

Het Nieuwe Werken

4 CIO's over de drivers en drempels



BusinessBytes
Minidossier



telenet



Rode Kruis-Vlaanderen

Luc Botten is financieel-administratief directeur en CIO van het Rode Kruis-Vlaanderen, vooral bekend van zijn bloedinzamelacties, eerstehulpopleidingen en hulpacties tijdens evenementen of rampen, maar het runt ook asielcentra, organiseert jeugdkampen en voert humanitaire acties in het buitenland uit. Het IT-departement speelt in op de heel uiteenlopende IT-behoefte van die verschillende diensten met een sterk innovatief beleid gericht op het uitbouwen van de efficiëntie. Het Rode Kruis-Vlaanderen telt 1400 medewerkers en 14 000 vrijwilligers.

Concentra

Valère Knaepen is CIO bij Concentra Media, al 133 jaar uitgever van Het Belang van Limburg. Andere belangrijke titels zijn Gazet Van Antwerpen en Metro. Het bedrijf, waar 1000 mensen werken, exploiteert de lokale zenders TV Oost en TVL en de nationale digitale zender Acht en radio Nostalgie.



Roularta

Willem Vandenameele is CIO bij Roularta, de uitgever van onder meer Knack, De Streekkrant, L'Express en het reismagazine Grande. Het bedrijf telt 2700 werknemers. De hoofdzetel is gevestigd in Roeselare, maar het bedrijf heeft ook kantoren in onder meer Brussel en Parijs. Op de IT-afdeling werken een 65-tal mensen, waarvan ongeveer de helft in softwareontwikkeling.

De Persgroep

Luc Verbist is CIO bij De Persgroep dat in ons land onder meer de kranten Het Laatste Nieuws, De Morgen en De Tijd uitgeeft. Het bedrijf groeide de laatste jaren sterk door een actief overnamebeleid te voeren, ook in Nederland. Bij overnames wordt 'verstandig gecentraliseerd', dus alleen als het schaalvoordeel oplevert. De Persgroep telt ongeveer 160 IT-medewerkers, waarvan 90 zich met ontwikkeling bezighouden. CIO Luc Verbist: "Wij zijn vanuit IT volledig bij de business betrokken en zien onze rol als het optimaliseren van de bedrijfsprocessen. Het is de business die bepaalt waar we aan werken."



Nieuwe Werken is 'in'

Alsmear meer organisaties introduceren nieuwe manieren van werken. De factoren die daartoe aanzetten zijn divers. Soms zijn werknemers vragende partij: ze willen meer flexibiliteit, om leven en werk beter op elkaar af te stemmen. Soms neemt de werkgever het initiatief, omdat nieuwe vormen van werken tot meer productiviteit en een sterkere marktpositie leiden. Idealiter wordt het Nieuwe Werken – een verzamelnaam voor allerlei vormen van plaats- en tijdsafhankelijk werken – door zowel werknemers als werkgevers gedragen.

Kennistijdperk

Vanzelfsprekend is de introductie van nieuwe vormen van werken geen eenvoudig proces. Ons huidige systeem heeft zich ontwikkeld in het industriële tijdperk en is nog niet helemaal aangepast aan het nieuwe kennistijdperk.

Werknemers en werkgevers stellen zich dan ook nog veel vragen bij de sociale, juridische en technische aspecten van het Nieuwe Werken. Dit minidossier heeft niet de ambitie om op al die aspecten in te gaan. Wel laten we enkele Vlaamse CIO's aan het woord over het Nieuwe Werken: Luc Botten van Rode Kruis-Vlaanderen, Valère Knaepen van Concentra, Willem Vandenameele van Roularta en Luc Verbist van De Persgroep.

Faciliteren

De rol van CIO's en hun teams in het Nieuwe Werken is ondersteunend en faciliterend. Zij zorgen voor de infrastructuur en de applicaties die plaats- en tijdsafhankelijk werken mogelijk maken. Hoewel we de volgende jaren nog veel nieuwe ontwikkelingen in ICT mogen verwachten, is alles nu al beschikbaar om op een nieuwe manier te werken, zeggen de CIO's. "Het grootste knelpunt is niet de technologie, maar de cultuur en mentaliteit", zeggen ze.

De Vlaamse CIO's zijn het erover eens dat flexibel werken niet voor elke werknemer de oplossing is. Door de aard van hun werk moeten sommigen nu eenmaal op een bepaald moment op hun vaste werkplek zijn. In de mediasector zijn het vooral >>



“

Voor IT is het Nieuwe Werken geen uitdaging. Onze journalisten konden het twintig jaar geleden ook al.

Willem Vandenameele, CIO Roularta

”





Bring Your Own Device is onderdeel van een onomkeerbare maatschappelijke evolutie waarbij de grens tussen privé en werk vervaagt.

Valère Knaepen, CIO Concentra



>> Journalisten, commerciële en IT-medewerkers die plaats- en tijdonafhankelijk werken. "Toch zien we dat het ook bij de rest van de organisatie meer ingang vindt", zegt Luc Verbist van De Persgroep.

