

HET NIEUW

VOLGENS JEROEN PRINSEN



**“ALS JE
ERGENS EEN
GOEDE GRIP
EN CONTROLE
OVER JE
MENSEN
KUNT HEBBEN,
IS HET WEL
IN DEZE
BRANCHE”**

‘Het Nieuwe Werken’ (=HNW) wordt de laatste jaren breed gebruikt en ingezet door verschillende organisaties en bedrijven. Zo ook in de contactcenterwereld. Wikipedia waagt zich er niet aan en geeft geen omschrijving of betekenis van HNW. CCM wel. Zeker met de heer Jeroen Prinsen, directeur Dijk Connect achter ons. Hij weet alles van Het Nieuwe Werken. Als ervaringsdeskundige, expert en promotor van Het Nieuwe Werken laten we hem graag aan het woord. Zijn definitie van HNW: “Het in plaats en tijd onafhankelijk en flexibel kunnen werken. Bij een contactcenteromgeving, betekent het dat je mensen zelf de ruimte en keuze geeft om op een locatie te werken of op bepaalde dagdelen vanuit huis te werken.”

Door: Nadja van Berkel

Als directeur van Dijk Connect kent Jeroen Prinsen de hobbels en valkuilen van Het Nieuwe Werken. De kiem van Het Nieuwe Werken bij contactcenters ligt, volgens Prinsen, bij het ontstaan van het nu zo voortvarende bedrijf Annie Connect. Prinsen: “Annie Connect is het eerste bedrijf dat in Nederland Het Nieuwe Werken en het thuiswerken grootschalig in de praktijk heeft ingezet. Zij hebben bewezen dat het succesvol kan. Vanuit Annie Connect is een systeem ontwikkeld waarmee het mogelijk is de mensen goed te beoordelen en monitoren. Daarbij is er veel kennis opgebouwd en weten we nu hoe je mensen die thuiswerken het best aanstuurt, begeleidt, coacht en motiveert. Al die kennis is verwerkt en ontwikkeld en heeft geresulteerd in een complete contactcenter infrastructuur.”

Jarenlange ervaring met de honderden thuiswerkers of ‘nieuwe werkers’ van Annie Connect zitten dus verpakt in een geautomatiseerd contactcentersysteem. Die kennis en ervaring zijn sinds een paar

VE WERKEN





**“JUIST IN
HET CONTACT-
CENTER IS
HNW HEEL
EENVOUDIG
TOE TE
PASSEN”**

jaar ook voor derden toegankelijk. Hier komt Jeroen Prinsen met het bedrijf Dijk Connect, een zusterbedrijf van Annie Connect, in beeld; zij leveren en hosten onder andere de volledige infrastructuur voor bedrijven en organisaties met zelf callcenter agents in dienst. Prinsen: “We weten precies waar we op moeten letten en hoe we dat moeten doen. En we stoppen niet na de implementatie maar blijven onze klanten daarin begeleiden. Denk aan vergaande rapportages, het starten van nieuwe campagnes, maar ook adviseren we hoe een contactcenter effectiever in te richten is in combinatie met thuiswerkers.”

“Dat betekent” zegt Prinsen, “dat aan de contactcenterkant grote besparingen gerealiseerd kunnen worden omdat ze hun infrastructuur kunnen outsourcen. Daarbij is het een levend systeem en is er een doorlopende optimalisatie en bijstelling. Met onze kennis en ervaring kunnen we ieder contactcenter zo effectief mogelijk inrichten.”

Het nieuwe werken versus thuiswerkers

Waar zit het verschil? Wanneer worden thuiswerkers nieuwe werkers of vice versa? Prinsen: “In feite is HNW zeker niet alleen en uitsluitend thuiswerken. HNW staat voor de mogelijkheid die je als werkgever creëert voor je medewerkers om op eigen tijden te kunnen werken. In de praktijk zie je vaak dat medewerkers een aantal dagdelen thuis werken. Iets wat direct ook heel praktisch kan zijn omdat je dan ook je servicelevel naar klanten kunt vergroten. In de avonden en de weekenden bijvoorbeeld, dat zijn immers bij uitstek tijden waarop je prima thuis kunt werken. En dat werk is ook voor bepaalde doelgroepen heel aantrekkelijk”. Het verschil tussen thuiswerken en het nieuwe werken zit ook in het feit dat HNW-medewerkers met enige regelmaat op het contactcenter terug komen. Daarbij kun je als klantcontactcenter je medewerkers ook de keuzemogelijkheid bieden om op verschillende locaties in het land te werken. Via een online roostersysteem kan de medewerker zichzelf inplannen. Prinsen: “Ik vind het ook prettig om af en toe een keer met collega’s samen te werken. Dus zet je flexibele werkplekken in waarop mensen zich kunnen inroosteren. Uiteraard kan het ook zo zijn dat de supervisor of coach de medewerker naar kantoor roept voor een stuk individuele fysieke begeleiding. Ook dat behoort allemaal tot de mogelijkheden van Het Nieuwe Werken.”

