

DIGITAL OFFICE MET VISIE

Rond de discussies over flexwerken, het papierloze kantoor en draadloze oplossingen hangt vaak een hyperige sfeer. Te veel initiatieven sneuvelen wanneer blijkt dat er niets wezenlijks verandert aan de dagelijkse manier van werken. De medewerkers van de Rotterdamse Kamer van Koophandel zijn na een jaar experimenteren overtuigd van het tegendeel. Draadloos werken heeft meer voordelen dan ze in eerste instantie hadden gedacht.

Zonder met clichés en superlatieven te willen smijten, willen we niet onder stoelen of banken steken dat het een wereld van verschil is wanneer je de Rotterdamse Kamer van Koophandel vergelijkt met soortgelijke kantoren. Wie ooit in het oude kantoor aan de Coolsingel is geweest, zal opkijken bij het zien van de nieuwe inrichting van het kantoor aan de Blaak. Het fraaie oude pand waarin voorheen de Amsterdamsche Incassobank gevestigd was, zal van binnen voor menige Rotterdammer onherkenbaar zijn geworden. De moderne wijze van inrichting harmonieert echter op sublieme wijze met de karakteristieke oude kunstwerken in het gebouw. Bijvoorbeeld de ronde zesde verdieping en de vele fraaie vloerversieringen.

Wie binnen komt, waant zich op een overdekt plein met zitjes en her en der verspreid een aantal informeel ogende werkplekken. Doordat apparatuur, papier en snoeren veelal ontbreken of aan het zicht zijn onttrokken, zal menige bezoeker de bureaus in eerste instantie aanzien voor een plek waar bezoekers kunnen recreëren. Het grootste verschil tussen dit kantoor en anderen kantoren is namelijk dat optimaal gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheden om draadloos

In de prijzen

De workflow- en documentmanagementtoepassing bij de Kamer van Koophandel Rotterdam is gekozen tot de VIP Applicatie van het Jaar 2002. Van alle lezers van het vakblad VIP én de bezoekers van de website VIPonline koos uiteindelijk 14,9 procent voor deze Kamer van Koophandel. Volgens de lezers was vooral de inzet van de modernste informatietechnologie in een met een draadloos netwerk uitgerust kantoor de reden om de toepassing bij de Kamer van Koophandel te verkiezen tot winnaar. De redactie van het vakblad heeft zelf twee eervolle vermeldingen toegekend aan de toepassing van Regiopolitie Noord-Holland Noord met leverancier Business Review en voor KLM Ground Services Outstations met leverancier KN.

en zonder een karrenvracht aan papier te kunnen werken. Niet dat daarmee sprake is van een papierloos kantoor. De aanduiding digital office is hier meer op zijn plaats. "Nagenoeg alle documenten waar onze medewerkers mee werken zijn digitaal. Bij ons is papier 'waardeloos' geworden, al blijft het tegelijkertijd onmisbaar", aldus Tom van den Akker, directeur interne bedrijfsvoering van de Rotterdamse Kamer van Koophandel. "Om te kunnen werken zoals we nu doen, was het digitaliseren van onze Handelsregisters en alle overige documenten natuurlijk

van wezenlijk belang. Toch was dit niet, zoals velen denken, het moeilijkste onderdeel om te realiseren. Met het digitaliseren van onze documentatiestroom zijn we immers in 1999 al begonnen." Inmiddels ontkomt bijna geen enkele papierstroom aan de scanner.

TECHNIEK

Om het concept 'Werken waar je wilt' te doen slagen, was het allereerst van groot belang om meerdere automatiseringsafdelingen

binnen de organisatie te laten samensmelten. "Om het mogelijk te maken ook de vestigingen in Gouda en Dordrecht hier draadloos bij te betrekken, moesten alle applicaties waarmee we werken geschikt worden gemaakt voor Citrix. Dat betekende soms dat er speciaal voor ons drivers op maat geschreven werden", vertelt Robert de Winter, hoofd Automatisering bij de Rotterdamse Kamer van Koophandel. Om vervolgens de gehele implementatie verder gestalte te geven, was het partnership met Cisco en IBM van groot belang. Het realiseren van een dergelijk concept was zowel voor Cisco als IBM dé gelegenheid om een belangrijk referentieproject neer te zetten. "We zijn hiervoor in dit geval zelfs een prestatie-verplichting aangegaan", zegt Guido Bartels, Director Wireless e-Business EMEA bij IBM. "Voor ons betekende dit dat we nauw betrokken waren bij het realiseren van de consolidatie van de gehele netwerk omgeving en het inrichten van een centrale serverfarm rond de i-Series (voorheen AS/400) en het pc-netwerk." Het meest gecompliceerd bleek uiteindelijk het afstellen van de roaming tussen de diverse werkplekken en de accesspoints, zodat het wegvallen van verbindingen in principe niet mogelijk is. Uiteraard werd daarbij ook veel aandacht besteed aan de beveiliging van het netwerk. "Het draadloze netwerk is daardoor niet kwetsbaarder dan een bedraad netwerk zou zijn."

