

Het Nieuwe Werken bij Microsoft, een impressie

Frans Rip

Wageningen University

frans.rip@wur.nl

VIAS organiseerde op 15 oktober 2009 een bedrijfsbezoek. De bestemming was het Microsoft-kantoor op Schiphol, waar gastheer Maarten van Wel vertelde hoe men daar tegenwoordig te werk gaat en de VIAS-leden rondleidde door het gebouw.

Microsoft Nederland verhuisde in 2008 naar een nieuw kantoor bij Schiphol. Tegelijk met de verhuizing werd een andere opzet van het werk ingevoerd: Het Nieuwe Werken (HNW). De indeling van het gebouw was daar al voor ontworpen. Het is geen kantoor met lange rechte gangen en kamertjes aan weerszijden, maar een geheel van in elkaar overlopende grotere en kleinere ruimtes met veel glas en licht. Speciale aandacht is besteed aan de akoestiek en bij de keuze van de kleurstellingen was een psycholoog betrokken. Microsoft wilde zo bevorderen dat de medewerkers zich goed voelen, omdat het bedrijf ervan uitgaat dat ze dan beter werk leveren.

Natuurlijk gaat het bij het HNW-concept niet in de eerste plaats om de aankleding van de kantooromgeving, maar om een andere manier van werken. Drie belangrijke aspecten daarvan zijn flexibiliteit, bereikbaarheid en discipline.

Flexibiliteit

Van de Microsoft-werknemers wordt flexibiliteit gevraagd. Dat betekent dat ze in het kantoor van hun werkgever geen vaste eigen werkplek hebben en ook geen vaste werktijden. Ze kunnen zo bijvoorbeeld de ochtend- en avondspits vermijden en zo reistijd besparen. Hun enige eigen plek in het bedrijf is een kluisje waar ze met schoolkrijt hun naam op kunnen zetten. Met hun laptop, webcam en headset kunnen ze overal in het gebouw een werk- of vergaderplek naar hun zin zoeken. Dat kan een prettig zitje zijn met uitzicht op landende vliegtuigen, maar ook een glazen stilte ruimte waarvan de gordijnen dicht kunnen als privacy nodig is.

Maar het werk hoeft niet op kantoor te gebeuren. Als er maar een netwerkverbinding is kan het ook op het strand, in cafés, op vliegvelden of thuis. Microsoft geeft een toelage op het salaris met de bedoeling dat werknemers thuis een werkplek inrichten die aan de ARBO-eisen voldoet. Zodoende kan een medewerker vanuit het eigen huis meedoen aan bijvoorbeeld een nachtelijke videoconferentie met partners in India.

Bereikbaarheid

In het kader van HNW omvat bereikbaarheid meer dan je mobiele telefoon aan hebben staan. De collega's moeten

ook van elkaar weten of ze beschikbaar zijn voor overleg, in welke tijdzone de beoogde gesprekspartner ook zit. Het gereedschap daarvoor maakt Microsoft zelf. De verschillende communicatiekanalen zoals telefoon, e-mail, chatten en videoconferencing zijn samengebracht in één softwarepakket, Communicator. Dat bevat ook een agenda waarin iedereen moet aangeven waar hij is, waar hij mee bezig is en of hij open staat voor contact. Omdat de database met de agenda's van alle medewerkers op een computer op het kantoor staat, is via internet te allen tijde zichtbaar welke collega's bereikbaar zijn. Een telefoontje dat een collega dan toch niet opneemt, wordt door het programma automatisch omgezet in een tekstbestand en opgeslagen in zijn of haar elektronische brievenbus.

De documenten waar je aan werkt, kun je makkelijk opslaan en terugvinden via de website van de zaak. Dat kost natuurlijk veel opslagruimte, en elke dag meer. Omdat Microsoft deze papierloze werkwijze belangrijk vindt, stelt de systeembeheerder op verzoek nieuwe opslagruimte beschikbaar, zonder dat daar aparte budgetten of parafen voor nodig zijn. Wel krijgen de eigenaars van weinig gebruikte bestanden de vraag of die bestanden nog langer bewaard moeten blijven.

