

Office Magazine.nl

Multimediaal platform voor kantoorinrichting, -organisatie & facilitair management

Jaargang 11 - 2016 - maart - Officemagazine.nl

aeris

**Meer gezondheid en
productiviteit met de juiste
bureaustoel? Ja, dat kan!**

De impact van technologie op (kantoor)werk - 23 tips voor een betere werkomgeving - Beveiliging en/of... - Het hotelgevoel in het kantoor



KABELMANAGEMENT
PRODUCTEN



TFT MONITORARMEN



CPU HOUDERS



ELECTRIFICATIE



(AKOESTISCHE)
SCHEIDINGSWANDEN



WERKPLEKVERLICHTING



ERGONOMISCHE
PRODUCTEN



WERKPLEK
ACCESSOIRES



Alles voor een ergonomische
werkplekinrichting





Dynamische ontwikkelingen

De wereld van de kantoren mag met recht dynamisch worden genoemd: kijk je naar de geschiedenis van het verwerken van documenten (laten we het zo maar even noemen), dan heeft dit een enorme ontwikkeling door- gemaakt, en die innovaties zijn nog steeds gaande. Van hiërogliefen tot Whatsappjes, steeds worden nieuwe manieren gevonden om schriftelijk te communiceren. Een blad dat over dit soort ontwikkelingen schrijft, moet natuurlijk mee in die ontwikkelingen. Daarom zijn we ook druk bezig, OfficeMagazine.nl nog beter te maken, het nog meer aan te laten sluiten bij de meest recente (en toekomstige) ontwikkelingen.

De opmerkelijke lezer zal constateren dat het katern Paper & Supplies niet meer in die oude vorm bestaat. Oorzaak: die eerder genoemde ontwikkelingen. Volgens mensen die het kunnen weten zal het papierloze kantoor er hoogst- waarschijnlijk nooit komen, maar het papierverbruik neemt wel af vanwege de toenemende digitalisering. Nog een voorbeeld: telefonie vond voorheen een passende plek in dat katern, maar tegenwoordig gaat het om telecom, smart- phones, VoIP en Unified Communications, in plaats van 'bellen'.

Bovendien raken de supplies steeds meer verweven in het office-gebeuren, vandaar dat we het katern Paper & Supplies hebben opgedeeld in respectievelijk de katernen Office Solutions en Document & ICT Solutions. Wat overi- gens beslist niet wil zeggen dat we geen aandacht meer schenken aan zaken als nietmachines, documentmappen en plakband, om maar wat voorbeelden van supplies te noemen.

Onze USP, waarmee we ons onderscheiden van andere bladen die over het kantoor schrijven, is dat we het gehele spectrum van de kantoorwerkzaamheden belichten, of zoals ik altijd roep: van het nietje tot en met het vastgoed, en alles wat daar tussenin zit. En dat blijven we ook doen.

In deze editie staat MVO centraal, met wat meer aandacht voor de belangrijkste asset in de kantorenwereld: de mens. Welke invloed gaan die ontwikkelingen hebben op 'de kantoomens'? heeft 'het kantoor' zijn langste tijd gehad? Welke banen zijn er over 10 jaar niet meer? En komen daar dan andersoortige banen voor in de plaats? Diverse zoge- naamde futuristen roeptoeteren dat we totaal anders gaan werken, dat we kantoomaden worden en weet ik wat ze allemaal uit de lucht plukken. De tijd zal het leren, en wij zullen er over berichten. Want dat is onze taak: u als lezer op de hoogte houden van inderdaad: die ontwikkelingen. Veel leesplezier, en doe er uw voordeel mee.

Hans Hooft
Hoofdredacteur

6 Coverstory: aeris: Meer gezondheid en productiviteit met de juiste bureaustoel? Ja, dat kan!

We werken veel. Bijna 50% van de werknemers werkt meer dan 40 uur per week. Daarnaast moeten wij ook langer doorwerken tot aan ons pensioen. Het is een feit dat onze werkplek een groot deel van ons leven bepaalt. Dat heeft ook invloed op onze gezondheid. Niet alleen glazenwassers, politiemensen, steigerwerkers en bouwvakkers hebben gevaarlijk werk, ook wanneer je een zittend beroep hebt, loop je een hoog gezondheidsrisico door sedentair gedrag.

12 Dag mens, hallo robot

Automatisering, robotisering, het zijn hot items in de verschillende publicaties. De machines nemen het werk over van de mensen: de industriële revolutie gaat een nieuwe fase in. Maar kan elke taak wel door een machine worden gedaan, net zo goed, efficiënt en effectief?

20 Klaar voor de toekomst

De productiviteit van een persoon wordt voornamelijk gestimuleerd door psychologische factoren. Er kunnen 10 van dergelijke factoren worden onderscheiden. Traditioneel hebben organisaties zich gericht op erkenning en de daarmee verband houdende beloningen om de medewerkers te motiveren.

31 Make IT work

Toshiba is al 30 jaar een bekende naam als het gaat om oplossingen op IT-gebied voor de kleinzakelijke markt. Dankzij de intensieve contacten met die markt weet het bedrijf dus ook welke behoeftes op IT-gebied die gebruikers hebben. Product Manager Martin Jansen: "Het gaat niet alleen om een mooi product, maar met name hoe het is te integreren in de bestaande IT-infrastructuur van een bedrijf."

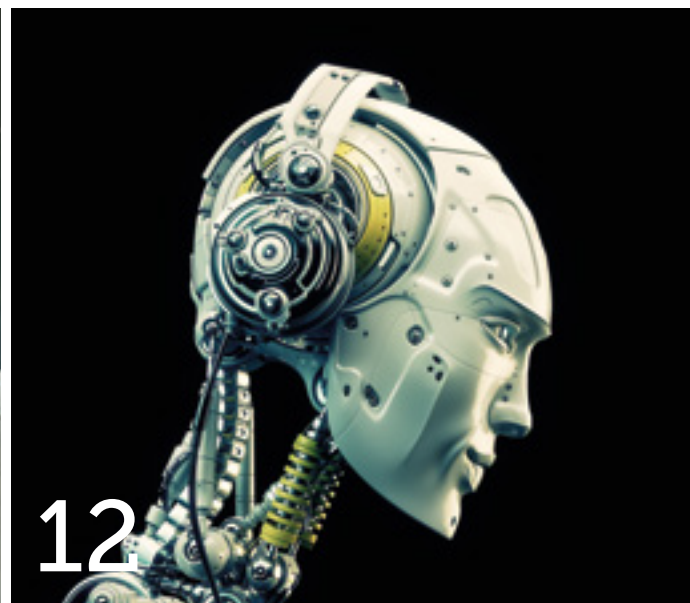
46 UC: gemakkelijk of stressend?

Elke editie van OfficeMagazine.nl bevat enkele stellingen waarmee we de lezers op de hoogte willen brengen van ontwikkelingen op specifieke gebieden, en de visie van belangrijke spelers op die gebieden. Een van de dossiers in het blad is Unified Communications (UC). Daar hebben we een stelling voor bedacht, waar we nogal wat reacties op kregen.

"Een pragmatische oplossing voor stress zou wel eens kunnen zijn om tijdens het werk elk uur een aantal minuten te wandelen."

8

12



EEN UITGAVE VAN:

MVM Producties b.v.
Postbus 6684
6503 GD Nijmegen

Kerkenbos 12-24A
6546 BE Nijmegen
t: 024 - 3 738 505
f: 024 - 3 730 933

UITGEVER

Michael van Munster

DRUKWERK

Balmedia b.v., Schiedam

HOOFDREDACTIE

Hans Hooft

VORMGEVING

Jan-Willem Bouwman

ADVERTENTIE EXPLOITATIE

VM Sales en Support B.V.

Aysun Mahubessy-Saruhan t:024-6421917

Kathy van der Horst-Adanir t:024-3738502

Advertentietarieven: op aanvraag

ABONNEMENTEN

t: 024 - 3738 505

COVERSTORY

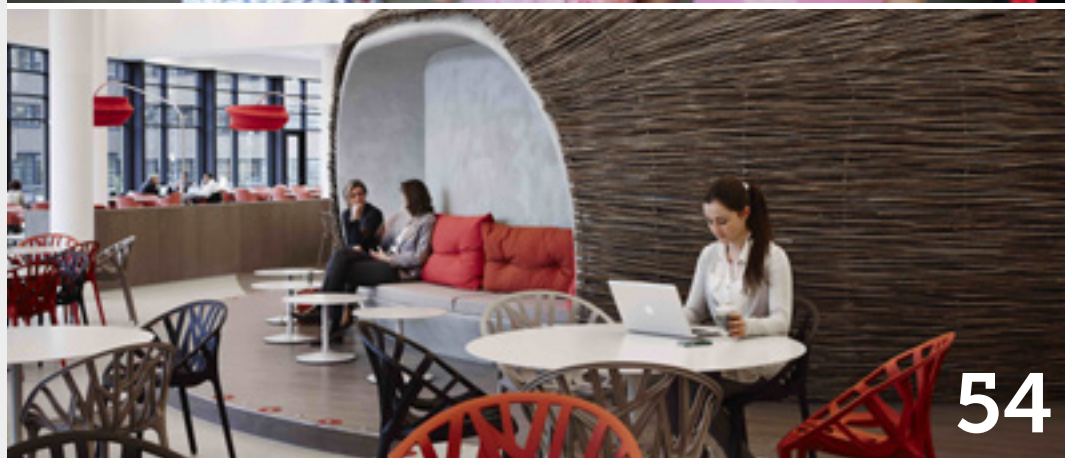
aeris

Abonnementen kunnen op elk gewenst tijdstip ingaan.
Alle abonnementen hebben een looptijd van één jaar
en worden automatisch verlengd, tenzij de abonnee
uiterlijk 3 maanden voor verstrijken schriftelijk opzegt.
Abonnementsprijs per jaar 39 euro excl. btw.

COPYRIGHTS

Het auteursrecht op de in dit tijdschrift verschenen arti-
kelen wordt door de uitgever voorbehouden.

Hoewel de informatie gepubliceerd in deze uitgave
zorgvuldig is uitgezocht en waar mogelijk gecontroleerd,
sluiten de uitgever en de redactie uitdrukkelijk iedere
aansprakelijkheid uit voor eventuele onjuistheden en/of
onvolledigheid van de verstrekte gegevens.



52 Beveiliger en/of ...

Traditioneel zijn personen die een pand beveiligen, stevige types die gewoonlijk indrukwekkend en afschrikwekkend staan te wezen bij de receptie. 's Nachts zitten ze naar een monitor te turen en lopen ze regelmatig 'de ronde' met slechts een portofoon, staaflantaarn en een Duitse herder als gezelschap. Maar in de 21e eeuw worden hun taken steeds verder uitgebreid, met activiteiten die soms ver af staan van hun traditionele taken. Het is dan ook meer en meer beveiliger en

Verder in deze editie

- | | | | |
|----|--|----|---|
| 9 | Column, agenda | 41 | Fellows: 60% van de Nederlandse bedrijven bezuinigt op escherming van vertrouwelijke informatie |
| 10 | Thovip Ergonomics: De Hut | 42 | Unified Communications: Bijblijven! |
| 11 | Boeken | 49 | wePresent WiPG-2000 en SharePod zorgen voor snelle samenwerking |
| 14 | Forbo lanceert 'Committed to the health of one' | 54 | Kantoorgebouwen |
| 16 | 23 manieren voor een prettiger werkomgeving | 58 | Parkmanagement: samen delen |
| 24 | Reacties stelling Ergonomie | 60 | Drentea en een duurzame circulaire economie |
| 27 | Quantore: Wat betekent duurzaam en verantwoord ondernemen bij u op kantoor? | 62 | Het hotelgevoel in het kantoor |
| 34 | Inzet couverteermachine draagt effectief bij aan betere toekomst 'oorlogskinderen' | 65 | Nabeschouwing vakbeurs Facilitair |
| 36 | Van postkamer naar Informatie Preprocessing Servicecentrum | 66 | Leesman onderzoek |
| 40 | Op de Pijnbank: Voyager Focus UC Stereo Bluetooth headset | | |

Alleen wie zich beweegt, kan iets in beweging brengen!



We werken veel. Bijna 50% van de werknemers werkt meer dan 40 uur per week. Daarnaast moeten wij ook langer doorwerken tot aan ons pensioen. Het is een feit dat onze werkplek een groot deel van ons leven bepaalt. Dat heeft ook invloed op onze gezondheid. Niet alleen glazenwassers, politiemensen, steigerwerkers en bouwvakkers hebben gevaarlijk werk, ook wanneer je een zittend beroep hebt, loop je een hoog gezondheidsrisico door sedentair gedrag.

Veel internationale studies hebben aangetoond dat de dagelijkse zitcultuur op kantoor leidt tot zwaarwegende gezondheidsproblemen, verminderde productiviteit, verlaagde werkcapaciteit en verhoogde arbeidsuitval. Het kost werknemers hun gezondheid – en bedrijven miljarden. Werkgevers, bedrijfsartsen en veiligheidsingenieurs doen er goed aan zich hier meer op te richten. De feiten en cijfers spreken duidelijke taal:

11 UREN PER DAG IS TE VEEL!

Op weg naar het werk, op kantoor, bij het diner, in vergaderingen, in de avond op de bank: mensen die op kantoor werken, zitten gemiddeld elf uur per dag! Daarmee komen

wij gemakkelijk op ongeveer 80.000 uur zonder beweging gedurende ons beroepsleven.

Wat voor ons dagelijks bepalend is, langdurig star zitten, behoort niet tot de natuurlijke 'patronen' van de mens. Sinds het bestaan van de mens is het menselijk lichaam uitgerust om te lopen, rennen, strekken en buigen. Door inactiviteit ontstaan er klachten aan het bewegingsapparaat.

Het probleem: Sinds ca. 100 jaar is uren lang zitten de overwegende, dominante houding van de mens. De mens heeft het lichaam van zijn voorouders geërfd, dat voor beweging geprogrammeerd is, maar het dagelijks leven wordt gekenmerkt door zitten en gebrek aan lichaamsbeweging. Dat leidt vooral tot veel ziekten aan het bewegingsapparaat en met name tot rugklachten.

WAT GEBEURT ER MET ONS LICHAAM ALS WIJ LANGE TIJD ZITTEN?

Het menselijk lichaam is ontworpen voor een leven in beweging. Om gezond te blijven, moeten we niet alleen veel bewegen maar voortdurend veel in beweging blijven. Als u dat uw lichaam niet kan bieden, reageert ons lichaam: op

korte termijn met spanning en rugpijn, concentratieproblemen en vermoeidheid. Op de middellange en lange termijn met obesitas, hart- en vaatziekten, chronische rugpijn – om slechts een paar te noemen.

DE FEITEN EN CIJFERS ZIJN ALARMEREND:

- 80% van de werknemers in de ontwikkelde landen wordt getroffen.
- Gemiddeld wordt elke derde ziekteverlof afgegeven vanwege rugproblemen.
- Gebrek aan lichaamsbeweging verhoogt het risico op kanker, hartproblemen en diabetes.
- Iemand die veel zit heeft een hogere kans op hartproblemen te krijgen dan iemand die weinig zit.
- Te weinig beweging veroorzaakt tweemaal zoveel doden als overgewicht, hebben onderzoekers van het European Prospective Investigation to Cancer and Nutrition (EPIC) ontdekt.

Wetenschappers zijn het eens dat we weer voor meer beweging moeten zorgen. En wel bestendig. Sport na het werk of in het weekend kan het tekort aan beweging van de alledaagse kantoor dag niet compenseren. Elke spiercontractie zorgt er ook voor dat hormonen, enzymen en andere stoffen worden geproduceerd voor de stofwisseling. Beweging die niet heeft plaatsgevonden betekent dat deze stoffen ontbreken en dus niet kunnen worden gereproduceerd.

HOE MEER BEWEGING IN HET DAGELIJKS WERK INTEGREREN?

Bijna iedereen weet wat goed zou zijn: neem de trap in plaats van de lift, ga zelf koffie halen in plaats van laten brengen, loop naar de printer of naar collega's. Wees bewust en gebruik de mogelijkheid om te bewegen. Ergonomen, therapeuten en bewegingswetenschappers pleiten om deze en soortgelijke 'bewegingsverleiders' in het dagelijks leven te benutten. De kennis is er, alleen de uitvoering ontbreekt. Een grote Duitse verzekeringsmaatschappij bevestigt een studie in 2013: de respondenten gaven aan zich niet bewust te zijn van het probleem, en gaven aan geen tijd en motivatie te kunnen opbrengen om hier verandering in aan te brengen.

Aangezien rugklachten meestal ontstaan bij zitten, heeft Josef Glöckl, 20 jaar geleden zelf rug patiënt, precies op dit gebied hulp gezocht – en heeft dit ook gevonden met de

uitvinding van driedimensionale beweging. Zijn actieve zitmeubelen **swopper**, **muvman** en **3Dee** eisen en bevorderen een natuurlijke beweging – en bewijzen dat je twee keer zo veel meer beweegt als op een normale stoel. En dat terwijl je zittend werkt.

De door **aeris** ontwikkelde 3D-technologie voor actief zitten is uniek en de enige in de wereld. De producten zijn ontwikkeld in nauwe samenwerking met fysiotherapeuten, osteopaten en artsen en zijn vaak internationaal bekroond voor hun functie – en ook voor hun ontwerp.

VEEL ZITTEN EN (ZICH) TOCH VEEL KUNNEN BEWEGEN

Eindelijk kunnen stoelen de bewegingen van de mens volgen. In conventionele (kantoor)stoelen moet het lichaam zich meestal aanpassen aan de min of meer starre zithouding. Het resultaat: je kunt niet genoeg bewegen en 'zitten we met een gebogen rug'. Dit leidt tot spanning en rugklachten, traagheid en vermoeidheid.

De actieve zitmeubelen van **aeris** onderscheiden zich hierin aanzienlijk: ze eisen niet alleen beweging, ze bevorderen deze ook en maken zo vele posities en verandering van houding mogelijk terwijl u zit.

1. Verticaal schommelen: veer-gelagerde 3D technologie kan individueel worden aangepast aan het gewicht van het lichaam, ontlast de tussenwervelschijven en bevordert de bloedsomloop.



swopper

2. Zijwaartse flexibiliteit: harmonische 3D-bewegingselement, met brede laterale reikwijdte, verhoogt de actieradius en gelijktijdig wordt de natuurlijke houding geoptimaliseerd.
3. De helling: de laag geplaatste 3D-techniek biedt een natuurlijke voorwaartse neiging, zodra de gebruiker zich naar de werkplek toe draait. Het resultaat: de rug blijft recht, een diepere ademhaling en de bloedsomloop wordt geactiveerd.

Actief zitten is goed voor de tussenwervelschijven, houdt gewrichtsbanden en gewrichten fit, helpt veneuze aandoeningen te voorkomen en heeft een positieve invloed op het algemene welbevinden. Het versterkt de spieren en daarmee de rug. Men richt zich automatisch vaker en beter op. Dit verbetert de houding, recht het bovenlichaam, zorgt voor een diepere ademhaling waardoor een betere zuurstoftoevoer naar de hersenen ontstaat, en dat zorgt weer voor meer concentratie en betere prestaties.

ECHT BEWEGEND: STOELEN ALS PERSOONLIJKE TRAINER OP KANTOOR

Alle **aeris** producten (actieve zitmeubelen en actieve zit-/sta-stoelen) dienen er voor dat het hun gebruikers goed gaat. En dat doordacht en zeer consequent. De technische aanpak erachter is de 3D-actief-technologie van **aeris**. Susanna Kindler, leiding marketing, sales en HR bij **aeris**: "Werkt u 40 uur per week op kantoor, dan zullen de **aeris** producten u helpen om een 40-urige werkweek in beweging te hebben. Daardoor bent



swopper

u min of meer uw eigen persoonlijke trainer op kantoor. Talrijke, onafhankelijke wetenschappelijke studies, hebben de positieve effecten aangetoond van de **aeris** producten. Een zeer recente studie van de Johannes-Gutenberg-Universiteit Mainz toont door het meten van hersengolven aan dat het bewegend zitten op een **swopper** de hersenactiviteit significant verhoogt ten opzichte van het zitten op een gewone bureaustoel. Het is dus aan te bevelen om op een **swopper**, een **3Dee** of **muvman** te gaan zitten. “



EN WAT TE DENKEN VAN LANGDURIG STAAN?

Gelukkig wordt in de kantooromgeving steeds meer geïnvesteerd in zit-/statafels in het kader van het nieuwe werken en meer afwisseling. Dat is zeker toe te juichen maar langdurig staan is ook niet goed voor ons lichaam. Daarom heeft **aeris** de doeltreffende vario stastoel **muvman** ontwikkeld. De innovatieve zit-/sta-stoel zorgt voor beweging. Hij is in de hele wereld uniek want hij

combineert bewegend zitten en staan en biedt vele impulsen voor intuïtieve veranderingen van houding. De **muvman** is bij uitstek geschikt om te gebruiken bij zit-/statafels maar door zijn veelzijdigheid en multidimensionale beweeglijkheid in combinatie met het enorme hoogte verstelbereik (51-84cm, of de HIGH versie 60-93cm) voor talloze disciplines geschikt. En zelfs voor de technische en medische omgeving is er de speciale **muvman FACTORY**.

DYNAMISCH VERGADEREN? OOK DAT KAN!

We vergaderen wat af. Maar ook hier hebben we een starre en inactieve houding. Tijdens de vergaderingen en informeel overleg zakken we in, vergaderingen duren lang en zijn weinig productief. Ook dat kan anders met de door **aeris** ontwikkelde **oyo**. Deze nieuwste ontwikkeling over-



tuigt ook in termen van functionaliteit, techniek en ergonomie. Het is een volledig nieuw zitconcept, dat uitnodigt, zich meer te bewegen en om vele verschillende zitposities aan te nemen.

WAAR MOET JE OP LETTEN BIJ DE AANKOOP VAN EEN STOEL?

Er zijn vele stoelen voor het kantoor op de markt. Grofweg onderverdeeld kunnen we zeggen: er zijn stoelen die alleen over hun wielen bewegen, maar zijn voor de gebruiker star. Dan zijn er stoelen die een beetje kunnen bewegen. De technische termen hiervoor zijn bijvoorbeeld synchroon mechanisme of Dondola. En dan zijn er stoelen met 3D-technologie, die meer dan twee keer zoveel als gewone bureaustoelen bewegen, die in alle richtingen en – via een veer – ook in het verticale vlak kan bewegen. Dit is uniek in de markt en voor de volksgezondheid vooral waardevol.



aeris ontwikkelt en produceert dergelijke stoelen. Het kleine en creatieve bedrijf uit München heeft zich tot doel gesteld om meer beweging in het dagelijks leven te brengen, en heeft dat vooral in de stoelen vertaald. Met de innovatieve 3D-technologie voor zitten, heeft de onderneming zich gespecialiseerd in de echte zin van 3D-actieve beweging en is met de producten **3Dee**, **swopper**, **swoppster** en **muvman** snel uitgegroeid tot de marktleider in dit segment.

aeris produceert in Duitsland en is in de hele wereld vertegenwoordigd en levert via een zeer selectief dealernetwerk. De 3D-Klassiker **swopper** kan tot 14 dagen kosteloos worden getest. Voor meer informatie, vraag gerust uw leverancier. Of ontdek **aeris** op www.aeris.de/nl

Fotos: **aeris**/Gisela Schenker/Thomas Koller/Thomas Jape.



Communicatie

We communiceren ons tegenwoordig drie slagen in de rondte. Onze smartphone zit vastgeplakt aan onze hand, we zijn 24/7 bereikbaar en als we niet binnen 5 minuten reageren op een bericht (mail/whatsapp/Facebook, enzovoort), dan gaan onze contacten/Friends ervan uit dat we dood zijn. Ik communiceer, dus ik leef.

Persoonlijk schat ik dat 80 tot 90 procent van al die communicatie nergens over gaat. Om een populaire reclameslogan te roepen: 'Niet omdat het moet, maar omdat het kan'. En nu we het toch over reclames hebben: mijn favoriete spot gaat ook over communicatie, daar zie je een vriendengroep bij elkaar komen om gezellig samen te tafelen en bij te praten. Maar bij binnenkomst legt iedereen zijn of haar smartphone weg op een stapeltje, en gaat echt, live, gezellig met elkaar kletsen.

Er is ook niets zo irritant als dat iemand met wie je staat te praten, om de haverklap die smartphone uit zijn of haar zak pulkt om te 'checken' of er nog berichtjes zijn. Er zou wat dat betreft een smartphone-etiquette moeten worden opgesteld. Hoop op de lijst zou moet staan dat in het verkeer, en zeker ook tijdens het fietsen niet gebeld of gemaïld mag worden. In de auto kun je er zelfs een forse bekeuring voor krijgen, maar nog steeds zie ik heel mensen mensen bellend achter het stuur. Of zelfs mailend, of berichten versturend via Whatsapp. Letterlijk levensgevaarlijk.

Maar de technologische ontwikkelingen op het gebied van communicatie hebben ons ook veel positieve dingen gebracht. Zo kunnen meerdere devices en systemen met elkaar 'praten', dat heet dan unified communications. Onze 24/7 economie draait voor een groot deel op het feit dat we overal en altijd bereikbaar zijn, dankzij die technologieën. Die faciliteren soepele communicatie, zelfs met beeld als dat nodig is. De techniek staat tegenwoordig (bijna) voor niets. En zeker voor zakelijke doeleinden is dat uitermate handig en praktisch. Maar je moet niet overdrijven: veel managers en mensen die zichzelf belangrijk vinden, gaan er prat op dat ze continu bereikbaar zijn, zelfs in hun weekenden en tijdens de vakanties. Die 24/7 economie, weet u nog? Maar soms is het wel zo prettig – en fatsoenlijk – om incommunicado te zijn. Bijvoorbeeld als je met iemand praat, fysiek. Om een variatie op die reclameslogan te maken: niet omdat het kan, alleen als het moet.

Hans Hooft (vaak, niet altijd, mobiel te bereiken)

Agenda

20 april Utrecht
Dag van de werkplek
www.dagvandewerkplek.nl

20-21 april
Amsterdam Facilitaire Vakbeurs RAI
www.facilitairevakbeurs.nl

21 april Utrecht
BIM praktijkdag
www.bimpraktijkdag.nl

9 mei Utrecht
ICT Vakdag
www.ictvakdag.nl

10-13 mei Amsterdam
ISSA InterClean
www.issainterclean.com/en/amsterdam

18 mei Papendal Arnhem
Identity & Access Management 2016
www.heliview.nl

1 – 3 juni Zaandam
Design District
www.designdistrict.nl

28 september Rotterdam
Data privacy congres
www.heliview.nl

14 – 23 oktober Kortrijk
Interieur 2016
www.interieur.be

25 – 29 oktober Keulen
Orgatec
www.orgatec.de

ZINN SMART



PARTNER

Comfortabele, flexibele rug met netbespanning en verstelbare lendensteun voor goede ondersteuning

3D armleggers

Dynamic Synchroonmechanisme met voorwaartse zitneig, maakt afwisseling tijdens zitten comfortabel

Zwart kunststof of aluminium gepolijst design onderstel



€319,-*
NETTO INCL. BTW



WOUT MONSEURS
DESIGN | PRINTING | SUPPLIES

Wout Monseurs BV • Goeseelstraat 37 • 4817 MV Breda
TEL +31 76 520 00 20 • www.woutmonseurs.nl • receptie@woutmonseurs.nl

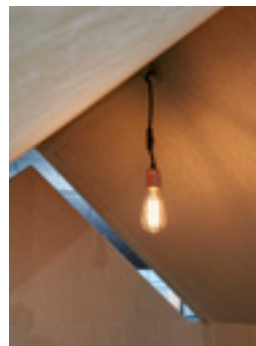


Thovip Ergonomics BV

De Hut

Op Vakbeurs Facilitair & Gebouwbeheer in 's-Hertogenbosch presenteerden wij "De Hut". De interesse voor deze "eyecatcher" was enorm groot.

