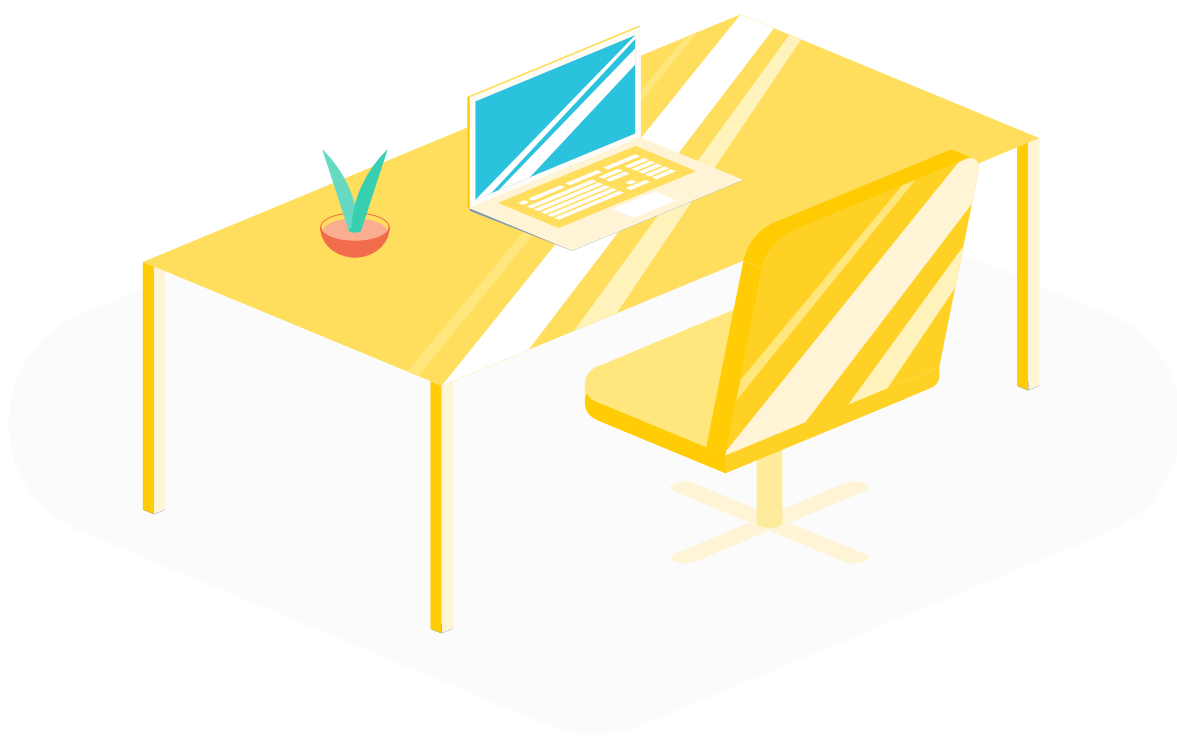


> De weg naar een toekomstbestendige werkplek

/ OGD's visie op de werkplek van de 21e eeuw





> Inhoudsopgave

> Ons werk is enorm veranderd maar de omgeving niet	6
/ Waarom ons werk nooit meer hetzelfde wordt	6
/ Waarom het tijd is om de traditionele werkplek om te gooien	8
/ Wat nodig is voor een moderne werkplek anno 2021 en in de toekomst	8
/ Weg met de vaste structuren	9
/ 9-tot-5 verandert op termijn	10
/ Aandacht voor de medewerker	10
/ Hybride werken is de toekomst	11
> Wat er nodig is voor de toekomstige werkplek	12
/ Zet medewerkers centraal en laat techniek hen optimaal ondersteunen	12
/ Integreer adoptie en learning culture in je organisatie	14
/ Flexibel en toekomstbestendig door een learning culture	15
/ Een toekomstbestendige werkplek	15
> De volgende stap: Hoe OGD jouw organisatie verder helpt	16
/ Zet jouw mensen centraal	16
/ Laat een fundament bouwen voor (technische) innovatie	16
/ Wij doen niet aan tickets, hulp is het belangrijkste	17
/ Wij helpen jou verder met onze kennis en ervaring opdoen.	17
/ Wij zijn jouw specialist in het nieuwe werken	17

> Inleiding

Onze manier van werken is door de jaren heen veranderd. Denk maar aan de Industriële Revolutie waarbij vele arbeiders van de velden naar de fabrieken gingen. Rond 1990 veroorzaakte de komst van de computer een nieuwe revolutie: de digitale revolutie. De computer zorgde voor een gigantische boost in productiviteit en een snellere besluitvorming dankzij het e-mailverkeer. Vervolgens dreef de COVID-19 pandemie in 2020 mensen uit hun kantoren om thuis te werken.