Technologie

De technologie zien de CIO's niet als een drempel, integendeel. "Onze journalisten werkten twintig jaar geleden ook al flexibel. Het hoort gewoon bij de job. En voor IT is het geen uitdaging",

zegt Willem Vandenameele. Beveiliging hoeft geen onoverkomelijk probleem te zijn. Wel blijft het bedrijfsnetwerk ontoegankelijk voor privé-computers. Enkel met computers van het werk, via token-authenticatie, mogen werknemers op het bedrijfsnetwerk. De vraag om 'always on' te zijn met tablets of smartphone leeft nog niet echt. Bij het Rode Kruis blijft het gebruik beperkt tot het management. Luc Verbist van De Persgroep denkt dat de vraag om meer te doen met >>

Uitgeverijen: een sector in beweging

Uitgeverijen bevinden zich in volle transformatie. "We moeten enerzijds de inkomsten uit onze printactiviteiten overeind houden en tegelijk nieuwe inkomsten zien te putten uit de nieuwe mobiele platformen", zegt CIO Luc Verbist van De Persgroep. "Dat belast onze business enorm, want een goed model om inkomsten uit digitale nieuwscontent te halen, is er nog niet." Hij denkt dat de volgende jaren in de sector een tabletisering zal plaatsvinden, omdat tablets in vergelijking met gewone computers het publiek een heel nieuwe ervaring bieden.

Willem Vandenameele, CIO bij Roularta, ziet in de media de komende jaren veel gebeuren rond personalisatie. "De uitdaging op dat vlak is tweeledig. Enerzijds content afstemmen op gebruikers, aan de hand van een analyse van profielen, anderzijds de gepersonaliseerde content bij de klanten krijgen." "De druk op het netwerk zal toenemen", zegt CIO Valère Knaepen van Concentra. "Het netwerk is de backbone van onze werking geworden. Zonder netwerk valt het hele bedrijf stil, zowel aan de input- als aan de outputzijde."



>> de mobile devices er waarschijnlijk wel zal komen. "We anticiperen daarop en gaan als het zover is op die toestellen met sterke authenticatie en remote swipe werken." Voor Valère Knaepen van Concentra is BYOD onderdeel van een onomkeerbare maatschappelijke evolutie, een evolutie waarbij de grens tussen privé en werk vervaagt, ook al is de technologie nu nog niet helemaal rijp en moet de markt zich nog wat uitkristalliseren. Ook Willem Vandenameele ziet de grens tussen privé en werk vervagen: "Al worden die toestellen door het bedrijf aangeboden, ze zullen altijd voor privé zaken gebruikt worden. Ze volledig door het bedrijf laten controleren gaat dus niet lukken."

Kantoorruimte

Opvallend vaak wordt het Nieuwe Werken gekoppeld aan efficiënter omspringen met kantoorruimte. Roularta heeft de activiteiten van De Streekkrant in een beperkt aantal vestigingen gecentraliseerd. "Daar is de verwachting nu dat de mensen minder op kantoor komen", zegt Willem Vandenameele. Voor Luc Verbist is het Nieuwe Werken een oplossing voor bedrijven die sterk groeien en daardoor met ruimteproblemen kampen. Het Rode Kruis-Vlaanderen gaat binnenkort een nieuw kantoor bouwen. Luc Botten: "Dit kantoor is gebouwd na een grondige analyse van de oppervlakte-

behoefte. Er werd ook rekening gehouden met een optimale benutting van de m²". "Een nieuw gebouw is een opportuniteit om de IT-infrastructuur grondig te herbekijken", zegt Valère Knaepen. "We hebben toen bijvoorbeeld een systeem van follow-me-printing geïntroduceerd. Vroeger hadden we meer dan tweehonderd printers, nu nog maar vijftig en niemand heeft nog een persoonlijke printer."

Mobiliteit

Het fileprobleem zien de vier CIO's als een belangrijke driver om nieuwe manieren van werken in te voeren. Valère Knaepen: "Er zijn mensen die graag vroeg beginnen, om de files voor te zijn, anderen willen eerst de kinderen naar school doen of werken tijdens de spitsuren thuis. Dat soort flexibiliteit is vandaag mogelijk en moet je toelaten, want het is een winwinsituatie voor werknemer en werkgever." "Zelfs als je het niet wil, zullen de files je verplichten om het Nieuwe Werken in te voeren", zegt Luc Botten van Rode Kruis-Vlaanderen. Bij De Persgroep gaan al veel mensen om de files te vermijden in groep elders werken, niet in het hoofdkantoor in Asse, maar bijvoorbeeld in de kantoren nabij Gent of Antwerpen. Volgens Luc Verbist zijn het vooral werknemers van de generatie Y die tegen de files opkijken. "Als we die willen aantrekken, moeten we flexibele uren kunnen aanbieden." >>



“

Zelfs als je het niet wil, zullen de files je verplichten om het Nieuwe Werken in te voeren.