De Hut is met zijn eenvoudige en rechte lijnstructuur gebaseerd op het welbekende familiespel Monopoly. De Hut kan worden toegepast voor diverse doeleinden; als stiltewerkplek, concentratiewerkplek, als een kleine zit-sta ruimte voor overleg of als relaxruimte in combinatie met De Hut Sofa.



De Hut is leverbaar in 5 stofsoorten; Noble Lux, Radio, Reflection, Artificial Leather en Camira Blazer. Iedere stofsoort is leverbaar in diverse kleuren.

De Hut kan ook worden voorzien van een kabelkanaal aan de binnenzijde van het dak voor montage van een LED lamp (optioneel).

Wilt u meer informatie over ons assortiment?

Bekijk onze website www.thovipergonomics.nl of neem contact op met onze afdeling verkoop. Tel.077-711 4370 of mail naar info@thovipergonomics.nl. U kunt ons ook volgen op:



De Hut Sofa





Tijd om op te staan!

Iedereen zou onderhand moeten weten dat roken slecht is voor je gezondheid, en de suggestie dat zitten even slecht voor je is, zorgde voor nogal wat ophef. Elke ergonomist zal je kunnen vertellen dat teveel en te lang zitten, en verkeerdt zitten, inderdaad op de lange duur je gezondheid kan schaden. Met het boek: 'Zitten is het nieuwe roken' roept journaliste Katja de Bruin de lezer op, vaker staand te werken, dus zitten en staan af te wisselen. En dat is zonder meer een heel goede suggestie. Maar De Bruin beperkt zich niet tot dat zitten en staan, ze behandelt op een zeer leesbare en zelfs amusante manier veel aspecten van het kantoorleven. Zo wijdt ze een deel aan de geschiedenis van de bureaustoel, en noemt ze ook de beruchte 'Suicide chair' van Frank Lloyd Wright.

Het boekje is een prettige behandeling van de fenomenen zitten en staan, en De Bruin haalt er veel voorbeelden bij die het lezen nog aangenaam maken. Natuurlijk passeren de deskbiker en de loopband ook de revue, evenals menig wetenschapper en ervaringsdeskundige. Zo citeert ze Midas Dekkers, die geen goed woord over heeft voor de 'zogenoemde ergonomen die in de jaren vijftig de kantoorefficiëntie hebben uitgevonden. Die hebben de ergonomische stoel bedacht, die erop gericht is om mensen alle inspanning te ontnemen.' En zo gaat hij nog even door. Maar De Bruin haalt nog veel meer mensen aan, waardoor het boekje niet alleen leuk gevarieerd is, maar ook een bepaalde vorm van deskundigheid vertoont. Ofwel een fijne vorm van onderzoeksjournalistiek. Hiervoor geldt slechts één advies: lees dat boek!

Zitten is het nieuwe roken

Auteur: Katja de Bruin

Prijs: € 15,- inclusief btw

ISBN: 978 90 445 3694 2

Bestellen bij: Uitgeverij De Geus, www.degeus.nl

Tegenspraak

De ondertitel: 'Hoe je beter wordt van dwarsliggers', geeft het al aan: sta open voor kritiek, ook al is die misschien niet altijd even opbouwend. In menige organisatie wordt ruimte geboden voor kritiek, in de vorm van suggesties (ideeënbox) of van een ondernemingsraad of staf. In de praktijk wordt vaak wel kritiek geleverd, maar wordt daar weinig tot niets mee gedaan. Peter van Lonkhuyzen geeft in het boek aan, dat het toch wel nuttig kan zijn om enige kritiek aan te nemen, - en er werkelijk ook iets mee te doen. Wat dat betreft is de quote van John C. Maxwell bij hoofdstuk 1 wel het meest veelzeggend: 'A man must be big enough to admit his mistakes, smart enough to profit from them, and strong enough to correct them.' Zeker interessant is het hoofdstuk Spoeidcursus tegenspraak organiseren. Doe er uw voordeel mee, al is het maar door het instellen van een 'sharpshooter' trofee.

Auteur: Peter van Lonkhuyzen

Uitgeverij: Uitgeverij Haystack, www.haystack.nl

ISBN: 9789461261465

Uitvoering: Paperback en e-book

Omvang: 184 pagina's

Prijs: 19,95 euro



De Verdieping

De ondertitel, 'Waarom bestuurders zouden moeten leren fietsen', geeft wel aanleiding om verder te lezen: hij prikkelt immers de nieuwsgierigheid. Bij sommige hoofdstukken wordt een voorbeeld gegeven van een misleuk die vaak miljoenen euro's heeft gekost. Oorzaak: slechte voorbereiding en sturing. De auteurs vergelijken besturen met fietsen: 'bij elke pedaalslag, bij elke stuurbeweging pas je de planning aan en je komt doorgaans aan waar je wilt zijn.' Persoonlijk moest ik bij het lezen hiervan denken aan het boek 'Good as Gold' van

Joseph Heller: daarin spreekt de hoofdpersoon Bruce Gold op een gegeven moment de woorden: 'Nothing succeeds as planned'. Met die uitspraak wekt hij zelfs de interesse van de president van de Verenigde Staten. Waarschijnlijk kunnen de auteurs van De Verdieping zich wel vinden in deze uitspraak. Ze hebben een leuk geschreven, handzaam boek samengesteld met voorbeelden hoe het wel, maar ook hoe het niet moet, dat besturen.

Auteur: Jo van Engelen, Hans van Bommel

ISBN: 978-90-5940-844-9

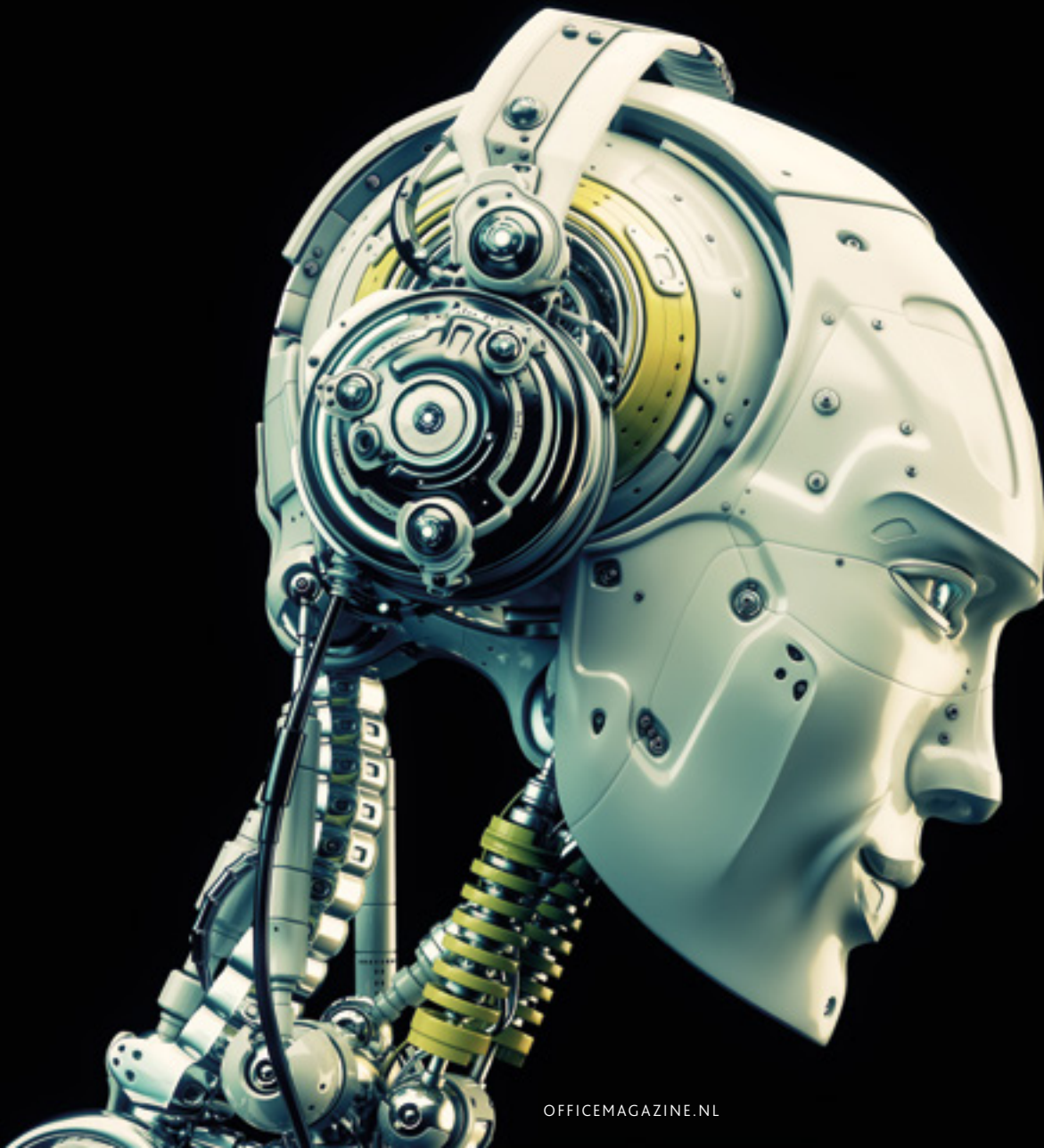
Uitvoering: Gebonden, 96 pagina's

Prijs: € 19,95

Uitgeverij: Van Duuren Media, www.vanduurenmedia.nl

DAG MENS, HALLO ROBOT?

Automatisering, robotisering, het zijn hot items in de verschillende publicaties. De machines nemen het werk over van de mensen: de industriële revolutie gaat een nieuwe fase in. Maar kan elke taak wel door een machine worden gedaan, net zo goed, efficiënt en effectief?



Als je sommige werkgevers hoort, zou je denken dat ze het liefst alle functies door machines zouden laten uitvoeren. Personeel is maar lastig, vinden ze. Machines zeuren niet, houden geen rookpauzes, nemen geen ziekteverlof of baaldagen, en gaan niet op vakantie. Is een volledige robotisering van het kantoor dan het doemscenario voor de kantoorwerker?

ANDROIDS

Iedereen die niet onder een steen leeft, zal gemerkt hebben dat robotisering de gemoederen tegenwoordig behoorlijk bezighoudt. In de films zien we robots of androids bijna menselijke trekjes vertonen: Robocop, I Robot, Star Wars' R2D2, Wall-E, Terminator, om maar enkele voorbeelden te noemen. Maar in ons 'echte', dagelijks leven zien we er ook steeds meer, zij het in iets andere vorm. Denk aan het hondje Aibo van Sony, of aan de de robot-stofzuiger of -grasmaaier. Er zijn al experimenten met robots in verzorgingshuizen die het werk van de verzorgers grotendeels kunnen overnemen (bijvoorbeeld de robot Asimo). In de auto-industrie doen robots al lang het repeterende, geestdodende werk, maar ook de gevaarlijke klussen doen we graag indirect, met robots. Denk aan de machines die gebruikt worden voor het onschadelijk maken van explosieven.

PERMANENT OP VAKANTIE

Machines maken ons leven gemakkelijker, en dus ook veiliger. Maar wil dat zeggen dat de mens binnenkort overbodig wordt? Dat zelfprogrammerende computers de machines aansturen en wij permanent op vakantie kunnen? Zelfs in de supermarkt is eigenlijk geen caissière meer nodig: we scannen onze boodschappen zelf wel. Van de andere kant zie je ook dat mensen die scanfunctie niet gebruiken omdat ze niet willen dat mensen daardoor worden ontslagen (of ze snappen niet hoe het werkt...).

ONTSLAGEN

Maar is het proces dan onomkeerbaar, gaan de machines de menselijk inbreng overbodig maken? Een onderzoek door medewerkers van de universiteit van Oxford wees uit dat 47 procent van alle bestaande banen tegen 2033 zal zijn verdwenen, overbodig gemaakt door machines. De tien meest bedreigde baansoorten zullen geen verrassingen opleveren:

- Caissière bij een bank
- Caissière in een winkel
- Receptionist
- Telefonisch verkoper
- Postbode
- Reisagent
- Typist
- Journalist
- Datatypist
- Telemarketeer

Het verdwijnen van deze banen zal voor een domino-effect zorgen, en zal miljoenen mensen raken. Want als de mensen aan de kassa, of die je post bezorgen, vervangen kunnen worden door machines, wat gebeurt er dan met de schoonmakers, de beveiligers, de cateraars, de managers?

KLOOF

In november 2014 beweerde Alan Tovey, industrie-redacteur bij het Britse dagblad the Daily Telegraph dat 35 procent van alle banen in de komende twee decennia zou verdwijnen. Voor Groot-Brittannië betekent dat een banenverlies van 11 miljoen op basis van het aantal werkenden.

Een enorme hoeveelheid collega's zullen machines zijn en een heel groot deel daarvan zul je nooit zien. We zullen het werk niet zonder hen kunnen doen.

De meesten van die mensen verdienen minder dan modaal. Dat zou betekenen dat de kloof tussen arm en rijk nog groter zou worden.

In zijn artikel beweert Tovey dat tussen 2001 en 2014 meer dan 30.000 secretaresses werden vervangen door machines, naast 15.000 kantoorwerkers en enkele duizenden mensen die betrokken waren bij archivering.

Pakketbezorgers zouden zich zorgen kunnen (moeten) maken over zelfrijdende auto's, piloten over vergelijkbare systemen in vliegtuigen. Tenslotte vliegen drones al helemaal alleen.

Er bestaan al robots die enorme hoeveelheden gegevens genereren voor journalisten, bankiers, statistici en anderen. Elk jaar

komen de mechanische chirurgen dichterbij, sommigen beweren al dat bij operaties alleen die mensen betrokken hoeven zijn waarop de operatie wordt uitgevoerd. Er is zelfs al een robot ontwikkeld die automatisch hamburgers omkeert en die in één uur 360 perfecte burgers kan bakken. Feitelijk hoeven mensen dus niet eens meer fastfood klaar te maken: daar gaat je laatste mogelijkheid voor een (vakantie) baantje.

Erik Brynjolfsson, professor aan de MIT Sloan School of Management, is van mening dat de recente economische groei wel aanhoudt, maar dat dit niet gepaard zal gaan met een groei in banen en werkgelegenheid.

GLAZEN BOL

Als je van science fiction houdt, dan zijn de voorspellingen van Ray Kurzweil interessante lectuur. Ray is, onder nog veel meer, Google's 'Director of Engineering'. Hij onderhoudt de nieuwswebsite KurzweilAI.net, die jaarlijks meer dan drie miljoen lezers heeft. Daarvoor gebruikt hij zijn zeer uitgebreide kennis van technologie, menselijke demografie en nog veel meer, om voorspellingen te doen over hoe de toekomst van de mensheid er uit zal komen te zien. Of je nu denkt dat hij een mafkees is, een visionair of een opportunist die er een slaatje uit wil slaan, zijn redenties zijn leuk om eens te volgen.

Zo beweert hij dat er in 2023 voor minder dan \$ 1.000 computers te koop zullen zijn die krachtiger zijn dan een menselijk brein. Tegen 2020 zal 'artificial reality' net zo overtuigend zijn als de echte realiteit. Tegen 2045 (we zijn er dan dus nog allemaal...) zal de 'technological singularity' realiteit zijn. Dit betekent dat computers de slimste levensvorm op aarde zullen zijn, dat technologische ontwikkeling zal worden overgenomen door kunstmatige intelligenties, en dat verdere voorspellingen slechts giswerk zijn.

Kurzweil is echter niet van mening dat machines de mensheid zullen uitroeien. Volgens hem is het veel aannemelijker dat de grens tussen mens en machine zal vervagen, en zelfs zal verdwijnen als nutteloos.

Veel mensen klassificeren Kurzweil als een ongevaarlijke gek, en inderdaad slaat hij vaak de plank volledig mis, maar zijn uitingen roepen wel veel interessante vragen op.



REVOLUTIE

Maar angst en voorspellingen voor de toekomst zijn niet nieuw. Zo zorgde de Industriële Revolutie rond 1800 wereldwijd voor een enorme transformatie. Duizenden jaren lang hadden mensen vrijwel allemaal in de landbouw gewerkt, en ineens werden hun banen overbodig en ging men werken in de textielindustrie, glasproductie, chemie of mijnbouw. Stoommachines zorgden ervoor dat mankracht veel minder nodig was, en dat had voornamelijk invloed op de agrarische sector. Dit had tot gevolg dat de werkende klasse (toentertijd één op de acht mensen) naar de steden trok, wanhopig op zoek naar werk – dat er was voor nog niet de helft van al die werkzoekenden.

Dit had natuurlijk een enorme impact op de kwaliteit van leven, de sloppenwijken en epidemieën van die tijd zijn legendarisch. De stad Londen groeide van een populatie van twee miljoen in 1840 naar vijf miljoen inwoners in 1880. In 1920 woonde het merendeel van de Amerikaanse bevolking in steden.

Over de effecten van de industriële revolutie op de rechten van vrouwen, het gezin, de opkomst van de middenklassen en de gezondheidszorg zijn hele bibliotheken volgeschreven. Wat we kunnen constateren, is dat hoewel de revolutie toentertijd een enorme hoeveelheid banen overbodig maakte, er de jaren, decennia en eeuwen daarna miljoenen meer banen werden gecreëerd, banen die je in 1750 nauwelijks had kunnen bedenken. Denk aan software-ontwikkelaars, monteurs, verplegers, fabrieksarbeiders en duizenden andere taken.

Volgens sommige schattingen zijn 99 procent van alle

banen van vóór de revolutie nu verdwenen. Dus als een gelijk aantal van de huidige banen nu zou verdwijnen, kunnen we er toch zeker van zijn dat er andere banen zullen komen die deze kunnen vervangen.

MACHINES TRAINEN

Natuurlijk zijn sommige excuses pure nonsens, velen zullen beweren dat er altijd mensen nodig zullen zijn om machines te vervangen. Of om machines te trainen, of dat wat machines kunnen doen, duidelijk 'nooit bedoeld was voor mensen'. Iedereen die dit roept, moet even naar de winkel voor een nieuwe fantasie.

In de toekomst zullen mensen en machines elkaar nodig hebben. Een enorme hoeveelheid collega's zullen machines zijn en een heel groot deel daarvan zul je nooit zien. We zullen het werk niet zonder hen kunnen doen. De grens tussen wat jouw baan is, en wat die van hen is, zal vaag zijn. Ongetwijfeld zullen zij de saaie en geestdodende klussen doen, en hoe definieer je nu precies wat jij doet, en wat je computer doet? Zij zullen dingen doen waarvan we ons nu geen voorstelling kunnen maken en die voor mensen banen zullen creëren waar we nog niet aan hebben gedacht. Vraag een middeleeuwse boer eens of grafisch tekenaars een baan hebben die de moeite waard is... Dan zijn er nog de taken die machines kunnen doen, maar wij niet. In plaats van ons druk te maken over het verlies van ons levensonderhoud zouden we ons moeten richten op samenwerken om iedereen een beter leven te kunnen bieden.

Forbo lanceert 'Committed to the health of one'

Forbo Flooring introduceerde onlangs wereldwijd haar 'Committed to the health of one'-campagne. Hiermee maakt de producent van Marmoleum de gezondheid van het individu tot speerpunt in haar beleid, research, producten en diensten.



Hoe kunnen Forbo's vloeren nu en in de toekomst nog beter bijdragen aan de gezondheid van de mens in de gebouwde omgeving? Belangrijk daarbij is de invloed die een vloer heeft op het binnenmilieu in de meest brede zin van het woord. De nieuwe Forbo missie uit zich in drie deelgebieden, te weten gezondheid & veiligheid, gezondheid & hygiëne en gezondheid & welzijn.

Op het vlak van gezondheid & veiligheid stelt Forbo dat in een goed binnenmilieu de vloer neutraal is. Dat betekent een hele lage emissiewaarde (uitstoting van vluchtige stoffen, red.) en dat de vloer voldoet aan alle (inter)nationale normen. Bovendien voorkomt een veilige vloeroplossing volgens de producent onder andere ongelukken, geleidt ze visueel gehandicapten, draagt ze bij aan een 'duidelijkere' omgeving voor dementiepatiënten en creëert ze veiligheid waar relevant zoals in een operatiekamer en cleanroom.

Punt twee gezondheid & hygiëne: hygiënische vloeren zijn volgens Forbo zo ontworpen dat ze gemakkelijk en schoonmaakmiddelarm of -vrij te reinigen zijn, ze vangen of dragen anderszins bij aan het gemakkelijk verwijderen van fijnstof en voorkomen allergieën. Dit soort

vloeren worden door Forbo specifiek ontworpen met het oog op de toepassing, of het nou een zorginstelling is waar infecties ongewenst zijn of een kinderdagverblijf waar de vloer dient om op te spelen. Een goed schoonloopstelsel bij de ingang voorkomt dat vuil, water en stof het gebouw binnenkomen.

En tenslotte gezondheid & welzijn. Comfort en welzijn van de mens die op de vloer leeft en beweegt kunnen aanzienlijk worden verbeterd door je te verdiepen in de factoren die het binnenmilieu bepalen, aldus Forbo. Zo kunnen vloeren bijdragen aan een goede akoestiek en spelen ze een rol in een aangename temperatuurbeleving. Daarnaast kan een vloer bijdragen aan een lichte omgeving (bespaart zo ook energie) en blijkt middels onderzoek keer op keer dat de toepassing van natuurlijke materialen stress vermindert. Bovendien is een 'natuurlijke' vloer op lange termijn natuurlijk het beste voor mens en milieu. Door middel van design- en kleurkeuze zijn vloeren bovendien in staat om een atmosfeer te scheppen die bijvoorbeeld relaxed en comfortabel of levendig en energiek is.

Meer weten, kijk op www.forbo-flooring.nl/cho



23 tips voor een betere werkomgeving

Als je een succesvolle onderneming wil starten en behouden, zijn gelukkige, productieve medewerkers een belangrijke voorwaarde. Maar wat is het geheim waarmee je je mensen happy houdt? Begin maar eens met een aantrekkelijke werkomgeving.

Alles, van fysieke veranderingen (zoals verlichting en organisatie) tot verschuivingen in de bedrijfscultuur en managementtechnieken, kan ervoor zorgen dat een onderneming verandert van een plek waar je je uren draait en je je loon ontvangt tot een plaats waar je met plezier elke dag naartoe gaat. Zelfs kleine veranderingen kunnen je onderneming naar een hoger plan tillen. Dat zorgt er niet alleen voor dat je je mensen behoudt, maar ook dat potentiële nieuwe medewerkers jou als werkgever kiezen. Maar hoe kun je nu je werkomgeving verbeteren? BusinessNewsDaily hield een enquête en stelde op basis van de antwoorden een lijst van 23 opties op.

1. ZORG DAT DE JUIST MENSEN INHUURT.

Mensen bepalen voor een belangrijk deel de sfeer in de werkomgeving. Zorg dus dat je mensen inhuurt die professioneel zijn, in teamverband kunnen werken en bijdragen

aan een positieve werkomgeving. Want één rotte appel kan een hele mand verpesten.

2. NEEM AFSCHIED VAN 'ROTTE APPELS'.

Eén negatief persoon kan de sfeer op een hele afdeling verpesten, en dus de prestaties nadelig beïnvloeden. Die negatieve houding straalt niet alleen af op de andere medewerkers, ook de klanten merken dat.

3. HOU HET KANTOOR SCHOON, COMFORTABEL EN AANTREKKELIJK.

Werken in een schoon, aantrekkelijk kantoor heeft een enorm effect op de interactie tussen collega's en leidinggevenden. Niet iedereen kan een werkplek bij het raam hebben, maar doe je best om een ontspannen sfeer te creëren met goed meubilair, apparatuur, en wat extra voorzieningen. Dat lijkt in eerste instantie niet kosteneffectief, maar het is een duidelijk signaal richting de medewerkers dat de leiding hun welbevinden voldoende belangrijk vindt om daarin te investeren.

4. ZORG DAT HET KANTOOR GOEDE VERLICHTING HEEFT.

Het beste is wanneer alle medewerkers in een ruimte zitten met natuurlijk daglicht. Slecht licht kan tot gevolg hebben

dat mensen last van hun ogen krijgen en hoofdpijn, en dat is niet bepaald goed voor de productie. Een goed verlicht kantoor kan je medewerkers de gehele werkdag energiek houden. Als natuurlijk daglicht niet mogelijk is, maak dan gebruik van kunstlichtoplossingen die individueel kunnen worden afgesteld.

5. ZORG VOOR EEN ONTSPANNINGSRUIMTE.

Zorg voor een afgescheiden plek waar de medewerkers kunnen ontspannen. Ze hebben behoefte aan pauzes en een bepaalde vorm van sociale interactie. Als ze dat kunnen doen in een aparte ruimte waar ze de andere medewerkers niet storen, heeft dat een uitermate positief effect op de sfeer.

6. MAAK VAN ÉÉN WAND IN HET KANTOOR EEN WHITEBOARD.

Zo'n wand kan voor meerdere dingen gebruikt worden: je kunt er op brainstormen, tekenen, stimulerende spreuken op

'Werken in een schoon, aantrekkelijk kantoor heeft een enorm effect op de interactie tussen collega's en leidinggevenden.'

noteren. Als dat board ook nog van metaal is, kun je er met magneetjes foto's en dergelijke op vastmaken. Denk aan geboortes, vakanties, kerstkaarten, bedankbriefjes van relaties, enzovoort.

7. ZORG DAT JE MEDEWERKERS EEN COMFORTABELE WERKPLEK HEBBEN.

Betrek je medewerkers bij de keuze van werkplekvoorzieningen. Bijvoorbeeld een eigen stoel. Maar ook een in hoogte verstelbaar bureau. Denk ook aan het klimaat: verwarming, luchtbehandeling. Des te aangenamer de werkplek, des te hoger de prestaties.

8. MOEDIG PERSONALISERING AAN.

Een van de beste manieren om de medewerkers een betere werkomgeving te bieden, is door ze de ruimte en vrijheid te geven om hun werkplek aan te passen aan hun persoonlijke voorkeuren. In plaats van iedereen dezelfde voorzieningen te geven, kun je ze



bijvoorbeeld elk een budget geven om hun eigen plek aan te kleden.