De vraag is nu: **is deze verandering structureel of gaan we straks weer vooral op kantoor werken?**

Tech-giganten als Facebook en Google zijn al jaren bezig om hun medewerkers remote te laten werken. Ondertussen gaan de meeste bedrijven wereldwijd in deze ontwikkeling mee, door de gevolgen van de coronacrisis. Het thuiswerkexperiment heeft ons geleerd dat we veel op afstand kunnen doen. **Flexibel werken lijkt een blijvertje.**

Het hybride werken brengt wel een hoop vragen met zich mee:

- Wat kunnen we op afstand doen en wat kan juist beter face-to-face?
- Hoe zorgen we dat iedereen goed zijn werkzaamheden kan uitvoeren op de juiste plek?
- Hoe passen we bedrijfsprocessen aan?
- Hoe laten we het hybride model werken?

In deze whitepaper delen wij wat we hebben geleerd over het hybride werken in de afgelopen jaren. Maar eerst onderzoeken we de veranderende wereld om ons heen. Welke trends en ontwikkelingen vormen onze bedrijfsvoering? Vervolgens bekijken we hoe dat onze werkplek beïnvloedt. Ten slotte delen wij onze visie op hoe het toekomstige werken eruitziet.

Veel leesplezier!

“Om goed hybride te werken heb je thuis en op kantoor dezelfde werkplek nodig. Maar nog belangrijker dan de technische tools is de mentaliteit van werkgevers en werknemers. Vrijheid en flexibiliteit staan daarbij voorop.”

> Rik van Berendonk | Technisch directeur van OGD

> **Ons werk is enorm veranderd maar de omgeving niet**

Heb je er weleens bij stilgestaan dat het werk van je medewerkers de afgelopen jaren drastisch veranderd is? We kunnen nu met iedereen via de mail communiceren, waar we maar zijn. We hebben meetings met mensen aan de andere kant van de wereld. En we hebben toegang tot bestanden, zonder dat we op kantoor zijn.

Maar ondanks dat banen significant veranderd zijn, zitten je mensen nog vast in routines van de voorgaande generaties. Het is nog steeds redelijk normaal om te werken op een kantoorlocatie en daar een vast aantal uur per dag aanwezig te zijn. Óók nog na de coronacrisis. We doen het gewoon, zonder dat we ons per se afvragen of dit wel motiverend werkt en of het effectief is. Maar onderstaande veranderingen hebben gevolgen voor ons werk:

- De digitale communicatietechnologieën en de nieuwe werkgeneratie (Millennials en Gen Z) zorgen ervoor dat we anders gaan werken. [De democratisering van de ict](#) – de manier waarop mensen privé met apps omgaan – maakt dat medewerkers **andere verwachtingen** hebben over werk.
- De groei van de gig-economie én de steeds verdergaande automatisering veranderen **wie** het werk uitvoert.
- We moeten nu zelfs al nadenken over **welke soort** werk we uitvoeren. De steeds hogere eisen van klanten en medewerkers dwingen bedrijven hun businessmodellen aan te passen. Organisaties moeten hier zo snel mogelijk op inspelen.

Het is nu tijd om de nieuwe wereld onder ogen te zien. We kunnen flexibel werken niet meer wegdenken in onze toekomst.

In dit gedeelte nemen we je eerst kort mee in waarom ons werk niet meer hetzelfde wordt. Daarna kijken we naar de toekomstige werkplek en wat OGD's oplossing hiervoor is.

/ Waarom ons werk nooit meer hetzelfde wordt

De komst van **nieuwe technologieën en automatisering** zijn van enorme invloed op onze werkzaamheden. Deze technologieën hebben ons leven eenvoudiger gemaakt, maar ze vragen ook meer van ons menselijke vermogen (zie afbeelding 1):

- **Het is nu belangrijk om uit te blinken in eigenschappen die een computer niet heeft:** denk aan compassie, intuïtie, creativiteit, probleemoplossend vermogen, analytisch vermogen, aanpassingsvermogen en algemene kennis.

