

Laurens van Aggelen

'Een mooi concept maar niet voor ons', is een veelgehoorde reactie van bedrijven op het Nieuwe Werken, zoals Microsoft dat voor ogen heeft.

Het Nederlandse Wortell is er echter van overtuigd dat het voor iedere kantooromgeving, in welk bedrijf dan ook, niet alleen haalbaar is, maar ook onmiskenbaar veel voordelen oplevert.

Prettiger en efficiënter werken

Het Nieuwe Werken in de praktijk

Plaats en tijdonafhankelijk werken is in het kort gezegd waar het bij het Nieuwe Werken op neer komt. Iedereen komt en gaat wanneer hij wil, niemand heeft nog een vaste werkplek en iedereen heeft overal en altijd toegang tot de informatie die hij nodig heeft. Veel werkgevers moeten er niet aan denken hun werknemers zoveel vrijheid te geven. Want heb je dan nog wel zicht op hetgeen je werknemers presteren en duikt de productie niet naar beneden als bij het eerste lentezonnetje de helft van het personeel op een zonnig terras van een sorbet geniet?

Die angst is begrijpelijk maar iedereen van negen tot vijf achter het bureau op kantoor 'zetten', biedt eveneens geen garantie dat de gewenste productie bereikt wordt. Bedrijven waarvan de werknemers regelmatig thuiswerken, zien hun productie

juist toenemen doordat men zich beter kan concentreren en het werk kan doen op de momenten dat men daartoe het beste in de gelegenheid is.

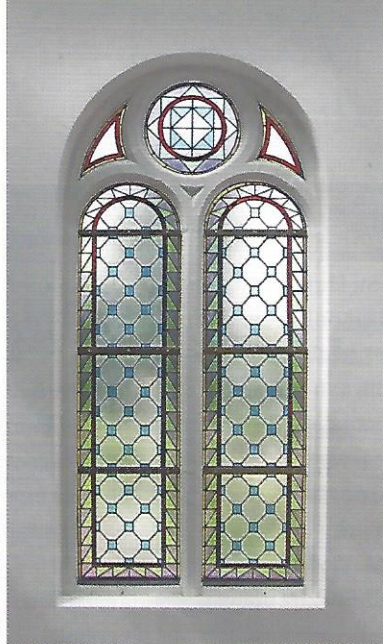
Aanpak

Het Nieuwe Werken vraagt om een drastisch andere aanpak. Een flexibele organisatie is een belangrijke voorwaarde. In plaats van *command&control* zal het meer moeten gaan om eigen initiatief en zelfsturing. Ook voldoende inspiratie is een vereiste. De mensen in de organisatie krijgen immers de ruimte om zichzelf te ontwikkelen, maar moeten ook geïnspireerd worden om het beste uit zichzelf te halen. Dat betekent dus dat een cultuuromslag noodzakelijk is. Een omslag van eenrichtingsverkeer naar dialoog, van delegeren

naar coachen en van werk of privé naar werk én privé. Als vierde pijler is er dan nog een flexibel technologische platform dat medewerkers in staat stelt om overal en op ieder gewenst moment te beschikken over de juiste informatie en middelen om te kunnen werken en samenwerken.

Impact

De visie van Microsoft op het Nieuwe Werken heeft veel belangstelling van bedrijven en partners. Van bedrijven, omdat het een nieuwe manier van bedrijfsvoering betekent, van partners omdat het nieuwe omzetmogelijkheden biedt. Echter, het blijft natuurlijk zaak om deze visie op de juiste manier in de praktijk te implementeren. En ook het management van het Nieuwe Werken vergt een speciale aanpak.