Luc Botten, financieel-administratief directeur
en CIO Rode Kruis-Vlaanderen

”





Als we medewerkers van Generatie Y willen aantrekken, moeten we flexibele uren kunnen aanbieden.

Luc Verbist, CIO De Persgroep



>> Arbeidsmarkt

"In de war for talent kan je moeilijk anders dan openstaan voor het Nieuwe Werken", zegt Valère Knaepen van Concentra. "Jonge, talentvolle mensen passen voor werk in een strak schema van nine to five." De zoektocht naar talent zet bedrijven ook aan tot nieuwe manieren van werken over de grenzen heen. Door de schaarste aan gekwalificeerde IT-medewerkers doet De Persgroep nu aan nearshoring. Luc Verbist is best tevreden over het co-sourcingmodel dat ze hebben opgezet om softwareontwikkelingen sneller en goedkoper te doen verlopen. "We houden dagelijks virtuele scrum-meetings met onze medewerkers in Oost-Europa. Er was veel weerstand tegen, maar het werkt onverwacht goed."

Cultuur

De 4 CIO's zijn het erover eens dat vooral cultuur en mentaliteit een struikelblok kunnen vormen. Luc Botten stelt dat de vrijheid en onafhankelijkheid die het Nieuwe Werken met zich meebrengt, niet voor iedereen zijn. Voor werknemers met een duidelijke resultaatverbintenis stellen zich geen problemen, maar bij andere werknemers bestaat de kans op misbruik. Ook Luc Verbist stelt dat controle en vertrouwen niet altijd evident zijn. Veel hangt van de betrokken individuen af. "Je kan geen nieuwe manieren van werken introduceren als het individu er niet klaar voor is",

beaamt Luc Botten. "In ons nieuwe kantoor zal niet iedereen meer een eigen bureau krijgen, en dat idee verkocht krijgen, was helemaal niet evident." Bij Concentra hebben de medewerkers de flexibele werkplekken in elk geval goed geaccepteerd. "Er is wel een heel begeleidingsproces aan voorafgegaan", legt Valère Knaepen uit. "We hebben veel gecommuniceerd, werkgroepen opgezet en werkbezoeken tijdens de bouw georganiseerd om betrokkenheid te creëren."

Ondanks de bedenkingen vinden nieuwe manieren van werken op verschillende manieren in de vier organisaties ingang. Bij De Persgroep wordt veel remote gewerkt. Luc Verbist: "We hebben hier al eens een piek van 1 200 VPN-gebruikers op een dag gehad." Ook bij het Rode Kruis-Vlaanderen vinden nieuwe vormen van werken ingang. Luc Botten: "Waar videoconferencing een paar jaar geleden nog nauwelijks gebruikt werd, is het nu een dagelijks werkinstrument van het management." Bij Roularta is het adverteren volledig gedigitaliseerd en is door de komst van de nieuwssites op het internet het typische ritme van de week- en maandbladen doorbroken. En bij Concentra kunnen lezers 24 uur op 24 foto's van pasgeboren baby's voor publicatie in Het Belang van Limburg uploaden. Het bedrijf ondersteunt het Nieuwe Werken onder meer met flex desks, flexibele werkuren en BYOD. ■



Voor wie meer wil weten

- ▶ [New World of Work](#), Belgische coalitie voor het Nieuwe Werken
- ▶ [The Future of Work](#), website van SDWorx
- ▶ [Video van Microsoft](#), met praktijkvoorbeelden
- ▶ [Congres en masterclass het Nieuwe Werken](#), najaar 2012
- ▶ [Seminar Het Nieuwe Werken](#), van Business meets IT, op 21/6/2012
- ▶ [Het Nieuwe Werken](#): enkele praktijkvoorbeelden (artikel van IT Professional)
- ▶ [Flexibility](#): grote, Britse website over het Nieuwe Werken
- ▶ [Ambtenaar 2.0](#), gratis e-book van Davied van Berlo (Nederland)
- ▶ [IT-tools](#) voor het Nieuwe Werken (artikel van Business Bytes)
- ▶ [7 tips van een enterprise architect](#) (artikel van Business Bytes)

BusinessBytes

Dit dossier is onderdeel van de
driemaandelijkse nieuwsbrief Business Bytes.





Telenet nodigt je uit om **ambassadeur** te worden van **New World of Work**

New World of Work (NWOW) is een coalitie van organisaties uit de privé- en publieke sector die het Nieuwe Werken wil promoten door het delen van ervaringen, het opheffen van de drempels en het activeren van geëngageerde werkgevers en werknemers. Als ambassadeur deelt u uw ervaringen en leert u van anderen.

De stichtende leden zijn Microsoft, Telenet, SD Worx, USG People, Out Of Office, FOD Sociale Zekerheid, Flanders Synergy en Euro Green IT Innovation Center.

Meer op www.slim-werken.be

