

# Het Nieuwe Werken in balans

Het Nieuwe Werken (HNW) speelt in op de behoefte aan autonomie, regelvrijheid en een gezonde verdeling tussen werk en privé. Techniek ondersteunt daarbij. Maar aan techniek kleven ook nadelen. Het is zoeken naar de balans tussen techniek en mens.

Tekst Pieter Verbeek

## Hoe technologie leidt tot de herontdekking van de mens

**Automatisering gaat steeds meer werk van ons overnemen. Maar hoe erg is dat? De gemeente Venlo laat via een innovatief concept zien hoe technologie mensen kan helpen hun eigen toegevoegde waarde te vinden.**

Net als bij elk bedrijf hebben ook veel gemeenten te maken met grote veranderingen op het gebied van ICT en automatisering. Vooral het procesmatige werk, zoals onderdelen van het afgeven van vergunningen of verwerken van paspoortaanvragen, zal op termijn worden overgenomen door computers. Dat zal een enorme impact hebben, met een verlies aan banen als gevolg.

Maar in plaats van het als bedreiging te zien, kun je het ook als kans zien, is het devies in Venlo. De kans om eens goed te kijken naar wat de eigen toegevoegde waarde is, stelt organisatieadviseur/HR-strateeg Bas van den Akker. "Wat kan de computer niet overnemen? Dat zijn de unieke menselijke eigenschappen die de kwaliteit van het werk bevorderen. Dat moet je dan ook benadrukken in je werk."

Zo stimuleert Venlo bijvoorbeeld haar medewerkers om meer te ontdekken waar ze goed in zijn. "Ga je eigen expertise vernieuwen. We stimuleren onze medewerkers om meer te netwerken, meer contact te zoeken met de buitenomgeving, zoals partners of burgerinitiatieven."

Ook wordt die buitenomgeving meegenomen in het nieuwe denken dat in het gemeentehuis van Venlo is ontstaan. Van den Akker: "Personeelsbeleid (HR) is van oudsher gericht op medewerkers die in dienst zijn. In het nieuwe denken waar wij mee bezig zijn, richten we ons meer op Public Resource Management. We richten ons niet meer op medewerkers, maar op 'meewerkers': die mensen (burgers) die bereid zijn om iets te doen." Van den Akker vergelijkt het met hoe banken werken. Zij beheren niet meer de rekeningen, maar de klanten doen dat nu zelf via internetbankieren. "Zo werkt dat ook bij de overheid. Veel zaken laten we 'buiten' gebeuren. Innoveren doe je niet alleen, maar met anderen. Daarom willen we P&O meer inrichten met oog op de meewerkers." Venlo gaat dan van 1000 medewerkers naar maar liefst 100.000 meewerkers.

## Inzicht in werkweek zorgt voor betere werk-privébalans

**Een gezonde balans tussen werk en privé is voor veel organisaties een enorme opgave. Bij Microsoft brengen ze die balans terug met hulp van slimme software.**

Microsoft is al ruim tien jaar bezig met Het Nieuwe Werken. Naast de werkplek, cultuur en technologie blijkt vooral het gedrag van medewerkers belangrijk te zijn om daadwerkelijk nieuwe manieren van werken succesvol te laten zijn. Maar hoe krijg je daar inzicht in? “We vroegen regelmatig aan onze medewerkers hoeveel tijd ze spenderen aan meetings en e-mails”, vertelt Hans van der Meer, productmanager Modern Productivity bij Microsoft. “De antwoorden werden toch vooral op basis van onderbuikgevoel gegeven. We zijn gaan kijken hoe we dit konden kwantificeren. Hoe meet je of een vergadering effectief was?” Sinds kort werkt Microsoft met een nieuwe software, My Analytics, die dat inzichtelijk maakt. Deze technologie monitort op de achtergrond hoeveel tijd je kwijt bent aan verschillende werk-

zaamheden, zoals je e-mails en meetings. Aan het eind van de week kun je dan op je dashboard zien hoe je week eruitzag. En hoe het effectiever kan. Van der Meer: “Dit leidt tot diepere inzichten in je eigen werkgedrag. Het systeem reikt bovendien allerlei tips en trucs aan. Het werkt zowel op persoonlijke basis als op organisatieniveau.”

In de toekomst kan op basis van *artificial intelligence* in de software via chats en e-mails gemeten worden hoe het met je gaat. Er wordt bijvoorbeeld gekeken naar je reacties in je berichten. Reageer je kortaf, dan kan dat een teken zijn dat je stress hebt. “Zo kun je dus voorspellen welke werknemer meer kans heeft om overspannen te raken”, legt Van der Meer uit. Dit inzicht moet burn-out helpen voorkomen.

Op het Congres Over Het Nieuwe Werken vertelt Van der Meer meer over de persoonlijke inzichten van de software en geeft hij tips & tricks hoe je het beste tijd-en plaatsafhankelijk kunt werken.. Ook de valkuilen komen aan bod (zie kader hieronder).

## ‘E-mail behoort tot het oude werken’

**Kun je je werk wel doen zonder continu te e-mailen? De ruim 100.000 werknemers van het internationale IT-bedrijf Atos wel. Ze doen al 60 procent van hun werk zonder e-mail.**

In 2011 kondigde topman Thierry Breton aan dat Atos binnen drie jaar een ‘zero e-mailbedrijf’ zou worden. De oproep was een *trigger* om te kijken naar nieuwe manieren van werken. En daar hoort e-mail niet bij, stelt Jan Krans, *group director* Enterprise Collaboration bij Atos. Hij is een van de trekkers van het programma dat de nodige gedragsverandering binnen het bedrijf moest bewerkstelligen. “We wilden dat mensen zich bewust werden dat het anders kan. Hoe vaak check je bijvoorbeeld je mail? Is e-mail wel de beste manier van communiceren? Dat stond centraal. Daarnaast ontbreekt het vaak aan etiquette. Collega’s overladen elkaar met e-mails, cc’s, en documenten. Ook wordt e-mail vaak gebruikt om mee te chatten. Inmiddels zijn er allerlei applicaties en programma’s waarmee je dat allemaal veel beter kunt doen, zoals Sharepoint, Wiki of Skype. In het programma hebben we uitgelegd hoe we beter kunnen samenwerken via dit soort applicaties.”

Vervolgens hielp Krans een intern Enterprise Social Network opzetten, om de onderlinge communicatie en het werken in community’s te bevorderen. Om de andere medewerkers mee te krijgen in het e-mailloze werken, werd er een wereldwijd netwerk opgezet van zo’n duizend *early adapters*, de ‘zero heroes’. Deze ambassadeurs gaven trainingen en workshops binnen de eigen afdelingen, en waren te herkennen voor collega’s door middel van een sticker op hun laptop. Intern werken Krans en collega’s met een out-of-office-reply. Zo moeten collega’s wel via een andere manier communiceren. Het programma is inmiddels verankerd in beleid.

## Congres Over Het Nieuwe Werken

Op zoek naar de balans tussen mens en technologie in uw organisatie? Kom op 14 december naar het Congres Over het Nieuwe Werken in het Mediaplaza in Utrecht. Onder leiding van HNW-deskundige Henny van Egmond leert u hoe u de nadelen van Het Nieuwe Werken ondervangt en de plussen in uw voordeel benut. Zie: [congres.ohnw.nl](http://congres.ohnw.nl)