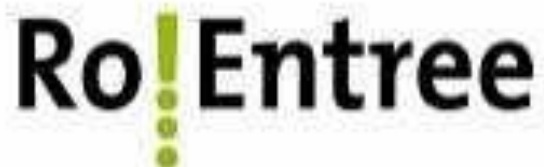


Expertsessie

‘Kwaliteit over Thuiswerken’

Capelle aan den IJssel, 8 december 2016



Inleiding

Op 8 december 2016 is er een goed bezochte expertsessie over thuiswerken georganiseerd door de Klantenservice Federatie. Deze succesvolle ochtend werd voorgezeten door Dennis Boer, manager Business Improvement VANAD Group, Marijn Hoogteijling, klantcontact manager Ro!Entree, en Steffi Brodkorb, verantwoordelijk voor thuiswerkproject T-Mobile. Zij gaven tips, deelden ervaringen uit de praktijk en vertelden over de voor- en nadelen van thuiswerken. De ochtend werd afgesloten met goede gesprekken en een heerlijke lunch. In dit verslag leest u welke inhoudelijke onderwerpen er zijn voorgelegd en besproken.

Samenvatting

Thuiswerken is een onderwerp waar veel over te vertellen valt en waar nog veel vragen over zijn. In 2015 werd in Nederland 3,7% van het klantcontact vanuit huis afgehandeld en in 2016 zien we een stijging naar 6% (Bron: Nationaal Benchmark en Trendonderzoek Klantinteractie 2016). De trend is gezet en de verwachting is dat dit in de komende jaren verder door zal groeien. Alle voorkomende werkzaamheden die binnen het klantcontactvak vallen kunnen in principe vanuit huis uitgevoerd worden. Belangrijk hierbij is dat de medewerker over een hoge mate van zelfredzaamheid beschikt, de benodigde middelen heeft en dat er voldoende toegang is tot (een) kennis(bank) en kennisdeling (communicatie via groeps-chatplatform). Advies: werk vanuit vertrouwen en maak het voor iedereen binnen de organisatie duidelijk waarom er is gekozen voor het thuiswerken.

Waarom thuiswerken

Stel uzelf altijd de vraag waarom u voor thuiswerken kiest (met welk doel en welke factoren spelen daarin een belangrijke rol?). Dit is onder andere belangrijk om betrokkenheid te creëren bij de sleutelpersonen binnen de organisatie en om stakeholders te kunnen overtuigen van de voordelen van thuiswerken. Ook bij het bepalen van de doelstellingen en bij het creëren van draagvlak bij de medewerkers is dit erg belangrijk. VANAD gaf hiervoor een helder overzicht van verschillende redenen en waarom thuiswerken een interessante strategie is voor hun organisatie.

Factoren	Mens centraal	Werk-privé balans
Reiskosten	Reistijd	Quality Time
Productiviteit	Kwaliteit	Eigenwaarde
Ziekteverzuim	Gezondheidspercentage	Eigen ondernemerschap
Huisvestingskosten	Wendbaar werken	Vrijheid, vertrouwen
Flexibiliteit	Flexibiliteit	Eigen planning op situatie
Cost of service	Klanttevredenheid	"Soft" revenue
Brand	Employee engagement	Deel uitmaken van het succes
Innovatief	Arbeidsvoorwaarden	Het Nieuwe Werken
Kwaliteit	Ontwikkeling	Flexibiliteit belangrijk bij arbeidskrachte

Flipchart VANAD: Waarom thuiswerken?

Mensen

Het is belangrijk om te kijken wat thuiswerken betekent voor de medewerkers en welke competenties ze nodig hebben om het thuiswerken succesvol te maken. Dit start met het opstellen van een profiel voor de medewerkers die nodig zijn. Belangrijke competenties zijn onder andere zelfredzaamheid en lerend vermogen.