Thuiswerkers zijn tevreden, trouwer en trotser op hun bedrijf dan kantoormedewerkers. Bron: The Wall Street Journal

Tien uitgangspunten van het Nieuwe Werken

1. Plaats- en tijdonafhankelijk werken.
2. Vertrouwen geven en krijgen.
3. Sturen op output in plaats van op inspanning.
4. Van management naar leiderschap.
5. Persoonlijke verbinding met werk en de organisatie.
6. Effectief en gericht samenwerken.
7. Ruimte bieden in plaats van regels opleggen.
8. Communicatie(middelen) op maat.
9. Dialoog in plaats van eenrichtingsverkeer.
10. Altijd en overal toegang tot relevante informatie.

Vandaar dat Microsoft een methodiek heeft ontwikkeld om partners te trainen om deze visie bij klanten in de praktijk tot uitvoering te brengen. *Impact* heet deze methodiek.

Een van die partners is de Nederlandse ICT dienstverlener Wortell. Deze Microsoft Gold partner weet inmiddels uit eigen ervaring wat de voordelen van het Nieuwe Werken zijn. Daartoe werd in 2008 een nieuw kantoor betrokken dat hier geheel op is ingericht.

Praktijk

Het bezoek aan Wortell is een openbaring, een wat Bijbelse beeldspraak, die hier echter helemaal op zijn plaats is. Wortell, opgericht in 1997, is sinds 2008 namelijk gevestigd in een oude kerk. Deze kerk in

Lijnden, die in 1859 in gebruik werd genomen, is in 2002 uitgewijd en door Wortell op zeer bijzondere wijze ingericht. Modern maar nog steeds herkenbaar als kerkgebouw. “De inrichting is thematisch”, vertelt Maarten van Noort, lid van de directie van Wortell. “Zo zijn er plekken waar groepen medewerkers bij elkaar zitten, hebben we op de eerste en tweede etage individuele werkplekken en zijn er plaatsen waar informeel met anderen of juist alleen in alle rust gewerkt kan worden. Daarnaast zijn er nog een aantal ruimtes voor besprekingen.”

Hoewel het bedrijf zo’n 100 medewerkers telt, zijn er gemiddeld zo’n 25 tot 50 personen gelijktijdig aanwezig. “Wie naar kantoor komt, doet dat omdat hij contact wil met collega’s of rustig wil kunnen werken in een van de daarvoor geschikte



ruimtes, bijvoorbeeld omdat hij zich daar beter kan afzonderen dan in de eigen privé-omgeving. Wanneer men komt, bepaalt men zelf. Niemand wordt beoordeeld op aanwezigheid. Dat betekent dat je als directie de controle moet durven loslaten. We sturen vanuit het management op resultaat en beoordelen werknemers uitsluitend op de output die zij leveren, iets waar veel bedrijven onterecht tegenop zien. Voor de projecten die men bij ons uitvoert, is goed in te schatten hoeveel tijd men hier aan kwijt is. Het is dan eenvoudig te meten, ongeacht de uren dat iemand er wel of niet op kantoor aan werkt, of dit project binnen die tijd wordt gerealiseerd. Hoe laat en waar dat gebeurt, maakt dan niet uit." Een goed voorbeeld van degenen die in hun nopjes zijn met deze manier van werken, zijn de programmeurs. "Zij werken het liefste 's nachts omdat ze zich dan in alle rust het beste kunnen concentreren. Je ziet ze overdag dan ook als laatste bij ons binnenkomen."

Cleandesk

Geheel nieuw is het Nieuwe Werken niet, wel is er veel veranderd. Zo koos Interpolis in de jaren negentig al voor deze manier van werken, maar werd het concept in 2005 door Microsoft geadopteerd en veranderde de invulling van het onafhankelijk

van plaats en tijd werken. Huidige technologieën lenen zich daar ook veel beter voor. Een thuiswerkplek heeft niet veel nodig om identiek te zijn aan een werkplek op kantoor. Interpolis zag destijds echter al wel kans om het aantal werkplekken terug te dringen van 2.200 naar 1.400, hetgeen een flinke besparing op kantoorruimte en inventaris opleverde.