Door het hele gebouw kan inmiddels worden volstaan met het gebruik van terminalachtige pc's en laptops. Van den Akker: "We zijn begonnen met 125 desktop pc's en momenteel zijn dat er nog slechts 100. Al snel na de verhuizing hebben we gemerkt dat ook de medewerkers die nog wat sceptisch aankijken tegen het gebruik van een laptop, hun desktop pc snel om wilden ruilen." Gebruikers die hiervoor kiezen, worden volgens de Arbo-normen voorzien van alle benodigde ergonomische hulpmiddelen om zo comfortabel mogelijk te kunnen werken.

BESTE BUUR

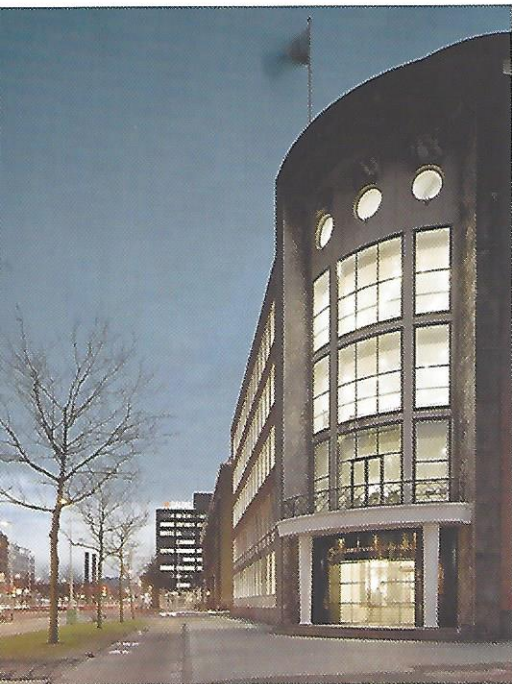
'Werken waar je wilt' betekent in de praktijk dat niet langer de aanwezigheid van medewerkers telt maar het uiteindelijke resultaat. Wie 's morgens liever eerst thuis werkt om de files te vermijden, is daar vrij in. Althans



"Sinds onze medewerkers draadloos kunnen werken, merken we ook dat dit heeft geleid tot een verbetering van de contacten die zij onderling met elkaar hebben" Fotografie: Atelier Kim Zwarts (Maastricht)

met 50 medewerkers is op dit moment een pilot gaande waarbij zij in staat worden gesteld deels thuis te werken. "We willen het bewust geen telewerken noemen, maar wel een mogelijkheid om medewerkers in staat te stellen optimaal te kunnen werken op de plek die zij daarvoor prefereren", gaat De Winter verder. Wie als medewerker 's morgens bij de Kamer van Koophandel binnenkomt, haalt allereerst zijn persoonlijke spullen uit een locker om vervolgens zelf een werkplek voor die dag uit te kiezen. Dat kan een open werkplek zijn maar bijvoorbeeld ook een zogenaamde cockpit, waar het mogelijk is om geconcentreerd te werken, zonder gestoord te worden door wie of wat dan ook. Ook zijn er loungewerkplekken en ruimtes waar vooral geen laptop of ander materiaal mee naar toe gaat. Afhankelijk van humeur of werkzaamheden kan iedereen die hier werkt dus zelf bepalen waar hij die dag

gaat zitten en bij welke collega's hij aan wil schuiven. Van enige vorm van hiërarchie is dan ook nauwelijks sprake meer. Zo troffen we tijdens ons bezoek de directeur aan in de ruimte waar niet gesproken en getelefoneerd wordt, terwijl zijn secretaresse elders in het gebouw aan het werk was. Dit betekent overigens niet dat klanten of collega's die proberen een van de medewerkers te bellen, worden afgescheept met de doodoener dat de betreffende persoon niet op zijn of haar plek zit. Iedereen die bereikbaar moet én wil zijn, is namelijk bereikbaar via een DECT-toestel, dus ook wanneer hij in het aanwezige café, de teamroom of de bibliotheek zit. Dat het om praktische redenen handig is dat bepaalde medewerkers dicht bij elkaar zitten, wordt met 'zachte hand' gestuurd door de plaats van de betreffende lockers waar deze medewerkers 's morgens hun spullen halen. Verder zijn alle medewerkers die di-



“Wanneer je als bedrijf geen duidelijke visie hebt én niet de juiste partners om een dergelijk project te realiseren, kan het al snel leiden tot een grote teleurstelling” Fotografie: Atelier Kim Zwarts (Maastricht)

rect contact hebben met klanten voornamelijk op de benedenverdieping werkzaam. Het klantgebied op de grond is dus puur frontoffice, terwijl de werkgebieden op de tweede en derde verdieping zuiver backoffice zijn. Wie als klant binnenwandelt, wordt door een hostess naar de juiste plek geleid of in ieder geval naar de wachtbank. In deze ruimte bevindt zich eveneens drie balies van de Ondernemingswinkel, een samenwerking tussen Belastingdienst, Gemeente Rotterdam en de Kamer en een ruimte waar bezoekers gebruik kunnen maken van de pc's die toegang bieden tot het internet.