Wanneer er een nieuwe groep gevormd wordt voor thuiswerken, is het mogelijk om hier op te selecteren. In de vacature zal duidelijk moeten worden geschetst welke competenties er worden gevraagd. Door te vermelden dat het om een thuiswerkfunctie gaat, spreek je ook een “nieuwe” groep van werkzoekenden aan (meer 55+ medewerkers en (alleenstaande) moeders). Zo werkt Ro!Entree BV alleen met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Voor bijvoorbeeld alleenstaande moeders is thuiswerken een uitkomst

Wanneer een medewerker is aangenomen, zal deze een intensieve training volgen. De training bestaat uit een klassikaal en een individueel gedeelte. Klassikaal worden vooral de vaardigheden getraind. Individueel wordt de kennis behandeld. Het individuele gedeelte bestaat voor een groot gedeelte uit e-learning die de medewerker al vanuit huis kan doen. Tevens wordt aandacht besteed aan de schriftelijke communicatie. Daarnaast wordt de medewerker voorbereid op eventuele problemen die het thuiswerken technisch met zich mee brengt. Denk hierbij aan bijvoorbeeld het internet dat niet werkt.

Ook de teammanagers worden getraind in deze “nieuwe” manier van werken. Medewerkers die thuis werken hebben namelijk in veel gevallen een andere aanpak nodig. De begeleider werkt veelal van achter zijn desktop om de verschillende KPI's in de gaten te houden en gesprekken op afstand terug te luisteren en terug te koppelen aan de medewerkers. Hierdoor is het voor de teammanagers goed mogelijk om ook vanuit huis te werken. Een belangrijke taak van de teammanager is het creëren van een teamgevoel. Omdat er minder sociaal contact is bij thuiswerken is dit een grotere uitdaging in de begeleiding dan wanneer er een groep bij elkaar op de werkvloer zit.

Een manier voor het creëren van een teamgevoel is een het inzetten van groeps-chat. Medewerkers gebruiken de chat voornamelijk om met elkaar de kennis te vergroten. Signalen over een project komen hierin ook snel naar voren. Daarnaast is het belangrijk dat een medewerker ook altijd telefonisch iemand kan bereiken voor eventuele hulp en dat er toegang is tot een up-to-date kennisbank.

Voor coaching kan de medewerker in veel gevallen thuis blijven en wanneer nodig vraagt de teammanager de medewerker naar kantoor te komen.

Flexibiliteit

Naast deze processen is ook gesproken over WFM. Door de thuiswerksituatie is er een grote flexibiliteit in het aantal medewerkers dat op elk moment kan worden ingezet. Het start met het maken van een goede forecast en het beschikbaar maken van gevraagde uren in een planning. Bij VANAD kan een medewerker zich twee weken van tevoren inschrijven voor de gewenste diensten. Er zijn afspraken over aan welke voorwaarden het rooster moet voldoen, maar binnen deze afspraken heeft de medewerker de vrijheid om de voor zichzelf de meest gunstigste diensten te kiezen. Het moment waarop de medewerker zijn rooster kan aanvragen is gekoppeld aan de resultaten die de medewerker heeft behaald. Elke maand worden er drie groepen medewerkers gemaakt (Goud, Zilver en Brons). De medewerkers in de groep goud krijgen op dinsdag de mogelijkheid om een rooster in te vullen, zilver op woensdag en brons op donderdag. Deze manier van werken belooft de bestpresterende medewerkers en geeft hen die minder presteren de motivatie om te werken aan de doelstellingen en de vaardigheden.

Zoals aangegeven geeft het thuiswerken een ruime flexibiliteit. Dit geldt ook tijdens de ingeplande uren. Een trafficer kan op elk moment een beroep doen op deze flexibiliteit. Wanneer er een dip is in het callaanbod, kan de trafficer vragen of er medewerkers vrij willen nemen en wanneer er een piek in het aanbod is kan de trafficer via bijvoorbeeld een Whatsapp-groep vragen of er mensen zijn die extra willen werken. Hiervoor is het belangrijk dat de medewerkers werken op een min-maxbasis. De grootste flexibiliteit is mogelijk wanneer een medewerker per minuut uitbetaald kan worden.

