt volledig op eigen verantwoordelijkheid.
- › Om de bereikbaarheid van de medewerkers zichtbaar te maken, heeft Stelo ervoor gekozen om de Presence dienst van Microsoft te installeren. Deze wordt gekoppeld aan de Outlook-agenda, zodat medewerkers in één oogopslag kunnen zien of de benodigde collega bereikbaar is of niet.

Kortom, doordat Stelo de mens centraal heeft gesteld, kunnen ze nu reageren op de behoeften en Het Nieuwe Werken ook werkend houden!

Stappen naar succes – hoe krijgt en houdt u het werkend!

Het Nieuwe Werken werkend krijgen en ook houden is een leuke uitdaging. Triple P helpt u uiteraard graag bij deze uitdaging en heeft daarom een stappenplan opgesteld die u kunt gebruiken als richtlijn voor zowel de voorbereiding, implementatie en evaluatie.

Triple P



Ir. D.S. Tuijnmanweg 10 • 4131 PN Vianen

Postbus 245 • 4130 EE Vianen
t. (+31)347 353 353 • f. (+31)347 353 354
info@triple-p.nl • www.triple-p.nl

10020054

Stap 1 – Toezegging van leidinggevenden

Zorg voor commitment van het hele Management Team. Het nieuwe werken betekent een andere manier van leidinggeven; een output gestuurde manier.

In geval van kleinere ondernemingen dient de eigenaar/directeur zich hiervan bewust te zijn en bereid zijn tot veranderingen op controle van de output. Vertrouwen hebben in medewerkers is een langdurig proces en controle op output vereist uitstekende voorbereiding.

Stap 2 – Introductie onder de gebruikers

Zorg voor een goed onderbouwde introductie bij het personeel en leg uit wat de individuele voordelen zijn. Denk hierbij aan flexibele werktijden, betere bereikbaarheid, minder reistijd enz. Sla deze stap niet over, want draagvlak onder de gebruikers is de sleutel tot succes. Daarnaast dient er rekening gehouden te worden met de introductie van nieuwe apparatuur, zoals pda's of notebooks.

Stap 3 – Onderzoek of de ICT-omgeving voldoet aan de eisen van Het Nieuwe Werken

Zorg ervoor dat er een beveiligde ontsluiting is met de buitenwereld, door bijvoorbeeld een secure access aan te leggen en informatie zoveel mogelijk te digitaliseren. Uiteraard zijn er op technologisch gebied vele extra mogelijkheden denkbaar - bijvoorbeeld Unified Communications of Videoconferencing. Onthoud goed dat elke behoefte die de gebruiker naar voren brengt, technologisch gezien oplosbaar is. Stel de mens centraal en acteer op de behoefte van de individuele mens.

Stap 4 – Implementatie van Het Nieuwe Werken

Na een goede voorbereiding is het tijd voor de implementatie. Deze is inmiddels goed voorbereid, dus dit moet de meest eenvoudige stap in het proces zijn.

Stap 5 – Evaluatie en aanpassingen van Het Nieuwe Werken

Een stap die vaak wordt vergeten, maar wel zo belangrijk is. Door te gaan werken op de 'nieuwe' manier, zullen er ongetwijfeld nieuwe behoeften ontstaan onder de gebruikers. Vanuit deze behoeften kan er gezocht worden naar de technologische mogelijkheden die hieraan invulling kunnen geven. Daarnaast blijft de technologie zich ook ontwikkelen, dus zorg dat de ICT-afdeling continu op de hoogte blijft van de vele mogelijkheden.

Kunt u hulp gebruiken bij de invoering van Het Nieuwe Werken of wilt u weten of uw ICT-omgeving klaar is voor deze nieuwe manier van werken, dan kunt u contact opnemen met één van onze adviseurs.