



VOOR RE-INTEGRATIE EN TIJDELIJK INKOMEN



Het Nieuwe Werken

Sr Projectmanager ICT
UWV-
Business Services

carolien.glasbergen@uwv.nl

Twitter: CarolienGl



SOCIAL MEDIA MARKETING MADNESS



Wat is het eigenlijk?

- Plaats, tijdsonafhankelijk
 - Resultaatgericht
 - Vertrouwen
 - Mandaat
 - Verantwoordelijkheid
-
- Andere manier van organiseren
 - Stigmergie/crowdsourcing, cocreatie, easycratie,
 - ZZP-ers en Marktplaatsen



Waarom gaan bedrijven er mee aan de slag?

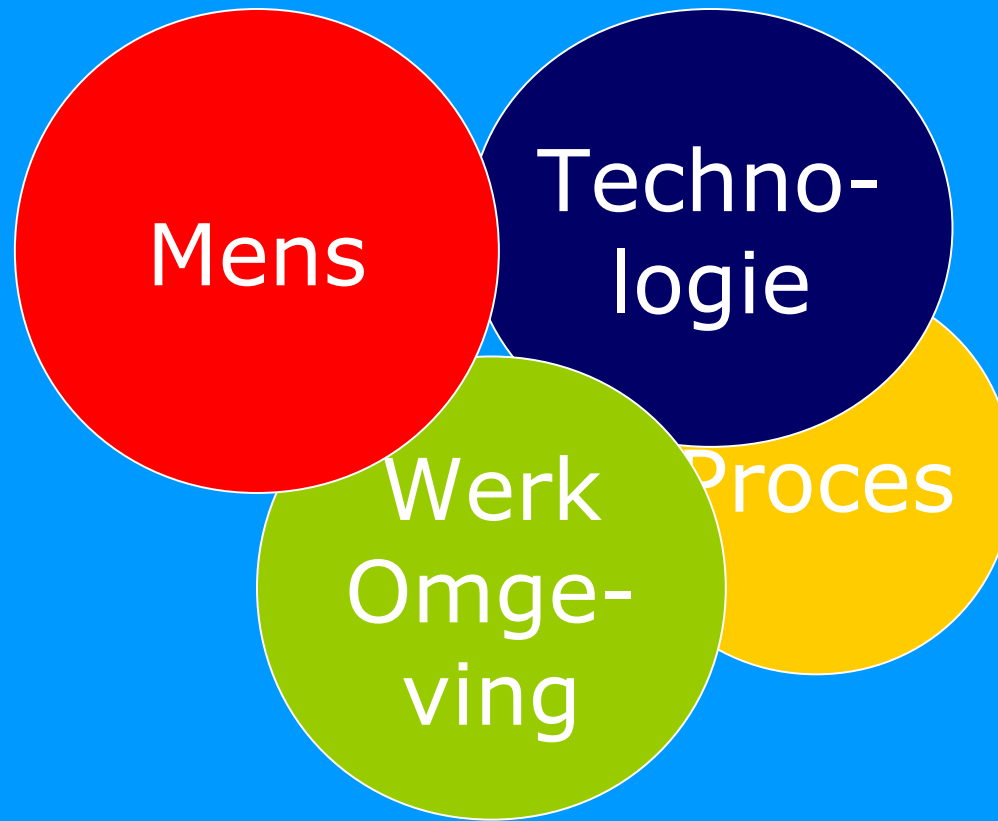
- **krapte op arbeidsmarkt, meer werk met minder mensen**
CBS cijfers: vergrijzing arbeidsmarkt komende 10 jaar -/-12% = -/- 900.000 nl's
globalisering - opkomst Azie: jaarlijks 5 mln afgestuurde studenten in China
- **binding van de aankomende generatie**
jong talent (Y generatie >1985) ziet flexibiliteit als vanzelfsprekend
aantrekkelijke werkgever blijven
- **duurzame organisatie**
mvo wordt steeds belangrijker gevonden in Nederland, gaat ook over goed
werkgeverschap (bieden van betere balans tussen werk en prive leidt niet
meteen tot positievere perceptie klanten, maar andersom wel)



Wat levert het concreet op?