9. STIMULEER SAMENWERKEN.

Of je nu aparte kantoren hebt, 'cubicles' of kantoortuinen, zorg dat je zowel kleine als grote ruimtes hebt waar de medewerkers in kunnen samenwerken. Dit heeft een positief effect op de team-creativiteit en onderlinge relaties, en moedigt indirect de mensen aan om meer betrokken te zijn bij hun werk en hun collega's.

10. EET SAMEN.

Een eenvoudige manier om de onderlinge verstandhouding tussen de medewerkers te verbeteren, is door samen de maaltijd te gebruiken. Niet elke organisatie heeft een bedrijfsrestaurant, maar per afdeling kan

best wat georganiseerd worden. Dat hoeft niet veel te kosten.

11. ORGANISEER LEUKE ACTIVITEITEN IN DE WERKWEEK.

Laat de medewerkers zelf suggesties doen voor activiteiten die de onderlinge band kunnen versterken. Denk aan het vieren van verjaardagen, het bezoeken van sportevenementen, knutsel- of kookshops, enzovoort. Al die evenementen vinden plaats tijdens kantooruren, daarom breken ze de week en vormen ze een mooi bedankje voor hun harde werk en grote inzet. Bovendien is het bevorderlijk voor de bedrijfscultuur.

12. LAAT DE MEDEWERKERS RONDLOPEN.

Geef de medewerkers nooit het idee dat ze aan hun bureau zijn vastgeketend. Dat komt



niet ten goede aan hun creativiteit. Beweeg, loop rond, ga even koffie halen, maak een wandeling buiten of ga op een zogeheten derde werkplek werken. Als je die vrijheid hebt, leidt dat vanzelf tot vrijer denken.

13. FOCUS OP WELLNESS.

Een werkomgeving die gericht is op het welbevinden van de medewerkers is de sleutel tot succes. Er zijn organisaties die daar heel creatief in zijn, zoals het instellen van een maandelijkse 'Wellness Woensdag'. Op die dagen kunnen de mensen deelnemen aan yoga en meditatie, maar ook hun huisdier mee naar kantoor nemen, wat een enorm goede manier is om stress tegen te gaan. Dit soort activiteiten kunnen een grote positieve impact hebben op de tevredenheid en productiviteit, en daarnaast een ontspannen relatie tussen de medewerkers creëren.

14. HOUD PERSOONLIJKE GESPREKKEN MET DE MEDEWERKERS.

In deze moderne wereld vol technologie vergeten we nog wel eens dat face-to-face ontmoetingen met de medewerkers belangrijk zijn. Ze moeten af en toe met je kunnen praten, en je hebt hun feedback nodig. E-mails kunnen heel onpersoonlijk zijn en boodschappen impliceren die er niet zijn. Praat met je mensen. Laat je verrassen door wat ze te zeggen hebben.

15. ZEG HET ANDERS.

Vervang "Je moet" door "Laten we" in gesprekken met mensen aan wie je leiding geeft. Dat is een even eenvoudige als effectieve manier om een gevoel van gezamenlijk doel over te brengen. Dat werkt op elk niveau, van grote strategische plannen tot kleine projecten. Als je eenmaal die mindset hebt gecreëerd, kun je dat doel onderverdelen in specifieke taken en duidelijk maken wie waarvoor verantwoordelijk is. Het resultaat is een betere, meer betrokken omgeving.

16. PLEEG GEEN ROOFBOUW OP JE MENSEN.

Een van de belangrijkste redenen waarom mensen ontslag nemen is omdat de leiding van ze verwacht (eist) dat ze het werk van twee of meer mensen doen. Het is van cruciaal belang dat je de medewerkers niet overvraagt. Als je ineens heel veel werk hebt dat snel af moet, zijn er andere bronnen: uitzendkrachten, freelancers, stagiairs.

17. WEES FLEXIBEL.

Laat je mensen hun persoonlijke leven inde- len zoals een CEO dat doet. Tenzij het echt



niet anders kan, laat ze dan een doktersbezoek, onderhoudsbeurt van de auto of iets dergelijks inplannen wanneer hen dat uitkomt. Een vertrouwde, hardwerkende medewerker zal daar geen misbruik van maken. Waarom zou hij of zij al die afspraken vroeg voor, of laat na het werk moeten regelen?

18. WEES TRANSPARANT.

Van promoties tot aanstaande veranderingen in de onderneming, werkgevers moeten daar open over zijn naar hun medewerkers. Behandel ze als volwassenen en vraag ze om te reageren op dergelijke mededelingen. Dat voorkomt misverstanden en geruchten die moeilijk te ontzenuwen zijn.

19. GEEF DE MENSEN EEN GOEDE TRAINING EN TOOLS.

De meeste medewerkers willen goed werk afleveren. Geef hen de juiste tools, en ze zullen daarin slagen. Laat je mensen duidelijk weten waar ze verantwoordelijk voor zijn, communiceer regelmatig met de medewerkers zodat alle neuzen dezelfde kant op staan, en geef ze de mogelijkheid om zich te verbeteren middels cursussen en opleidingen, persoonlijk en professioneel.

20. STEL EEN DEVICE-BELEID OP VOOR OVERLEGGEN.

Niets is zo ergerlijk als iemand die tijdens een vergadering constant zit te Whatsappen. Stel paal en perk aan wat acceptabel is bij vergaderingen. Als iemand niets te toevoegen heeft aan de discussie, nodig hem dan niet uit. Als iemand die Whatsappjes belangrijker vindt dan het onderwerp van de meeting, hoort hij er sowieso niet bij te zijn.

21. GEEF FEEDBACK.

Medewerkers zijn gemotiveerd en voelen zich gewaardeerd als ze positieve feedback krijgen en weten op welke manier hun inzet bijdraagt aan het succes van de organisatie. Een 'goed gedaan, joh' is niet genoeg: neem de tijd om de medewerker duidelijk te maken hoezeer zijn werk het realiseren van zakelijke doelen mogelijk maakt.

22. STA ZELF OOK OPEN VOOR FEEDBACK.

Wanneer je je medewerkers betreft bij de besluitvorming met als doel een betere werkomgeving te creëren, voelen ze zich gewaardeerd. Wees niet bang om de mensen te vragen hoe zij denken over zaken als een nieuw project. Zelfs als je een hele afdeling vraagt om feedback te geven over hun leidinggevende, kan dat een productieve manier zijn om de betrokkenheid van het personeel te vergroten.

23. ZEG "DANKJEWEL."

Creëer een cultuur van waardering. Waardering is zo ontzettend belangrijk. Als je je medewerkers erkenning biedt, kan dat de organisatie veranderen en naar een hoger plan tillen. Het zorgt voor enthousiasme, stimuleert innovatie, bouwt vertrouwen, en zorgt voor hogere omzetten. Herken en erken het belang en de waarde van het team en de bijdragen van de leden. Zelfs een 'fijn, bedankt!' als een medewerker een extra stapje doet bij de uitvoering van een project, of enkele keren overwerkt om een deadline te halen, kan heel veel voor die persoon betekenen.

Gebaseerd op een artikel van Brittney Helmrich op BusinessNewsDaily



Forbo lanceert referentiesite vol fraaie vloerprojecten

Forbo Flooring introduceert deze maand een nieuwe website genaamd www.vloerreferenties.nl vol mooie vloerprojecten. Op een overzichtelijke kaart van Nederland vindt de bezoeker een overzicht van projecten in de sectoren gastvrijheid/recreatie, kantoren/commercieel, onderwijs, openbare gebouwen en zorg/cure. Zo kan hij of zij niet alleen bekijken waar welke vloer is toegepast en hoe dat eruit ziet, maar ook een afspraak maken om het betreffende project meteen te bezoeken.

Misschien wel de meest gestelde vraag bij het oriënteren op een nieuwe vloer is of er een referentie beschikbaar is. Met www.vloerreferenties.nl is nu in één oogopslag te zien welke referenties beschikbaar zijn en waar de geïnteresseerde deze kan vinden. Uiteraard is zoeken met filters - zoals regio, segment of type vloer - mogelijk.

Van vrijwel alle referenties zijn foto's beschikbaar, veelal professioneel gefotografeerd. Zo krijgt de bezoeker een goed beeld van hoe de vloer er in de winkel, het ziekenhuis het hotel, de werkomgeving, overheidsgebouw of school uitziet. De toegepaste vloeren worden bij de referentie vermeld. Het aanbod op de site wordt continue aangevuld; er zijn dus zowel oudere als recente referenties beschikbaar.

De nieuwe site is geen showcase van de meest aansprekende projecten van Forbo. De site is eerder een handige tool die een praktisch overzicht biedt van mooie, betrouwbare en ook functionele vloeren. Alles om de bezoeker te helpen in zijn of haar oriëntatie op een nieuwe vloer.

Joan Westendorff versterkt het directieteam van Jalema en I-FourC



Joan Westendorff (64), eigenaar van Jalema en I-FourC en oud-directeur van Jalema in Reuver (L) gaat het bestaande directie team binnen beide bedrijven versterken.

Vier jaar geleden ging Westendorff met pensioen nadat hij een jaar daarvoor

het Groningse bedrijf Atlanta in Hoogezand had overgenomen vanuit een faillissement. Nadat Jalema ruim 2,5 jaar geleden in moeilijkheden was gekomen, werd onder leiding van Léon Lalieu en John Tostrams een reorganisatie doorgevoerd waarbij er, naast een groot aantal bedrijfsmatige aanpassingen, uiteindelijk 35 personeelsleden noodgedwongen moesten afvloeien. Vanuit deze reorganisatie kocht Westendorff een tweetal moeilijk lopende onderdelen, te weten de spuitgietfabriek in Reuver en het dochterbedrijf van Jalema in Frankrijk.

Als gevolg van de reorganisatie is met name Jalema in rustiger vaarwater gekomen en kon er over het afgelopen boekjaar een redelijke winst worden genoteerd.

Toch blijft de wereld van opbergssystemen een moeilijke als gevolg van de ontwikkelingen met digitalisering en ook zijn de handelskanalen waaraan Jalema levert voortdurend in beweging en stellen zij steeds hogere eisen.

Nu Jalema in een rustiger vaarwater is gekomen, heeft Westendorff besloten om samen met de directie medeverantwoordelijkheid te nemen voor het doorvoeren van de noodzakelijke stappen naar de toekomst. Zijn aandachtsgebied zal voornamelijk gaan liggen op productontwikkeling van de traditionele producten, een tak van sport waarmee hij als oprichter van de Innofabriek de nodige ervaring heeft kunnen opdoen. Daarnaast gaat hij aan de slag om met behulp van zijn netwerk in de branche nieuwe vormen van samenwerking te zoeken in binnen- en buitenland.



Klaar voor de toekomst

De productiviteit van een persoon wordt voornamelijk gestimuleerd door psychologische factoren. Er kunnen 10 van dergelijke factoren worden onderscheiden (zie kader). Traditioneel hebben organisaties zich gericht op erkenning en de daarmee verband houdende beloningen om de medewerkers te motiveren.

Echter, vandaag de dag – en zeker in de toekomst – moeten organisaties ook de meer subtiele stimulerende factoren begrijpen en beïnvloeden. Zo is de financiële beloning niet per se meer de meest effectieve manier om de medewerkers te motiveren.

Maar hoe ziet een stimulerende werkomgeving er dan uit? Natuurlijk is er geen uniforme invulling omdat elke organisatie anders is, maar we kunnen wel enkele hoofdlijnen aangeven voor wat betreft de inrichting en de structuur. In hoeverre de hieronder genoemde elementen realiseerbaar dan wel wenselijk zijn, is afhankelijk van de organisatie en de aard van de werkzaamheden. Let wel: wat we hieronder schetsen is een toekomstbeeld.

DE FYSIEKE WERKOMGEVING

Het pand zelf biedt een goede weergave van de kracht en status van het merk. Bij binnenkomst lijdt het noch bij de medewerkers noch bij de bezoekers geen enkele twijfel dat ze een intellectuele, goed geoliede machine betreden. Medewerkers voelen zich er prettig en veilig.

De werkomgeving zelf is in essentie verdeeld in twee zones: werk en ontspanning. De werkzone is ingericht voor functionaliteit, om productief gedrag te optimaliseren. De medewerkers hebben cellenkantoren, elk met door de bewoners zelf regelbare verlichting, luchtkwaliteit en geluidsniveau, zodat ze op hun eigen ideale werkklimaat kunnen realiseren. De verlichting is dynamisch en past zich aan het uur van de dag aan, zodat het licht (menging van dag- en kunstlicht) altijd perfect is om de taken uit te voeren. De werkplekken zelf zijn ingericht om specialistische activiteiten optimaal te faciliteren, maar alle systemen zijn flexibel want (bijna) alle plaatsen zijn flexplekken.

Ondanks de cellenstructuur van het vloerplan heerst op de werkvloer een gevoel van intense energie; individuele werkplekken zijn niet overmatig groot en zodanig geconfigureerd dat de medewerkers eigenlijk altijd oogcontact kunnen hebben. Dat zorgt er mede voor dat de mensen zich ervan bewust zijn dat ze in een team werken, samen aan een eindresultaat werken.

In tegenstelling tot de werkomgeving zijn de ontspanningsfaciliteiten luxe van opzet. De invulling en inrichting van die relaxruimtes is eveneens een weergave van het niveau dat de organisatie wil nastreven en hooghouden. Een topklasse bedrijfsrestaurant, state-of-the-art fitnessruimte en misschien zelfs een luxe spa bevinden zich allemaal in het bedrijfspand. Hoewel de meeste medewerkers er geen gebruik van maken, is de aanwezigheid ervan belangrijk voor het totale gevoel. De populairste voorzieningen zijn die welke intense stimulatie bieden en competitie, zoals gaming, adrenaline-opwekkende sporten en squash.

SOCIALE CONTEXT

Het groeiende besef van de impact die onze moderne levensstijl heeft op het milieu zorgde ervoor dat zowel de regering als de maatschappij als geheel actie ondernam



om die impact (de 'carbon footprint') te verminderen.

In het begin van de 21e eeuw werd – zij het met enig voorbehoud – voorspeld dat de urbanisatie verder toeneemt. De economische activiteit is geconcentreerd in de steden, en mede als gevolg daarvan neemt de bevolkingsdichtheid in de steden toe. Gedeeld gebruik en samengestelde inkomens zijn de norm geworden – maar beide met een sterk gevoel van samenleven. Elke stadshub heeft zijn eigen specifieke cultuur waarbij steden (of samenwerkingsverbanden van dicht bij elkaar liggende steden) in feite met elkaar concurreren als lifestyle merken om de beste talenten en ondernemingen aan te trekken. Hoewel groen transport en vervoer vooruitgang maakt, werken beide nog niet op de landelijke infrastructuur.

DE ONDERNEMING

Vanaf ongeveer 2010 nam het grote publiek een steeds sceptischer houding aan jegens de 'big business': afgestudeerden wilden gaan werken bij nichebedrijven (of startten er zelf een) en de consumenten boycotten 'onverantwoorde' producten. Bedrijven die al veel langer een sterk ontwikkeld beleid hadden op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen, hadden daar veel minder last van vergeleken met hun concurrenten. Toch moesten ondernemingen hun aanpak en beleid aanpassen aan de sociaal-maatschappelijke trends om hun concurrentievoordeel te kunnen behouden. De structuur en de werkomgeving moet worden aangepast aan

10 PSYCHOLOGISCHE STIMULANSEN VOOR DE PRODUCTIVITEIT

• INHOUD

Het management moet een heldere en inspirerende visie hebben ontwikkeld en geformuleerd waarmee de medewerkers zich kunnen identificeren.

• WAARDEN

Een algemeen geldend systeem van waarden en gedrag dat consequent moet worden vertoond.

• OPTIMISME

Een positieve houding van het management: vertrouwen uitstralen in een goede aanpak.

• SAMENWERKING

Effectief samenwerken en stimulatie middels interactie.

• VERTROUWEN

De focus op het ontwikkelen van zelfvertrouwen door in te spelen op sterktes in plaats van alleen te hameren op zwakheden.

• INDIVIDUALISME

Respect voor de unieke vaardigheden en bijdragen van elk persoon.

• AUTONOMIE

Individen de verantwoordelijkheid bieden om zelf beslissingen te nemen.

• ORIGINALITEIT

Erkenning van de waarde van originaliteit en een cultuur van accepteren van goede ideeën.

• DOELEN

Duidelijke en specifieke doelen en zichtbare waardering van prestaties.

• ERKENNING

Erkend en gewaardeerd worden voor goed werk en een eerlijke en transparante beloning krijgen voor het halen van doelen.

de morele, sociale en operationele voorkeuren van de medewerkers. Kleinere ondernemingen, bijkantoren en flexplekken zorgen ervoor dat de reistijd voor werknemers aanzienlijk wordt vermindert, terwijl er toch een bepaald gevoel van 'community' kan ontstaan, precies dat waar de getalenteerde kenniswerker naar op zoek is. De uitdaging voor deze werkomgevingen is om zich te kunnen onderscheiden van de concurrentie middels hun visie, waarden en cultuur.

Organisaties hebben een platte structuur, waarbij de medewerkers zijn georganiseerd in flexibele projectteams. Iemand kan tegelijkertijd deel uitmaken van 4 teams, waarbij hij of zij telkens een andere rol per team heeft, zowel voor wat betreft de verantwoordelijkheid als de functie. Medewerkers zijn onderdeel van kleinere 'community's' binnen de community. In de meeste ondernemingen wordt de zogeheten 'Workforce Happiness Index' (WHI) gehanteerd. Men gaat er namelijk van



VOORBEREIDEN VOOR DE TOEKOMST

- **GEBRUIK DE PSYCHOLOGISCHE MOTIVATORS VAN DE PRODUCTIVITEIT**

Begrip hebben van, en het bespelen van het complete scala aan psychologische motivators die de productiviteit van de mensen beïnvloeden.

- **BETEKENIS IS BELANGRIJK**

Stel een heldere en inspirerende visie op waar je mensen zich op kunnen richten.

- **EEN KRACHTIGE DUURZAAMHEIDSSTRATEGIE IS GEEN LUXE**

Organisaties die nu voorop lopen, zullen het best voorbereid zijn om te voldoen aan de morele verwachtingen en wettelijke eisen van de toekomst.

- **LEG WAARDE OP KENNISWERK**

Meet en evalueer de output, in plaats van de input, van je kenniswerkers.

- **DE KOMST VAN DE STRATEGISCHE WERKPLEK**

Gebruik de werkomgeving als een strategische waarde in het aantrekken van talent; creëer daarmee een bedrijfscultuur en vorm externe percepties.

- **WERK IS INTRINSIEK SOCIAAL**

Ontwikkel een cultuur van communiceren die bijdraagt tot de strategische doelen van de organisatie.

uit dat de productiviteit van de medewerkers fundamenteel verbonden is met een positieve instelling: gelukkige werkers zijn productieve werkers. Die tool werkt op twee manieren: met die WHI wordt de productiviteit gemeten en worden nieuwe mensen geworven. De medewerkers hebben behoefte aan afwisseling en stimulansen om creatief te zijn en ze werken het hardst als zij zich geïmmiteerd voelen aan een gezamenlijk doel. De zogenoemde 'social capital levels' van de medewerkers worden regelmatig gemeten, teneinde de kracht van de community te monitoren.

De prestatie-overzichten en wervingsprocessen zijn subjectief. Er wordt grote waarde gehecht aan emotionele en intuïtieve competenties omdat deze bijdragen aan het bouwen van 'social capital'. De medewerkers worden beoordeeld op de kwaliteit van hun output, maar ook beloond voor betrokkenheid bij en werken volgens de waarden van de onderneming. Elk jaar wordt gekeken welke bonus en incentive systemen de medewerkers het meest zouden waarderen. Daaruit blijkt dat financiële bonussen niet bijzonder gewaardeerd worden, maar er is een constante vraag naar extra vakantiedagen, betere ziektekostenverzekeringen, team-events en opleidingen voor persoonlijke vaardigheden.

DE MEDEWERKERS

De werkpatronen van de medewerkers zijn tamelijk onregelmatig omdat niemand hen controleert wanneer en waar ze werken, alleen de kwaliteit van hun output geldt. In piektijden kan een werkweek wel 60 uur bedragen, maar er zijn vrijwel geen klachten: de mensen zijn trots op hun werk

en leveren liever grondig en degelijk werk af dan dat ze hun team in de steek laten. Bovendien: de volgende werkweek kan misschien maar 30 uur bedragen, en dat vindt niemand een probleem.

Steeds meer mensen zijn ervan overtuigd dat hoewel gekochte producten eenvoudig kunnen worden nagemaakt, echte persoonlijke originaliteit wordt verkregen door het ontwikkelen van een unieke set van vaardigheden en eigenschappen. Organisaties zijn met name succesvol als ze hun medewerkers de kans geven zichzelf verder te ontwikkelen. Het bedrijf biedt een verscheidenheid aan ervaringen met een variërende groep mensen, zowel binnen de kaders van het werk als daarbuiten: persoonlijke coaching wordt geboden en de mensen worden aangemoedigd, sabbaticals te nemen.

In de praktijk betekent dit dat de mensen zelf verantwoordelijk zijn voor hun eigen tijd en productiviteit. Geholpen door organisatorische technologische tools moeten ze experts worden in persoonlijk management, anders zal de kwaliteit van hun output daar zichtbaar onder lijden.

Interne vergaderingen worden meestal face-to-face gehouden, men is er over het algemeen van overtuigd dat er geen goed alternatief is voor persoonlijk contact. De meeste commerciële relaties worden aangegaan met ondernemingen in dezelfde stad, dus het is gemakkelijk om deze lopend te bezoeken, of met de fiets of het openbaar vervoer.



Futures Forum onderzoekt de toekomst van werk

Het Futures Forum, een gezamenlijk initiatief van Center for People and Buildings en Hospitality Group, is een onderzoek naar de toekomst van werk en de toekomstige werkomgeving. Eind november vond de startbijeenkomst van het Futures Forum plaats. Het forum haalt relevante trends en ontwikkelingen op en brengt in kaart welke gevolgen deze hebben op werk, de werkomgeving en het faciliteren van de toekomstige eindgebruiker. Het programma vindt plaats in de eerste helft van 2016 en gaat de toekomstige 'key challenges' voor het faciliteren van werk beschrijven. Het forum bestaat uit een onderzoeksortium van 10 grote Nederlandse kantoorhoudende organisaties die inhoudelijk participeren en expertise inbrengen. Door deelname uit zowel de publieke als private sector heeft het forum toegang tot een brede groep van eindgebruikers en experts.

Integraal faciliteren van werk en eindgebruiker

Speerpunt van het onderzoek is het integraal benaderen van de toekomstige eindgebruiker. Organisaties, technologie, gebouwen en behoeften van gebruikers veranderen continu. "De zoektocht naar betere werkvormen houdt niet op met de invoering van Het Nieuwe Werken", aldus één van de deelnemers. Dit vraagt om een juist samenspel tussen ondersteunende diensten zoals HR, IT, Facility Management en Real Estate.

Gebruikerspanels en interdisciplinaire expertpanels gaan scenario's schetsen voor de toekomst van werk. Experts vanuit verschillende disciplines (HR, IT, Facility Management en Real Estate) bepalen gezamenlijk de vernieuwingsopgave en gaan aan de slag met de toekomstige strategische agenda voor ondersteunende diensten.

"De kern van het vraagstuk ligt in het vinden van werkvormen die beter aansluiten bij de behoeften van eindgebruikers. Aan ons de uit-

daging om in kaart te brengen hoe deze behoeften veranderen, welke omgevingsfactoren hier op van invloed zijn en wat dit vraagt van ondersteunende diensten om de toekomstige eindgebruiker goed te faciliteren." aldus Wim Pullen, één van de initiatiefnemers van het Futures Forum.

Initiatiefnemers

Wim Pullen, director bij het Center for People and Buildings (w.r.pullen@tudelft.nl) en George Maas, managing partner bij Hospitality Group (g.maas@hospitality-group.nl) zijn de initiatiefnemers van het Futures Forum. Tot half januari kunnen corporate en publieke kantoorhoudende organisaties nog aansluiten bij het Futures Forum.

Hospitality Group is hét advies- en projectmanagementbureau voor facility management, huisvesting en hospitality. Het bureau ondersteunt (internationale) organisaties bij vraagstukken over service & workplace design, sourcing- en performance management. Van advies tot training en van inspiratie tot coaching.

Het Center for People and Buildings is een wetenschappelijk kenniscentrum dat zich richt op de relatie tussen mens, werk en werkomgeving. Het CfPB verzamelt, ontwikkelt en ontsluit kennis over huisvestingsvraagstukken. Deze kennis helpt organisaties om evidence based keuzes te maken over de nieuwe werkomgeving en het proces op weg daar naartoe.

Stress:

Lichamelijk of fysiek?

Elke editie van OfficeMagazine.nl bevat enkele stellingen waarmee we de lezers op de hoogte willen brengen van ontwikkelingen op specifieke gebieden, en de visie van belangrijke spelers op die gebieden. Een van de dossiers in het blad is Ergonomie. Daar hebben we een stelling voor bedacht, waar we de volgende reacties op kregen:

STELLING:

Veel werknemers hebben tegenwoordig last van stress. Dat heeft niets met ergonomie te maken.

• **REACTIE LUC SCHOLTEN, SPRANK INTERIEURPROJECTEN:**

Wij zijn van mening dat de ergonomie niet de bron is van (werk)stress maar dat een slechte ergonomische werkomgeving de stress wel negatief zal beïnvloeden. Op het moment dat werkdruk te hoog is en er onvoldoende aandacht is voor de totale werkomgeving zal dat de nodige irritatie opleveren. Een goed in te stellen of te verstellen werkplek, liefst een zit-sta bureau met monitorarm etc., is al een eerste stap. Daarnaast zorgt een goede akoestiek,

“Als mens-werkplek-taak goed op elkaar zijn afgestemd, is optimaal functioneren mogelijk en de kans op stress minder.”

luchtbehandeling en een dynamische licht installatie voor een prettige werkomgeving. Werken is topsport en daar hoort een topsport klimaat bij om goed te kunnen presteren en men zich niet druk hoeft te maken om randzaken. Een slechte werkomgeving kan dan niet opgevoerd worden als excuus.

• **REACTIE HUUB PENNOCK, VICE-VOORZITTER VAN HUMAN FACTORS NL, VERENIGING VOOR ERGONOMIE IN NEDERLAND:**

Stress kan komen door ongezonde werkdruk en ongewenste werkwijze. En achter die twee onderwerpen zitten een veelheid aan oorzaken. Ergonomie of Human Factors houdt zich bezig met het beoordelen en (her)ontwerpen van arbeid zodat well-being (o.a. geen stress) en productiviteit optimaal zijn. Als ergonoom kijken we daarbij naar de mens met zijn mogelijkheden en beperkingen, zijn werkplek en zijn taak. Als mens-werkplek-taak goed op elkaar zijn afgestemd, is optimaal functioneren mogelijk en de kans op stress minder. Ter illustratie aspecten

waar een ergonoom naar kijkt in een call-center met hoge werkdruk. Hoe zien het proces en de taken eruit? Hebben medewerkers voldoende regelmatigheid, afwisseling en leermogelijkheden? Hoe wordt personeelsplanning afgestemd op de benodigde capaciteit, ook tijdens werkpieken en vakanties? Ondersteunt de werkplekinrichting de gewenste werkwijze? Ondersteunt de software een goede, efficiënte werkwijze? Vertrouwt de medewerker het ict-systeem of wordt die er juist onzeker van? Zijn medewerkers getraind: van het gebruik van efficiënte sneltoetsen tot communicatie met klanten en inhoudelijke kennis? De essentie is hierbij dat ze hun taak goed en efficiënt en zonder haast kunnen uitvoeren.