Extra flexibiliteit is een gevolg van thuiswerken zo heeft Ro!Entree BV ervaren: medewerkers kunnen makkelijker benaderd worden om extra te werken, want ze hoeven niet naar kantoor te komen. Ook een uurtje tussendoor vrij heeft voor een thuiswerker meer waarde dan iemand op kantoor, want thuis kan iemand iets nuttigs doen waar dit op kantoor veel lastiger is. Het geeft agents meer vrijheid om hun eigen werkdag in te delen.

Systemen

Het is ook goed om te kijken naar de verschillende systemen. Tijdens de sessie is er niet heel diep ingegaan op de verschillende systemen die nodig zijn en de mogelijkheden ervan. Uitgebreid gesproken is er wel over de security- en privacy-issues in het werken met klantgegevens. Dennis Boer gaf door middel van een mooi voorbeeld aan dat ook wanneer je tegenover iemand zit, je nooit 100% zeker weet wat iemand aan het doen is. Een screenshot of foto maken is snel gedaan. Dit geeft aan dat beveiliging op kantoor niet erg verschilt van thuis: niet alles is te controleren. En waarom zouden contactcenteragents zo veel extra controles nodig hebben, terwijl andere medewerkers van hetzelfde bedrijf al wel vaker vanuit huis werken? Ook hiervoor geldt dat er gewerkt moet worden op een basis van vertrouwen. Een optie is wel om enige vorm van controle in te bouwen, zodat wanneer het vertrouwen wordt beschaamd er tijdig kan worden ingegrepen, echter geldt dit voor iedereen,

Voor het inrichten van de thuiswerkplek heeft de medewerker een laptop van de werkgever. Dat geeft de mogelijkheid om verschillende opties van de laptop IT-technisch af te sluiten (zoals een usb-slot). Wanneer een medewerker om welke reden dan ook niet vanuit huis kan werken, heeft hij/zij de mogelijkheid om op een andere locatie te werken. In de

praktijkvoorbeelden is gekozen om de medewerker zelf verantwoordelijkheid te geven omtrent het inrichten van de thuiswerkplek met betrekking op de Arbowetgeving. De medewerker geeft wel schriftelijk aan dat zijn/haar werkplek aan de Arbowetgeving voldoet, maar dit wordt niet (actief) gecontroleerd door de werkgever.

Transitie naar thuiswerken

Wanneer een organisatie vanuit de huidige werkwijze (op kantoor) overgaat naar een thuiswerken, is het belangrijk om er rekening mee te houden met dat thuiswerken niet voor alle medewerkers wenselijk is. Communiceer dus duidelijk over waarom er is gekozen voor thuiswerken en geef duidelijke richtlijnen/kaders mee aan de medewerkers. Train en bereid medewerkers goed voor op het thuiswerken en zorg voor ambassadeurs. Zij helpen bij het meekrijgen van medewerkers in de transitie.

In de praktijk is ook gebleken dat een transitie naar een thuiswerken veelal voor een grotere weerstand zorgt bij medewerkers van stafafdelingen dan bij de contactcentermedewerkers. Om deze afdelingen ook mee te krijgen, is het belangrijk om ze vanaf de start te betrekken in het proces van verandering. Ook voor de kritische blik en kritische vragen!

Conclusie

Tijdens de sessie zijn veel vragen beantwoord, is kennis gedeeld en zijn er concrete voorbeelden vanuit de praktijk gegeven. Hieruit kwam naar voren dat aan thuiswerken zowel voor- als nadelen zitten. Om een goed antwoord te kunnen geven op de vraag "Is thuiswerken succesvol?", zal de organisatie eerst goed moeten weten waarom zij voor thuiswerken kiezen (welk doel en welke factoren spelen mee?). In de praktijkvoorbeelden kwam in ieder geval duidelijk naar voren dat de gewenste doelstellingen bij VANAD en Ro!Entree zijn behaald. Tijdens de lunch werd nog volop nagepraat; hieruit kunnen we opmaken dat het thuiswerken een onderwerp is waarover veel te zeggen valt!