

Het Nieuwe Werken: IT en facility

Samenvatting

Op drie afdelingen doet men een groot beroep bij de invoering van Het Nieuwe Werken (HNW): HR, Facility (de interne dienst) en ICT. In dit artikel gaan we alleen in op de werkzaamheden van de laatste twee. In een afzonderlijk artikel staan we stil bij de rol van HR.

De rol van ICT is sterk afhankelijk van de bestaande infrastructuur. In bijna alle gevallen is wel een forse uitbreiding nodig om thuiswerk te faciliteren. Per organisatie treden grote verschillen op. ICT-consultants zijn uiteraard al heel wat gewend op dit terrein. De politie met tal van mobiele diensten ook. Het wordt volstrekt anders als een aantal kantoorwerkers plotseling frequent thuis of elders kunnen gaan werken.

Archivering gaat door HNW drastisch veranderen. Interne diensten krijgen met heel andere zaken te maken. Bijna papierloze bureaus die de gebruiker elke keer als men naar huis gaat op moet ruimen. Maar ook een compleet gewijzigde inrichting en een minder en anders gebruik van de kantine zijn enkele voorbeelden.

De ICT infrastructuur

HNW stelt hoge eisen aan de informatietechnologie. Werkte men voorheen op een vaste werkplek, nu moet men op alle werkplekken in het pand kunnen inloggen op het centrale netwerk en op internet om snel externe verbindingen te kunnen realiseren. Dat geldt ook in vergaderruimtes. Steeds vaker heeft ook daar iedereen een laptop of iPad. Al deze zaken hebben immense repercussies.

In principe heeft iedere nieuwe werker naast een eigen opbergkastje in de hal (een locker) een drietal zaken tot zijn beschikking:

- een mobiele telefoon
- een lichtgewicht lap-top of iPad
- een flexkoffer waarin men een beperkt aantal persoonlijke dingen kan opbergen

De IT infrastructuur wordt draadloos. Desktop computerapparatuur verdwijnt en vervangt men door een lap top. Omdat men in HNW veel thuis werkt, zijn ook goede verbindingen naar de thuiswerkplek nodig. Men moet in kunnen loggen vanaf de thuiswerkplek met goed beveiligde internetverbindingen. Daarnaast moet de structuur zodanig zijn ingericht, dat men alleen maar toegang heeft tot die bestanden waar men mee mag werken. tenminste, dat is nu het geval. Steeds meer besteden organisaties hun dataopslag uit aan bedrijven als google, amazon, salesforce e.d. (in the cloud) of huren software van diezelfde bedrijven. Eigen opslag van data is dan steeds minder relevant. De verbinding naar de cloud wordt essentieel.

Sommige nieuwe werkers maken al veelvuldig gebruik van hun webcam. Breedband is in Nederland op grote schaal voorhanden en spraakbellen vanaf de thuiswerkplek evolueert steeds meer naar spraak- en beeldbellen.

Ook vergaderen kan steeds meer met beeldverbindingen zeker voor degenen die op grotere afstanden wonen. Vergaderruimtes met beeldschermen boven de lege stoelen komen steeds meer voor. Ook dat vergt heel wat ICT- en video-infrastructuur en daarmee investeringen. Om dan nog maar niet te spreken over reeds langer bestaande videoconference systemen, PDA's en systemen waarbij je in Outlook kunt zien wie er voor je gebeld heeft. Steeds meer werkt men met smartphones die je binnen als intern toestel gebruikt en buiten het gebouw als GSM.

Printers dienen overal van hetzelfde type te zijn om niet elke keer weer andere printers op een laptop te moeten installeren/kiezen. Het aantal printers neemt bovendien sterk af omdat papier steeds meer verleden tijd wordt.

Archief

Het is niet voor niets dat TNT en andere postorganisaties steeds minder post rondbrengen en duizenden mensen ontslaan. Post gaat steeds meer digitaal en via het internet. Dat heeft grote repercussies voor de manier waarop we archiveren. Een papierloos kantoor bestaat weliswaar nog nergens, maar organisaties die met HNW zijn begonnen hebben heel wat archiefruimte en kasten opgeruimd. Eigenlijk ook logisch als je geen eigen werkplek meer hebt. Ervaringen leren dat 75% van het papieren archief weg kan. Een kastje, nu op een centrale plaats op de afdeling, waarin gebruikers slechts 100 cm archiefruimte per persoon hebben is niet verassend meer. Bureauladen en kasten staan haaks op flexibel werken, omdat mensen een werkplek zoeken in de buurt van hun 'la of kast'. Maar ook het werken met wachtwoorden komt onder druk te staan. In HNW moeten collega's steeds vaker post voor collega's afwerken. Zeker als je parttime werkt of wat langer afwezig bent. De vraag is zelfs of zakelijke post alleen aan jou gericht kan zijn of aan iedere medewerker van de afdeling. Groot voordeel van digitaal archiveren is dat stukken nooit uitgeleend kunnen zijn. Iedereen moet dan wel bij stukken kunnen die voor hem relevant (kunnen) zijn.