Kortom: ergonomie is veel meer dan een goed inrichten met een bureau en stoel. Het gaat voor de ergonoom ook om taken en functies, de organisatie van het werk en benodigde competenties.

• **REACTIE NIEK NENDELS, MARKETING EN ACCOUNTMANAGER ERGODIRECT INTERNATIONAL:**

Eens. In Nederland wordt ergonomie in de praktijk gelijkgesteld aan het fysiek inrichten van de werkplek. Het is moeilijk voor te stellen hoe een slecht ingerichte werkplek leidt tot stress, welke met name een perceptie is in het hoofd van de medewerker. De definitie van de Internationale ergonomievereniging stelt echter dat ergonomie zich moet richten op het bevorderen welbevinden en het verbeteren van de systeemprestatie. Bij stress is het welbevinden en vaak ook de systeemprestatie niet optimaal. Werk aan de winkel dus voor de ergonomie! Maar wat kan er tegen stress gedaan worden? Dan kom je in de praktijk al snel uit op allerlei workshops of coaching. Het nadeel is dat dit kostbaar is en moeilijk schaalbaar naar grote groepen. Stress is daarbij ook nog eens een taboe onderwerp. Medewerkers melden zich toch liever met lichamelijke dan met psychische klachten. Stress is een teken dat er een gebrek aan controle is over de situatie. Bewegen kan letterlijk stressverlagend zijn omdat het de hoeveelheid stresshormonen in het lichaam verlaagt. Uit onderzoek is gebleken dat 10 minuten stevig wandelen de probleemperceptie verlaagt en daarmee de mogelijkheden van een medewerker groot om weer controle te herpakken over

de situatie. Een pragmatische oplossing voor stress zou wel eens kunnen zijn om tijdens het werk elk uur een aantal minuten te wandelen. Weg van de werkplek, actief werken aan het herkrijgen van grip op de eigen situatie. En dan krijg je er gratis een aantal voordelen bij op het gebied van comfort, gezondheid en concentratie.

• **REACTIE TOM VAN MARIS, BAKKERELKHUIZEN:**

Oneens. De letterlijke betekenis van ergonomie (ergos= werk, nomos = wet) duidt op het hanteren van regels om de organisatie van het werk in goede banen te leiden. Goede ergonomie draagt bij aan de veiligheid, de gezondheid, het comfort en het doeltreffend functioneren van mensen. En daarmee ook aan de mentale conditie. Stress is een teken dat het juist niet zo nauw is genomen met de ergonomie. De medewerker kan namelijk niet optimaal functioneren. Een werkplek die niet ergo-

“Goede ergonomie draagt bij aan de veiligheid, de gezondheid, het comfort en het doeltreffend functioneren van mensen.”

nomisch ingesteld is, thuis of op kantoor, verslechtert deze situatie. Een ergonomisch ingerichte werkplek is randvoorwaardelijk en kan juist tijdsbesparend werken. Daarmee kan de fysieke ergonomie de objectieve werkdruk verlagen. Zo kan een werkplek een bijdrage leveren aan het tegengaan van stress. Daarnaast is het belangrijk om via de werkprocessen na te gaan waar de bronnen van stress liggen. Wellicht is stress veroorzaakt door bijvoorbeeld de invoering van flexibel werken in het bedrijf. De medewerker heeft moeite om weer een goede werk-privé balans te verkrijgen. Hier kan de leidinggevende, ondersteund door HR-Arbo, in ondersteunen. En dat is precies wat ergonomie is. In iedere leidinggevende zou een stukje ergonoom moeten zitten.

Fellowes

WORK BETTER™

MobilePro Series™



Eindelijk, de perfecte werkplek voor onderweg!

Een premium lijn met mobiele technologische accessoires voor de veeleisende zakelijke professional. MobilePro Series™ is de ruimtebesparende oplossing die de productiviteit en comfort verhoogt tijdens het werken onderweg.

DURABLE
THE STYLE OF SUCCESS



NIEUW DURAFRAME® GRIP.

Kader voor het presenteren en organiseren van informatieve documenten op textiel-opervlakken zoals textielwanden en akoestische panelen.

Gratis monster? Mail naar durable@durable.nl

Voor al uw OLFA snijbenodigheden !

voor meer informatie, check
www.olfa.nl

OLFA
THE ORIGINATOR SINCE 1956

Elke dag schoppen hart- en vaatziekten honderden levens overhoop.

Hart- en vaatziekten zijn doodsoorzaak nr. 1 bij vrouwen.

Steun ons levensreddend onderzoek via hartstichting.nl

Elke dag telt  Hartstichting



Uw kantoorvakhandel adviseert u graag over een verantwoorde kantooromgeving

Wat betekent duurzaam en verantwoord ondernemen bij u op kantoor?

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) is voor de meeste bedrijven inmiddels veel meer dan een agendapunt, het is onderdeel geworden van het DNA van de organisatie. Hoort u nog niet bij deze groep? Lees verder over duurzame 'quick wins' om een vliegende start te kunnen maken met uw verantwoorde kantooromgeving.

MVO gaat verder dan alleen een hippe afkorting, de term omvat tientallen concepten die tot doel hebben een bijdrage te leveren aan een betere en schonere wereld. Een breed begrip dus, waar iedere ondernemer zelf invulling aan kan geven. Hoe zit dat bij u op kantoor? In een kantooromgeving kunt u bijvoorbeeld veranderingen doorvoeren in verlichting. Kies voor energiezuinige lampen, bewegingssensoren, daglichtschakelingen en LED-lampen als noodverlichting. Verder is het zinvol om kantoorapparaten zoals computers en koffieautomaten uit te zetten na werktijd of spanningsloos te laten schakelen via een gebouwbeheersysteem.

Uw multifunctional of printer kan zo worden ingesteld dat elke printopdracht

door de gebruiker op het apparaat zelf bevestigd moet worden. Zo voorkomt u onnodig printen en wordt alles standaard dubbelzijdig afgedrukt. U bespaart inkt en papier, maar krijgt zelf ook wat extra lichaamsbeweging tijdens kantooruren. Kleine aanpassingen, verrassend resultaat. Naast eerder genoemde maatregelen kunt u ook rekening houden met verantwoord inkopen van kantoorartikelen. Zorg voor maximale efficiëntie in goederenvervoer en kies voor duurzame of milieuvriendelijk geproduceerde papiersoorten, pennen, mappen en archiefdozen.

Een branche breed initiatief om duurzame kantoorartikelen onder de aandacht te brengen is Sustainable Office. Het doel van dit concept is eindgebruikers en inkopers beter te informeren over milieuvriende-

lijke producten voor op kantoor.

Op www.sustainable-office.eu vindt u kantoorartikelen die voldoen aan de criteria voor de betreffende productgroep zoals deze zijn opgesteld in opdracht van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu.

DESKUNDIG ADVIES

Hoe herken ik milieuvriendelijke kantoorartikelen? Wat doe ik met lege cartridges? Met deze en andere vragen over MVO op kantoor en duurzame kantoorartikelen kunt u terecht bij uw kantoorvakhandel. Bent u op zoek naar een specifiek artikel, heeft u vragen over een milieukeurmerk of bent u benieuwd naar maatregelen voor een verantwoord kantoor? Uw kantoorvakhandel helpt u graag verder, in hun zaak én op het web.

Kijk nu op www.dekantoorvakhandel.nl voor alles wat u wilt weten over kantoorartikelen en kantoorinrichting. Brengt u liever een bezoek aan de winkel of showroom? Op www.dekantoorvakhandel.nl vindt u eenvoudig een kantoorvakhandel bij u in de buurt.

Verbeter je Werkplek met RollerMouse Red Plus

Verbeter je werkplek met de alternatieve ergonomische muis, de RollerMouse. Je werk wordt vanzelf meer ontspannen en gevarieerd. Simpel, precies en efficiënt. Misschien wel de gemakkelijkste manier om je werkplek te verbeteren. Beleef de ongeëvenaarde bewegingsvrijheid, snelheid en verbluffende precisie van de RollerMouse Red Plus.

Aanbevolen
door
Arbo-
deskundigen!



BACKSHOPTM
ENJOY ERGONOMICS

Tel.: +31(0)10-470 26 11 · info@backshop.nl
Vareseweg 43 · 3047 AT Rotterdam

RollerMouse[®]
by contour 

3-ingebouwde voordelen van RollerMouse

- ✓ Je werkt sneller en preciezer.
- ✓ Je neemt vanzelf een gezonde en comfortabele houding aan.
- ✓ Stimuleert het gebruik van beide handen.

TEST & match[®]

Probeer nu **30** dagen **gratis**
en ervaar het verschil.

www.backshop.nl

COLOREDGE
A/DOC
Notebooks



AURORA
www.aurora-productions.be

Rexel[®] ActiVita Daglichtlampen
Working for you

Daglicht geeft energie...
Verbeter uw productiviteit met daglichtlampen



Fleur uw werkdag op met de duurzame en constante daglichtbron van Rexel ActiVita daglichtlampen. Het is bewezen dat goede verlichting helpt om de concentratie te verbeteren en u langer fris en alert houdt.

www.rexeurope.com



Interface: lessen uit de natuur voor de circulaire economie

Een circulaire economie is als een ecosysteem. Al in 1994 heeft Interface zich ten doel gesteld om in 2020 geen enkele druppel ruwe olie te gebruiken en een herstellende bijdrage te leveren aan milieu en maatschappij. Net zoals in de natuur is diversiteit in grondstoffen belangrijk voor de toekomstbestendigheid van een bedrijf. Bij Interface zijn we daarom op zoek gegaan naar grondstoffen die al voorhanden zijn. Visnetten uit de commerciële visindustrie bleken gemaakt te zijn van hetzelfde nylon als Interface tapijttegels en geschikt voor recycling tot tapijtgaren.

Jaarlijks verdwijnt 640.000 ton aan visnetten als afval in de zee. Door samen te werken met vissers in de Filipijnen en Kameroen worden deze netten nu ingezameld. De vissers herstellen zo niet alleen hun leefomgeving, maar verdienen ook een additioneel inkomen waardoor ze kunnen sparen voor toekomstige investeringen en educatie voor hun kinderen. Dankzij dit programma, Net-Works genoemd, zijn deze vissers nu een grondstofleverancier in de circulaire economie.

De natuur is een belangrijke inspiratiebron om niet alleen een mooi interieur, maar ook een gezond binnenklimaat te creëren. Doordat Interface tapijttegels niet alleen fijnstof vasthouden en bijdragen aan een betere akoestiek, maar ook lijmvrij worden geïnstalleerd wordt het binnenklimaat minder belast. Interface tapijttegels zijn hierdoor ook optimaal herbruikbaar en recyclebaar.

Dankzij ketensamenwerking en cross-sectorale innovatie heeft Interface de lessen uit de natuur om weten te zetten in circulaire product- en procesinnovaties die leiden tot een inspirerend interieur tegen een zo laag mogelijke CO2-voetprint.

www.interface.com



Nieuw: Rexel ActiVita daglichtlampen voor op het bureau

Rexel heeft meer dan 75 jaar ervaring met toonaangevende office producten, en heeft het assortiment uitgebreid met ActiVita daglichtlampen. Daglicht geeft namelijk energie voor een betere productiviteit!

'Daglichtblauwe' LED-lampen (6.500 kelvin) bootsen daglicht na en stimuleren zo hersenactiviteit, waardoor u zich energiekeer en alerter voelt.

Gebrek aan natuurlijk licht op de werkplek is een belangrijk pijnpunt, maar slecht kunstlicht kan vermoeiend en inspannend zijn voor de ogen. Medewerkers willen een lichte, heldere, aangename omgeving en vermoeide ogen en hoofdpijn voorkomen en hun concentratie verbeteren en 'middagdip' en 'winter blues' voorkomen. Bedrijven willen uiteraard ook het ziekteverzuim verlagen en de productiviteit verhogen. Met de serie van 3 daglichtlampen denkt Rexel een bijdrage te kunnen leveren aan een oplossing voor deze ongemakken.

Op een heldere dag rond het middaguur, komt namelijk bij direct zonlicht het hormoon serotonine vrij in de hersenen. Dit hormoon verbetert stemming en concentratievermogen en bevordert het zicht. Op een heldere dag heeft daglicht rond het middaguur een kleurtemperatuur van 6.500 Kelvin (K). Alle ActiVita lampen van Rexel zijn voorzien van een 'daglichtstand' van 6.500 K. De lampen hebben een lange levensduur (tot maar liefst 50.000 branduren!), instelbare helderheidsstanden, verstelbare lampkop en laag energieverbruik.

Voor meer informatie & verkooppunten: www.rexeurope.com



Nieuwe verpakking

met tearstrip

Nu het gehele HP assortiment beschikbaar bij Papyrus



PAPYRUS 

www.papyrus.com/nl

OFFICE DOCUMENT&ICT SOLUTIONS

Toshiba

Make IT work

Toshiba is al 30 jaar een bekende naam als het gaat om oplossingen op IT-gebied voor de kleinzakelijke markt. Dankzij de intensieve contacten met die markt weet het bedrijf dus ook welke behoeftes op IT-gebied die gebruikers hebben. Product Manager Martin Jansen: "Het gaat niet alleen om een mooi product, maar met name hoe het is te integreren in de bestaande IT-infrastructuur van een bedrijf."

VAN POSTKAMER NAAR INFORMATIE PREPROCESSING SERVICECENTRUM - OP DE PIJNBANK: LOUD AND CLEAR -
SCHERM JE GEGEVENS AF - UNIFIED COMMUNICATIONS: BIJBLIJVEN!



Jansen noemt een actueel voorbeeld: "Mobiliteit. Dat is er tegenwoordig in alle soorten en maten, van vaste tot flexplekken, van thuishkantoren tot derde werkplekken. Dat moet allemaal te integreren zijn in een bestaande infrastructuur. Als Toshiba willen wij een heel hard statement neerzetten: de oplossing die je biedt, moet vooral werken. Daarom: Make IT work, met de zinspelning make it work!"

GEBRUIKSGEMAK

De product manager vervolgt: "Zorg dat het allemaal werkt, dat is ontzettend belangrijk. Dat betekent dat je te maken hebt met connectiviteit, met beveiliging, met betrouwbaarheid, en gebruiksgemak. Dat gebruiksgemak is van groot belang voor onze doelgroep: in het algemeen de zakelijke markt, maar met name het mkb-plus. Dus middenmarkt en large accounts. Het MKB heeft vaak geen eigen IT-afdeling, maar wil het wel goed voor elkaar hebben."

Tegelijk met de lancering van de campagne introduceert Toshiba ook een nieuwe, uitgebreide reeks notebooks. Jansen: "De doelgroepen bestaan dus uit meerdere typen gebruikers. Vandaar die uitgebreide nieuwe serie notebooks en laptops. We hebben dus heel kleine notebooks die geschikt zijn om snel in je tas te stoppen en mee te nemen naar een klant als je een verkooporganisatie bent. Maar ook een standaard 15 inch laptop die je van kamer

naar kamer kunt meenemen binnen een bedrijf. Tot en met een workstation dat in staat is om zeer complexe berekeningen uit te voeren voor bijvoorbeeld 3D of CAD-CAM toepassingen. Er is bewust gekozen voor een gepast antwoord op de vraag in de markt naar diverse configuraties en prijsstellingen.

De kracht zit hem niet zozeer in elk product afzonderlijk, dat voldoet aan de mooiste, nieuwste technologie, maar dat we veel dieper kijken dan dat. Al die notebooks maken namelijk gebruik van één software-image. We willen dus verschillende typen gebruikers kunnen bedienen, en de kracht zit hem erin dat het allemaal met elkaar samenwerkt."

INZICHT

Een corporate onderneming heeft eigen IT'ers in dienst, en een eigen server-gebaseerde tool waarmee ze het netwerk kunnen overzien en alle systemen in het domein. Jansen: "Maar met name die mkb'er heeft behoefte aan een makkelijke manier om inzicht te krijgen in de status van zijn machinepark. Die wil weten: is mijn software up-to-date, hebben alle machines het juiste power profiel, want stroomverbruik is een steeds belangrijker aspect binnen het beheer van het machinepark. Al die functionaliteit hebben we in een pakket gestopt dat Toshiba Cloud Client Manager heet. Dat is een heel makkelijke, html-gebaseerde manier om toegang te krijgen

tot alle systemen in het netwerk, of die nu van Toshiba zijn of van een ander merk. Daarmee kunnen we het gebruikersgemak aantonen van onze systemen.”

BEVEILIGING

Maar Toshiba biedt nog meer, aldus Jansen: “We hebben enkele aanvullende diensten, met name voor mkb'ers. Beveiliging is ook een hot item, en we zijn daarom bezig met een systeem dat we Toshiba Zero Client System noemen. Dat is een oplossing waarbij je zelfs de harde schijf weglaat uit het notebook. En op bios-niveau leg je verbinding met de server. Bedrijven met zeer gevoelige data zijn daarmee beveiligd omdat er geen data achterblijft op het systeem zelf. Dat is een heel uniek concept dat we nu aan het uitrollen zijn.”

De Product Manager vervolgt: “Onze systemen zijn meer dan markt-standaard, want ze zijn overal inpasbaar in een stan-

“Onze systemen zijn meer dan markt-standaard, want ze zijn overal inpasbaar in een standaard configuratie.”

daard configuratie. Waar het ons om gaat: ga je met Toshiba in zee, dan is het makkelijk te integreren; heb je een breder aanbod van Toshiba binnen het bedrijf, dan functioneren die systemen ook nog eens op dezelfde manier, qua software. Omdat we als laatste partij in de markt de bios zelf schrijven, en ook de hardware zelf bouwen, zelf ontwikkelen en fabriceren, zijn we in staat om een heel goed aanbod te hebben dat perfect met elkaar functioneert omdat het op elkaar is afgestemd, en dat is de kracht van Toshiba. Make IT work, and easy.”

CRUX

Jansen noemt een extra pluspunt: “Omdat we onze producten zelf ontwikkelen en produceren, hebben we ook perfect in de gaten waar nu de crux zit als het gaat om uitval. Uitval is de grootste kostenpost als het gaat om IT, niet alleen om die hardware die kapot is en gerepareerd moet

worden, maar vooral ook die downtime. Die kost heel veel geld. De TCO betreft dus meer dan het stukje hardware. Het gaat om security, maar als je de uitval weet te beheersen, dankzij speciale constructies van bijvoorbeeld het toetsenbord en het moederbord, heb je veel minder risico mocht er een keer een ongelukje plaatsvinden. De data security, daar is ons op dit moment het meest aan gelegen. Als een notebook een stuipter maakt van tafelhoogte, moet de data toch veilig zijn. Al dat soort zaken monitoren we met een systeem dat we EasyGuard noemen waarmee we zorgen dat die uitval zo laag mogelijk is en het systeem niet op de markt komt voordat het voldoet aan onze hoge kwaliteitseisen.”

Mede daarom durft Toshiba de zogenoemde Reliability Garantie af te geven voor zijn producten. Jansen noemt dit “De kers op de taart. Eventuele defecten binnen de garantietermijn worden door ons gerepareerd, én we geven het aankoopbedrag terug. Dat lijkt een heel grote kostenpost, maar het komt zo weinig voor. De conclusie is dus eigenlijk: we hebben het volste vertrouwen in onze producten.”

Er is dus een zeer uitgebreide keuze aan apparaten en aanvullende diensten, en Toshiba doet zijn reputatie eer aan door ervoor te zorgen dat de resellers, de

partners, ervoor kunnen zorgen dat het altijd maatwerk is. Jansen: “Onze partners kunnen alle vragen beantwoorden, en kunnen adviseren welke laptop het best bij een bepaalde functie of gebruiker past. We hebben ook een intranet specifiek voor onze aangesloten partners waar ze alle productinformatie kunnen zien. Ons doel is om een zo breed mogelijke mix te hebben van resellers, niet alleen regionaal goed gespreid, maar ook qua types eindgebruiker. Je hebt op dat gebied veel verschillende specialisten, op verschillende vlakken. Dat is ook waar we met name op mikken: de breedheid van ons dealerkanaal.”

Voor meer informatie:
www.toshiba.nl/work

Make **IT** work





Neopost ziet steun aan War Child als maatschappelijke verantwoordelijkheid:

Inzet couverteermachine draagt effectief bij aan betere toekomst 'oorlogskinderen'

War Child zet zich in voor een beter leven van honderdduizenden oorlogskinderen. De organisatie helpt kinderen met het verwerken van ingrijpende ervaringen, het weer contact durven maken met andere mensen en het opbouwen van zelfvertrouwen. War Child zorgt ervoor dat ze leren lezen, schrijven, rekenen of een vak leren. En creëert een veilige omgeving waar ze weer tot zichzelf kunnen komen en een stabiele en vooral vreedzame toekomst kunnen opbouwen. Dat doen ze wereldwijd. Van Colombia tot Afghanistan.

Je zou op het eerste gezicht niet de link leggen tussen de activiteiten van War Child en een efficiënte en effectieve couverteermachine. Wat heeft een goeddoelenorganisatie nu aan een couverteermachine? Maar die link is er wel degelijk en heel direct. Jaarlijks houdt War Child namelijk meerdere grote landelijke publiciteitsacties, waar veel nieuwe donateurs uit voortkomen. Die moeten allemaal bericht krijgen: een bedankbrief met een welkomstwoord en alle aanmeldgegevens. Hoe eerder de nieuwbakken donateurs die hebben, hoe beter. "Smeed het ijzer als het heet is", aldus Pieter Verhagen, manager inkoop voor War Child wereldwijd. Met de door Neopost geschonken couverteermachine SI-68 is War Child in staat weken van manuele verwerking te besparen. Geld dat weer ten goede komt aan hulp aan oorlogskinderen...

SNELHEID VAN VERWERKEN CRUCIAAL

"Al die activiteiten kosten geld en daarvoor hebben we donateurs nodig", aldus Verhagen. "Hier op het hoofdkantoor in Amsterdam is een organisatie van ongeveer 80 mensen dagelijks bezig om alles in goede banen te leiden. Daarbij komen nog de vrijwilligers. Een deel van

OVER NEOPOST

Neopost is wereldleider in oplossingen voor post- en pakketverwerking, verzenddiensten en digitale communicatie. Onze producten en diensten worden afgestemd op de behoeften van uw organisatie en helpen u om tijd te winnen, kosten te besparen en uw communicatie te verbeteren via diverse verspreidingskanalen.

Wij investeren continu in de nieuwste technologieën om u aangepaste, flexibele en gebruiksvriendelijke oplossingen te bieden waarmee u de kwaliteit van uw interacties met uw doelgroepen kunt verbeteren en personaliseren.

Vandaag is Neopost aanwezig in Nederland en in 30 landen over de hele wereld, en ook via een ruim netwerk van partners in meer dan 90 landen. Onze 6.200 medewerkers wereldwijd zetten zich in om uw interacties responsiever en krachtiger te maken. Vertrouw op de kwaliteit van onze dienstverlening in onze kantoren, via telefoon of online.

de mensen die actief zijn voor War Child is vrijwilliger, maar zo'n wereldwijde organisatie met activiteiten 'all over the place' en zo'n 450 mensen in het werkveld, kun je niet alleen leiden en begeleiden met vrijwilligers. Vandaar die ondersteuning door beroepsmensen. Dat kost ook geld. Nu heeft War Child het tot haar missie gemaakt om alle bestuurlijke, administratieve en logistieke ondersteuning volledig transparant, kwalitatief hoogwaardig en tegen zo laag mogelijke kosten te laten plaatsvinden. Dat laatste proberen we te realiseren door veelvuldig contact te zoeken met het bedrijfsleven. Dat heeft meerdere malen tot waardevolle giften in natura geleid."

Zo kwam Verhagen c.s. zo'n anderhalf tot twee jaar geleden tot de conclusie dat het



"Dankzij de couverteermachine van Neopost is binnen enkele dagen een grote ervingsactie verwerkt."

verwerken en afhandelen van nieuw aangemelde donateurs na weer zo'n landelijke actie te traag verliep en te veel handwerk vereiste. Verhagen: "Bij een landelijke actie komen gemiddeld tussen 8.000 en 12.000 nieuwe donateurs binnen. Vanaf het moment dat deze mensen hebben toegezegd, is het zaak ze zo snel mogelijk alle informatie te verstrekken die ze willen hebben. Hoe langer dat duurt, hoe groter de kans op irritatie en dat mensen misschien weer afhaken. Mensen reageren op een actie en verwachten snel een reactie. Dus ook in dit geval geldt: smeed het ijzer als het heet is."

WEKEN VAN HANDMATIGE VERWERKING BESPAARD

In het verleden moesten die brieven worden geprint, handmatig worden ingestoken in enveloppen, gefrankeerd en vervolgens aangeleverd bij de verzender. Verhagen: "Het kostte gemiddeld een paar weken om alles te verwerken. Daar wilden we heel graag verbetering in aanbrengen, maar dan liefst zonder zelf die investering te moeten doen. We willen nu eenmaal zoveel mogelijk geld gebruiken voor het doel waarvoor wij staan. Een vraag in de markt leidde ons al snel naar Neopost, wereldleider in oplossingen

voor post- en pakketverwerking, verzenddiensten en digitale communicatie. Zij reageerden meteen heel positief en besloten ons een couverteermachine ter beschikking te stellen. Een machine die volautomatisch de brieven vouwt en in de enveloppen steekt." Voor War Child was de machine een waardevolle bijdrage aan het vergroten van de efficiëntie tegen zo laag mogelijk kosten. Verhagen: "Voorheen waren diverse mensen op kantoor een paar weken bezig met het plannen, beschikbaar krijgen van mensen, insteken en verwerken van al die aanmeldingen. Bij elkaar opgeteld en gerekend over alle acties die we per jaar doen, betekende dat ruim één fte werk op jaarbasis. Nu, dankzij de couverteermachine van Neopost, doen we hetzelfde werk per actie binnen enkele dagen in plaats van weken. Dat levert ons naast de besparing ook veel goodwill op bij de donateurs. Die zien graag dat we efficiënt met de middelen omgaan en dat acties snel en adequaat worden afgehandeld."