- **hogere medewerkerstevredenheid** -> ook klanttevredenheid
*meer eigen verantwoordelijkheid, betere work-life balance, trotser op eigen bedrijf (ICT barometer van een 7,2 naar 7,7)
ervaringscijfers: +10% tot +30%*
- **produktievere medewerkers**
*betere samenwerking, meer afstemming, minder fouten, beter resultaat
onderzoek EIM: +5% tot +15%, prognose oplopend tot 40%*
- **aanboren ongebruikt arbeidspotentieel**
mensen met zorgtaken, arbeidsgehandicapten
- **structurele kostenbesparingen**
*ander kantoorconcept, minder m2, minder hvg kosten, minder verhuiskosten
Microsoft: van 17m2 -> 10m2 HP: van 8.000,- -> 3.000,- per werkplek
minder ziekteverzuim: Microsoft < 1%; RABO 4,2%->2,5%;Interpolis -/-20%*
- **beter voor milieu**
*HP: -/- 30% km's en -/- 29% CO2 KPN 2008: -/- 19.000.000 km agv
gebruik teleconferencing RABO: prognose -/- 8.000.000 km*

Wat wordt er door geraakt?

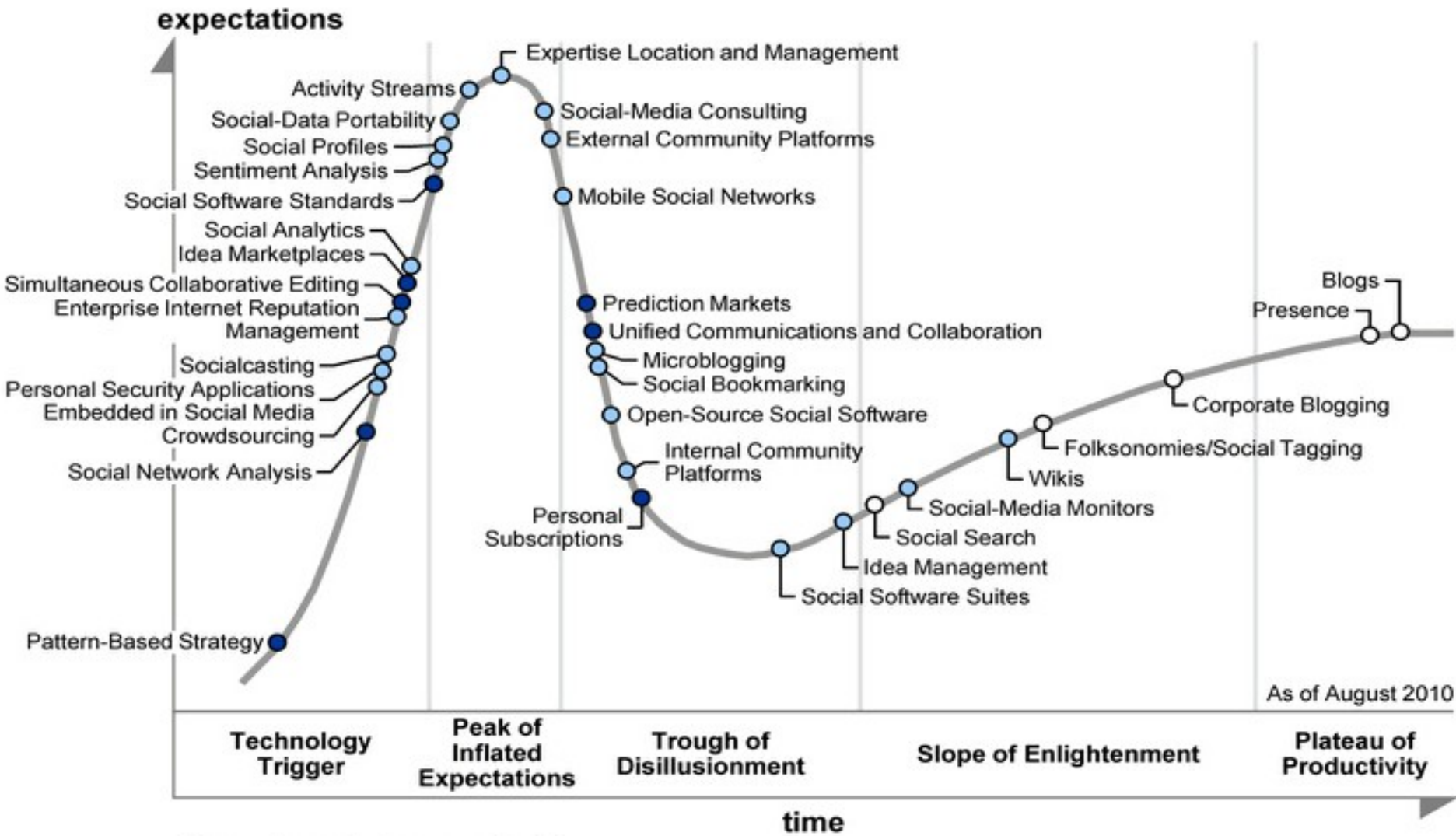


Voorzieningen HNW

- Op activiteit gerichte omgeving:
 - concentratie, samenwerken, vergaderen, flexplekken, etc.
- Ondersteunende ICT:
 - contact en kennis via allerlei sociale media,
 - videoconferencing,
 - altijd bij je documenten en applicaties kunnen,
 - je eigen apparaten gebruiken
 - Gebruik maken van openbare saas



Gartner hype cycle Sociale software 2010



As of August 2010

Years to mainstream adoption:

- less than 2 years
- 2 to 5 years
- 5 to 10 years
- ▲ more than 10 years
- ⊗ obsolete before plateau

Social Media Landscape



Wie?

- De ICT leveranciers, bieden allen een 'totaal pakket' en claimen het al jaren te doen.
- Boeken schrijvende 'goeroe's': Bas van der Hatert, Dik Bijl
- Bloggers
- LinkedIn 138 hits op 'het nieuwe werken' groepen
- Lid van aantal groepen, discussies gaan vaak over definities, van elkaar leren, vragen stellen over HNW.
- Ambtenaren 2.0 gedreven om ambtenaren anders te laten werken.
- ZZP-ers



Waarom wil het UWV meedoen?

- Klantperceptie verandert
mondigere klanten vragen om een andere klantbenadering
- Aantrekkelijke werkgever blijven