Discipline

Werken volgens het HNW-concept vergt discipline, vanwege de vrijheden die het biedt. Van leidinggevend personeel wordt nog meer gevraagd: vertrouwen in de productiviteit van hun vaak niet aanwezige personeel. Als werknemer moet je zelf bewaken hoeveel uur per etmaal je werkt. Dat moet natuurlijk genoeg zijn, maar vooral niet te veel. In deze situatie van voortdurende verbondenheid met het netwerk, zonder gefixeerde werktijden en zonder vaste werkplek, kan een hoge werkdruk immers makkelijk tot teveel werken leiden.

Daarnaast wordt er van de werknemers verwacht dat ze in de agenda steeds hun bereikbaarheidsstatus bijhouden. Die status moet door de collega's gerespecteerd worden: iemand die aangeeft niet gestoord te willen worden moet je niet bellen. Ook dat is discipline.

Een ander aspect daarvan is, dat medewerkers zich actief moeten opstellen als het om documenten gaat. Niet wachten totdat je een nieuwe versie van een document toegestuurd krijgt, maar zelf controleren of die er al is.

En tenslotte moet je eraan denken dat een papierloos kantoor het ideaal is, dus laat documenten liever niet afdrukken. Een stimulans daarbij is natuurlijk dat je geen kast met mappen hebt om documenten in op te bergen.

Wie heeft er baat bij?

Van de werknemers vraagt HNW meer dan werken in een traditionele kantoor situatie. Ze moeten ermee om leren gaan dat ze altijd en overal kunnen werken, en opletten dat ze niet te veel uren werken. Daar staat tegenover dat medewerkers niet gebonden zijn aan vaste werktijden in dat ene kantoor, maar vrij zijn om hun eigen dagindeling te maken. En daar hoort de discipline bij om hun agenda annex bereikbaarheidsoverzicht bij te houden. Microsoft verwacht dat de jongere medewerkers de minste moeite zullen hebben om zich naar deze manier van werken te voegen.

Aan het bedrijf biedt HNW een besparing op de kosten van werkplekken voor medewerkers, en meer mogelijkheden om mee te doen in een globaliserende economie. Ook hoeft het bedrijf minder reiskosten te vergoeden dankzij videoconferencing en thuiswerken. Maar van de managers vraagt het een andere managementstijl om de mensen van hun afdeling, elk met hun eigen dagindeling en variabele werkplek, tot een productief team te maken. Dat vraagt vertrouwen, geen koetsiersmentaliteit.

HNW is anders. Of het goed is voor Microsoft onderzoekt het bedrijf nog. De rapportage daarvan komt in 2010. Maarten van Wel, die marketing manager is, vermoedt dat het positief gaat uitvallen. Maar hij onthult ook dat hij, ondanks alle flexplekken, toch regelmatig vaste groepjes medewerkers op steeds dezelfde plaats ziet. Op kantoor werken heeft kennelijk ook voordelen.

Panoramaplaatjes van het interieur:

<http://www.360cities.net/image/microsoft-office-in-amsterdam-9>

Verder lezen:

<http://www.microsoft.com/netherlands/mpcp/nl/hetnieuwe-werken.aspx>

http://www.werken20.nl/archief/KBenP_Businesskring/2009/7/2/Het_Nieuwe_Werken,_wat

<http://www.overhetnieuwewerken.nl/opinie/blog>



Hardware voor Het Nieuwe Werken: de Microsoft RoundTable.

Het apparaat bevat 4 webcams en kan daardoor een beeld van 360° geven. Dus bij een videoconferentie kan men op de andere lokatie iedereen aan tafel zien zitten. Het bevat ook meerdere microfoons, zodat het apparaat de plaats van een spreker kan bepalen. Op grond daarvan brengt de RoundTable degene die spreekt automatisch groter in beeld. Het apparaat kost ruim 2000 euro.

Voor meer details: zie http://en.wikipedia.org/wiki/Microsoft_RoundTable