MIDDEL DIEN HET DOEL

De couverteermachine is eenvoudig in het gebruik, compact, functioneel, efficiënt en is, dankzij het award winning design, heel effectief. Verhagen: "Er zit bovendien een online frankeerfunctie op, die het ons makkelijker maakt om nog sneller alle documenten te verwerken en verzendklaar te maken. De snelheid van verwerking is misschien niet zo groot als die bij de grote mailinghuizen, maar dat zijn we ook niet. Het gaat hier

om piekverwerkingen en daarvoor is deze machine uiterst effectief. Het apparaat kan allerlei verschillende soorten papier verwerken en zowel grote mailingen als dagelijkse verwerking aan. Er kunnen bovendien bijlagen worden meegestuurd, die zonder problemen worden verwerkt. Die dagelijkse verwerking doen we overigens nog steeds handmatig, want dat gaat maar om enkele tientallen. Deze couverteermachine is een

"Nu, dankzij de couverteermachine van Neopost, doen we hetzelfde werk per actie binnen enkele dagen in plaats van weken", zegt Pieter Verhagen, manager inkoop voor War Child wereldwijd.

middel om ons doel te bereiken: zoveel mogelijk geld besteden aan het helpen van oorlogskinderen. We zijn geen organisatie die veel geld uitgeeft aan dure kantoren of kantoomachines. We zijn Neopost erg dankbaar voor de schenking die zij hebben gedaan. Hiermee hebben we indirect weer meer geld voor de kinderen. En zelfs als we wel zelf hadden moeten investeren, dan zou de business case snel zijn gemaakt..."

Van postkamer naar Informatie Preprocessing Servicecentrum

Overleeft de postkamer de digitalisering van de informatiestromen? De stromen tussen klant en bedrijf of burger en overheid, maar ook de interne processen? Of verdwijnt deze bedrijfseenheid geleidelijk met haar medewerkers uit de organisatie door het steeds verder afnemen van de fysieke poststromen? Wat zijn de overlevingskansen en met welke nieuwe activiteiten en taakconcentratie kan zij nu en in de toekomst een daadwerkelijke bijdrage leveren aan verdere efficiency in de organisatie en beter informatiemanagement?

Bij ongewijzigd beleid – en dus alleen een focus op de verwerking van fysieke post op een fysieke locatie – zal de postkamer in 4-5 jaar verdwijnen. Er is dan nauwelijks tot geen post meer om te verwerken, de doorgaans oudere medewerkers zijn allemaal met pensioen of de functie is uitbesteed aan een externe dienstverlener. Met een meer strategische en vooral bredere kijk op informatie-ontvangst én voorbereiding kan de huidige postkamer een voor de organisatie waarde-toevoegende en proces-versnellende afdeling worden.

DE BASIS - POSTKAMER 1.0:

De traditionele postkamer (postkamer 1.0) symboliseert iets uit voorgaande tijden. Enerzijds de ontvangst, verwerking en distributie van fysieke post (papierdocumenten) en anderzijds een fysieke locatie (kamer). De postkamer was en is in veel gevallen een op menskracht gebaseerd koppelpunt tussen berichten uit de buitenwereld en een organisatie en de verwerkingsprocessen. Postkamermedewerkers hebben doorgaans een gedetailleerde kennis van de organisatie: welke mensen waar zitten, met welke taken zij belast zijn en welke informatie voor hun bestemd is. Postkamermedewerkers weten om te gaan met vertrouwelijke informatie en werken met uitdagende service level agreements. Want zonder post in het in-bakje, geen werk voor de afdelingsmedewerkers. In menig postkamer wordt de postontvangst geregistreerd en de poststukken geclasificeerd. Wettelijke registratie verplichtingen worden nageleefd op basis van over de jaren heen opgebouwde detailkennis van documenttypes en registratiekenmerken. Registratiekenmerken die vaak handmatig van het document werden overgetypt in het aanwezige postregistratiesysteem. Postkamermedewerkers zijn vaak beter op de hoogte van de actuele 'organisatiebemensing' dan het interne organisatiehandboek weergeeft. Kennis in de hoofden van de medewerkers. Door concentratie van alle poststromen voor meerdere organisatie-eenheden of zelfs meerdere organisaties in een regio in één postkamer 1.0 kan haar levensduur nog met een paar jaar worden verlengd.

NAAR POSTKAMER 2.0

De opkomst van interne digitale verwerkingsprocessen en minder mensen op een

vaste kantoorplek hebben effect op het werk in de postkamer. Documentregistratie, vastlegging en distributie wordt in menig postkamer al ondersteund door technologie voor documentscanning en gegevensherkenning. Dit met directe koppelingen naar documenten workflowmanagementsystemen en de backoffice systemen. Vooral gericht op frequent binnenkomende en processpecifieke documenten zoals facturen, aanvraagformulieren of schadeclaims. De fysieke post komt de operationele organisatie niet meer in, en is vervangen door digitale documenten en informatie. Scannen en doorsturen van de digitale documentbeelden is de meest eenvoudige 1.5 variant van de digitale postkamer. De documentregistratie en indexering vindt ook hier nog vaak handmatig plaats. In de echte digitale postkamer 2.0 wordt met behulp van OCR-technologie detailinformatie van documenten gelezen. Via een koppeling met de backoffice systemen wordt deze informatie zo mogelijk direct gecontroleerd op juistheid. Met deze informatie worden de nu digitale documenten automatisch

'De opkomst van interne digitale verwerkingsprocessen en minder mensen op een vaste kantoorplek hebben effect op het werk in de postkamer.

toegevoegd aan zaakdossiers en gedistribueerd naar de juiste personen of verwerkingsprocessen. Naar de inbox in plaats van het inbakje. Backoffice systemen worden met correcte informatie gevuld en statusindicaties voor de uitvoering van processtappen aangepast.

Maar de postkamer 2.0 doet nog meer. Ook in het algemeen aan de organisatie gerichte e-mails, al dan niet met elektronische documentbijlagen, worden 'afgevangen', geregistreerd en naar de juiste persoon of afdeling gedistribueerd. Hoewel digitaal ontvangen is de registratie en verdere digitale verwerking identiek aan het proces met fysieke documenten. Met de toevoeging van deze nieuwe stromen wordt de levensduur

INDUSTRIËLE AANPAK

De service-industrie kan nog veel leren van de productie-industrie. Hier wordt eerst het eindproduct tot in zijn kleinste details ontworpen en beschreven. Alle componenten tezamen vormen de Bill-of-Material. De BoM in combinatie met de vereiste assemblagehandelingen definieert het productieproces en de logistieke planning. Op basis van Just-in-Time delivery van grondstoffen en deelcomponenten met Total Quality Management kan het werkelijke productieproces gestroomlijnd plaatsvinden. In dit proces worden de aangeleverde grondstoffen en halfproducten op de meest efficiënte wijze samengevoegd tot het uiteindelijke eindproduct.

van de postkamer 2.0 nog meerdere jaren verlengd. Het vereist wel een constante kennisopbouw over, en investering in, systeemtechnologie, software en systeemintegratie. Ter ondersteuning van een proactieve oplossingsdialoog met de businessunits zal ook geïnvesteerd moeten worden in communicatievaardigheden en kennis van de verwerkingsprocessen in de afdelingen. Dit om de beste aansluiting en ondersteuning te blijven garanderen.

De postkamer 2.0 is bij veel organisaties nog in de opstartfase en vraagt nu al veel aandacht. Maar zelfs in haar volledige invulling is het slechts een tussenfase naar een nog bredere dienstverlening voor informatieontvangst en -classificatie voor de organisatie. Deze volgende fase mag geen postkamer 3.0 heten omdat het gaat om de plaatsonafhankelijke verwerking van alle vormen van communicatie en informatie als één integrale en bedrijfskritische dienst.

Informatie Pre-processing Servicecentrum Als de kwaliteitscontrole van informatie op juistheid en volledigheid aan de voorkant van de organisatie en haar processen goed wordt uitgevoerd, kan het proces zelf foutloos, snel en tegen de laagste kosten worden uitgevoerd. Toevoeging van deze taken aan de postkamer 2.0 creëert een informatie pre-processing servicecentrum (IPS). Het IPS ontvangt en registreert niet alleen alle binnenkomende informatie

ANDERE COMMUNICATIE:

Dat er minder post wordt verstuurd weet ook PostNL. De laatste 3 jaar werd er ieder jaar ongeveer 8% minder post verwerkt. Ten opzichte van het jaar 2000 is het post-volume met ruim 60% gedaald. Dit terwijl de totale berichtenstroom tussen bedrijven en klanten de laatste jaren juist is toegenomen. Bij een grote verzekeraar groeide het totaal aantal berichten met ruim 17%. Het aandeel van fysieke documenten daarin viel terug tot 48%. Het aantal e-mail berichten met een digitaal document of met een link is voor beide bijna 13%. Voor 26% van de communicatie wordt gebruik gemaakt van klantenservice met internet portals of mobiele systemen.

**Reductie bedrijfsprocessen:**

Het virtuele kantoor met flexplekken en veel thuiswerken in combinatie met de explosie aan mobiele systemen vereist een volledige digitalisering van de informatievoorziening en vereenvoudiging van taken. Hiervoor veranderen verwerkingsprocessen van een volgordelijke afdelingsgerichte procesflow naar meer individuele en transactiegerichte handelingen. De directe integratie hierin van klanten met selfservice apps maakt Straight Through Processing voor de eenvoudige handelingen mogelijk. Hierbij verdwijnen soms hele procesdelen.

(fysiek en digitaal) maar controleert deze ook op juistheid en volledigheid in relatie tot de eisen van de achterliggende verwerkingsprocessen en -systemen. Waar nodig start zij een interactie met de toeleverancier (klant of burger) om de informatie aan te vullen of te corrigeren. Zoals het opvragen van ontbrekende documenten of gegevens en het toetsen van gegevens met openbare bronnen (bv. BKR, kadaster of RDW). Dit op basis van goede kennis van de informatie die noodzakelijk is voor de verwerkingsprocessen en met mensen uit de backoffice die nu in het IPS werken. Informatie die waar nodig wordt voorbereid tot 'verwerkbaar' datasets. Datasets die passen op de functionaliteit van de soms oude en minder flexibele backoffice systemen. Het aanpassen van bedrijfskritische legacy applicaties in het centrale rekencentrum is doorgaans een langdurig en kostbaar project. De technologie en processen in het IPS zijn hiervoor moderner en flexibeler. Een andere functie van het IPS is het actief volgen van wat er over de organisatie en

haar diensten in de diverse (sociale) media wordt gecommuniceerd. Zin en onzin, klachten en complimenten worden van elkaar gescheiden. Berichten worden op een gestructureerde manier geregistreerd en voor verdere afhandeling aan de juiste persoon in de organisatie aangeboden. Het resultaat is één uniforme informatievastlegging en procesinitiatie over alle communicatiekanalen en soorten heen. Door constant in gesprek te blijven met de bedrijfsafdelingen kan het IPS bij de inzet van nieuwe communicatietechnieken of -kanalen al vroegtijdig kennis en kunde inbrengen over de ontvangst en verwerking van inkomende informatie. Hiermee wordt voorkomen dat informatie niet goed wordt geregistreerd en zo verloren raakt, met alle herstelkosten dientengevolge. Uniforme registratie is ook essentieel voor goed informatiebeheer en opslag zodat deze voldoet aan wet- en regelgeving, nu en in de toekomst. Maar zeker nog belangrijker is de uitstraling van de organisatie naar de klant of burger, hij kan het voor hem meest aansprekende kanaal

kieszen zonder dat daar een totaal ander verwerkingsproces aan vast zit. De taakconcentratie van kanaalafhankelijke informatieontvangst, validatie, verrijking, classificatie, registratie en eventuele transformatie in één Informatie Pre-processing Servicecentrum biedt een organisatie aanzienlijke directe en indirecte proces- en kostenvoordelen. Dit niet alleen in de vorm van kennisbundeling en -optimalisatie. De belangrijkste verbetering is dat de mensen van de bedrijfsafdelingen zich nu voor 100% kunnen richten op hun werkelijke taak, het verwerken van foutvrije en volledige informatie tot correcte serviceproducten en het leveren van optimale klantgerichte ondersteuning. Een taakbewuste IPS manager zal er geen bezwaar tegen hebben dat zijn diensten, het leveren van direct werkbare informatie, worden verrekend op basis van de kwaliteit van de informatie en het 'ontzorgen' van het backoffice.

Auteur: Hans Kaashoek, Strategy Partners.

OKI kiest het luchtruim met Sendys Explorer in de cloud

Met behulp van documentmanagement-oplossing Sendys Explorer verbeteren gebruikers van OKI Systems multifunctionele systemen (MFP's) de efficiëntie van de document-workflow aanzienlijk en wordt het datamanagement geoptimaliseerd. De oplossing wordt o.a. gekenmerkt door geïntegreerde tekenherkenning, mobiele verbinding met de cloud en een driverless afdrukbaarheid.

De serverbased software van Sendys, die de OKI-gebruikers per direct gratis kunnen gebruiken, scant documenten uit verschillende bronnen (MFP, smartphone, tabletcamera via de iOS-app of e-mailaccount) en zet deze om naar verschillende, bewerkbare formats (zoals PDF, PDF/A, JPEG, PNG, TIFF en TXT). Geïntegreerde optische tekenherkenning (OCR) maakt het mogelijk met full-text-zoeken snel en eenvoudig gegevens te verwerken en te vinden. Ook slaat Sendys Explorer alle gescande documenten op. De gebruiker kan de documenten vervolgens via het configuratiescherm van het multi-

functionele systeem per e-mail aan zichzelf (Scan to Me) of aan een andere gebruiker (Scan to Email) zenden of in een eigen map (Scan to Folder) opslaan. Gebruikers kunnen de gegevens hierna direct via het operatorscherm van de OKI MFP afdrucken of via internet bewerken.

Gegevens uploaden met drag-and-drop maakt driverless afdrukken mogelijk

Ongeacht of het een tablet of smartphone betreft en ongeacht het besturingssysteem kunnen verschillende gegevensformats, zoals Word, Excel of Powerpoint eenvoudig met drag-and-drop via de webinterface van Sendys Explorer worden ge-upload. Vervolgens kan de gebruiker direct vanuit het configuratiescherm van de MFP de documenten afdrucken, zonder dat hiervoor een driver op het eindapparaat nodig is. Ook kunnen de gegevens per e-mail naar Sendys Explorer worden verzonden. Ze worden dan in het bedieningsbeeldscherm van de MFP of het configuratiescherm van de gratis apps voor iOS en Android van Sendys Explorer getoond. Op die manier kunnen ook printersystemen zonder configuratiescherm probleemloos



worden gebruikt. Als verschillende OKI MFP's met een server van Sendys Explorer zijn verbonden, kan de gebruiker het gewenste printstelsel kiezen.

Verbinding met de cloud voor OKI MFP's

Optionele, aantrekkelijk geprijsde cloud connectors voor Google Cloud, Microsoft Sharepoint/OneDrive of Dropbox maken het OKI MFP-systeem snel en eenvoudig geschikt voor gebruik met de cloud. Sendys Explorer beheert de gebruikers intern met een pincode of gebruikersnaam en wachtwoord en kan via een LDAP-netwerkprotocol met Microsoft Active Directory worden gesynchroniseerd. Op die manier heeft de gebruiker altijd en overal toegang tot de gescande gegevens, ongeacht of hij in het eigen netwerk is of onderweg. De gratis apps voor iOS en Android maken deze moderne kantooroplossing compleet.



NEWTRAL 2 ERGONOMISCHE MUIS

“Een betere manier van werken”

Ergonomische RSI Preventie Muis:

- met afneembare pols- en handpalm ondersteuning;
- voorkomt polskrommingen;
- verlaagt de spierspanning;
- is ook geschikt voor precisiewerk;
- is wetenschappelijk onderzocht.



Probeer nu 15 dagen gratis en ervaar het verschil.

TEST & match[®]

www.backshop.nl

De Newtral 2 is verkrijgbaar in de maten Small / Medium en Large, bedraad en draadloos.

is **BACKSHOP**[™]
ENJOY ERGONOMICS

010 - 470 26 11 • info@backshop.nl
Vareseweg 43 • 3047 AT Rotterdam

NIEUW



Loud and clear

Van Plantronics zijn we inmiddels gewend dat ze uitstekende producten afleveren. Eerder mochten we bijvoorbeeld de Voyager Legend uittesten, tot volle tevredenheid. We kregen nu een neefje (zeg eigenlijk maar grote neef) in de bus: de Voyager Focus UC Stereo Bluetooth headset.

Eén van de dossiers in deze uitgave van Office-Magazine.nl is Unified Communications, en de Voyager Focus past daar goed in. Het is namelijk een hoofdtelefoon met uitzonderlijke functies. Zoals tegenwoordig vrijwel standaard is met technische devices, moesten we eerst de handleiding downloaden (die zat niet in de doos), maar dat was een fluitje van een cent: die handleiding beslaat maar liefst 2 pagina's, waarvan één grotendeels wordt ingevuld door een foto.

SPIEKBRIEFJE

Het pakket is compleet: een oplaadstation, kabeltje, USB-dongle, een eigenlijk net iets te klein etui voor onderweg, en natuurlijk de headset zelf. Plus een handig 'spiekbriefje' voor de functies: waar zit welk knopje en wat doet het? Het is even wennen, maar al snel vinden we de schakelaartjes blind, of zoals de handleiding zegt: intuïtief.

INGEDRUKT

Van die handleiding werden we niet veel wijzer, maar de installatie wijst zich een heel eind zelf. Het aansluiten ging overigens niet echt soepel: blijkbaar moet je de schakelaar voor Bluetooth ingedrukt houden om verbinding te maken en het device 'aan de praat' krijgen. De Focus doet zijn naam in zoverre eer aan, dat hij is voorzien van een on demand actieve ruisonderdrukking (ANC). Dat is wel zo praktisch in die vermaledijde kantoorruimten. De prettige oorschelpen houden op zich al veel herrie tegen, maar tijdens een telefoongesprek is die ANC een nuttige functie. Een telefoongesprek is gewoonlijk een afwisseling van spreken en luisteren, en vaak is één van die twee minder van kwaliteit. Niet bij de Focus: het ontvangstgeluid is uitstekend verstaanbaar, al vanaf de standaard meldingen (resterende spreektijd, welk apparaat is aangesloten) tot en met: wie belt er, enzovoort. Dankzij de drie (!) microfoons is het geluid 'aan de andere kant' ook uitstekend te verstaan. En dat is wel zo handig als je een belangrijk gesprek voert.

Het Unified Communications aspect wordt duidelijk als we zien waar de Focus allemaal met behulp van de dongle op kan worden aangesloten: laptops, vaste Bluetooth-telefoons, mobiele telefoons, tablets en smartwatches. En natuurlijk op een pc dan wel Mac. Onze uitvoering (de B825) heeft de UC-standaardversie, geschikt voor UC-applicaties en softphones van onder andere Avaya, Cisco en Skype.

Wij beperkten ons maar tot onze pc en smartphone, en na het 'pairen' hadden we direct contact. En we moeten zeggen: het geluid – de muziek dus, niet het al eerder genoemde telefoongesprek – was uitstekend, evenals de verbinding. Draadloos heeft lang niet altijd onze voorkeur, maar in dit geval dus wel.

Conclusie: de Voyager Focus UC is een uitstekende draadloze hoofdtelefoon, geschikt voor meerdere functies. Je zou hem zelfs in de auto kunnen gebruiken (met je smartphone), maar dan geven we toch de voorkeur aan een 'oortje' (de Legend) in plaats van de hoofdtelefoon: misschien iets minder van geluidskwaliteit, maar dan kun je je beter focussen op het verkeer...



Schermbeschermer je gegevens af

Dankzij de huidige technologie kunnen we tegenwoordig overal werken. Dat brengt niet alleen veel vrijheid, maar ook risico's met zich mee. Want het gevaar bestaat dat mensen ongewenst meekijken op het scherm van je smartphone, laptop of tablet, en de vaak vertrouwelijke bedrijfsinformatie op die manier gemakkelijk kunnen stelen.

Dat meekijken wordt wel 'shoulder surfing' genoemd en komt vaker voor dan je zou denken. Niet alleen in openbare gelegenheden als wachtruimtes en andere zogenoemde derde werkplekken, maar ook in kantoorruimtes.

GEEN MAATREGELEN

In december vorig jaar liet Fellowes® een onderzoek houden onder 500 Nederlandse IT-beslissers. Meer dan de helft van de ondervraagden gaf aan dat het minder dan vijf minuten zou kosten om vertrouwelijke informatie af te lezen van het scherm van een collega. Bovendien blijken 9 van de 10 respondenten zich bewust van hun privacy en de kans dat iemand meekijkt over hun schouder. Opvallend is dan dat het merendeel van de bedrijven (60%) geen maatregelen neemt om dat shoulder surfing te voorkomen. En dat terwijl het vrij eenvoudig is: gewoon, door het aanbrengen van een PrivaScreen™ schermfilter.

ZWART VLAK

Zo'n privacyfilter is een even eenvoudige als praktische en effectieve manier om te voorkomen dat gevoelige informatie in verkeerde handen komt. Het PrivaScreen™

schermfilter verduistert het beeldscherm namelijk wanneer dit wordt bekeken vanuit een hoek groter dan 30°. Het enige wat die nieuwsgierige ogen dan zien, is een zwart vlak, terwijl de bona fide gebruiker niets merkt van die verduistering omdat hij of zij recht voor het scherm zit.

'Het PrivaScreen™ schermfilter verduistert het beeldscherm namelijk wanneer dit wordt bekeken vanuit een hoek groter dan 30°.'

Dat schermfilter heeft meerdere voordelen: behalve dat het ervoor zorgt dat vertrouwelijke informatie ook vertrouwelijk blijft, biedt het de gebruiker van het device ook een bepaalde rust. Die hoeft zich namelijk geen zorgen meer te maken over meekijkers. Bijna een derde van de ondervraagden uit

het onderzoek gaf aan dat ze (regelmatig) hun werk moesten onderbreken en hun scherm moesten afdekken om te voorkomen dat de vertrouwelijke gegevens waar ze mee bezig waren, afgekeken werden door onbevoegden. Dat gevaar is met een PrivaScreen™ schermfilter dus gemakkelijk te ondervangen. Die rust heeft dan vervolgens een positief effect op de productiviteit.

STANDAARD TOEVOEGING

Een organisatie kan heel veel doen voor de beveiliging van de bedrijfsinformatie. Bijvoorbeeld door het instellen van een effectieve firewall, het opstellen van gedragsregels voor het personeel (geen USB-sticks), het encrypten van gegevens, enzovoort. Maar de medewerker zelf heeft ook een grote verantwoordelijkheid als het gaat om het beschermen van die informatie. Die druk kan eenvoudig verlicht worden door het aanbrengen van een schermfilter. Uit een ander onderzoek onder 1.000 werknemers blijkt dan ook dat 62% van de ondervraagden van mening is dat een schermfilter een standaard toevoeging zou moeten zijn op de schermen van alle apparaten waarop vertrouwelijke informatie te zien is. PrivaScreen™ filters zijn verkrijgbaar voor laptops, tablets en smartphones, maar ook voor computermonitoren van diverse afmetingen.

Meer informatie: www.fellowes.com



Unified Communications:

Bijblijven!

Communicatie is tegenwoordig het buzz-woord: hoe beter en sneller je kunt communiceren, hoe beter de resultaten van de organisatie. Effectieve en efficiënte zakelijke communicatie kan letterlijk van levensbelang zijn. Beslissingen voor de aanschaf van devices en programmatuur voor die zakelijke communicatie moeten dan ook bewust en beargumenteerd worden genomen.

Maar het is vaak moeilijk om helder te krijgen welke claims en beloftes op het gebied van het combineren en met elkaar verbinden van diverse communicatiemiddelen, ofwel unified communications oplossingen, echt waargemaakt kunnen worden.

Feit is dat unified communications (UC) een stelsel van technologieën is dat continu aan veranderingen onderhevig is. Vrijwel dagelijks worden nieuwe devices geïntroduceerd, de een nog veelzijdiger en sneller dan de ander. Je moet dus constant de vragen stellen: welke toegevoegde waarde

heeft dit apparaat, dan wel deze applicatie, voor mijn organisatie? Hoe bereid je je communicatie-infrastructuur voor op de toekomst? Hoe kun je de zakelijke impact van je UC-investeringen optimaliseren?

Naast het vinden van antwoorden op deze vragen, moet je ook vaststellen wat voor type partner het advies en de ondersteuning kan bieden die jij nodig hebt. Uiteraard wordt je benaderd (bestookt) door productverkopers en systeemintegrators, die allemaal een complex traject bieden naar de implementatie van UC. Want dat moet flexibel zijn om te kunnen integreren met alle technologieën en platforms, niet gebonden zijn aan één merk, geen enorme investeringen vooraf vereisen, en indien van toepassing geschikt voor de cloud zodat het naadloos integreert met de al bestaande cloud configuratie.

VIER ONDERDELEN

In de loop der jaren is het concept van Unified Communications aanzienlijk veranderd. Tegenwoordig bestaat het uit vier onderdelen die samen het UC-concept vormen:

• Vergaderen en samenwerken.

Het mogelijk maken dat stakeholders binnen de organisatie en daarbuiten actief kunnen communiceren en samenwerken, beslissingen kunnen nemen en actie kunnen ondernemen.

- **VoIP.**

Het bieden van een basis infrastructuur voor gesproken communicatie en gerelateerde apps gebaseerd op het Internet Protocol.

- **Netwerk en netwerkbeheer.**

Het zorgen dat je beheer krijgt over de netwerk infrastructuur en eindpunten zodat je communicatie stabiel, naadloos en veilig is.

- **Messaging en aanwezigheid.**

Het faciliteren van discrete, elektronische interacties middels e-mail, SMS, chat, Instant Messaging en andere technologieën, evenals applicaties, die het mogelijk maken om een computer(achtig apparaat) te lokaliseren en te identificeren, zodra de gebruiker contact maakt met het netwerk.

Tesamen vormen deze vier onderdelen een unified communications kader. Hoewel ondernemingen over het algemeen stappen hebben genomen in relatie tot elk van deze gebieden, zorgen de continue innovaties dat de IT-afdeling en de beslissers ervoor dat ze constant hun opties op alle fronten moeten heroverwegen.

DRIE FACTOREN

Het is moeilijk om beslissingen te nemen als alle factoren schijnbaar continu veranderen. Geen wonder dat veel organisaties nog geen UC uitgerold hebben. Wat ook meespeelt is dat de focus is verschoven van hardware naar software omdat de specialistische devices van gisteren plaats maken voor algemeen toepasbare computing en communicatie tools. Tenslotte is er de toenemende 'webificatie' van de communicatie van organisaties: real-time spraak en video via het web. Naast deze transitionele factoren is er ook de overlap van afleversystemen, met name de draadloze. Welk deel van je communicatie zal mobiel gaan? Bovendien is er de trend van eigendom: welk deel van je diensten en welke apps draaien op systemen waarvan jij de eigenaar bent, die je beheert en controleert, en hoeveel daarvan draaien in de cloud of via een geoutsourcete dienst? Dat zijn nogal wat factoren die moeten bepalen welke investeringen je doet in de communicatie infrastructuur en applicaties. Veel om te overwegen, en er staat veel op het spel. De concurrentie verscherpt, de stakeholders eisen steeds meer, en het is aan jou om het meest strategische traject vast te stellen voor je organisatie.

TWEE TRAJECTEN NAAR DE VERKEERDE BESTEMMING

Beslissingen op het gebied van Unified

Communications hangen af van veel verschillende factoren. En er zijn ruim voldoende partijen die bij je aankloppen om je problemen eventjes op te lossen. De twee types van deze partijen die tegenwoordig het hardst kloppen, zijn productleveranciers en systeemintegrators. Het is nuttig om de sterkten en zwakten van deze twee types naast elkaar te leggen.