“One machine can do the work of fifty ordinary men, no machine can do the work of one extraordinary man.”

> Elbert Hubart

- **We moeten onze menselijke skills combineren met technologische skills**, en onze ict-kennis continu op peil houden.
- **We moeten een leven lang in ontwikkeling blijven, want de snelle technologische ontwikkeling betekent ook dat functies steeds veranderen.** Beroepen kunnen in de toekomst een compleet andere invulling krijgen. Zo moeten we nieuwe ideeën genereren, kosten beheren, agile werken en de productiviteit verbeteren.

Uit onderzoek blijkt dat [65%](#) van de kinderen die nu naar de basisschool gaan, in de toekomst een baan vinden die nu nog helemaal niet bestaat.

Daarbij komt dat er **enorme veranderingen zijn ontstaan in de werkstructuren**:

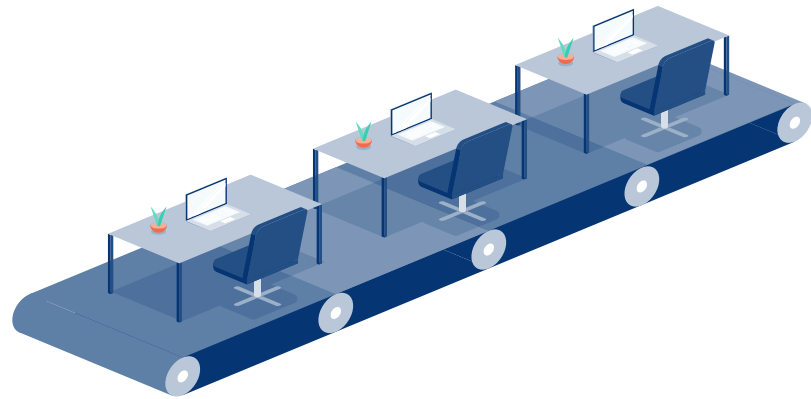
- **Door corona zijn de traditionele werkstructuren verschoven.** Het is normaler geworden om zelf in te plannen waar en wanneer we werken. Ook zijn werk en privé meer met elkaar verwekt geraakt.
- **Het personeelsbestand wordt diverser.** De nieuwe generaties zijn meer vrijheid gewend dan de oudere generaties. Millenials kennen geen leven zonder internet. Ze hebben daardoor andere verwachtingen van werken. Ze vinden hun werk-privébalans bijvoorbeeld veel belangrijker dan de generaties daarvoor.

2015 <	/ Rang	> 2020
Complex problem solving	1.	Complex problem solving
Coordinating with others	2.	Critical Thinking
People management	3.	Creativity
Critical Thinking	4.	People management
Negotiation	5.	Coordinating with others
Quality control	6.	Emotional intelligence
Service orientation	7.	Judgement and decision making
Judgement and decision making	8.	Service orientation
Active listening	9.	Negotiation
Creativity	10.	Cognitive Flexibility

Afbeelding 1: De top 10 van meest essentiële menselijke vaardigheden op de werkvloer.

Bron: Future of jobs report, World Economic Forum

/ Waarom het tijd is om de traditionele werkplek om te gooien



We moeten ook kritisch kijken naar de huidige werkplek van onze medewerkers.

Dit komt ten eerste door nieuwe technologieën, die het mogelijk maken om onze werkzaamheden op verschillende plekken uit te voeren. Daarnaast vragen de veranderingen in het werk en de werkbeleving om een ander soort werkplek dan open offices of vaste werkplekken die we gewend waren. Waarom moeten onze medewerkers hun levens proberen te passen in een werkplek waar we van negen tot vijf aanwezig moeten zijn? Waarom moeten mensen op kantoor zijn als ze hun werk prima thuis kunnen uitvoeren? Waarom moeten medewerkers op verschillende plaatsen tegelijk aanwezig zijn, zoals op kantoor en op het schoolplein om hun kinderen uit school te halen?

De huidige werkplek is nog steeds grotendeels gebaseerd op de werkstructuren van het Industriële Tijdperk. Maar tijden zijn enorm veranderd.