Samen in een ruimte werken

In HNW heeft niemand meer een eigen werkplek. Het is ook niet de bedoeling dat je telkens dezelfde werkplek claimt, maar afhankelijk van het werk waar je dan mee bezig bent een rustig plekje zoekt, in de grote werkruimte gaat werken, een koffiecorner opzoekt of een vergaderkamer regelt.

Er zijn vaak eenpersoons werkruimtes waar men ongestoord kan werken van twee bij drie meter.

Meestal mag men er niet langer werken dan enkele uren om ook anderen de gelegenheid te geven gebruik te maken van dat rustige plekje. Er zijn ruimtes waar men vaak met 10 tot 20 personen samen in werkt. Ook daar zijn hoekjes met planten of schermen die voor enige privacy zorgen. Er is veel gordijnstof of ander geluidsisolerend materiaal in de ruimtes verwerkt, zodat men zonder al te veel overlast aan anderen te bezorgen kan bellen of kort overleggen. Soms hangen er geluidsisolerende 'cellen' aan de muur waarin men kan bellen zonder te storen.

Er zijn vergaderruimtes in uiteenlopende formaten met alle benodigde infrastructuur. Meestal kan men vergaderruimtes niet reserveren. Dat spaart bovendien heel wat geregel.

Werkruimtes zijn sfeervol en met smaak ingericht. Ze bieden veel comfort. Eigen aankleding en foto's meebrengen voor op het bureau is verleden tijd.

Heel belangrijk blijkt een snelle verstelbaarheid van het meubilair. Iedereen moet immers overal makkelijk en comfortabel kunnen werken. Medewerkers met een handicap stellen overigens weer andere eisen en hebben daardoor soms toch nog een eigen werkplek.

In de praktijk liggen aanwezigheidspercentages bij HNW - op den duur – rond de 50% tot 75%. Acht tot tien vierkante meter per persoon werkoppervlak blijkt veel voor te komen, hoewel de aard van de werkzaamheden daar uiteraard op van invloed is. Meestal plant men aantallen m² zodanig in dat men bij groei van de organisatie 75% tot 85% van het aantal personeelsleden (dus niet fte's) makkelijk een werkplek kan bieden. Komt bij dat men op deze wijze bijna altijd snel een plekje kan vinden. Dat alles heeft uiteraard grote gevolgen voor schoonmaak, verlichting, onderhoud, maar ook aantallen en soorten tafels, stoelen, bureaus en vergadertafels. Over het algemeen reduceren onderhoud en schoonmaakkosten met meer dan 25%, terwijl men bovendien af is van interne verhuizingen.

Een gevolg van HNW is dat men niet meer achter het bureau waar men aan het werk is kan eten. Daarvoor loop je naar de kantine of een coffee corner, zelfs als het om een sinaasappel gaat. Ook dat spaart stevig op de schoonmaakkosten. Het is immers weinig collegiaal om broodkruimels en sinaasappelschillen achter te laten op een werkplek waar vanmiddag een collega zit te werken. Voordeel van de loop naar de kantine is dat je hetzij onderweg hetzij in de kantine anderen tegenkomt waarmee je snel weer even iets kunt afstemmen. Nadeel is uiteraard dat het ook kan ontvallen in lange kletspraatjes.

Thuiswerkplek

Maar ook thuis is een werkplek. De kosten daarvan worden soms en binnen bepaalde (fiscale) grenzen betaald door de organisatie. Thuiswerkers hebben een overname- of terugbrengverplichting als men vertrekt. Een volledig ergonomisch verantwoorde werkplek, waarbij dezelfde mobiele laptop, iPad en telefoon ook tot de basisuitrusting behoren en online inloggen op het bedrijfsnetwerk of in the cloud uiteraard geregeld is.

Het kiezen van de tuin of een andere locatie als werkplek is ook mogelijk, mits de verbindingen maar goed geregeld zijn.

Vooraf bij thuiswerk blijken de beveiliging van gegevens, de beschikbaarheid van informatie en goede afspraken over onderlinge samenwerking fundamenteel.

We zijn overigens nog geen situaties tegengekomen waarbij de bedrijfsschoonmaakdienst de thuiswerkplek komt schoonmaken!

Loek van den Broek richtte in 2008 HR & management op. Zijn bureau is gespecialiseerd in uiteenlopende thema's rond HNW. Dat varieert van visie ontwikkeling, het maken van stappenplannen, de organisatie van HNW Events en informatiebijeenkomsten, HNW trainingen, evaluatieonderzoek begeleiding van de invoering. Door de vele interviews met medewerkers en leidinggevenden in HNW organisaties heeft hij zich een unieke kennis toegeëigend. Zijn nieuwste boek 'sturen op resultaat en ontwikkeling' (Van Gorcum, Assen, 2010) sluit naadloos aan op dit thema.