

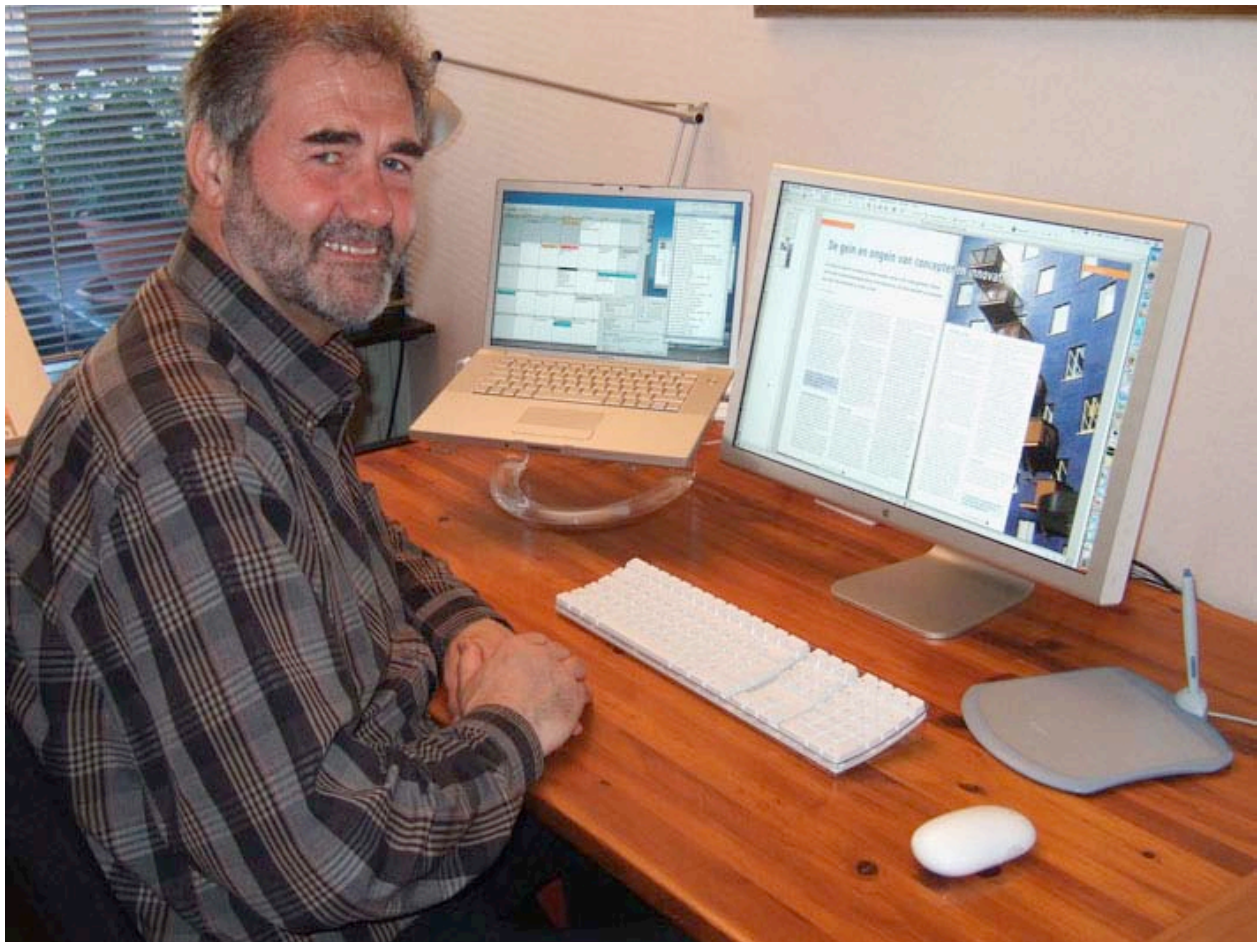
1e blad ivm layout Knipsel met 2 bladzijden naast elkaar!

De gein en ongein van concepten en innovaties (3)

In augustus en september 2004 stonden in FMI de de eerste twee delen. Toen ging het over 'minder vierkante-meter-gebruik en kostenbesparing'.

Een déjà vu (al eens gezien) is een bekend verschijnsel in de psychologie. Bij een déjà vu ontstaat er een 'kortsluiting' in de hersenen, waardoor het beeld zich eerst opslaat, voordat de mens zich bewust worden van het beeld. Wanneer mensen ontdekken dat meer mensen dit verschijnsel kennen worden ze gerustgesteld; er is blijkbaar niets "vreemds" met hen aan de hand, "ik ben niet de enige". (samenvatting uit Wikipedia!)

Leo Hooijmans



Leo Hooijmans, 100 meter van het strand. Op het beeldscherm deel 2.