De waarden vrijheid, gelijkheid en flexibiliteit staan voor veel mensen nu bovenaan. Ze willen zelf invulling geven aan hun manier van werken. Daarnaast gaan we richting [een groot tekort aan toptalent](#). Als werkgever moet je juist aantrekkelijk blijven voor deze mensen door een hedendaags werkmodel te faciliteren.

Het is de hoogste tijd om te kijken naar een andere invulling van werk. We moeten ervoor zorgen dat onze werkstructuren weer inhoudelijk bij het werk en de behoeftes van onze medewerkers passen.

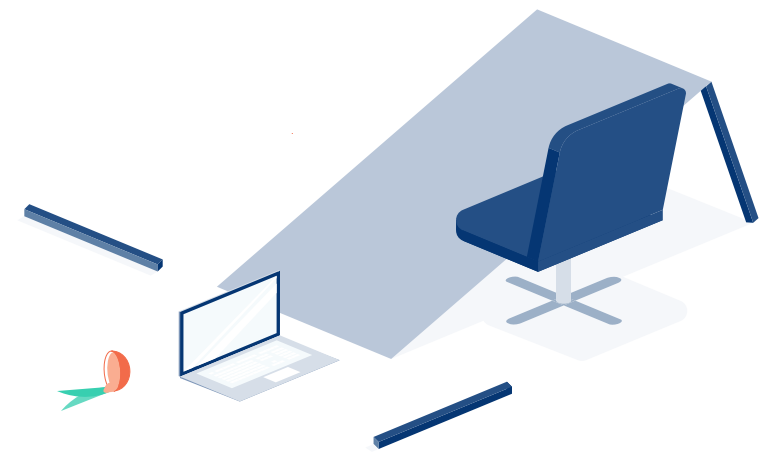
/ Wat nodig is voor een moderne werkplek anno 2021 en in de toekomst

Oké, het is duidelijk. Het kantoor is niet meer van nu. **De 9-tot-5-structuren, vaste werkplekken en open offices zijn hopeloos ouderwets. Ze passen niet meer bij de behoeftes van de medewerker.**

Maar wat past dan wel? Bij OGD onderzoeken we al jaren op welke manier mensen het liefste werken. Hoe faciliteren organisaties dat? Wat past bij elke medewerker en wat is toekomstbestendig? In dit hoofdstuk lees je onze belangrijkste bevindingen.

/ Weg met de vaste structuren

Het traditionele kantoor is aan vervanging toe



Een medewerker moet de mogelijkheid hebben om te werken waar hij zijn werk het beste kan uitvoeren. Of dat nu op kantoor is, thuis of waar dan ook. Het oude kantoorleven oppakken is geen optie meer:

- **Je medewerkers willen niet meer alleen op kantoor werken.** Ze willen meer vrijheid, en de mogelijkheid om te kiezen wanneer ze naar kantoor gaan.
- **Die vrijheid – niet de verplichting om op kantoor te werken – heeft bewezen productief te zijn.** Uit verschillende onderzoeken blijkt dat medewerkers productiever werken als ze de mogelijkheid hebben om thuis te werken.

[Een onderzoek](#) onder 1.000 Amerikaanse werknemers toont aan dat 39% zou overwegen om te stoppen als hun werkgever werken op afstand niet zou toestaan. Het generatieverschil is duidelijk: onder millennials en Gen Z was dit cijfer 49%, volgens de peiling van Morning Consult.

Zorg dat je medewerkers op hun gemak zijn tijdens het uitvoeren van zijn werkzaamheden. Daarin is vrijheid het sleutelwoord:

- **Stel het kantoor open voor je medewerkers wanneer zij daar behoefte aan hebben.** Medewerkers kijken anders tegen het kantoor aan sinds de coronacrisis. Voor de één is het een plek om te socializen en mensen te ontmoeten, omdat dat vanuit huis net wat minder gaat. Voor de ander is het een plek om de drukte van thuis te ontvluchten. De functie van het kantoor verandert. Het moet een plek zijn waar mensen zich thuis voelen en waar zij naartoe komen wanneer zij dat willen.

