



SPECIAL OVER HET NIEUWE WERKEN OKTOBER 2010

# DE ZAAK

KENNISNETWERK VOOR ONDERNEMERS

Het Nieuwe Werken  
**Ook iets  
voor u**

Altijd & overal mobiel  
**DIT is de praktijk**

De nieuwste  
**businessphones**



# 3 Randvoorwaarden voor succesvol 'nieuw werken'



**Het Nieuwe Werken** lijkt louter voordelen te bieden. Maar de ondernemer die ermee begint, moet wel weten waar hij mee bezig is. De techniek moet kloppen, de gezondheid van de medewerkers blijft uw verantwoordelijkheid en duidelijkheid is essentieel. "Regel alles op detailniveau."



## 1 Veilige ict 2 ergonomie 3 mentaliteit

**D**e ondernemer die niet meedoet aan Het Nieuwe Werken, die laat iets liggen, dat op z'n minst. Blijde werknemers, efficiënte en effectieve arbeidsprocessen, lagere kosten, hogere winsten. Ondersteund door de nieuwste technologie. Doen dus, zou je zeggen? Vernieuw die werkplekken, zorg dat mensen zich niet iedere dag door de file heen hoeven te ploeteren om op hun werk te komen. De medewerkers werken thuis en bij de klant en, als het zo uitkomt, doen ze dat ook gewoon ouderwets op kantoor. Aan de techniek hoeft het niet te liggen, de mogelijkheden zijn alom. Maar: hoe pakt u het aan? Welke software is ervoor nodig? Laat u uw medewerkers los of juist niet? Loopt de medewerker thuis geen nek- en schouderklachten op, omdat de werkplek niet voldoet aan ergonomische eisen?

**U DOET HET AL** Doe vooral niet te ingewikkeld en maak gebruik van online en mobiele technologie die u privé al lang gebruikt, zegt Sam van Buuren van Nederlandwerkt-online.nl. "Veel ondernemers kunnen thuis meer met ict dan op kantoor. Gezinsleden mailen en houden hun agenda's bij met Google Apps, ze Skype en Twitteren met vrienden, backuppen familiefoto's met Dropbox, bekijken Uitzending Gemist op hun iPhone. Heel veel ondernemers zijn thuis gewend aan beschikbaarheid van informatie en delen het met wie ze willen. Gratis bovendien. Grenzeloos en plaatsonafhankelijk. De stap naar zakelijk gebruik van deze online toepassingen is vooral in kleine- en middelgrote ondernemingen snel gezet." Volgens Van Buuren zijn het daarom juist kleine bedrijven die de weg wijzen naar Het Nieuwe Werken. "Het overgrote deel van de ondernemers gebruikt ict-diensten voor hun salarisadministratie, facturatie, relatiemanagement, uren schrijven, projectmanagement en het delen van interne kennis. Daar kun je dure ict-programma's voor aanschaffen en die laten draaien op je eigen server, maar je kunt veel beter gebruik maken van onlinediensten."

**IN DE WOLK(EN)** Grote aanbieders op dit terrein zijn Google, Microsoft, IBM, Salesforce en 37signals. Zij ontwikkelen vrijwel alleen nog software die direct vanuit hun datacenters via internet aan zakelijke klanten wordt geleverd. Het is perfect voor ondernemers, vindt Van Buuren. "Flexibel, je zit nergens aan vast en kunt snel schakelen als er ineens behoefte is aan meer of juist minder capaciteit of mogelijkheden. Alles begint praktisch gratis, hoe meer mensen ervan

