



**Slim flexibel werken
in uw MKB-bedrijf**
Zo regelt u het goed



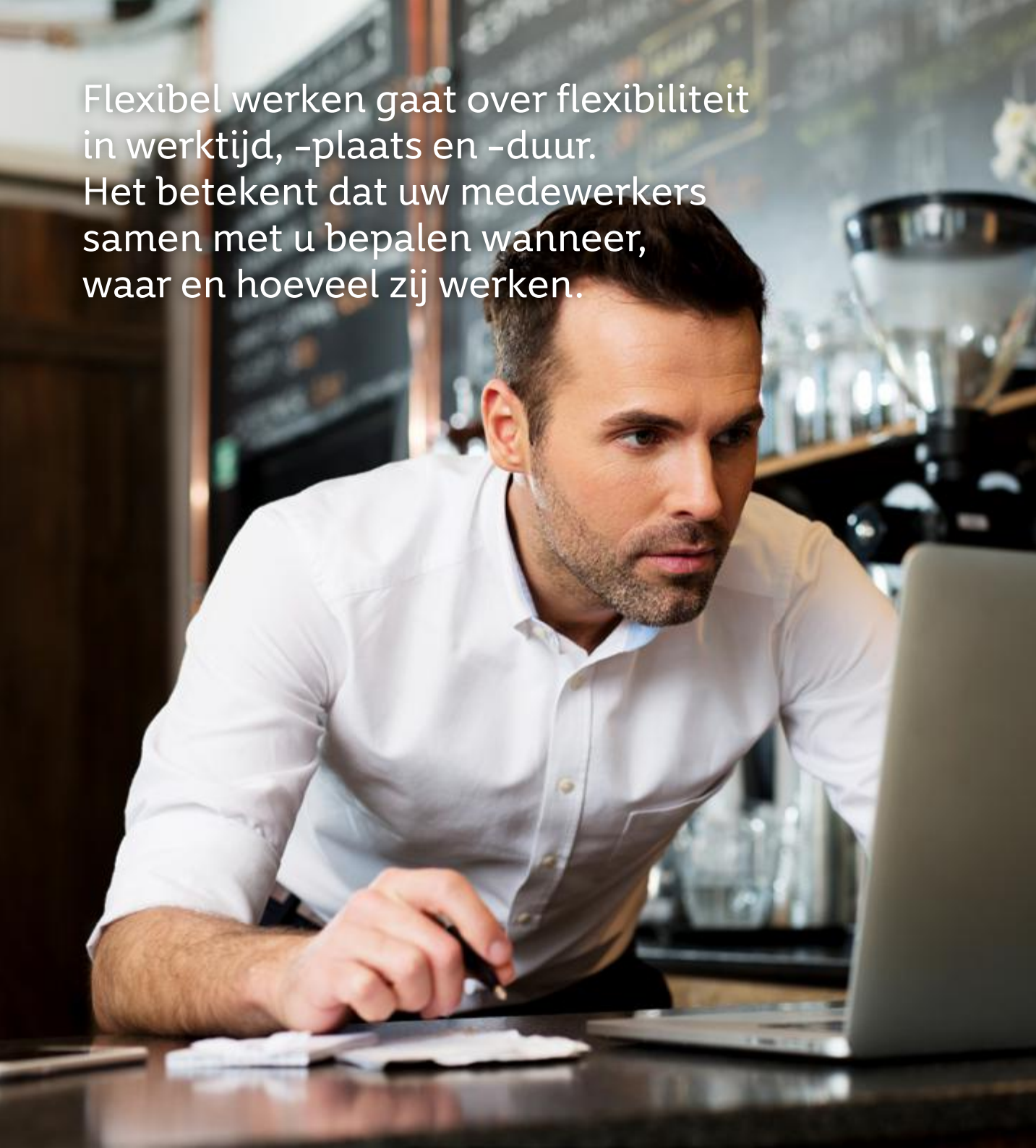
Brightpaper voor ondernemers

Flexibel werken is populair bij werknemers – omdat ze het prettig vinden zelf hun tijd slim in te mogen delen en privé en werk beter op elkaar kunnen afstemmen. En bij steeds meer werkgevers. Want behalve blije medewerkers levert het tevreden klanten op, meer efficiëntie, een hogere productiviteit en aanzienlijke kostenbesparingen op onder meer werkplekken en reistijd.