- **Geef mensen tegelijkertijd de mogelijkheid om ook thuis hun taken uit te voeren.** Als zij willen focussen moeten ze dat thuis kunnen doen. Willen ze hun thuiswerkdag bijvoorbeeld combineren met de zorg voor kinderen? Dan moeten medewerkers daar ook de vrijheid in krijgen.

/ 9-tot-5 verandert op termijn

De vrijheid in het werk zien we ook terug in de werktijden. Door het thuiswerken waarbij we gebruikmaken van allerlei tools die ons leven flexibeler maken, verandert het traditionele 9-tot-5-model. "Maar niet gelijk", volgens Katherine Fleming, van McKinsey. "Mensen zijn sociale wezens en zoeken elkaar ook op. We kunnen dus altijd bepaalde structuren blijven verwachten." In ieder geval moeten we in de toekomst niet uitsluiten dat de werktijden meer flexibel worden.

"Het is helemaal niet gek om maar vier uur naar kantoor te komen. Het gaat om de output. Het zou zonde zijn als we hier niet van leren en weer met z'n allen de weg opgaan om in de file te staan."

> **Tim van der Hulst** | hoofd HR bij OGD

/ Aandacht voor de medewerker

Het is dus zeker dat we niet meer terug kunnen naar de oude manier van werken. De medewerker heeft vrijheid nodig om te bloeien. En dat kan als je medewerkers zelf kunnen bepalen welke werkomgeving zij nodig hebben voor hun werkzaamheden.

De introductie van Activity Based Working



De eerste stap om de medewerker goed te laten presteren op werk, is het aannemen van de filosofie van het Activity Based Working (ABW). ABW betekent rekening houden met de verschillende activiteiten die je medewerkers uitvoeren en de

verscheidene werkomgevingen die zij daarvoor nodig hebben. Deze filosofie gaat ervan uit dat er geen one-size-fits-all-benadering bestaat in het faciliteren van de juiste werkomgeving. De werkzaamheden van werknemers zijn leidend in het kiezen van een geschikte plaats en tijd om te werken.

- Computerwerk kun je zowel thuis als op kantoor uitvoeren. Thuiswerken leent zich er uitstekend voor als je wilt focussen en in stilte wilt werken.
- Werk met veel menselijke interactie zoals onboarding, brainstormen, coaching en onderhandeling kun je weer beter samen op één plek doen.

/ Hybride werken is de toekomst

Hybride werken is dé manier om Activity Based Working te faciliteren. Medewerkers kunnen dan gedeeltelijk thuis en gedeeltelijk op kantoor hun werk uitvoeren. Dit is een ideale situatie voor de medewerker en voor de organisatie.

- **Aandacht voor de werkcultuur is belangrijk.** De nieuwe werkcultuur moet gebaseerd zijn op **wederzijds vertrouwen en nieuwe gezamenlijke gewoonten**. Zo creëer je de beste werkruimte voor je medewerkers.
- **Leiders moeten een agile manier van leidinggeven gebruiken voor hun teams op afstand.** Ook is het belangrijk dat de wijze van leidinggeven autonomie, empathie en transparantie bevordert. Dit is nodig om niet alleen resultaatgericht te werken, maar vooral mensgericht.
- **Vaste werkplekken zijn verleden tijd**, want je moet de kantoorruimte anders inrichten. In plaats daarvan komen hybride vergaderruimtes en flexwerkplekken.

- Ongeveer de helft van de werknemers (49%) vindt het beleid voor werken op afstand belangrijk bij het zoeken naar een nieuwe baan.
- Uit een recent onderzoek van The Economist bleek dat 34% van de respondenten zei dat face-to-face onderbrekingen van collega's de grootste reden waren dat ze de focus op het werk verliezen. 36% van de respondenten gaf aan dat ze zich thuis meer kunnen focussen dan op kantoor, vergeleken met 28% die aangaf zich thuis minder te kunnen focussen.
- 83%: de overgrote meerderheid van de meer dan 9.000 werknemers die deelnamen aan een recent onderzoek van Accenture over de toekomst van werk vindt dat een hybride werkmodel in de toekomst optimaal zou zijn.

> **Alles weten over de voors en tegens van het hybride werken?** Lees dan [deze blog](#).