- **Productleveranciers**, dat zijn de verkopers van hard- en softwareproducten die hun suites of platforms presenteren als geïntegreerde oplossingen voor problemen op het gebied van UC.

Sterkten: productleveranciers kunnen nuttig zijn als je beperkte en gerichte eisen hebt. Want gewoonlijk zijn ze specialist op bepaalde onderdelen van het gehele UC kader.

Zwakten: productleveranciers leveren geen complete suite van mogelijkheden om het gehele spectrum van UC af te dekken. Ze zijn niet in staat om de beste oplossing in alle categorieën te leveren. In feite zijn ze financieel gemotiveerd om producten van mindere kwaliteit aan te bevelen in gebieden waarin ze niet uitblinken. Het heeft gewoon geen zin om rechtstreeks een verkoper in de arm te nemen als je overweegt een meer holistische, geïntegreerde en toekomstbestendige UC-oplossing aan te schaffen om je plannen te ondersteunen. De verkoper zal proberen je te binden aan zijn eigen plannen, niet die van jou.

- **Systeemintegrators**, dat zijn adviesbureaus die gespecialiseerd zijn in ofwel het implementeren van lokale systemen, danwel het onderhouden van systemen als een 'managed service provider', of beide.

Sterkten: In tegenstelling tot productverkopers hebben systeemintegrators de neiging om een onafhankelijke opstelling te hebben naar producten toe. Ze kunnen je helpen de best-of-breed technologie te identificeren, implementeren en integreren in alle gebieden van het UC kader. Een dergelijke benadering kan nuttig zijn als de technologie in hoge mate is aangepast aan jouw specifieke behoeftes.

Zwakten: Systeemintegrators laten je ofwel je eigen systemen draaien, danwel binden je aan een managed service plan. Het probleem met de lokale oplossing is dat je continu bij moet blijven met de veranderingen in de technologie, om nog maar te zwijgen over de heel moeilijk te vinden talenten die nodig zijn om die te onderhouden. De uitdaging met managed services is dat je opgezadeld

zit met een enorme investering vooraf om toegang te krijgen tot geavanceerde technologie. Systeemintegrators nemen afscheid als ze klaar zijn met de implementatie, of ze dwingen je hen te vertrouwen terwijl ze de controle overnemen van je infrastructuur met een duur managed services contract.

Deze benaderingen komen tekort als het gaat om het behouden van je keuzemogelijkheid, en het beschermen tegen technologische veroudering. In deze tijd van dynamische en ontwrichtende innovaties loop je het risico gebonden te worden aan de technologie van één producent, waarvan een deel niet van optimale kwaliteit is. Of het kost je kapitalen die je graag ergens anders voor zou inzetten. Uiteindelijk loop je het risico dat je geen toegang meer hebt tot de meest geavanceerde infrastructuur en diensten. Je geeft je keuzemogelijkheid op en riskeert kwetsbaar te worden in een toekomst die gekenmerkt wordt door constante verandering.

DE CLOUD-OPLOSSING:

BEHOUD JE KEUZEMOGELIJKHEID

Om er zeker van te zijn dat je je keuzemogelijkheid behoudt, dien je serieus na te denken over een derde traject naar UC: de cloud-oplossing. Je service provider moet zich geheel toelagen op best-of-breed, in plaats van je te binden aan één merk of producent. En je wil een partner die unified communications kan aanbieden als cloud-dienst, waarmee je dus naar wens of behoefte kunt wisselen van capex naar opex investering. Maar niet elke communicatiebehoefte moet per se via de cloud worden geregeld. Als dat het geval is, heb je een service provider nodig die jou kan ondersteunen in een breed scala aan scenario's, van ondersteuning op locatie tot managed services, tot geavanceerde cloud-gebaseerde oplossingen. Uitgaande van een bewezen track record, dient je partner ook nog te hebben:

- Commitment aan best-of-breed technologie op alle vlakken.
- Operationele excellentie in termen van dienstverlening.
- Flexibiliteit in termen van capex en opex investeringsopties.

Dit zijn de factoren die het belangrijkste zijn bij het overwegen van opties op de korte, middellange en langere termijn. Je moet flexibiliteit en vrijheid hebben om op de meest effectieve manier geavanceerde producten en oplossingen te kunnen matchen met je traject voor de zakelijke communicatie.

Make



stronger



Tecra A40-C

De nieuwe professionele modellen hebben de Highly Accelerated Life Test van TÜV Rheinland doorstaan, zodat we weten dat ze gebouwd zijn om lang mee te gaan. Maar omdat we ons vertrouwen graag met u willen delen, geven we u de Reliability Guarantee*. In het zeldzame geval dat uw apparaat kapot gaat, krijgt u het aankoopbedrag terug en een gratis reparatie. Onze robuuste laptops zijn uitgerust met Intel® Core™ Processors en vormen een uitstekende investering, zodra u ze uitpakt.

Meer info:

www.toshiba.nl/stronger

Make **IT** work

 Windows 10 Pro



Service providers die oplossingen in de cloud bieden, laten je focussen op de activiteiten die jou strategisch onderscheidend maken als onderneming. Maar ze erkennen ook de constant veranderende aard van de technologie – en reageren daarop. Met andere woorden: je wil de optie behouden om een toenemend aantal diensten on-demand af te nemen, en hier gebruik van te maken op basis van just-in-time, in plaats van just-in-case.

ACTIE ONDERNEMEN MET EEN DOEL

Dus wat zou je mogen verwachten van een wereldklasse, in de cloud opererende service provider? We geven drie belangrijke aspecten ter overweging:

- Focus op uitkomst, niet technologie. Hoewel communicatietechnologie een belangrijke factor is voor je prestaties, is het duidelijk dat je prestaties als onderneming voorop moeten staan. Zoek dus een service provider die kan aansluiten bij je belangrijkste zakelijke doelen en zorg dat de oplossingen die hij voorschrijft, je kunnen helpen bij het behalen van die doelen. Dat betekent

dat je betrouwbaar advies nodig hebt om je bestaande omgeving te analyseren, relevante opties te bieden en je helpen te migreren naar nieuwe platforms en nieuwe applicaties te integreren. Om een topprestatie te kunnen leveren dient je service provider te begrijpen hoe jouw zakelijke processen verbeterd kunnen worden door middel van unified communications.

- Verwacht een oriëntatie op diensten, niet op producten. Wil je een goede ROI voor je communicatie, dan wil je er zeker van zijn dat je partner gecommitteerd is aan het integreren, onderhouden en constant upgraden van je platforms en applicaties. Je wil beslist geen eenzijdige verkopersrelatie waardoor je gebonden raakt aan één producent of merk. Je wil een service provider die constant topkwaliteit diensten levert en de gehele mix van geavanceerde oplossingen kan bundelen.
- Ondersteuning voor UC op alle aspecten van de implementatie. Ondernemingen worden vaak geconfronteerd met een scala aan scenario's als het gaat om het implementeren van UC. In sommige gevallen kun je er voor

kiezen, vast te houden aan een lokale oplossing, met name wanneer veiligheid of maatwerk belangrijk zijn. Of je kiest voor een managed service voor bepaalde applicaties. En in weer andere gevallen kun je verschuiven naar de cloud. In termen van unified communications kun je het beste vertrouwen op een partner die advies kan bieden en ondersteuning in alle scenario's. Dat zal je helpen, de prestatie van je UC oplossing te optimaliseren.

Je moet er natuurlijk voor zorgen dat je investeringen een strategische impact hebben. Om dat te realiseren moeten je oplossingen op het gebied van unified communications je in staat stellen, groei te stimuleren en je onderneming concurrerend onderscheidend te maken, of die oplossingen nu op locatie of in de cloud draaien. Je beslissingen op het gebied van investeringen en partneren moeten beginnen met het einddoel voor ogen.



UC:

Gemakkelijk of stressend?

Elke editie van OfficeMagazine.nl bevat enkele stellingen waarmee we de lezers op de hoogte willen brengen van ontwikkelingen op specifieke gebieden, en de visie van belangrijke spelers op die gebieden. Een van de dossiers in het blad is Unified Communications (UC). Daar hebben we een stelling voor bedacht, waar we de volgende reacties op kregen:

STELLING:

Het combineren van communicatiemiddelen zorgt alleen maar voor meer stress: zowel bij de ICT-afdeling als bij de gebruiker.

• REACTIE ARTHUR VAN DEN ENDE, XELION:

Uit recent onderzoek komt naar voren dat bereikbaarheid voor meer dan de helft van alle MKB bedrijven een belangrijk thema is. Dat is logisch, want medewerkers en externe

relaties stellen steeds hogere eisen aan bereikbaarheid en service. Toch lukt het lang niet iedereen om altijd tijdig te reageren op vragen van relaties. Hoe komt dat?

De manier waarop we communiceren verandert in sneltempo. Waar vroeger telefoon en e-mail volstonden, zien we dat nu ook het belang van andere communicatievormen snel groeit. Denk aan de opmars van chat (whatsapp) en ook beeldbellen (skype) in zakelijke omgeving. Het resultaat is dat uw medewerkers met een waaier aan communicatieprogramma's moeten werken om te kunnen bellen, chatten, mailen en social media te beheren. Dat vreet tijd, gaat ten koste van de bereikbaarheid en resulteert in stress. Wat gaan we hieraan doen?

Vorig jaar vroeg Xelion uit Delft aan 1.000 Nederlandse MKB-ers hun mening over bereikbaarheid en communicatie. Wat bleek? Ruim 80% ziet het nut in om chat, mail, sms, video en vast/mobiel bellen in één simpel te bedienen programma te combineren. En ruim 50% is voornemens hierin de komende 24 maanden daadwerkelijk te investeren. Xelion6 combineert telefonie en andere vormen van zakelijke communicatie in één product. Via een app op de PC en smartphone heeft u alle bedrijfscontacten en elke vorm van communicatie altijd binnen bereik. U mist geen telefoontjes meer, werkt met één adresboek en kunt alle communicatie met relaties eenvoudig terugvinden en delen met collega's. Niet alleen plezierig voor de gebruiker, ook

de ICT afdeling vermijdt stress, omdat alle communicatie beveiligd en via één beheer-interface plaatsvindt.

• **REACTIE MARINKA VAN DER ENG, INTERROUTE:**

Dat klopt:

Voor de ICT-afdeling:

De verwachtingen bij de eindgebruiker zijn hoog, daardoor is er veel druk op de IT-afdeling om het werkend te krijgen en te houden.

Echter: In principe is de techniek niet het meest spannend bij Unified Communications. De techniek is inmiddels zo volwassen en geïntegreerd (Interoute integreert Skype for Business met lokale telefoonnummers (SIP-trunking), volledige contact center functionaliteit en virtuele meetingrooms waarin alle deelnemers aan de vergadering kunnen deelnemen, documenten en schermen delen) dat het werkend krijgen en houden niet het probleem zou moeten zijn. Het is vooral een kwestie van de juiste leverancier of kennis in huis halen.

VOOR DE GEBRUIKER:

De gebruiker is always-on, de druk is hoger om even snel te antwoorden (klanten die in de avonduren whatsappen), werk/prive is natuurlijk vervaagd en vervaagt verder. En bijvoorbeeld als je zit thuis te werken en via video vergadert: hoe ziet je huis eruit? Een voorval uit de praktijk: een collega die aan de keukentafel zit te video vergaderen en opmerkingen krijgt over de flessen drank op de keukenkast. Die heeft ze nu dus maar weggehaald.

Vergeet niet dat de stress die Unified Communications oplevert, voor een groot gedeelte voorkomen kan worden door:

- Te starten met heel goed onderzoek doen naar soorten gebruikers en hun behoefte (dus niet starten vanuit de techniek, zorg dat het geen IT-feestje wordt) – de 3 G's: <http://www.interoute.nl/press-room/blog/vaas-realiseert-eigen-virtuele-vergader ruimte>
- Test de techniek met een groep gebruikers voordat je als ICT-afdeling een beslissing maakt voor een leverancier of oplossing, technisch is veel/alles mogelijk, maar er is nogal wat verschil tussen leveranciers en de oplossingen die ze bieden. Ga voor zoveel mogelijk technische integratie.
- Geef training en best practices bij het in gebruik nemen.

• **REACTIE NIKI VAN DER PERK, BUSINESS DEVELOPMENT MANAGER EXERTIS GO CONNECT:**

Mijn werkzaamheden draaien om communicatie en zo ben ik dan ook een gelukkig gebruiker van allerlei verschillende communicatiemiddelen (waaronder Skype for Business, Lifesize Cloud en Polycom RealPresence Mobile). Zelf ervaar ik hier geen stress van, omdat ik bepaal waar, wanneer en hoe ik online wil zijn. Ik kan me echter voorstellen dat als je op allerlei verschillende platformen online moet zijn en er van je verwacht wordt dat je verschillende communicatievormen moet gebruiken, je er behoorlijk gestrest van kan raken.

Innovatie in communicatie is niet voor iedereen een core business. In je dagelijkse werkzaamheden wil je als gebruiker niet bezig zijn met het managen van meerdere communicatieplatformen. Eén universeel platform waarbij alles gecombineerd is via instant messaging, chat, content sharing, video en voice maakt hierbij het managen van je dagelijkse werkzaamheden gemakkelijker.

Vanuit een administratief oogpunt geldt uiteraard hetzelfde, of je nu drie verschillende platformen moet beheren of slechts één, scheelt een hoop, zowel in opleiding van IT, als voor de benodigde hardware, verplichte licenties en onderhoudscontracten.

• **REACTIE MICHIEL WOLTERS, PRODUCT MANAGER MANAGED UC VOICEWORKS:**

Het combineren van verschillende communicatiemiddelen zal zorgen voor een effectievere en efficiëntere communicatie. Mensen communiceren tegenwoordig niet alleen maar via e-mail of per telefoon. Nieuwe mogelijkheden zijn relevanter geworden, zoals instant messaging en video calling (conferencing). Als deze verschillende mogelijkheden allemaal via verschillende kanalen zouden verlopen, wordt het niet overzichtelijk. Onze visie is dat de markt er naar toe groeit dat verschillende communicatiemogelijkheden gecombineerd worden. Voiceworks levert een dergelijke totaaloplossing, waarbij vaste en mobiele telefonie in elkaar overlopen. Telefonie is daarnaast ook naadloos geïntegreerd met verschillende Unified Communications-functies in de Managed UC-dienst van Voiceworks.

Managed Office is ook een goed voorbeeld van een totaaloplossing. Managed Office is een complete productsuite met functies als e-mail, agenda, kalender, tekstboek, spreadsheet en UC-functies. Op deze manier ontstaat een omgeving, waarin verschillende communicatiemiddelen gekoppeld worden aan een bepaalde context. We spreken dan ook van 'contextual communications'. Bij context kun je denken aan documenten, e-mails, taken, meetings, maar ook personen. De eindgebruiker profiteert van een totaaloplossing, maar ook de ICT-afdeling. Voiceworks is een one-stop-shop leverancier van communicatieoplossingen, waardoor de inkoop bij één partij mogelijk is, wat zorgt voor overzichtelijke facturatie en één aanspreekpunt. Voiceworks levert de diensten via een reseller-kanaal. Op deze manier onderhoudt de reseller een goede relatie met de eindgebruiker en kan de reseller de diensten van Voiceworks tevens in eigen huisstijl aan eindgebruikers leveren, aangezien de diensten van Voiceworks white label aan resellers worden aangeboden. Met deze vorm van klantfocus en de persoonlijke benadering bereikt Voiceworks inmiddels duizenden eindgebruikers.

• **REACTIE MYRA VAN KOPPENHAGEN, FIELD MARKETER UCC WESTCON:**

We moeten als BV Nederland niet harder, maar slimmer gaan werken. De snelheid van verandering neemt toe. Wil je als organisatie deze verandering overleven en stress voorkomen, dan zul je je moeten aanpassen. Het is belangrijk om de beschikbare communicatiemiddelen op de juiste manier in te zetten en de organisatie, het management en de gebruikers in een heel vroeg stadium voor te bereiden op de veranderingen en innovatie aan te moedigen. Het is verstandig om je organisatie in te richten als een netwerk van medewerkers, klanten en partners die het gezamenlijke doel 'Wat levert het op?' dienen.

Voor een IT-afdeling is het van belang dat zij de kennis hebben van beschikbare en toekomstige communicatiemiddelen en de technische & functionele aspecten. Zij maken de inschatting van wat er gecombineerd kan worden, gekoppeld aan de wens van de organisatie, het management en de gebruiker. Maar het gaat niet om technologie alleen. Ook het opzetten van de juiste werkafspraken, procesoptimalisatie en gebruikerstraining is belangrijk.



Voor de gebruikers van communicatiemiddelen is het van belang om slimmer te willen werken en mee te gaan in de nieuwe communicatiemiddelen die dit mogelijk maken. Doet men dit niet, dan zal dit alleen maar resulteren in meer stress:

- Stress om niet (goed) functionerende IT/middelen
- Stress door gebrek aan de juiste communicatiemiddelen
- Stress door niet te weten hoe je de middelen dient te gebruiken
- Stress door teveel communicatiemiddelen
- Stress door sociale druk om te moeten reageren

De stress zal pas afnemen zodra zowel IT als gebruikers de vaardigheden hebben ontwikkeld om de juiste keuzes te kunnen maken. Pas dan zal men slimmer kunnen gaan werken met de juiste mix van communicatiemiddelen.

• **REACTIE JEROEN RENS, SALES MANAGER BIS COLLABORATION:**

Niet eens. Het combineren van communicatiemiddelen zorgt juist voor meer gemak, snelheid en efficiëntie voor de gebruiker en betere beheersbaarheid, monitoring en beveiliging voor de ICT afdeling. Voorwaarde is echter wel dat de technologie zó wordt ingeregeld dat de verschillende communicatiemiddelen (zoveel

mogelijk) in één platform worden aangeboden. Integratie in plaats van versnippering. De technologie is hier klaar voor; evenals sommige aanbieders.

Aanvullend geldt dat de millennials - de generatie die in het digitale tijdperk is geboren en daardoor nieuwe technologie snel omarmt - dergelijke geïntegreerde mogelijkheden simpelweg verwacht. Niet alleen als werknemer, maar ook als klant. Het opzetten van een videocall, het online delen en bewerken van informatie via beeldschermen en tegelijkertijd kunnen bellen, chatten of mailen... Het moet allemaal snel, met één druk op de knop, eenvoudig te gebruiken en direct beschikbaar zijn.

Een andere trend is dat mensen zich steeds minder vaak laten voorschrijven via welke kanalen samengewerkt moet worden. Dat bepalen ze het liefst zelf en ze maken daarbij meer en meer gebruik van die communicatiemiddelen die hun het beste liggen. Daarom brengen ze vaak hun eigen middelen mee (Bring Your Own Device). Geïntegreerde keuzemogelijkheden en de mogelijkheid om via het BYOD principe aan te haken, zullen dan ook gefaciliteerd moeten worden.

Inmiddels zien we technologiereuzen als Microsoft, maar ook meer niche-spelers als

StarLeaf, de integratie van communicatiemiddelen omarmen. De Microsoft Surface Hub en StarLeaf cloud videoconferencing met volledig Skype for Business integratie zijn hier sprekende voorbeelden van. BIS is voor beide oplossingen preferred supplier.

• **REACTIE JIM VAN LEEUWEN, IMPLEMENTATIECONSULTANT EN EXPERT OP HET GEBIED VAN SHAREPOINT, CENTRIC:**

Communicatie op het werk is de afgelopen jaren sterk veranderd: door de inzet van nieuwe technieken staat iedereen op de werkvloer continu met elkaar in verbinding. Hierdoor komt er dagelijks heel wat informatie op ons af. Vaak wordt deze informatie alleen maar ontvangen en verspreid via e-mail, waardoor een volle inbox en eindeloze mailwisselingen eerder regel dan uitzondering zijn. Dit terwijl we in ons privéleven al lang gewend zijn aan meerdere communicatiemiddelen als WhatsApp, Facebook en Skype. Allemaal verschillende middelen met elk zijn eigen toegevoegde waarde, namelijk het faciliteren van bepaalde soorten communicatie.

Langzaam maar zeker is deze verschuiving ook zichtbaar op de werkvloer: Steeds vaker wordt informatie met medewerkers gedeeld via het intranet of de digital workplace, medewerkers communiceren onderling middels chatapplicaties en kennis wordt gedeeld via communities. Door de verschillende soorten van communicatie te scheiden en hier diverse platformen voor in te zetten, wordt er overzicht gecreëerd en kan iedereen met elkaar communiceren op een manier die hij of zij het prettigst vindt.

Voor de ICT-afdeling betekent dit dat er meer platformen bij komen om te onderhouden. Echter, door slim om te gaan met deze platformen kan er juist druk worden weggehaald bij de ICT-afdeling. Als er een communicatieplatform wordt geboden waarop medewerkers elkaar kunnen helpen en elkaars vragen kunnen beantwoorden, ontstaat er een natuurlijk gevormde kennisbank en een hoger niveau van zelfredzaamheid. Daarnaast wordt er direct inzicht geboden in de problemen van de medewerkers, waardoor de ICT-afdeling in staat is om haar dienstverlening aan te passen aan de behoefte van de organisatie. Een win-win situatie.

wePresent WiPG-2000 en SharePod zorgen voor snelle samenwerking

Iedereen heeft wel eens een vergadering of cursus meegemaakt waarbij meerdere presentaties moeten worden gegeven. Waar iedereen vroeger nog een USB-stick gebruikte, hebben de meesten tegenwoordig een eigen laptop. En die moeten stuk voor stuk worden aangesloten op de projector. Ofwel met een draad – met een hoop gerommel met HDMI-kabels en beeldscherminstellingen tot gevolg – ofwel draadloos, wat op de meeste bedrijfsnetwerken nog steeds niet naadloos werkt. Vaak duren de intermezzo's tussen presentaties daardoor net lang genoeg om de focus teveel van de inhoud naar de randzaken te verleggen. Vergelijk het met een concert: men komt daar voor de artiesten; niemand wil de roadies zien die tussen twee optredens door de drumkits in elkaar schroeven en de elektrische gitaren aansluiten.

De WiPG-2000 van wePresent is een oplossing voor zulke problemen. Het is een draadloos



presentatiesysteem, waarop meerdere mensen tegelijk kunnen presenteren. En het is geen probleem als een bijeenkomst in de kelder of op de zolder van een kantoor plaatsvindt, want het systeem is niet alleen afhankelijk van het wifisignaal, maar creëert, wanneer het (eventueel via kabel) is aangesloten op het internet, een eigen draadloos netwerk. Eén probleem: laptops zullen niet out of the box met de WP-2000 overweg kunnen: daar is installatie van software voor nodig. Daar hebben bezoekers niet altijd de tijd voor, dan wel is deze optie geblokkeerd door hun systeembeheerder. Daarom biedt wePresent de SharePod aan, die in wezen als een soort dongel werkt: het apparaatje moet bij de eerste ingebruikname

even gepaird worden met de WiPG-2000, maar kan daarna op elk willekeurig apparaat met een HDMI-poort worden aangesloten. De SharePod stuurt het HDMI-signaal vervolgens draadloos naar het wePresent-systeem, dat de beelden op een scherm projecteert. Starten en stoppen met streamen of projecteren gebeurt met één druk op de knop op de bovenkant. De SharePod is te allen tijde één van de in totaal 64 mogelijke gebruikers op het wePresent netwerk. Dankzij de wePresent WIPG 2000 en SharePod behoort gerommel met te korte of kapotte kabels en trage bedrijfswifi voorgoed tot het verleden, en wordt snelle samenwerking mogelijk.











Wirelessly present from PC, Mac, iOS or Android

Any Presentation. Any device. Anywhere.

Multi touch, annotations, media streaming, USB player, and much more...



WiPG-1000



WiPG-1500



Cross Platform
Windows, Mac, iOS, Android.
True 'BYOD', without cables.



iOS mirroring
WePresent functions as an
Airplay receiver (also iOS9).



1-to-Many
Simultaneously present to
multiple wePresent devices.



Touchscreen control
Control and operate your
presentation on the touch display.



OnScreen Annotation
During a presentation, write, draw
and annotate on-screen.



Plug and Show in 10 Sec.
Present in 10 seconds from USB,
without any software installation.

**Best of Show
ISE 2016!**

NEW 'SharePod'

With one push of a
button, you bring any
additional HDMI
source into your
wePresent
environment.





For more information: www.wePresentWiFi.com

ICTWaarborg introduceert uniform reparatieformulier

Als brancheorganisatie ziet ICTWaarborg het als een van haar taken haar deelnemers uniform te gebruiken documenten aan te bieden, zoals algemene voorwaarden, inkoopvoorwaarden, SLA's en dergelijke. Deze maand is daar het reparatieformulier voor servicebedrijven aan toegevoegd. Hier was vraag naar, vooral omdat er servicebedrijven zijn die nu zonder werken, of omdat het huidige formulier aan actualisering toe was.

In het nieuwe formulier komen natuurlijk alle voor het reparatieproces noodzakelijke onderdelen puntsgewijze aan bod. Specifieke aandacht is er daarbij voor het onderdeel back-up. De praktijk wijst uit dat veel consumenten er niet bij stilstaan dat een actuele back-up een noodzaak is, zeker als het apparaat voor reparatie wordt aangeboden, omdat dan de kans bestaat dat tijdens de herstelwerkzaamheden data verloren gaat. Gebeurt dat ook daadwerkelijk, dan leidt dat niet zelden tot een discussie tussen klant en reparateur.

Vandaar dat hier op het reparatieformulier uitgebreid aandacht aan wordt besteed. Zo wordt er nadrukkelijk gevraagd of de klant zelf een back-up heeft gemaakt, of dat het reparatiebedrijf dit moet doen, waarbij ook wordt aangeboden dit op een aparte gegevensdrager te doen, hetgeen de reparateur weer een verkoopkans biedt dergelijke producten (usb-sticks, harde schijven e.d.) te verkopen. Voor meer informatie neem contact met ons op via 088-7730073 of kijk op onze website www.ictwaarborg.nl.

HSM Pure

Made in Germany
Made for the world.



QR code voor productvideo.



Modern design raakt overtuigende innerlijke waarden - veilig, discreet, zuinig en duurzaam.