TEVREDENHEID

Een jaar na dato wordt er tevreden teruggekeken op de realisatie van dit project. Van den Akker: “Zowel onze klanten als onze medewerkers ervaren de veranderingen zeer positief. Gaandeweg bleek deze manier van werken steeds meer voordelen op te leveren.” De Winter is echter wel van mening dat je voor de realisatie van een dergelijke infrastructuur als bedrijf zeker niet moet on-

derschatten wat er zoal bij komt kijken. “Om iedereen de mogelijkheid te bieden overal te kunnen werken, zijn meer inspanningen nodig dan vaak verondersteld wordt. Wanneer je als bedrijf geen duidelijke visie hebt én de juiste partners om een dergelijk project te realiseren, kan het al snel leiden tot een grote teleurstelling.” Bij de Rotterdamse Kamer van Koophandel is men er van overtuigd dat de realisatie van dit digitale kantoor niet alleen leidt tot een verbeterde efficiency en een hogere productiviteit. “Sinds onze medewerkers draadloos kunnen werken, merken we ook dat dit heeft geleid tot een verbetering van de contacten die zij onderling met elkaar hebben”, zegt De Winter. Anderzijds kan worden geconcludeerd dat ook thuiswerken tot een verhoogde arbeidsproductiviteit leidt. Dat is mede te danken aan het feit dat medewerkers hierdoor makkelijker een balans weten te vinden tussen privé en werk. Ook draagt het in hoge mate bij aan de zelfontplooiing van medewerkers. Dit komt niet alleen henzelf ten goede maar ook de wijze waarop invulling wordt gegeven aan een bepaalde functie.

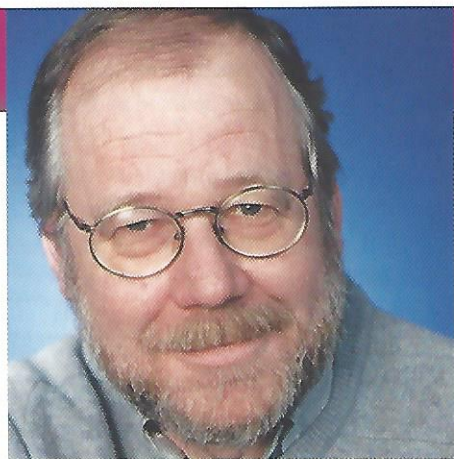
RINDERTS COLUMN

Black is beautiful?

De note-book pc's hebben een trend in gang gezet, die ook steeds meer nagevolgd krijgt bij desk-top pc's. Ze zijn namelijk zwart, want dat is chic. Moeten we daar blij mee zijn?

Toen de eerste beeldschermen op de markt verschenen, werden deze voornamelijk als technische apparaten beschouwd, van specialisten voor specialisten. Ze hadden dus geen “design” en een afwerking die bestaande technische (meet)apparatuur traditioneel had. Dat betekende toen meestal zwarte, donkergrijze en blauwe hamerslag- of spatlak. De toetsen waren in het algemeen grijs of beige van kleur, zoals gebruikelijk bij schrijfmachines, maar ook oranje, blauwe en zwarte toetsenborden kwamen voor. Misschien wel een kleurenpracht, maar ook kakelbont voor de ogen van de gebruikers. Dit bevorderde het zichtcomfort en het bedieningsgemak uiteraard niet en al snel werd dan ook gekozen voor de “klassieke”, weliswaar saaie maar

ergonomisch verantwoorde grijsbeige-achtige kleurstelling, zoals die nu al tientallen jaren in gebruik is. Zwarte toetsenborden en beeldschermomkastingen geven grote contrasten met de rest van de kantoorruimte en dit is vermoeiend voor de ogen. Witte letters op zwarte toetsen zijn moeilijker leesbaar dan zwarte letters op lichte toetsen. Bovendien is de reflectiehinder van zwarte toetsen groter. Door reflectie van de (plafond)verlichting worden de letters op de holle bovenkant van de toetsen overspoeld, zeker bij glimmende toetsen. Maar ook gematteerde toetsen gaan op den duur glimmen door slijtage en huidsmeer. Sommige fabrikanten maken het nog erger door chroomaccenten te gebruiken, hier wordt je helemaal gek van de glimlichtjes. TNO heeft er onderzoek naar verricht en vastgesteld dat het weliswaar niet direct schadelijk is voor de ogen, maar dat het visuele comfort er wel negatief door beïnvloed wordt. Dit is extra jammer omdat de beeldweergave van de moderne beeldschermen



Rindert Vellinga is al meer dan dertig jaar actief als ergonomoos en sinds 1998 als consultant ergonomie in dienst bij ArboNed. In die functie adviseert hij grote bedrijven op het gebied van kantoorinrichting en meubilair en is hij lid van een aantal normcommissies op dit vakgebied.

nu juist zo goed is! Zo blijf je klachten houden... Nogmaals, ik heb absoluut niets tegen design, maar laat het wel binnen verantwoorde grenzen blijven. Er zijn voldoende voorbeelden die bewijzen dat ergonomie echt niet saai of lelijk hoeft te zijn.

Rindert Vellinga