Kortsluiting

Als het over kantoorinnovatie gaat krijg je het gevoel, dat je het allemaal al eens echt hebt meegemaakt. Dat zou geen echte déjà vu zijn. De situaties en locaties zijn echter steeds weer anders. Je ziet wat er gaat gebeuren. Je weet dat je de locatie nooit eerder hebt bezocht. Wat er gaat gebeuren zie je door de jarenlange ervaring in het vakgebied. Dan is het ook geen déjà vu.

Klere...., wat is het dan wel? Hoe kan je iedere keer weer situaties tegenkomen, die stom verlopen, terwijl het gereedschap voorhanden is waarmee de facilitaire wereld het beter zou kunnen doen? Wat kan je doen als je merkt dat de “kortsluiting” niet in je eigen hersens plaatsvindt, maar bij anderen. Je kan er over schrijven of doceren. Helpt dat? Dweilen met de kraan open!

Kortsluiting a:

Een groot nationaal bedrijf wil innoveren. Over een paar jaar gaat het bedrijf met duizenden mensen in dienst een nieuw hoofdkantoor bouwen. Voor een proefproject wordt een stafafdeling in het nieuw gestoken. Op zich een goede zaak. Vanuit de directie is er de opdracht om m2 te besparen. Doelstellingen zijn een hogere productiviteit, een allereverbetering en bovenal het reduceren van de werkplekkosten. Oh ja..., de tevredenheid van de werknemers moet gestimuleerd worden, want er is veel onrust en er zijn veel frustraties in de organisatie. Hoe gaat de organisatie dan uitleggen hoe tevredenheid en een terugdringen van m2 samengaan? Daar worden mooie infoboeken voor samengesteld. Geschreven door experts, vers van de universiteit. Knappe koppen met een jarenkorte ervaring in het werkveld. De cijfers kloppen allemaal. Keihard en zonder praktische emotie. De PowerPoint-presentaties zijn heel mooi. Zelfs vertederend hoe pas afgestuurde HBO-ers enthousiast de facilitaire wereld binnenstappen.

Maar in de praktijk zie je direct dat de werknemers vierkante meters worden afgenomen en daar cadeautjes voor in de plaats krijgen. Zoals loungewerkplekken, zitzakken, stiltewerkplekken en laptops. Een goedgevoelende ICT afdeling zou wel van pas komen. Daar wordt nog hard aan gewerkt. Informatie om goed met digitale documenten om te gaan is er nauwelijks. Over ruimte voor speciale werkplekken en/of apparatuur wordt niet nagedacht. Over licht, lucht en geluid al helemaal niet. En dat zijn belangrijke zaken voor het goed functioneren en de tevredenheid van de werknemers. Mmmm.... Afwachten hoe dat later valt bij de gefrustreerde medewerkers die niet tot de staf horen.

Kortsluiting b:

Bij een grote verzekeringsmij wordt hard gewerkt aan het digitaliseren van de klantendossiers. Héél belangrijk. Gelukkig ziet de directie dat in en besteedt dat voor miljoenen euro's uit! De medewerkers houden de boot af en zijn wantrouwig. Begrijpelijk, want het valt onder de noemer automatiseren. Inmiddels is bij de mens sinds de jaren '70 in de genen een allergie geïmplementeerd die direct de witte bloedlichaampjes in stelling brengt als het om automatiseren gaat. Automatiseren houdt meestal een vermindering van arbeidsplaatsen in. Het automatiseren kost zoveel geld, dat de V&W-rekening dat niet kan trekken. Bij minder winst, hup mensen eruit. Bij productiebedrijven wordt bewezen dat robots het werk van mensen kunnen overnemen. Op kantoor is dat toch nog anders. Zeker als afdelingen geruimd worden voordat een goede automatisering is gerealiseerd.

Voor het digitaal maken van documenten op de werkplek van de facilitaire dienst wordt in veel gevallen de knip dichtgehouden. En juist daar kan veel winst gehaald worden. Als je het personeel kunt motiveren om digitaal te archiveren (dus niet te automatiseren, dat is absoluut iets anders) kunnen er veel kosten bespaard worden en is beveiliging van documenten veel beter te verzorgen. Als de winst, die hier uit te halen is gelijkmatig wordt verdeeld onder de medewerkers en de aandeelhouders is er kans op een groeiend bedrijfsresultaat.

Kortsluiting c:

Een mailvoorbeeld uit de dagelijkse praktijk:

aan: nsvv.nl. onderwerp: documenten in pdf

Geachte mevrouw/mijnheer,

Via uw webpagina's heb ik geprobeerd diverse documenten (waarde 180 euro) te bestellen in digitale uitvoering. Bij het aanklikken krijg ik een systeem error met de vermelding: 'The requested .pdf was not found on this server'.