gebruik gaan maken, hoe meer je betaalt." Bedrijven waar veel informatie wordt opgeslagen of uitgewisseld, kunnen op deze manier vaak aanzienlijk op hun serverkosten besparen, weet Van Buuren. ICT-kosten worden in de meeste gevallen gehalveerd, zegt hij. Medewerkers hoeven niet te worden uitgerust met dure computers, de pc thuis is in vrijwel alle gevallen goed genoeg om het werk op te doen. "Een laptop met internetverbinding. Plus eventueel een dongel zodat je ook onderweg aan de slag kan. En een smartphone kan in veel gevallen ook handig zijn. Dat hoeft allemaal niet veel te kosten. Je logt in op een webbrowser en je hebt direct toegang tot email, chat, gedeelde agenda's, documenten en projecten." Het is een misverstand om te denken dat dergelijke onlinesystemen niet veilig zijn, zegt Van Buuren. "Ze voldoen aan de hoogst haalbare eisen. Een ict-bedrijf met vijf man in dienst levert het heus niet veiliger. Er worden pas echt fouten gemaakt als de systemen zo veilig zijn dat ze gebruiksvriendelijk worden. Mensen plaatsen dan informatie op usb-sticks en raken die kwijt. Online werken is veilig, voordelig en heeft praktische voordelen."

**BIED ONDERSTEUNING** Goed, de mensen kunnen aan het werk. Maar hoe zorgt u ervoor dat de gezonde medewerker gezond blijft? Op kantoor staan goede bureaus, de modernste bureaustoelen en komt in sommige gevallen zelfs een fysiotherapeut langs. De thuiswerker werkt niet zelden onder veel primitievere omstandigheden: krakkemikkige tafeltjes, antieke stoelen en verkeerd geplaatste beeldschermen. Dan wordt er gewerkt met een laptop op schoot, zegt fysiotherapeut Bart Baaijens van de gelijknamige fysiotherapiepraktijk uit Haarlem. "Mensen realiseren zich vaak niet dat zittend werk al na vijf minuten verzuring kan geven in zowel de nek- als de rugspieren en dat veel rsi-klachten ontstaan door die belastende houding. Dat wil je niet als ondernemer, want je raakt je mensen kwijt." De verantwoordelijkheid voor de werkplek ligt bij de ondernemer, blijkt uit een uitspraak uit 2006 van het Gerechtshof in Amsterdam. Deze regel gaat op wanneer de medewerker 'met een zekere regelmaat' vanuit huis werkt. Maak daarom een checklist van wat minimaal noodzakelijk is om thuis te kunnen werken en bespreek dat met de medewerkers, zegt Baaijens.

"Staat het beeldscherm op goede hoogte en niet te dicht bij het gezicht? Regel is: zo ver mogelijk weg, maar niet zo ver dat de letters lastig leesbaar zijn. Is de stoel af te stellen? De druk moet gelijk verdeeld zijn over de bovenbenen, ----->

.....> de armleningen moeten zo hoog staan dat de onderarmen ondersteund zijn zonder dat de schouders omhoog worden geduwd. En de rug moet voldoende ondersteuning krijgen.”

**NIET KNIJPEN!** Veel thuiswerkers werken zonder een concepthouder. “Als alles goed afgesteld staat, maar je werkt bijvoorbeeld vanaf een papier dat naast je op het bureau ligt, dan kunnen vervelende blessures ontstaan. Mensen houden hun hoofd scheef om naar het papier te kijken en houden die slechte houding vast tijdens het intikken.” Schaf ook een headset aan, zegt Baaijens. “Op kantoor zijn die vaak wel aanwezig, maar thuis en onderweg niet. Je ziet vaak mensen de telefoon tussen oor en schouder klemmen terwijl aantekeningen worden gemaakt of men verder gaat met het beeldschermwerk.” Blijf als werkgever adviezen geven, zegt Baaijens. “Een checklist is natuurlijk leuk, maar het werkt alleen als je er ook gebruik van blijft maken. Daar kan de ondernemer ook een rol in spelen. Bespreek eventuele klachten dus onmiddellijk met medewerkers en dring er bij hen op aan om zich hiervan bewust te zijn. Ook bij deugdelijke stoelen, bureaus en beeldschermen worden klachten vrijwel altijd veroorzaakt door werkgedrag. Er wordt te veel voorover gericht gewerkt of in een te krampachtige houding, bijvoorbeeld met opgetrokken schouders. De meeste mensen die met de muis werken, knijpen er ook vaak veel te hard in.” Verder moet de ondernemer met thuiswerkend