Van oud naar nieuw werken

De bedrijfsvoering is totaal anders of je nu een volledige fysieke bezetting op locatie hebt, of dat je honderden agents thuis aan het werk hebt. Het vergt niet alleen een andere monitoring, maar ook bij de werving en selectie ga je anders te werk. Prinsen: “In je werving en selectie houd je natuurlijk al rekening met het profiel van medewerkers. Niet iedereen kan of wil HNW en dus moet je op zoek naar een bepaald soort medewerkers. De verantwoordelijkheid om zichzelf in te plannen dan wel op verschillende locaties te werken moet aanwezig zijn. Daar heb je medewerkers met bepaalde zelfstandigheid en zelfstartend vermogen voor nodig. Daar let je al op bij je werving en selectie. Het grote voordeel is dat je doelgroep veel breder wordt en je geografische reikwijdte ook veel groter is.”

HNW in een contactcenter zou in theorie helemaal virtueel kunnen plaatsvinden. Jeroen Prinsen: “Wij vinden dat ongewenst. In Amerika gebeurt dat wel. Omdat daar de geografische afstanden vele malen groter zijn. Technisch kan het hier ook en is het mogelijk, maar binnen Nederland is het toch vaak praktischer en meer gewenst om mensen face-to-face te ontmoeten, te begeleiden en te trainen. Op het moment dat dat goed gaat, dan werken ze vanuit huis. Daarbij zijn er regelmatig terugkomsessies om het contact met de collega’s en de leidinggevenden te blijven houden. Of voor herhaaltrainingen. Zoals het ook prettiger is om met de hele groep bij elkaar te zijn bij de introductie en trainingen van nieuwe projecten. Zo creëer je ook een grotere betrokkenheid van de medewerkers naar het bedrijf toe.”

SMS: Wil je nu werken? Log in!

HNW binnen de contactcenterbranche biedt nog een groot, niet te onderschatten voordeel volgens Prinsen: “Door de inzet van HNW kun je bepaalde campagnes veel effectiever draaien. Denk aan piekoprof van korte televisiespotjes, inboundspotjes, die kan je heel effectief laten draaien door gebruik te maken van de medewerkers thuis.” Hoe werkt dat? “Nou als er een plotseling aanbod is van extra calls dan roep je gewoon alle medewerkers die niet zijn ingelogd via sms op: ‘Wil je nu werken? Log in!’ En dan kunnen ze meedraaien. Dat zijn vaak korte oproepen op TV, radio of andere media waarbij je heel snel in staat bent het aantal medewerkers op te schakelen.”

De toekomst van HNW

“Juist in het contactcenter is HNW heel eenvoudig toe te passen. Veel traditionele managers in contactland zijn bang als ze geen zicht op hun mensen hebben dat ze dan niet weten wat ze uitvoeren. Maar als je ergens een goede grip en controle over je mensen kunt hebben is het in deze branche. Je kan goed meten en dus weten wat er is gebeurd en daar kan je op sturen”. Natuurlijk kan je alles met cijfers staven, aspecten die samen met de vele voordelen van HNW ook de traditionele manager gaan overtuigen meer HNW toe te passen.” Waren veel organisaties de afgelopen jaren wellicht nog wat terughoudend betreffende de invoering van HNW, vandaag de dag zullen ze sneller de overstap maken. Prinsen: “Het wordt ontzettend lastig om goede mensen te vinden en je verruimt je mogelijkheden op de arbeidsmarkt als je potentiële medewerkers de mogelijkheid geeft vanuit huis te werken. De nieuwe generatie groeit ook helemaal op met sociale media en gaat zelf al heel flexibel om met werk en privé-situatie. In dat patroon past HNW natuurlijk helemaal. Ik zie een duidelijke stijgende lijn bij de inzet van HNW in de contactcenteromgeving.”

ZEG JA TEGEN HET NIEUWE WERKEN OMDAT:

- je als organisatie of bedrijf meer mogelijkheden op de arbeidsmarkt hebt;
- je geografische reikwijdte ruimer wordt;
- je een grotere tevredenheid creëert onder je medewerkers;
- er een drastische daling van het verloop van contactcentermedewerkers is;
- medewerkers privé en werk beter kunnen combineren;
- je een hogere klanttevredenheid genereert door dat de kwaliteit stijgt als medewerkers tevreden zijn;
- je het servicelevel voor je klanten kunt verhogen in bijvoorbeeld de avonduren en de weekenden, bij uitstek tijden voor thuiswerken;
- je bij piekmomenten een groter vangnet hebt;
- je heel flexibel kunt werken en alle mogelijkheden open blijven: je medewerkers kunnen of thuis of op een (door hen zelf) gekozen locatie werken;
- de kwaliteit stijgt doordat de medewerkers zich langer aan je binden en meer betrokkenheid en kennis opbouwen;
- Je als organisatie kunt positioneren als maatschappelijk verantwoord want er zijn minder reiskosten en dus minder CO-2 uitstoot;
- je jezelf als modern en inventief kunt presenteren naar de arbeidsmarkt;
- je flexibeler en sneller je personeel kunt inzetten.

 www.dijkconnect.com