Wilt u mij een plezier doen en de documenten rechtstreeks verzenden aan mijn emailadres. Gelieve de factuur in pdf-uitvoering mee te zenden. Ik zal per omgaande (of vooruit) telebankieren.

Met vriendelijke groet, Leo Hooijmans

van: nsvv.nl aan leo hooijmans:

Beste Leo, Helaas zijn onze publicaties alleen in 'hard copy' te bestellen. De pdf's zijn er om een indruk te krijgen van die publicaties. Wilt u alsnog de documenten per post toegezonden krijgen? Ik hoor graag.

Met hartelijke groet, Geertje Hazenberg

van: leo hooijmans aan nsvv.nl:

Beste Geertje, Bedankt voor de snelle reactie en het aanbod om de boeken in 'stoffelijke vorm' te bestellen. Daar heb ik echter niets aan en ik ga voor schut bij mijn advies- en doceerwerk. Ik adviseer bedrijven en geef cursussen, hoe kantoren en bureau-werkplekken functioneel in te richten. Daardoor ben ik zeer ambulante. Zit ik op flexwerkplekken en telewerk vanuit kantoor aan huis.

In mijn laptop neem ik digitaal 225 kasten papier, foto's, presentaties en videofilms mee.

Het zou mijn eergevoel schaden om iedere keer een klein stapeltje boeken van de NSVV naast mijn laptop te moeten neerleggen. De deelnemers aan de cursussen en medewerkers van de bedrijven waaraan ik adviseer zouden in een deuk liggen.

Door de pdf-icoontjes bij de publicaties ben ik op het verkeerde been gezet. Ik dacht werkelijk dat ik de boeken legaal in digitale vorm kon bestellen. Nu ben ik afhankelijk van de lokale bibliotheken waar ik mijn werk doe. Ik kan het sowieso doen met de digitale NEN-normen. Het leek me alleen dat uw boekwerken wat makkelijker leesbaar zijn. Maar helaas alleen in papier leverbaar.

Misschien bent u met uw interne administratie en kennisvoorziening wel geheel digitaal. Zo niet, pak dan de kans om heel veel kosten te sparen en een betere veiligheid van uw documenten te garanderen. Van de kosten die u per jaar bespaart, kunt u met het gehele personeel heerlijk eens een paar weken op vakantie. Naar de Hollandse kust, Zuid-Amerika, of op wintersportvakantie. Wat u wilt. ;D.

U hoeft niet eens uw bedrijf te sluiten. U wijst iedere dag iemand aan om op afstand de telefoon aan te nemen, de digitale post door te nemen en deze te beantwoorden.

Met vriendelijke groet, Leo Hooijmans

einde emailcontact!

Conclusie

In de jaren '80 en '90 was men heel hard bezig om de kwaliteit van kantoorwerkplekken te verbeteren. Er werd vooruitgang geboekt, ondanks dat de ICT-wereld een waterhoofd had. Nu is de ICT uit de kinderschoenen en betaalbaar geworden. Daar zou men goed gebruik van kunnen maken. PC's worden echter nog steeds als typemachines gebruikt. Er wordt meer papier gebruikt dan ooit. Logistiek en organisatorisch geldverslindend. Over de belasting van 't milieu maar niet te spreken.

De Arboret is om zeep geholpen. Al die regels waren niet fijn, maar nu is de chaos groot en

stijgen de kosten als een gek.

Maar het blijft wel werk geven. Veronderstel dat alles knap en slim geregeld zou worden, dan hoeft de pensioengerechtigde leeftijd niet omhoog. Dan zou men naar een 32-urige werkweek kunnen voor iedereen, met behoud van loon. Maar dan wordt het me te druk op strand, waar ik graag ga wandelen. Dat hoeft niet hoor. En dan kan ik nooit meer over een déjà vu schrijven. Dat zou jammer zijn!

PS. Deel 1 en 2 (2004 08 en 09) zijn op te halen in PDF via www.hetkantoorgebouw.nl onder de tab: publicaties.

Leo Hooijmans is lid van FMN en werkzaam bij Galileo & Partners. galileo@npartners.nl



Bij het inzenden van een zelfportret probeer je van alles op je beeldscherm te laten zien. Van links naar rechts een vluchtplan van een schoolgebouw; een plattegrond van een héél groot gebouw en tenslotte een hardcopy van een stukje uit de FMI uit 2004. Je kunt van alles (en nog veel meer) doen met een computer. Het maakt eigenlijk niet uit. Als je maar blijft lachen en de pc af en toe alleen laat werken.

Bent u nieuwsgierig naar digitale archivering kijk dan eens op www.hetkantoorgebouw.nl bij 'galileo': digitaal tekeningwerk en –documentmanagement. En natuurlijk bij 'publicaties'.