personeel vooral actief en alert zijn. “Meldt een medewerker rugklachten of dat er regelmatig sprake is van hoofdpijn, kom dan onmiddellijk in actie. Een werkplekanalyse kost ongeveer 120 euro en het levert altijd wat op. Een arbeidsfysiotherapeut bekijkt de werkplek, maar vooral ook hoe de werkplek wordt gebruikt. Vaak zijn een paar kleine aanpassingen al afdoende.”

**DUIDELIJKE AFSPRAKEN** En dan nog de medewerker zelf. Want Het Nieuwe Werken geeft het personeel vrijheid, maar daar komt veel bij kijken, zegt Marianne Sturman, oprichtster van Moneypenny, pionier van het nieuwe werken met een bestand van ruim 7000 Flexibele Assistenten. “Vrijheid is namelijk iets anders dan vrijblijvendheid. Mensen die bij ons komen omdat ze zo graag thuis werken zodat ze tegelijkertijd voor de kinderen kunnen zorgen, die halen dingen door elkaar. Medewerkers krijgen ruimere werktijden en meer invloed op hun rooster, maar het is niet de bedoeling dat je je werk tegelijk met je kinderen doet, dat werkt natuurlijk niet.” Sturman wil er maar mee zeggen: het nieuwe werken vraagt verantwoordelijkheid van de medewerker. “Ondernemers moeten dus een inschatting maken of het flexibele werk wel bij de medewerker past. En of het bij de specifieke taak ook echt mogelijk is. Om te beginnen heeft het te maken met vertrouwen, maar uiteindelijk staat of valt het succes

(advertentie)



van het invoeren van de nieuwe werkwijze met duidelijke afspraken. Zomaar mensen thuis gaan laten werken, zonder goede afspraken, kan vragen om moeilijkheden zijn. Om te beginnen moet de ondernemer op het netvlies hebben wat hij eigenlijk verwacht. Vervolgens moet het worden besproken met de medewerker. Helemaal wanneer een bedrijf begint met zo'n werkwijze, is het zaak dat niet te onderschatten. Trek er voldoende tijd voor uit, ga een

middag echt bij elkaar zitten. Zorg dat het allemaal geregeld is op detailniveau."

**STUREN OP OUTPUT** Volgens Sturman moeten de afspraken tussen ondernemer en medewerker helder en realistisch zijn. "Hoe bereikbaar moet de medewerker zijn? Moet altijd à la minute de telefoon worden opgenomen? Afspraken zorgen dat beide partijen niet voor verrassingen komen te staan. Wanneer resultaten niet worden gehaald, moet de medewerker daarop worden aangesproken en de mogelijkheid moet er zijn om daar consequenties aan te verbinden." Ook is het belangrijk contactmomenten in te bouwen en ook daarover is het zaak duidelijke afspraken te maken. Er zijn weinig toevallige gesprekken meer bij de koffieautomaat. "De ondernemer moet er expliciet aandacht aan besteden, moet het ook inplannen. Dat vraagt iets van de ondernemer, want hij moet een lijst maken: wat wil ik nog met Pietje bespreken? Wanneer ga ik dat doen? Plan ook teambesprekingen in." De ondernemer moet vaak zelf ook veranderen, zegt Sturman. "Ze moeten gaan sturen op output, niet meer op aanwezigheid van negen tot vijf. Dat vraagt iets van de ondernemer, dat is duidelijk. Maar: het bedrijf krijgt er iets voor terug. Er wordt gewerkt op de plaats die het beste past bij klant, werk, organisatie en het persoonlijk leven van de medewerker. Het levert op dat er taakgerichter en efficiënter wordt gewerkt. En het levert een hogere productiviteit op. Allemaal redenen om de uitdaging aan te gaan." #

(advertentie)