De datavernietigers van de HSM Pure serie zijn de perfecte partners voor dataveiligheid. Als compacte apparaten naast de werkplek of als krachtige datavernietiger voor meerderen tegelijk, en voor afdelingen.

www.hsm.eu

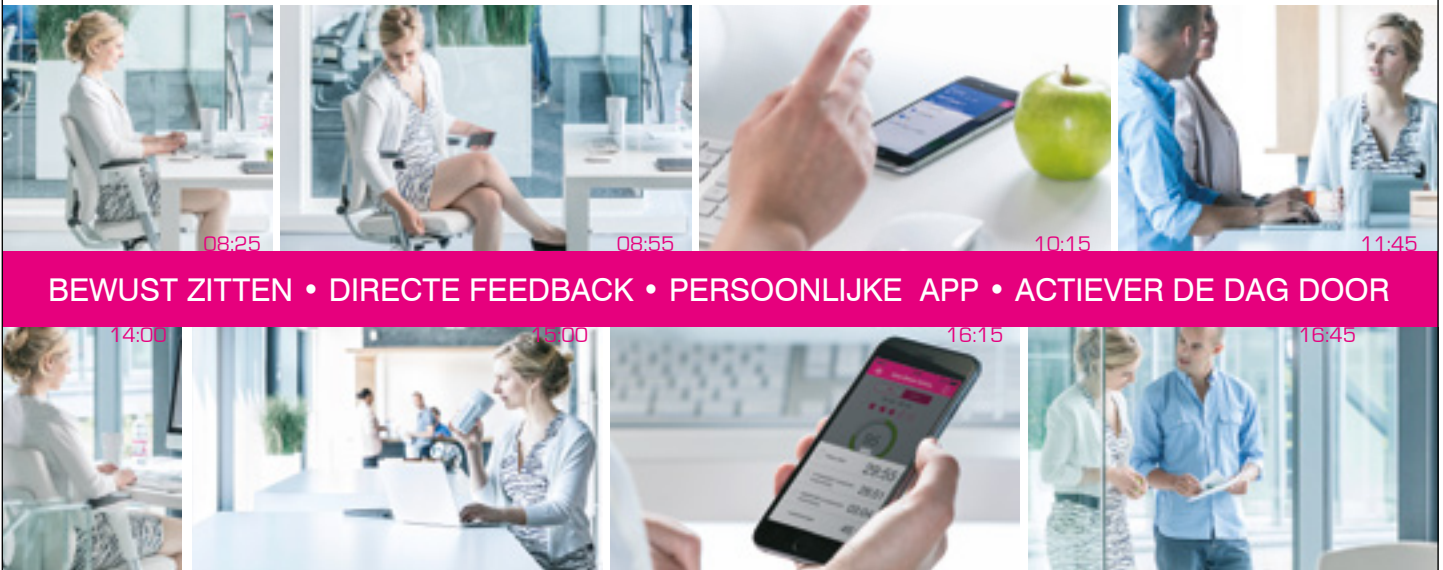
HSM GmbH + Co. KG · 88699 Frickingen / Germany
Gratis Hotline 00800 44 77 77 66 · benelux@hsm.eu

HSM®
Great Products. Great People.

Axia® Smart Active...



Meer weten? www.axiasmartactive.com



...your work-style coach!

A brand of Scandinavian Business Seating

Personeel

Beveiliging en/of ...

Traditioneel zijn personen die een pand beveiligen, stevige types die gewoonlijk indrukwekkend en afschrikwekkend staan te wezen bij de receptie. 's Nachts zitten ze naar een monitor te turen en lopen ze regelmatig 'de ronde' met slechts een portofoon, staaflantaarn en een Duitse herder als gezelschap. Maar in de 21e eeuw worden hun taken steeds verder uitgebreid, met activiteiten die soms ver af staan van hun traditionele taken. Het is dan ook meer en meer beveiliging en



Bemenste beveiligingsdiensten komen traditioneel neer op het naar binnen of buiten laten van bezoekers, medewerkers en derden. Maar dankzij de ontwikkeling van nieuwe technologieën is de trend ontstaan om deze bewakers een breder takenpakket te laten uitvoeren.

HOOGSTE KOSTENPOSTEN

Tegenwoordig beseffen meer en meer organisaties het belang van hospitality – maar wel gekoppeld aan kosteneffectiviteit. In financieel wat zwaardere tijden kijkt een organisatie naar mogelijke besparingen op de kosten. In veel gevallen wordt daar eerst de facility manager op aangesproken. En dan komen de kosten, verbonden aan zaken die eigenlijk alleen ‘nice to have’ zijn, als eerste geschraapt. En aangezien personeelskosten gewoonlijk de hoogste kostenposten vormen, wordt gekeken naar eventueel overbodig personeel. Omdat menige organisatie denkt dat beveiliging niet behoort tot de absoluut noodzakelijke diensten (er gebeurt immers nooit wat, en we hebben ook nog het cctv-systeem), dreigt de bewaker te worden afgeschaft. Maar als die beveiliging zich nou op meerdere gebieden nuttiger zou kunnen maken, is dat een win-winsituatie voor zowel de dienstverlenende als de cliëntorganisatie. Met als gevolg dat de bewaker er taken bij krijgt.

VERANTWOORDELIJK

Zo kunnen bewakers (al dekt die term de taken-lading dus nauwelijks meer) ook ingezet worden als receptionist(e), of als telefonist(e). Die personen kunnen ook de postkamer gaan bemensen, en de fysieke post rondbrengen als de drukte van de ochtendspits voorbij is. Wat meer in de lijn van de beveiliging ligt, is dat die mensen verantwoordelijk worden gemaakt voor de brandbeveiliging, en zelfs clinics op dat gebied geven voor de andere medewerkers (zoals blusinstructies). Dit bredere takenpakket is niet alleen goed voor de cliënt, die een meer kosteneffectieve en complete dienst krijgt, maar ook goed voor de bewaker die meer baanzekerheid krijgt en meer plezier in zijn nu meer gevarieerde werk, én goed voor de dienstverlenende organisatie omdat die een klant behoudt en zelfs een diepere relatie met die klant krijgt.

CONCIËRGE

Dienstverlenende organisaties zijn op deze trend ingesprongen en bieden hun mensen tegenwoordig zogenoemde ‘hostmanship trainingen’ aan. Dit houdt in dat de vroegere bewaker niet meer nors in een hoek staat te kijken, maar ervoor zorgt dat bezoekers, medewerkers en derden zich welkom voelen bij een organisatie.

Wat wel eens wordt vergeten, is dat beveiligers de eerste,

zichtbare medewerkers van de organisatie zijn, en naast de 'echte' receptionist(e) het vriendelijke gezicht van een organisatie vormen. Ook al zijn ze feitelijk in dienst van een andere dienstverlenende organisatie. Daarom moeten die mensen ook goed gekleed zijn, vriendelijk zijn en weten hoe ze moeten glimlachen. En wat beslist voorop staat: goed moeten kunnen communiceren. Normale dingen, maar helaas niet altijd vanzelfsprekend bij beveiligings- of receptiepersoneel. Dat wil niet zeggen dat ze geen beveiligingsdiensten meer leveren, maar meer optreden als een soort conciërge. Ze kunnen bezoekers bijvoorbeeld naar de contactpersoon toe brengen, in plaats van dat de bezoeker in een wachtruimte wordt geparkeerd en die bewaker hem of haar blijft observeren of die niets ongewenst uitvreet. Het persoonlijk 'afleveren' van de bezoeker bij de contactpersoon zorgt ook voor minder wachttijd voor de bezoeker, en minder verstoring van de processen van de klant.

INFORMATIE

Die vriendelijke bewakers kunnen ook fungeren als vraagbaak voor bezoekers en medewerkers: zij kennen het bedrijfspand immers als geen ander, en kunnen dan ook informatie geven aan bezoekers over routes

beveiliging, liggen de activiteiten op het gebied van bedrijfshulpverlening. Ze controleren dus ontsnappingsroutes, kunnen ehbo-trainingen geven (reanimatie en dergelijke) en zorgen over het algemeen voor een veilige werkomgeving.

Er zijn echter ook organisaties die de grens trekken bij zaken die vallen onder gezondheid en arbeidsomstandigheden. Reden daarvoor is dan meestal dat de dienstverlener geen mogelijkheden heeft om de mensen een opleiding te bieden op een specifiek gebied, zoals bedrijfshulpverlening of brandbestrijding. En als mensen niet technisch onderlegd zijn, kun je ze maar beter geen onderhoudswerkzaamheden laten verrichten. Maar bijvoorbeeld wel ondersteunend kunt laten zijn voor de catering, om maar wat te noemen.

MULTIDISCIPLINAIR

De tijden dat beveiligingsmedewerkers de hele dag stomweg naar een monitor zaten te koekeloeren zijn voorgoed voorbij. De moderne beveiliging wordt steeds vaker een multidisciplinair persoon die een belangrijke meervoudige rol vervult bij de cliëntorganisatie. Wat echter nooit mag worden vergeten is dat de bewaker in eerste instantie is opgeleid om gevaarlijke situaties te

'De tijden dat beveiligingsmedewerkers de hele dag stomweg naar een monitor zaten te koekeloeren zijn voorgoed voorbij.'

onderkennen, en adequate actie daarop te ondernemen. Dat kan een brand zijn, maar ook een kwaadwillende bezoeker. Teveel taken die de bewaker van zijn of haar post afhouden (bijvoorbeeld als parkeerwachter), is daarom uiteindelijk niet bevorderlijk voor de veiligheid binnen het bedrijfspand. Een zorgvuldige afweging is dus raadzaam. Feit is dat de bewaker-nieuwe-stijl een belangrijke factor kan vormen binnen het facility management, en naast een bron van informatie (het werkt immers twee kanten op, de voormalige bewaker is nu meer de ogen en oren van de facilitair manager) ook een goed uitvoerende medewerker is voor de facilitair manager. Daarmee wordt die kostenpost een positief asset.

'Die vriendelijke bewakers kunnen ook fungeren als vraagbaak voor bezoekers en medewerkers.'

(toilet!), aan medewerkers over collega's (of die ziek zijn, thuis werken of elders), enzovoort.

Daarnaast kunnen beveiligers ook kleinere onderhoudstaken verrichten: in plaats van dat hij of zij een rapportje indient dat er ergens een lamp kapot is, kan hij of zij die lamp nu zelf vervangen. In sommige gevallen (zeer handige types) kan bijvoorbeeld een lekkende kraan worden gerepareerd, of een pc worden aangesloten, of een papiervastloper bij de printer oplossen. Enzovoort.

OPLEIDING

Meer in het verlengde van de bewakingstaken, naast de al eerder genoemde brand-



Kantoor-gebouwen

Tot voor enkele jaren geleden werd kantoorarchitectuur voornamelijk geassocieerd met de buitenkant van de panden. Decennia lang probeerden bedrijven elkaar de loef af te steken met spectaculaire kantoorblokken die aan jan en alleman duidelijk moesten maken dat het hierbij ging om een club met een geheel eigen identiteit en visie.

Interieurarchitectuur stond niet hoog op de agenda, en werd ingevuld met grote kantoorruimten dan wel lange gangen met aan beide zijden vrijwel identieke hokken die alleen van elkaar verschilden in grootte, afhankelijk van de status van de gebruiker(s). Het gevolg was dat er weinig onderscheidend was in de interieurinrichting.

NAAR BINNEN

Die fixatie op het exterieur is nu echter verschoven naar het interieur. Het beeld (imago) dat de organisatie wil uitstralen is nu als het ware naar binnen gericht, en wil de mede-

werkers van die organisatie aanspreken. Deze opvatting komt tot uiting in het visuele ontwerp van de binnenruimtes, alsof de organisatie het nodig vindt om zijn missie op alle mogelijke manieren aan het personeel te verkondigen. Soms gaat dit zo ver dat het ontwerp kan worden geïnterpreteerd als gericht op het erin stampen van een geïdealiseerd, utopisch gemeenschapsgevoel waarin iedereen open staat voor de mening van anderen, en op gelijke voet kan communiceren, ongehinderd door machtsverhoudingen; alsof elk moment een toevallige ontmoeting met een collega een onverwacht, origineel idee kan opleveren dat de groei en winst van de organisatie een flinke boost kan geven.

FLEXIBEL

Zakelijke organisaties zijn inmiddels inderdaad platter geworden, flexibeler en transparanter. De dynamiek van de markt en de continu groeiende mogelijkheden van het internet en elektronische communicatie dwingen ze als het ware om flexibiliteit bijna de status te geven van een project op zich. Tegelijkertijd zijn cohesie en samenwerken onderwerpen geworden die steeds meer aandacht vragen omdat iedereen aan zijn eigen pc-scherm zit te werken. Het gevolg is dat algemene kantoorconcepten die voorheen als efficiënt werden beschouwd, zoals open plan of lange gangen met cellenkantoren, niet langer voldoen aan de huidige behoeften. In plaats daarvan zoekt elke organisatie naar een interieur op maat dat optimaal past bij de bedrijfscultuur. Een in belang toenemende overweging hierbij is de



rol die het kantoorinterieur speelt bij het bevorderen van de medewerkersloyaliteit. De plek waar iemand het grootste deel van de dag doorbrengt, moet concurreren met de faciliteiten die andere werkgevers bieden, en, gezien het feit dat steeds meer mensen thuis kunnen en mogen werken, met de faciliteiten bij de werknemer thuis. Daarom evolueert het kantoorinterieur naar een aangename omgeving met grote verschillen in ruimtes voor de diverse taken. Het interieur lijkt steeds minder op een kantoor, en steeds meer op een stad.

KANTOOR SECOND HOME, LONDEN, VK. ARCHITECT: SELGAS CANO

De afgelopen tien jaar is het aantal mkb-ondernemingen sterk gestegen, met name maar niet alleen in de bloeiende maar rusteloze wereld van de informatietechnologie. Net als de cellen van een organisme lijken deze startups constant te ontstaan, samen te smelten, te delen en af te sterven. Het creëren van een werkomgeving die dergelijke kleine, innovatieve en veranderende ondernemingen samenbrengt en ruimte biedt aan alle vormen van eigentijdse configuraties en combinaties, dit was de opdracht van Second Home aan het Spaanse architectenbureau Selgas Cano.

Second Home bezet de twee onderste verdiepingen van een voormalige tapijtfabriek in Londen. Het basic karakter van het interieur – twee vloeren met op regelmatige afstanden betonnen pilaren – is op spectaculaire wijze getransformeerd in een aantrekkelijk kantoorlandschap van werkomgevingen van verschillende afmetingen die van elkaar zijn gescheiden middels gebogen scheidingswanden van transparant kunststof. Kunststofplaten bieden een betere geluidsisolatie dan glas, dus de medewerkers kunnen de activiteiten rondom hen heen wel zien, maar hebben er geen overlast van qua geluid. Zij kunnen zich dus goed concentreren op hun werk, maar tevens makkelijk contact maken met hun collega's en eventueel met hen samenwerken. Dankzij de deels transparante ronde muur die uitstulpt op straatniveau kan deze aparte werkomgeving ook van buitenaf worden bekeken. Het bevat tevens een openbaar toegankelijk restaurant waar informele interactie uitstekend mogelijk is. Een algemene ruimte die meandert tussen de werkplekken, de kantine/bar op de eerste verdieping en de ontspanningsruimtes stimuleert eveneens allerlei soorten ontmoetingen.



De algemene ruimte heeft een verlaagd plafond waarin de bekabeling en airconditioning zijn weggewerkt. De werkplekken zelf hebben ietwat hogere plafonds, die op sommige plaatsen open zijn om aanzienlijk hogere ruimtes te creëren. Het resultaat is een geheel transparant maar heel gedifferentieerd kantoorinterieur. Een spannend element is de gigantische hoefijzervormige vergadertafel die tegen het plafond kan worden getakeld waardoor extra vloerruimte ontstaat voor lezingen, muziekuitvoeringen, voorstellingen of zelfs een yoga-les. Al dat glanzende kunststof wandmateriaal kan enigszins overdonderend overkomen, maar het tapijt op de vloer en het beton van het plafond compenseren door hun matte

en 'fysieke' uitstraling. De vele planten en de vrijwel eindeloze variëteit aan stoelen vormen een goede tegenhanger voor de overheersende glossy uitstraling. Over het algemeen biedt het interieur een utopische indruk: het onmogelijke is mogelijk in Second Home. De sensuele rondingen van de kunststoffen en de vrolijke kleuren roepen herinneringen op aan het tomeloze optimisme van de Swinging Sixties, en voegen nog een extra scheut creatieve energie toe.

PATHÉ FOUNDATION, PARIJS, FRANKRIJK. ARCHITECT: RENZO PIANO BUILDING WORKSHOP
Het lijkt wel een gigantische schelp die zich heeft genesteld in een straat met historische gebouwen in Parijs: het pand van de Pathé





DIRECT ZICHT OP DE KWALITEIT VAN UW SCHOONMAAKBEDRIJF

DOE DE OSB-KEURMERKCHECK OP OSB.NL

Als moderne organisatie wilt u netjes zaken doen en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Dat houdt in dat uw werkomgeving schoon en fris moet zijn, maar ook het schoonmaakbedrijf waarmee u zaken doet schoon en fris is. Dat het bedrijf goed omgaat met het personeel, zich aan de CAO houdt, over de juiste papieren beschikt, legale werknemers in dienst heeft en een propere administratie

voert. U doet er immers zaken mee en wilt niet achteraf met vervelende verrassingen worden geconfronteerd. Toch? Check daarom altijd of een schoonmaak- of glazenwassersbedrijf in het bezit is van het OSB-Keurmerk. Dan is het bedrijf op al deze criteria getoetst en weet u zeker dat alles helemaal OK is. Doe eenvoudig de OSB-Keurmerkcheck op www.osb.nl



Samen voor een schone zaak



Foundation, ontworpen door de Renzo Piano Building Workshop. Het pand is net zichtbaar boven de oude gebouwen, overdag bescheiden en 's nachts mysterieus lichtgevend. Het heeft werkelijk niets gemeen met de gebouwen waartussen het zich genesteld heeft. In eerste instantie lijkt het pand met zijn vreemde vorm weer een weerslag van de neiging van een organisatie om zijn stempel op de omgeving te drukken met opvallende architectuur. De vorm is het resultaat van zeer verschillende, functionele motieven, hoewel de Pathé Foundation er geen bezwaar tegen had om tegelijkertijd een prestigieuze indruk te bieden.

Het grootste probleem waarvoor Renzo Piano een oplossing moest bedenken, was ervoor te zorgen dat, hoewel de bouwplaats dus ingesloten was door de oude gebouwen, het nieuwe pand zoveel mogelijk daglicht binnen kreeg, en er toch voldoende tussenruimte werd gehouden tot de oude, direct naastliggende gebouwen om te voorkomen dat zij geen daglicht en ventilatie zouden krijgen. Daarom kreeg het pand van de Pathé Foundation een gebogen voorgevel die naar boven toe smaller wordt. Een ander streven was om de footprint zo klein mogelijk te houden. Dat bleek ook haalbaar: er is plek overgebleven voor een tuin. Het is meer door het adembenemende contrast dan door aanpassing of pastiche, dat het historische straatbeeld, met beelden van de jonge August Rodin, zijn architectonische waardigheid heeft behouden. Een nieuwe structuur direct achter de historische gevel

fungeert als de entree naar de Foundation zelf. Dankzij de transparante wand is de tuin met de slanke berkenbomen vanaf de straat zichtbaar, terwijl de zeeschelp, die misschien enigszins detoneert met het monumentale Parijs, zich verderop lijkt te verschuilen. Het gebogen interieur van de Pathé Foundation vervult verschillende functies: behalve dat het een representatief hoofdkantoor is, bevat het een kleine bioscoop, een tentoonstellingsruimte, archieven en, helemaal bovenaan onder het glazen dak en daarom badend in daglicht, het open plan kantoor van waaruit alles wordt aangestuurd.

NOVARTIS CAMPUS, BUILDING 335, EAST HANOVER, NEW JERSEY, USA. ARCHITECTEN: WEISS/MANFREDI

Het personeel van de multinationale farmacie-reus Novartis moest er wel even aan wennen. De oude kantoorpanden op het grootste kantorencomplex van de organisatie in East Hanover, New Jersey USA, hadden cellenkantoren waar iedereen zich afgezonderd kon concentreren op zijn of haar taak. Maar een gigantische organisatie als die van Novartis kan zich niet veroorloven de eisen te negeren die tegenwoordig aan kantoren worden gesteld. De ontwikkelingen gaan razendsnel en vragen om vrijwel directe reacties, terwijl bureaucratie de zaken ophoudt, ad hoc samenwerking ontmoedigt en creativiteit smoort. Architectuur die bureaucratie ondersteunt, is dus ook contraproductief. Novartis wilde een interi-

eurindeling die het makkelijker zou maken voor de medewerkers om elkaar informeel te ontmoeten en spontaan of op projectbasis samen te werken.

Het scheppen van gedeelde ruimte had de hoogste prioriteit bij de transformatie van Novartis' East Hanover campus. Dit vereiste stond vermeld in de opdrachtomschrijving voor 'block 335', toegekend aan het New Yorkse architectenbureau WEISS/MANFREDI. De basiseis was, grof gezegd, een standaard kantoorblok: een doos met een liftschacht centraal in het pand, omgeven door min of meer open plan kantoorruimtes tot aan de buitenmuur. Maar dit basiskoncept is op diverse manieren vertaald om de ruimtelijke complexiteit te verbeteren. De belangrijkste verandering is de brede trap die toegang geeft tot de lobby van de eerste verdieping en vervolgens rond de binnenzijde van de gevel kronkelt naar de vierde verdieping. De trap is meer dan een medium voor verticaal verkeer: hij biedt telkens een ander uitzicht op het bedrijfscomplex en is daarnaast een openbaar toegankelijke ruimte die uitnodigt tot informele samenwerking. Dit wordt verder versterkt door integratie van de trap met ruime, comfortabele 'huiskamers', nog een manier om medewerkers met elkaar in contact te brengen. Een gebouw dat ook een saai, traditioneel kantoorpand had kunnen zijn, heeft nu een aantrekkelijke vorm dankzij de uitsnedes in de gevel. Geen twee gedeeltes van de gevel zijn hetzelfde, omdat die uitsnedes zich op verschillende hoogtes bevinden, zoals de theatrale entree-trap die naar de eerste verdieping leidt en de terrassen op de hoge gelegen verdiepingen. Werkeilanden en kleine vergaderzaaltjes zijn voornamelijk rond de lift-kern gegroepeerd, terwijl de grotere vergaderzalen meer naar de zijkanten zijn geplaatst. Het bedrijfsrestaurant lijkt in het geheel niet op een standaard kantine; met zijn eikenhouten plafond, bronskleurige wanden en aardekleurige vloerafwerking biedt deze een rustgevende sfeer. De gevel zelf is ontworpen om een levendige informaliteit toe te voegen. Een patroon van drie soorten glas scheidt variatie in het binnentredende daglicht, alsof het door lentegroen wordt gefilterd. Office Building 335 zou idyllisch zijn, als je er maar niet hoefde te werken.

Bron: Forbo Flooring



Samen delen

De trend in de maatschappij is duidelijk herkenbaar: mensen gaan steeds meer samen doen. Samen werken, samen investeren (crowdfunding), samen spullen huren dan wel kopen. Gebruik is belangrijker dan bezit. Is het zogeheten ik-tijdperk van de jaren '80/90 dan voorbij? Feit is wel dat het veel voordelen heeft om zaken gezamenlijk aan te pakken. Bedrijven die op hetzelfde industrie- of bedrijventerrein gevestigd zijn, doen dat vaak via parkmanagement.

Hoe het ontstaan is, is niet meer te achterhalen, maar parkmanagement werd al lang geleden ontwikkeld door ondernemingen (ondernemers met vooruitziende blik?). Zij zagen, om verschillende redenen, het belang in van het gezamenlijk aanpakken van zaken.

VIJAND

Natuurlijk helpt het als je met meerdere partijen samen een vuist kunt maken naar bijvoorbeeld de gemeente of provincie. Op die manier kun je dingen voor elkaar krijgen waar je als eenling nooit in zou slagen, maar als groep wel. Waarschijnlijk is het zo ontstaan: samen een gemeenschappelijk belang nastreven, je verenigen tegen een gemeenschappelijke 'vijand'.

Was vroeger misschien die gemeente of provincie die 'vijand', inmiddels heeft de politiek ook wel het nut ingezien van een actief parkmanagement door lokale ondernemers. Tegenwoordig is er meer sprake van samenwerking dan van tegenwerking, al wil die gemeente wel nog vaak een vinger in de pap houden op die terreinen. Zo kunnen de ambtenaren regels opstellen

waar (nieuwe) ondernemingen aan moeten voldoen. Denk aan reclame (immens grote borden langs de wegen) en scheiding – of juist een mix – van verschillende branches: zware industrie afgewisseld met of apart van kleinere bedrijven zoals kantoor-tjes. Een bedrijventerein dat er schoon, gestructureerd uit ziet met veel verschillende ‘bewoners’, is een uitstekend visitekaartje voor de gemeente, en kan andere ondernemingen ertoe overhalen, zich ook daar te vestigen. Wat de lokale economie weer een boost kan geven. De gemeente/provincie van zijn kant kan nog een belangrijke bijdrage leveren, middels vestigingssubsidies, maar ook minder financieel gerelateerd: zorgen voor een goede infrastructuur. Dat houdt niet alleen in het aanwijzen en bouwrijp maken van terreinen, en het laten aanleggen van de nodige fysieke wegen: afritten van snelwegen, havenvoorzieningen, riolering en dergelijke, maar ook de digitale wegen: zorgen voor snelle internetverbindingen middels glasvezel en andere telecomvoorzieningen.

Er zijn ook voorbeelden van bedrijventerreinen waar de gemeente de verplichting heeft geuit, dat daar een horeca-voorziening wordt gevestigd. Menig hotelketen heeft echter zelf wel het nut ingezien van een vestiging op of dichtbij een bedrijventerein. Gewoonlijk zijn dit driesterrenhotels met een goede keuken, bar en recreatiefaciliteiten zoals een sauna en/of zwembad.

KOSTEN DELEN

Een ander belangrijk aspect van parkmanagement heeft meer te maken met economische voordelen van samenwerken: je kunt kosten delen, samen betere voorwaarden bedingen bij de aanschaf van producten en diensten. We geven een opsomming.

• **BEVEILIGING.** Elk modern bedrijventerein heeft tegenwoordig videobewaking: op de toegangswegen hangen camera's die het verkeer monitoren. Die camera's zijn verbonden met een alarmcentrale: als er ongewone activiteiten plaatsvinden (een auto die wel heel vaak langzaam een bepaalde route rijdt, een vrachtwagen die zondagochtend vroeg komt laden), kan een surveillanceauto ter plaatse gaan om te controleren of het om een ongewenste bezoeker gaat, dan wel een legitieme.

- **CATERING.** In plaats van dat elk bedrijf zelf een bedrijfsrestaurant exploiteert, kan dat gedeeld worden: dat is beter voor de geboden kwaliteit, en voor de onderlinge samenhang van de ondernemers en hun werknemers. Overigens is op steeds meer bedrijven een fastfoodrestaurant te vinden, maar dat blijft uiteraard achter bij wat de gemiddelde werkgever zijn medewerkers – en gasten – aan kwaliteit wil kunnen bieden.
- **REINIGING.** De gemeente heeft de verplichting om vuil op te halen en de straten schoon te houden. Maar je kunt veel verder gaan: een professioneel bedrijf dat intern en extern de panden schoon houdt, kan kostenefficiënter werken: de reistijd is immers nihil.
- **BEDRIJFSVEILIGHEID.** Als je met meerdere partijen een BHV-cursus gaat volgen, scheelt dat natuurlijk in kosten. Bijvoorbeeld door de cursus in één van de lokale panden te houden. Denk ook aan de inspectie van de Arbodienst.
- **ICT-DIENSTEN.** Het gezamenlijk inkopen van soft- en hardware scheelt aanzienlijk in de kosten. Denk ook aan cursussen voor de toepassing van nieuwe programma's die meerdere bedrijven gebruiken.
- **ONDERHOUD.** Elk pand heeft onderhoud nodig. Een klusbedrijf of aannemer kan efficiënter werken op contractbasis; onderhoud van machines kan centraal worden geregeld, vooropgesteld dat het niet heel specialistische apparatuur betreft. Met een lokaal garagebedrijf kunnen af-

spraken worden gemaakt voor het onderhoud van het wagenpark.