Wie bij Wortell binnenloopt ziet meteen dat hier sprake is van heuse cleandesks. Waar niemand zit is het bureau leeg. Het enige wat op de tafels en bureaus achterblijft zijn her en der wat monitoren - niet eens overal -, notebookstandaards en losse toetsenborden en muizen. En die zijn er alleen nog om ergonomisch werken op de meegenomen notebook mogelijk te maken. Opvallend afwezig zijn ook de ladenblokken en stapels papier. "Papieren post komt het bedrijf niet binnen. Alles wordt bij de receptie al gescand en is voor medewerkers in digitale vorm beschikbaar. Dat we nog een paar kasten hebben met ordners, is uitsluitend vanwege de regelgeving die de fiscus nu eenmaal oplegt. Maar ook die hebben hun langste tijd gehad nu steeds meer nota's digitaal worden en er binnen de wet steeds meer ruimte ontstaat voor digitaal archiveren", gaat Van Noort verder.

Wie iemand ziet werken op een van de werkplekken hoeft er overigens niet automatisch vanuit te gaan dat het een medewerker betreft. "Veel van onze klanten vinden het prettig hier samen te werken met onze mensen en zijn soms structureel een deel van de week aanwezig."

Communicatie

Bijzonder is de afwezigheid van telefoons op de werkplekken en ook printers lijken nergens te bekennen. Toch zijn ze er wel. "Aanvankelijk hebben we ervoor gekozen het aantal printers zo laag mogelijk te houden, maar we zijn nu van plan er toch nog wat meer aan te schaffen, omdat men nu nog te vaak heen en weer blijft lopen. Printen heeft bij ons hoofdzakelijk tot doel om iets mee te kunnen nemen naar elders. Bewaren doen we papieren documenten immers niet."

Om te communiceren maakt Wortell gebruik van Unified Communications, zowel van instant als van non-instant messaging. Bellen kan met behulp van het IP-netwerk en met de eigen computer waarop een headset is aangesloten. Maar ook van chatten en videochats wordt volop gebruik gemaakt. Van Noort: "Waarom zou je naast je gewone netwerk nog voor een aparte telefonieomgeving kiezen? Bij ons verspilt niemand tijd aan het opzoeken van telefoonnummers van eigen medewerkers. Door dit platform te gebruiken, zien we voordat we bellen bovendien of iemand beschikbaar is. Wordt er gebruik gemaakt van voicemails dan komen die gewoon via de e-mail binnen. Deze manier van communiceren blijkt veel efficiënter dan de traditionele manier en we besparen hiermee bovendien aanzienlijk op kosten. Zeker in deze tijd van recessie merken we dat onze klanten hier ook heel gevoelig voor zijn."

Acceptatie

Van Noort merkt dat hij sinds het implementeren van het Nieuwe Werken gemakkelijker aan goede IT-ers komt. "Ik merk dat onze manier van werken ze aanspreekt. Wie denkt dat hij er hier de kantjes af kan lopen valt al snel door de mand. Van dat probleem hebben we dan ook geen last, integendeel. We moeten mensen eerder afremmen." Gemiddeld is iedereen de helft van zijn werktijd op kantoor aanwezig.

Ook klanten blijken na een eerste kennismaking zeer enthousiast en raken hun sceptis snel kwijt. "Vooral voor middelgrote bedrijven is deze manier van werken zeer geschikt, omdat juist die bedrijven over de juiste slagkracht beschikken. Klanten die twifelen, weten we vrij snel te overtuigen. De klantenportfolio waarbij we het Nieuwe Werken hebben geïmplementeerd is dan ook zeer divers: lokale overheden, onderwijs- en zorginstellingen, zakelijke dienstverleners. Het wordt ze al snel duidelijk dat ze er flink mee kunnen besparen en dat ook het milieu ervan profiteert doordat niet iedereen per se aanwezig hoeft te zijn. |