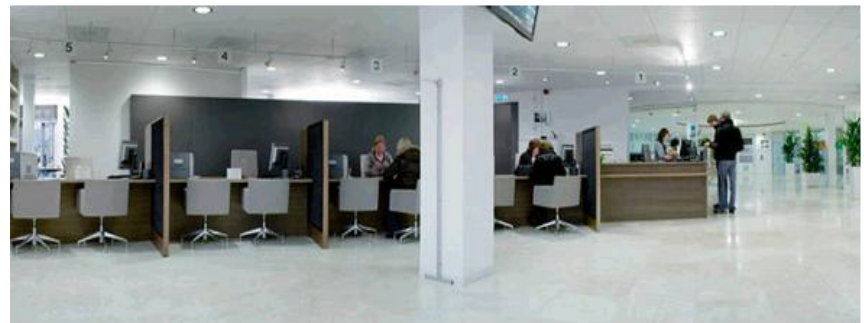




Beverwijk gaat flexen

Uitdaging en kansen voor meer
werkplezier en betere dienstverlening





Kantoor

oude situatie: 2 locaties



80 werkplekken



100 werkplekken



Kantoor

Sinds 2008: centralisatie op 1 locatie

128 flexplekken
voor
180 medewerkers
70% bezettingsgraad





Integrale aanpak

digitaal werken &
leren plaats en tijd
onafhankelijk werken

mentale omgeving

virtuele omgeving

fysieke omgeving

Informatie digitaal
beschikbaar en overal
toegankelijk

verschillende
soorten werkplekken
(afhankelijk van
werk dat je doet)



Klantcontact





Ondersteunende faciliteiten

eet-werkcafé

pantry's





Vorbereiding / randvoorwaarden

Virtueel

- Goede ICT is cruciaal (voorkom cynisme)
 - Snel netwerk voor toegang tot tekst, beeld, geluid
- Digitalisering informatie (ook poststroom gescand)
- Tokens voor veilige toegang vanuit huis tot documenten
- Telefoonbeleid (bereikbaarheid is probleem)
- Mailtoegang voor smartphones
- Intranet ter ondersteuning interne informatievoorziening (bibliotheek wordt bijna niet meer gebruikt)





Vorbereiding

Mentaal

- Cleandesk
- Actie wervelwind
- Ladeblokken verwijderen
- Openstellen agenda's voor iedereen
- Omgaan met koude, warme en hete informatie
- Digitale vaardigheden & digicoaches
- Discussie starten over gedrageregels (gouden regels)





Klanttevredenheid dienstverlening

	2006	2008	2009	2010
Overall score	7,1	7,8	8,1	8,1
→ Klantvriendelijkheid	8,2	8,7	8,6	8,8
→ Deskundigheid	8,1	8,6	8,5	8,7
→ Wachtijd loket	6,8	7,9	8,3	8,2
→ Inleving medewerker	7,6	8,6	8,3	8,5
→ Openingstijden	6,1	8,2	8,1	7,9
→ Wachtruimte	7,4	8,1	8,3	8,4
→ Privacy	6,6	7,7	8,0	8,0

Voor 3^e opeenvolgende jaar hoogste cijfer voor dienstverlening binnen benchmark



MTO - Medewerkerstevredenheid

Ruim 80% heeft deelgenomen aan onderzoek

- Ik doe mijn werk met veel plezier **86%**
- Ik ben persoonlijk gemotiveerd **91%**
- De werksfeer binnen het team is goed **82%**
- Ik spreek collega's aan op hun flexgedrag **15%**
- Ik heb een goede relatie met mijn leidinggevende **86%**
- Mijn leidinggevende weet mij te motiveren **48%**
- Ik vind belangrijk: **zelfstandigheid & met mijn vak bezig zijn**
- Cijfer tevredenheid over werkgever Heemstede **7,6**



Kansen voor Het Nieuwe Werken

- Werken in een flexibel kantoor is de ideale omgeving om vorm te geven Het Nieuwe Werken.
- Probeer niet alles van te voren te bedenken. Je moet het eerst ervaren (is ontwikkeltraject)
- Leidinggevende is belangrijke factor voor slagen HNW
- Voorbeeldgedrag is essentieel (wordt gekeken naar leidinggevendenden onderling, zorg voor uniform gedrag)





Cruciaal: bewaken flexconcept

Is verantwoordelijkheid leidinggevenden

- Zorg dat medewerkers zich houden aan afgesproken gedragsregels en ... spreek ze hierop aan!
Medewerkers verwachten dit ook van leidinggevenden
(ze doen het niet zelf, leidt tot irritaties)
- Geef zelf het goede voorbeeld (iedereen doet mee)
(bijv. door gevarieerd werkplekken te kiezen)
- Evalueer regelmatig ervaringen met collega's





De praktijk (1)

- Minder hiërarchie, iedereen toegankelijker
- Versterking organisatiegevoel (trots), vermindering van afdelingsgevoel
- Meer moeite doen voor goede interne afstemming
Is niet vanzelfsprekend en moet je organiseren: koffietijd inplannen!
- Nieuwe medewerkers hebben extra aandacht nodig (inwerkprogramma), minder snel inzicht wie doet wat (smoelenboek)



De praktijk (2)

- Betere samenwerking tussen afdelingen (geen kastjes en muren), meer inzicht in waar anderen mee bezig zijn
- (Gedogen) ongewenst gedrag/functioneren valt meer op, juist ook van andere afdelingen
- Niet iedereen is gelijk, maatwerk is de basis
Soms moet vertrouwen nog groeien en niet iedereen zit te wachten op meer vrijheid en verantwoordelijkheid



Kom een keer bij ons zitten op een **deelstoel**
reserveer via www.deelstoel.nl

Willem van den Berg

wvandenbergh@heemstede.nl

023-5485851