- **VERVOER.** Gezamenlijk kunnen afspraken worden gemaakt met een leasebedrijf voor de huur van meerdere auto's voor meerdere bedrijven. Niet alleen zakenauto's, ook bedrijfswagens kunnen hier onder vallen. Dat bedrijf kan ook zorgen voor (vracht)vervoer dat op korte termijn, tijdelijk nodig is. Ook hier kunnen contracten over worden opgesteld. Tevens kunnen contracten worden geregeld met leveranciers van benzine en diesel, en autoreinigingsbedrijven.
- **VERGADER- EN PRESENTATIERUIMTES.** Niet elke onderneming heeft een eigen vergaderzaal of presentatieruimte. Samen kunnen bedrijven dergelijke voorzieningen wel regelen, op huur- en reserveringsbasis.
- **ENERGIE.** Gas, elektra en olie kunnen gezamenlijk worden ingekocht, maar ook de plaatsing van zonnecollectoren, windmolens en andere alternatieve energiebronnen kunnen samen worden geregeld.
- **MVO.** Niet elk bedrijf kan even verantwoord bezig zijn (een garage heeft andere activiteiten dan een accountantskantoor), maar samen kunnen wel projecten worden opgestart zoals het sponsoren van lokale verenigingen, of het ondersteunen van maatschappelijke projecten zoals een kinderboerderij, om maar wat te noemen.
- **PARKEREN.** Het ene bedrijf heeft meer behoefte aan parkeerterrein dan het andere. Een transportonderneming heeft natuur-





lijk meer ruimte nodig dan een reclamebureau. Toch moet voor iedereen voldoende plek zijn om eigen mensen en gasten van een parkeerplek te kunnen voorzien. Met de gemeente kan overleg worden gepleegd over deze voorzieningen, bijvoorbeeld over een bewaakte parkeerplaats voor vrachtauto's in het weekend.

- **EVENEMENTEN.** Bedrijven kunnen hun mensen, diensten en producten bundelen om een groot evenement te organiseren op het bedrijventerrein, of elders. Denk aan bloemencorso's, carnavalsoptochten, markten, wielervedstrijden, ludieke meerkampen, enzovoort.
- **GROENVOORZIENING.** Natuurlijk vallen de groenstroken van de infrastructuur onder de verantwoordelijkheid van de gemeente, maar de bedrijven hebben zelf ook de mogelijkheid, groen aan te leggen en ook binnen de panden voor groen te zorgen. Samen contracten afsluiten met groenbedrijven kan aanzienlijk in de kosten schelen.
- **AFVALVERWERKING.** Restafval is weer de verantwoording van de gemeente, maar voor andersoortig afval kunnen afspraken worden gemaakt. Denk aan papier-, hout- (pallets), en glasrecycling, en de afvoer van puin en gebruikte oliën en vetten.
- **INKOOP/LEASE VAN KANTOORMEUBILAIR EN SUPPLIES.** Een gezamenlijk magazijn of afspraken met een verhuurbedrijf kan een hoop geregel – en kosten – schelen.
- **ONTSPANNING.** Een gezamenlijke fitnessruimte, of contract met een lokale fitnessclub met ledenkorting kan interessant zijn. Maar denk ook aan een stoelmasseur

die regelmatig langskomt. Samen kun je bijvoorbeeld ook een ledenkorting bedingen bij een golfclub, om maar een voorbeeld te noemen.

- **KINDEROPVANG.** Veel met name vrouwen werken voornamelijk om de kosten voor de kinderopvang te kunnen betalen, naast natuurlijk het feit dat ze actief willen deelnemen aan de maatschappij. Een gezamenlijke crèche kan aanzienlijk in die kosten schelen. In het verleden boden veel bedrijven zelf die mogelijkheid voor de opvang van kinderen van de eigen werknemers, maar vanwege bezuinigingen (?) is dat vrijwel geheel verdwenen.

Natuurlijk is bovenstaande opsomming niet uitputtend, er kunnen immers nog veel meer vormen van gezamenlijk diensten en producten afnemen worden bedacht. Zoals een stomerijservice, copyshop, leesmap, receptie-dienst, interieurarchitect, enzovoort, enzovoort.

Welke vormen van bovenstaande mogelijkheden ook worden toegepast, het gaat bij alles om onderling vertrouwen, respect en samenwerken. Op die manier kan een vuist gemaakt worden richting overheden om samen de leefbaarheid van een gemeenschap op peil te houden, of zelfs naar een hoger peil te brengen. Dat is niet alleen in het belang van de betrokken bedrijven, maar van de gehele regio.

Drentea en een duurzame circulaire economie



DRENTEA EN DE CIRCULAIRE ECONOMIE

Bij Drentea leggen we onze focus al jarenlang op de gedachtegang van een circulaire economie waarin we de herbruikbaarheid van onze producten en grondstoffen waarborgen en streven naar het elimineren van afval. Al ruim 60 jaar ontwerpen en produceren wij producten met een unieke vormgeving en een duurzame kwaliteit. Nog steeds staat deze aanpak aan de basis van ons productontwerp waarbij duurzaamheid is vertaald in een eco factsheet met de impact van onze producten op het milieu. Al onze producten worden geproduceerd in Nederland in eigen moderne productiebedrijven onder perfecte arbeidsomstandigheden.

ONZE GRONDSTOFFEN WORDEN GEBRUIKT, NIET VERBRUIKT

Bij Drentea gebruiken we staal als belangrijkste basismateriaal. Voordelen hiervan zijn de flexibele toepassingsmogelijkheden, de hoogste hergebruikfactor en de lange levensduur. Daarnaast is ons staal oneindig recyclebaar en is voor staal de cirkel gesloten in een circulaire economie. Staal is uitermate geschikt voor upcycling na de gebruiksfase waarbij uit laagwaardig schroot door speciale behandeling een hogere staalsoort geproduceerd kan worden. Het maken van staal uit schroot kost bijna de helft minder energie dan het maken van staal uit ijzererts. Recycling kan vele malen plaatsvinden met als voordeel een enorme verlaging van de materiaalenergie.

CIRCULAIR GREEN OFFICE FURNITURE

Binnen een circulaire economie bieden we ons ultieme duurzame concept Green Office Furniture. Alle Drentea producten voldoen inmiddels aan de criteria van Green Office Furniture en bieden 100% recyclebaar staal, 95% recyclebare of biologisch afbreekbare grondstoffen en worden geproduceerd in een efficiënt hightech productieproces in Nederland. Aan het eind van de levenscyclus willen we dat onze producten op een verantwoorde manier kunnen worden gescheiden en verwerkt naar nieuwe grondstoffen. We borgen dit middels samenstellingsetiket en grondstofpaspoort zodat gebruikte grondstoffen overgedragen kunnen worden aan de volgende gebruikers.

VERANTWOORDELIJKHEID, BETALEN VOOR GEBRUIK

Bij Drentea kiezen we bewust voor openheid en transparantie en nemen verantwoordelijkheid na de levensduur van onze producten. Gebruikte meubelen kunnen worden geretourneerd. Tevens bieden we uitstekende mogelijkheden om het gebruikte meubilair te reconditioneren. Dit betekent dat we deze inzamelen, controleren op defecten, demonteren, reinigen, repareren, eventueel aanpassen qua functionaliteit en volledig geschikt maken voor hergebruik. We geven vervolgens opnieuw de volledige fabrieksgarantie van 10 jaar. Met Green Office Furniture bieden we de mogelijkheid om de levensduur van aangeschafte producten minimaal te verdubbelen.

Ook is het mogelijk slechts te betalen voor het gebruik. Naast de mogelijkheden die we bieden in huur- en leasevormen vinden we het belangrijk om de levensweg van onze producten te volgen. We zien het als onze verantwoordelijkheid om als fabrikant een rol te spelen in het proces van retourname en hergebruik. Drentea biedt u meerdere mogelijkheden waarbij het eigendom van de producten bij Drentea blijft evenals het technisch onderhoud. U betaalt dus voor het gebruik en niet voor het bezit.

DRENTEA 'GREENFIELD PROJECT' METAFOOR VOOR CIRCULARITEIT

Om koploper te blijven op het gebied van duurzaamheid en om ons circulaire model te versterken, ontwikkelen we ons eigen circulaire 'GreenField' direct naast onze productielocatie. Een tuin- en parklandschap met alle kenmerken van groene techniek, sociale innovatie en 'het kweken van bewustzijn' naar mogelijke biobased alternatieven in een circulaire economie. De opzet voor inrichten van het gebied is om het gedachtegoed van de circulaire economie te ondersteunen. Daarnaast werken we mee aan een duurzame vergroening van industriegebied en omgeving, met volop ruimte voor biodiversiteit. We leggen hierbij een focus op duurzame gewassen en grondstoffen en het testen ervan, kennisontwikkeling met 'groene chemie', samenwerking met het regionale onderwijs, sociale inzet van mensen, ontwikkeling van de regio, vergroening & biodiversiteit. www.drentea.nl



Het hotelgevoel in het kantoor

Steeds meer organisaties nemen een voorbeeld aan de hotel- en hospitalitybranche om inzicht te verkrijgen in hoe zij bezoekers moeten behandelen die zich op hun locatie bevinden. Uit onderzoek is gebleken dat meer dan 70 procent van de bezoekerservaring betrekking heeft op het tegemoet komen aan de emotionele behoeftes van de gast.

Het ervoor zorgen dat gasten zich prettig voelen terwijl ze zich op de locatie bevinden, levert een krachtige indruk op van de organisatie. Zoals Maya Angelou het verwoordde: "... mensen vergeten wat je hebt gezegd, ze vergeten wat je hebt gedaan, maar ze zullen nooit vergeten welk gevoel je ze hebt gegeven."

HOE ZORG JE VOOR EEN ONVERGETELIJKE ERVARING?

Natuurlijk maakt het voldoen aan de fysieke behoeftes van een bezoeker een belangrijk deel uit van de bezoekersbeleving. Gasten verwachten dat een receptiezone schoon is, aantrekkelijk en goed ontworpen. Ze gaan ervan uit dat er comfortabele stoelen staan, er interessante lectuur voorhanden is, misschien een live stream op een scherm wordt geboden, en er een aantrekkelijk bloemen- en/of plantenarrangement is.

Wat ze niet altijd verwachten is dat ze bij hun binnenkomst met hun naam worden aangesproken door een

receptionist(e) die hen vriendelijk glimlachend aankijkt, dat ze bij hun inschrijven hun favoriete krant overhandigd krijgen, dat ze naar hun favoriete ontvangstkamer worden geleid – juist die waar ze het uitzicht zo van waardeerden – of hun koffie of andere drank precies zo krijgen –zonder er specifiek om te hoeven vragen – als ze die graag hebben. Het zijn juist die attente dingen die goede herinneringen creëren, ervoor zorgen dat de gast zich welkom en gewaardeerd voelt en ervoor zorgen dat hij of zij de organisatie weer verlaat met een positieve indruk. Het beantwoorden van en anticiperen op de emotionele behoeftes van een gast kan een organisatie onderscheiden van andere, omdat emoties herinneringen creëren.

WAT WIL DE BEZOEKER?

Maar hoe kom je er nu achter wat die bezoeker precies wenst? Je zou kunnen beginnen met jezelf af te vragen wat mensen verwachten als ze jouw locatie bezoeken. Wat stellen ze op prijs in hun interactie met jouw organisatie? Hoe ziet een excellente bezoekersbeleving er uit vanuit hun gezichtspunt? Wat zou jouw organisatie beter kunnen doen om de huidige benadering van bezoekers te personaliseren en een grotere betrokkenheid met hen te tonen? Over welke organisaties waar zij zijn geweest (privé of zakelijk) spreken zij vol waardering? En waarom? Door inzicht te krijgen in wat de bezoeker wenst en verwacht, kun je dat bieden – en overtreffen. En zo moeilijk is die informatie niet te verzamelen. Dat kan formeel, met reacties en commentaar van gasten, via marktonderzoek, of gewoon door met een gast te praten tijdens een bezoek. Om die informatie te krijgen hoeft er niet per se een enquête te worden ingevuld, die gast heeft veel liever en meer persoonlijke, individuele benadering middels een gesprek op een geschikt ogenblik.

WELKE ROL HEEFT HET FACILITAIR TEAM?

Het team dat de facilitaire taken vervult is de poortwachter van de organisatie, en kan het merk (brand) van de organisatie versterken of afbreken. Om de ultieme bezoekersbeleving te creëren moet je kijken naar het facilitair personeel interacteert met bezoekers en andere gebruikers van het pand. Door inzicht te verkrijgen wat er gebeurt bij elk van deze contactmomenten (waarbij de gast zich een beeld vormt van de organisatie, goed of slecht) kan de facilitaire afdeling de efficiëntie en effectiviteit van zijn activiteiten verbeteren. Dergelijke contactmomenten zijn onder andere: aankomst bij de receptie, begroet en ingeschreven worden, gebruik maken van de sanitaire voorzieningen, lunchen of dineren in het bedrijfsrestaurant, enzovoort. Een inventarisatie van die contactmomenten kan organisaties helpen, er achter te komen hoe gasten momenteel hun FM diensten beoordelen en hoe ze 'scoren' in vergelij-

'Het team dat de facilitaire taken vervult is de poortwachter van de organisatie, en kan het merk (brand) van de organisatie versterken of afbreken.'

king met andere, vergelijkbare organisaties. Zo'n inventarisatie kan intern worden onderzocht, maar ook door een zogenoemde mystery guest: die heeft immers een geheel frisse en onafhankelijke kijk op de zaak. De resultaten van dat onderzoek of dat bezoek moeten worden geëvalueerd, en worden gebruikt als kans om met het team te brainstormen over hoe elk contactmoment kan worden verbeterd. Tevens moet elk contactmoment regelmatig worden geëvalueerd om ervoor te zorgen dat de organisatie constante, uitstekende service blijft bieden.

HOE ZORG JE ERVOOR DAT JE MENSEN DAT STAPJE EXTRA MAKEN?

Een verveelde receptionist(e), een slonzige conciërge of knorrig beheerder kan de beleving van een gast nadelig beïnvloeden, en dat kan schadelijk zijn voor het zakelijke succes van de organisatie. Wil je uitstekende gastenbeleving kunnen bieden, dan

moet je betrokken personeel hebben. Als je je mensen vraagt om die uitstekende beleving te leveren, vraag je hen ook om altijd een stapje extra te doen. Geld is voor veel mensen een goede stimulans, maar uit onderzoek is gebleken dat 70 procent van de medewerkers geen extra geldelijke beloning nodig hebben om zich betrokken en gemotiveerd te voelen. Zij halen hun motivatie juist uit erkenning en virtuele beloningen, en veel minder uit financiële incentives. Een goed gedefinieerd opleidingsprogramma, bijvoorbeeld, zorgt ervoor dat de medewerkers merken dat de organisatie serieus werk maakt van de persoonlijke ontwikkeling. Ook je mensen het gevoel geven dat ze worden gewaardeerd, middels beloningsprogramma's, teamdagen, gezamenlijke bijeenkomsten, enzovoort, is minstens zo belangrijk als een financiële beloning. Een goed prestatie management is ook van groot belang. Een prestatie-evaluatie proces moet ontworpen zijn om duidelijk te maken welke medewerkers uitstekende service verlenen. Een goede dienstverlening is een gegeven, maar uitstekende dienstverlening moet altijd worden onderkend – en beloond.

HELPEN PERSONEELSOPLEIDINGEN DE GAST-BELEVING TE VERBETEREN?

Vijfsterrenservice komt niet uit de lucht vallen en alle facilitaire teams hebben behoefte aan opleiding om goed te kunnen begrijpen wat ze moeten doen om de ultieme

gastbeleving te creëren. En hoewel veel van die opleiding te maken zal hebben met vaardigheden zoals beveiliging, schoonmaak, catering en postkamer, moet er ook veel aandacht zijn voor houding en gedrag. Training van vaardigheden zorgt ervoor dat mensen weten wat ze moeten doen. Ze moeten de juiste vaardigheden hebben voor alle aspecten van hun taken. Ze moeten weten wat van hen verwacht wordt en welke rol zij spelen bij het leveren van uitstekende service.

Opleiding die zich richt op houding en gedrag biedt het personeel een begrip dat 'gewoon goede' service niet goed genoeg is. Elke medewerker moet weten wat uitstekendheid inhoudt en elke dag streven, dit te realiseren. 'Het laten afweten' is een veel voorkomend probleem in facility management, waar diverse mensen betrokken kunnen zijn bij het leveren van een dienst of het beantwoorden van een verzoek. Elke medewerker moet in staat zijn om elk verzoek van de gast niet alleen te begrijpen, maar dit ook in zijn geheel, naar volle tevredenheid van de gast, te vervullen.

Managers kunnen samen met hun mensen werken om hen te coachen in uitstekende houding en gedrag. In sommige gevallen kunnen zelf professionele coaches worden ingehuurd om teams en individuen te helpen bij hun transformatie, en om het resultaat (succes?) van de transformatie te kwantificeren zodat het voor iedereen duidelijk is wat het effect ervan is.



ONTDEK DE WERELD VAN KOFFIE

VAN TIENEN drankautomaten B.V. is sinds 1973 uitgegroeid tot een bedrijf waar u terecht kunt voor iedere gewenste koffieoplossing. Buiten ons grote assortiment A-merk apparatuur en A-merk producten, bieden wij nog veel meer!

SMAKEN VERSCHILLEN!

Koffie, Espresso, Latte Macchiato, Cappuccino, Café latte, Café au lait? Voor al deze koffievataties is Van Tienen uw perfecte partner.

De mogelijkheden zijn eindeloos. Ontdek het op www.vantienen.nl of bel ons voor meer informatie: 085 - 20 20 720.

SUCCESVOLLE VAKBEURS FACILITAIR 2016

Waarbij veel interesse werd getoond voor de S-Pro en Perto koffiemachines met onze custom-made machine mogelijkheden. We willen onze bezoekers bedanken voor hun komst!



DE JUISTE MACHINE

De lekkerste koffie variaties worden gezet door de beste machines. Daarom heeft Van Tienen een eigen lijn machines opgezet om u de beste koffie ervaring te kunnen bieden. Meer dan 40 jaar ervaring... Dat proef je!



Voederheil 6A Zeeland | T: 085 - 20 20 720 | WWW.VANTIENEN.NL





Out of the box, into the Cube!

Duurzame inzetbaarheid van personeel wordt steeds belangrijker. De verandering van houding en beweging hebben een gunstig effect op de inzetbaarheid van werknemers en moeten worden gestimuleerd. De Health2Work Cube is hiervoor een unieke oplossing.

Tijdens de vakbeurs Facilitair & Gebouwbeheer in Den Bosch presenteerde Health2Work de Health2Work Cube. De Health2Work Cube nodigt uit om goede werkhoudingen aan te nemen, hiermee verlaag je de fysieke belasting. Dit alles heeft een gunstig effect op de inzetbaarheid van werknemers.

Naast de Health2Work Cube presenteerden we de wereld van curatieve en preventieve productergonomie laten zien. Hiermee bieden we totaaloplossingen voor een gezonde en efficiënte werkplek en inrichting. Als uw medewerkers productief en gezond zijn, presteren zij beter.

Wilt u meer weten over de mogelijkheden die Health2Work voor uw organisatie kan bieden? Neem contact op om een vervolfgespraak te maken met één van onze adviseurs.

Wij denken graag met u mee 'out of the box of into the Cube' en wensen u en uw medewerkers Health2Work!

www.health2work.nl



Gedurfd optreden ROHDE & GRAHL op vakbeurs Facilitair 2016

Dit keer geen nieuwe meubellijn of innovatieve oplossing voor nieuwe manieren van werken op de beursstand van ROHDE & GRAHL. De focus lag volledig op de conceptuele inrichting die ROHDE & GRAHL voor haar klanten realiseert. Enorme moodboards trokken de aandacht van de beursbezoeker en gaven precies aan waar het om draait: een inrichting op maat die volledig aansluit op de betreffende organisatie. Geen confectie dus, maar een uitstekend passend maatpak.

Met dat laatste is ook meteen de link gelegd naar de catwalk met de fraaie modellen en de kleermaker op de beursstand. Ook daar werd maatwerk geleverd: beursbezoekers kwamen in aanmerking voor een sleeve voor hun tablet of mobiel en deze werd vervolgens helemaal op maat gemaakt op de beursvloer.

De door de designstudio van ROHDE & GRAHL ontworpen stand werd door veel bezoekers bestempeld als gedurfd en spectaculair. Het beurspubliek kon er niet omheen: ROHDE & GRAHL staat voor een inspirerende werkomgeving die past als een maatpak!

NEDAP: Goed beveiligd en toch gastvrij

Beveiligingssystemen hebben vaak de eigenschap barricades op te werpen voor bezoekers, waardoor de gastvrijheid in het geding komt. Nedap heeft op de Vakbeurs Facilitair laten zien hoe je op een gastvrije manier AEOS toegangscontrole kan inzetten zodat het bedrijfsproces ondersteund wordt. Zo kunnen bezoekers zich voorafgaand aan hun bezoek via het intranet aanmelden en een ruimte reserveren. Hun toegangspas wordt volautomatisch gegenereerd en ligt voor hen klaar als ze zich melden bij de receptioniste. Waarmee ze vervolgens behalve toegangsdeuren ook lockers kunnen bedienen om hun persoonlijke spullen op te bergen tijdens hun verblijf. Voor de gebruiker is dit vooral een gastvrije ervaring. Maar voor u levert het inzicht op in wie zich wanneer waar in uw gebouw bevindt. Zonder dat u of uw receptie zelf druk hoeft te zijn met het verlenen van individuele toegangsverzoeken. Zo voorkomt u fouten en houdt u uw beveiligingsniveau altijd hoog. Daarnaast hebben uw medewerkers



met AEOS slechts één pas nodig. Deze pas geeft toegang tot de parkeergarage, de kantoren en opslagruimtes. En als men er ook nog mee kan betalen in de kantine, follow-me printen én inloggen in de computer is het toegangscontrolesysteem optimaal gebruiksvriendelijk.



Werknemers productiever door variëteit in werkruimten

Onderzoek van Leesman onder meer dan 120.000 werknemers laat zien dat variëteit in werkruimten de crux is voor het wel of niet slagen van een flexibel-werkplekconcept. 85 procent van de werknemers in een flexibel-werkplekconcept met veel keuze beantwoordt de vraag of zijn werkomgeving hem in staat stelt productief te werken positief.

Leesman onderzoekt al vijf jaar de effectiviteit van werkomgevingen en vraagt werknemers hoe tevreden ze zijn over hun werkomgeving en wat ze nodig hebben om productief te kunnen werken. De internationale database bevat inmiddels de input van 120.000 respondenten werkzaam in 1.000 gebouwen.

Het onderzoek toont aan dat de crux voor het al dan niet slagen van een flexibel-werkplekconcept hem zit in de variëteit in werkruimten die werknemers wordt geboden en de mogelijkheid die zij hebben deze af te stemmen op de activiteit die ze op dat moment willen doen. Wanneer werknemers wordt gevraagd of de werkomgeving hen in staat stelt productief te werken, beantwoordt 85 procent van de werknemers in een flexibel-werkplekconcept met veel keuze deze vraag positief. Bij flexibel-werkplekconcepten met weinig keuze is dit slechts 35 procent.

De antwoorden op de vraag hoe tevreden de werknemers zijn over verschillende fysieke kenmerken binnen de werkomgeving onderschrijven dit. Bij werkplekconcepten met een grote keuze aan werkruimten zeggen de werknemers voor 87 procent tevreden te zijn over de informele ruimten; werknemers met weinig keuze zijn dit slechts voor 15 procent. Dezelfde verschillen zijn zichtbaar bij stiller ruimten: 68 procent versus 30 procent, en kleine vergader ruimten: 60 procent versus 30 procent.

Deze cijfers ondersteunen het idee dat de mogelijkheid de eigen werkplek aan te passen aan de taak van het moment de voldoening over het werk sterk beïnvloedt. Een flexibele omgeving biedt werknemers immers de mogelijkheid de manier waarop zij deze gebruiken naar hun hand te zetten. Om een flexibel werkplekconcept tot een succes te maken, is een grote keuze aan kantoorruimten dus noodzakelijk, zodat werknemers hun werkdag kunnen personaliseren. Uiteraard zijn elke organisatie en afdeling anders en zal goed moeten worden bekeken welk concept het beste past bij de uit te voeren activiteiten.

Managing Director Benelux Leesmanindex Gideon van der Burg: 'De data tonen aan dat het met flexibele werkplekconcepten vreselijk kan misgaan, maar dat als ze goed worden opgezet werknemers significant meer tevreden zijn. Het geheim zit hem dus vooral in de variëteit in kantoorruimten die je hen als werkgever biedt. De meest flexibele component van een flexibel-werkplekconcept is de medewerker, maar alleen als de werkomgeving, de technologie en het management hem die kans bieden.'

OVER LEESMAN

Leesman legt de relatie tussen de werkomgeving en productiviteit, welbevinden en trots van medewerkers. Met meer dan 120.000 respondenten verdeeld over 1.000 gebouwen is Leesmanindex wereldwijd de grootste benchmark voor het meten van de effectiviteit van werkomgevingen. Leesman is onafhankelijk en neutraal. Op basis van een Leesman-onderzoek kunnen organisaties gefundeerd een optimale werkomgeving creëren voor hun werknemers.

stijgen naar een geheel nieuwe hoogte

Onze superieure afwerking elimineert simpelweg de noodzaak voor traditioneel gekleurde afwerkingen.



Pixel by Human Office

De Pixel is ontworpen door de vraag naar een kleine, maar toegankelijke unit welke écht invulling geeft aan de steeds grotere en veranderende eisen welke gesteld worden aan de werkplek.

De opbouw van de Pixel bestaat uit ruimte voor:

- Stroom
- Wereldwijd
- Deze ruimte kan tevens benut worden voor: USB Twin Fast Charging Twee openingen voor onder andere:

- Data RJ45 /USB/USB2/USB3/Audio/HDMI/USB twin charging (2.3 Amp)

Note: op dit moment wordt onze 5 AMP unit getest waarmee we onze units voorzien worden van de snelste merkonafhankelijke laadfunctie .

Voordeel van het design van de Pixel, is dat alle bovengenoemde opties uitwisselbaar zijn en hierdoor het ombouwen naar een andere configuratie eenvoudig te doen is. Op deze wijze is en blijft de Pixel een toekomstbestendige investering.configuratie eenvoudig te doen is. Op deze wijze is en blijft de Pixel een toekomstbestendige investering.

026-3195710 | info@humanoffice.nl | www.humanoffice.nl



New
York Pad



Pluto



a Human Office works better.