van vergrijzing naar talenten aantrekken/ontwikkelen/behouden
- Noodzaak voor structurele besparingen
kaasschaafmethode helpt niet meer
- Veel huisvestingscontracten lopen eind 2014 af
een natuurlijk moment om m2 af te stoten?

Het Nieuwe Werken is een win – win – win scenario



Visie HNW bij UWV

- UWV ziet de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, de klanten in fora, wil efficiënter werken,
- Efficiënte en effectieve bedrijfsvoering
- Leeftijdopbouw en uitstroom van kennis
- Gekwalificeerde medewerkers aantrekken in krimpende arbeidsmarkt
 - Aantrekkelijkere werkgever voor verschillende generaties
 - Voorbeeldfunctie
- De medewerker als meest kritische productiefactor
 - Centraal zodat hij de klant optimaal kan bedienen



Vragen uit de visie UWV

Passen deze oplossingen, die bij het nieuwe werken horen:

- openbare toepassingen,
- own devices,
- social media, etc.
- de visie,

bij het beleid en toepassingen van het UWV?

Welke aanpassingen wil, moet, UWV maken om het nieuwe werken optimaal te ondersteunen en in welke tijdslijnen kan dat?



Pilots

- E-Netwerkplein Hoger Opgeleiden
- ZW-bo Leiden: Re-set
- ZW-bo Eindhoven: Plexat

- Inkoop: Good Buy

- Fez/DWH

- HRM



Wat betekent het voor de medewerkers?

- Geen vaste werkplek
- Eigen tijdsindeling
- Eigen plaatsindeling
- Output gestuurd
- Vertrouwen
- Verantwoordelijkheid



En de klanten dan?

- Medewerker tevreden = klant tevreden (?)
- Multi channel communicatie met de klant
- Veel meer digitale communicatie
- Webcare





Wat blogs over HNW

- <http://www.hnwblogconclusion.nl/?p=326>
- <http://ambtenaar.voordetoeekomst.nl/uncategorized/hnw-het-einde-van-de-raamambtenaar-in-zicht/1525/>
- <http://www.managementsite.nl/14360/organisatiecultuur/hoe-stuur-hnw.html>
- <http://ambtenaar20.ning.com/profiles/blogs/informatisering-en-web20hnw>
- <http://www.slimbezig.nl/cs/blogs/artikelen/archive/2010/06/25/de-opbrengst-van-hnw-anders-belicht.aspx>
- <http://blog.viadesk.nl/artikel/paul-frank-de-burger-wordt-mondiger-overheid-moet-luisteren/>