> Wat er nodig is voor de toekomstige werkplek

Een effectieve en toekomstbestendige werkplek moet rekening houden met Activity Based Work en het hybride werken. De belangrijkste vraag als je een toekomstbestendige werkgever wilt zijn is dan ook: hoe zorgen we dat iedereen letterlijk op z'n plek zit in onze organisatie?

Leidend moet zijn dat je jouw medewerkers centraal stelt. In dit hoofdstuk bespreken we de stappen naar een hybride organisatie.



/ Zet medewerkers centraal en laat techniek hen optimaal ondersteunen

Techniek maakt hybride werken mogelijk. Het krijgt de centrale plek in werkprocessen. Een goede techniek ligt aan de grondslag van een goede samenwerking. Het belangrijkste in je keuze voor techniek is dat **het voldoet aan de wensen van al jouw medewerkers**. Het moet een veilige, toekomstbestendige werkplek zijn die met jouw medewerkers kan meegroeien. In ieder geval moet je denken aan een [cloudwerkplek die het hybride werken mogelijk maakt](#).

“Dat mensen op afstand werken zou niet mogen betekenen dat ze op achterstand staan. De juiste techniek is daarin essentieel.”

> Tom Abbing | CIO bij OGD

De nieuwe techniek heeft grote invloed op de manier van werken van jouw medewerkers. Vroeger had je een tool voor een bepaald bedrijfsproces die je uitrolde binnen een groep mensen of een team. Denk bijvoorbeeld aan een tool voor communicatie met klanten. Nu gaat het niet meer om een tool alleen, maar om een compleet nieuwe technologische werkwijze:

- Medewerkers hebben één laptop die ze zowel thuis als op kantoor gebruiken. Deze laptop heeft zowel thuis als op kantoor dezelfde functionaliteiten en is voorzien van alle benodigde functionaliteiten om hybride te werken.
- De meetings gebeuren hybride en vergaderruimtes moeten hier dan ook goed op ingericht zijn.
- Medewerkers werken volledig in de cloud waardoor zij overal toegang hebben tot hun bestanden.

Daarom is adoptie van de technologie cruciaal voor het succes van je organisatie.

	Oude situatie	Nieuwe situatie
Invulling van de werkdag	Elke dag op kantoor. Alleen bij uitzondering thuiswerken.	Het aantal dagen thuis/op kantoor verschilt per persoon naar eigen invulling.
Kantoor	Kantoor wordt gezien als dé werkplek. Medewerkers hebben meestal een vaste werkplek.	Kantoor krijgt de functie van ontmoetingsplek. De meeste mensen zijn minimaal één dag per week op kantoor voor gezamenlijk overleg.
Vergaderingen	Face-to-face.	Zowel online, als face-to-face en hybride. Vergaderruimtes hebben schermen en goede microfoons en speakers, zodat mensen hybride kunnen vergaderen.
Werkplek	Cloudwerkplek of on-premises werkplek.	Cloudwerkplek voorzien van de benodigde faciliteiten, waarbij medewerkers overal kunnen werken.

/ Integreer adoptie en learning culture in je organisatie



De waarde van de nieuwe technologie komt pas echt tot zijn recht bij volledige adoptie door de eindgebruiker. Ook al is de nieuwe manier van werken bekend voor het grootste gedeelte van je medewerkers, het is belangrijk om aandacht aan de adoptie te blijven geven:

- **Leg vast wat de best way of work is met alle tools voor het hybride werken.** Creëer een vaste werkwijze voor al je mensen. Werkt iedereen goed met de applicaties en gebruiken we geen omslachtige werkwijzen? Stel dus echt een centrale manier van werken op.
- **Besteed aandacht aan de nieuwe ontwikkelingen van de techniek.** Blijf anticiperen op nieuwe functionaliteiten en leer je medewerkers wat ze ermee moeten.

Concreet zou een adoptietraject het volgende moeten opleveren:

- alle medewerkers weten dat er een nieuwe ict-oplossing is;
- medewerkers zijn zich ervan bewust dat er een nieuwe manier van werken nodig is;
- medewerkers weten wat de oplossing moet opleveren in hun dagelijkse werkzaamheden;
- medewerkers gaan volgens de nieuwe manier aan het werk;
- de medewerkers worden technisch wendbaarder doordat hun kennis steeds wordt aangevuld door de learning culture van de organisatie.

“Denk goed na over de vraag: wat is onze centrale manier van werken als organisatie? En neem hier ook zaken in mee die vroeger vanzelfsprekend waren maar nu niet meer. Zoals de borrel en het praatje bij het koffieautomaat. Dat zijn onbewuste dingen die veel effect hebben gehad op onze werkwijze. Dat moeten we ook meenemen in onze nieuwe, hybride werkwijze.”

> Thijs Leeuwenburgh | dienstigeenaar Consultancy bij OGD

/ Flexibel en toekomstbestendig door een learning culture

Integreer een learning culture binnen je organisatie waarbij een leven lang leren centraal staat. We zijn beland in een tijdperk waarbij we continu aan veranderingen onderhevig zijn. Jouw medewerkers moeten hier mee om kunnen gaan. [Levenslang leren en een learning culture](#) zijn dan het antwoord. Dan maak je veranderen tot onderdeel van je organisatie, waardoor jouw organisatie flexibel meebeweegt met nieuwe ontwikkelingen.

/ Een toekomstbestendige werkplek



Een plaats waar jouw medewerkers centraal staan, waar zij hun werk met plezier uitvoeren en waar jouw organisatie flexibel in mee kan bewegen: dat is nodig voor de toekomst. Een hybride werkplek die het Activity Based Werken ondersteunt en de medewerker centraal zet is dé weg naar een toekomstbestendige organisatie. Zo creëer je niet alleen een werkplek die past bij de werkzaamheden, maar ook een cultuur van connectie, inspiratie, vertrouwen en autonomie. Met als gevolg een productieve manier van werken voor je medewerkers. En aantrekkingskracht voor toekomstige medewerkers, met een moderne, aantrekkelijke werkplek die aan hun hedendaagse verwachtingen voldoet.

> De volgende stap: Hoe OGD jouw organisatie verder helpt

Een hedendaagse werkplek is cruciaal voor het succes van jouw organisatie. Maar hoe start je als organisatie? Onze experts helpen je graag. OGD is specialist in het nieuwe werken en al dertig jaar kennispartner op het gebied van technologie en innovatie.

/ Zet jouw mensen centraal

Vernieuwing slaagt als jouw mensen het omarmen. Daarom zetten wij de mens centraal, en niet de techniek. Vanaf het begin kijken we samen met jou naar jullie ideale manier van werken. Met ambassadeurs uit jullie eigen organisatie creëren wij draagvlak binnen de hele organisatie. Zo haalt iedereen straks het maximale uit ict.

/ Laat een fundament bouwen voor (technische) innovatie

Hoe jouw organisatie er ook uitziet, wij hebben de passende oplossing voor jou. Door ons brede portfolio en onze branchekennis geven wij jou advies over de technische oplossing die het best past bij jouw wensen. En we denken daarin niet alleen aan vandaag maar ook aan morgen. Zo ben je verzekerd van een veilige, toekomstbestendige werkplek die met jouw organisatie meegroeit.



/ Wij doen niet aan tickets, hulp is het belangrijkste

Onze missie is om mensen en organisaties te laten groeien en blij te maken door het maximale uit ict te halen. Daarom staan we altijd voor je klaar. Niet alleen als het mis gaat. Wij helpen jou continu de juiste kennis te hebben om jouw werk het beste te kunnen doen. Wij zetten de Experience Level Agreement (XLA) centraal, want het gaat om de ervaring van eindgebruiker en niet alleen de cijfers.

/ Wij helpen jou verder met onze kennis en ervaring

Onze kennis en ervaring delen wij als kennispartner graag met jou. Wij adviseren hoe je kunt omgaan met de veranderingen in de ict en de impact hiervan op jouw branche. Zo is jouw ict-landschap altijd up-to-date. Wij leveren de kennis om te innoveren en jouw organisatie profiteert van onze ervaring die wij bij al onze klanten opdoen.

/ Wij zijn jouw specialist in het nieuwe werken

Het werken van morgen is niet meer dat van vandaag. Activity Based Working is de nieuwe standaard, en het nieuwe hart van jouw organisatie is het samenzijn. Wij nemen jou mee op de reis hiernaartoe. Van kantoor naar hybride vergaderen en van bijpraten bij de koffie naar een sociale online community.

Over OGD

> **Meer weten?** Praat verder [met onze experts!](#)