Met de huidige mobiele en cloudoplossingen is flexibel werken eenvoudig in te voeren. Ook in uw bedrijf. Twijfelt u nog? Vraagt u zich af welke oplossingen er zijn voor mkb-ondernemers? En waar u rekening mee moet houden? Lees dan deze brightpaper- een whitepaper over slim flexibel werken, speciaal voor mkb-ondernemers.

Inhoudsopgave

Wat is flexibel werken?	3
Voordelen flexibel werken?	4
Voor wie?	6
Invoeren flexibel werken	9
ICT	10
Contact	12
Gedrag	13
Afspraken	15
Valkuilen	18
Meer weten?	20

A man with short dark hair and a light beard, wearing a white button-down shirt, is leaning over a dark wooden bar counter. He is looking intently at a laptop screen. His right hand is holding a pen over some papers on the counter. The background is a blurred bar area with shelves of bottles and a coffee machine.

Flexibel werken gaat over flexibiliteit in werktijd, -plaats en -duur. Het betekent dat uw medewerkers samen met u bepalen wanneer, waar en hoeveel zij werken.

Wat is flexibel werken?

Flexibiliteit in werktijd, -plaats en -duur

Ging het een aantal jaren geleden nog over het nieuwe werken en thuiswerken – inmiddels is het nieuwe ervan af en werken steeds meer mensen op plekken buiten het bedrijf. Thuis, bij de klant, onderweg in de trein, tussen afspraken door in een restaurant of een flexwerkplek, vanaf het vakantieadres, ... kortom, overal.

En niet alleen tijdens de officiële werktijden. De een werkt prettig door in de vroege uurtjes. De ander maakt graag in alle rust een offerte af in de avond. Naast locatie en tijd is er ook flexibiliteit in hoelang uw medewerkers werken. Bijvoorbeeld 3 in plaats van 5 dagen per week, of geen 8 maar 6 uur per dag.

Voordelen flexibel werken?

Productiviteit, tevredenheid, kostenbesparing

Als u flexibel werken goed invoert, kan het veel voordelen opleveren. Volgens onderzoek zijn medewerkers die flexibel werken gemiddeld 40% productiever dan collega's die alleen vanaf het bedrijf werken. Verloren tijd kennen mobiele werkers niet omdat ze:

- minder reistijd hebben en werken terwijl anderen in de file staan;
- efficiënt telefonisch of via (video) chat overleggen in plaats van lang vergaderen op kantoor;
- via de cloud overal samen met collega's kunnen doorwerken aan documenten.

Naast efficiënter met tijd omgaan speelt tevredenheid een grote rol bij de hogere productiviteit. Mobiele werkers zijn enthousiaster over hun werk en tevredener in het algemeen. Onderzoek van het Sociaal Cultureel Planbureau laat zien dat zij minder stress hebben en ook minder kans op een burn-out. Dit komt door de betere werk-privébalans én door

het vertrouwen dat de mobiele werkers van hun werkgevers krijgen.

Kostenbesparing is voor Nederlandse werkgevers de belangrijkste reden om flexibel werken in te voeren. Wanneer een deel van uw medewerkers mobiel werkt, bespaart u niet alleen op huisvesting, werkplekken en reiskosten.



Ook uw ICT-kosten nemen af. Door slim gebruik van cloudoplossingen hebt u minder servercapaciteit nodig, gaan de systeembeheerkosten omlaag en betaalt u enkel voor het gebruik van de (cloud) software die een medewerker nodig heeft.

Andere voordelen die flexibel-werkende bedrijven noemen zijn een daling in ziekteverzuim, minder verloop onder medewerkers, aantrekkelijker bedrijfsimago en een hogere klanttevredenheid. Dit laatste heeft te maken met een betere bereikbaarheid voor klanten; flexibele werkers beantwoorden ook buiten kantoortijden klantvragen.

‘Duitsland focust met flexibel werken op medewerker-
tevredenheid, Nederland
ziet kostenbesparing als
belangrijke reden.’

Bron: Onderzoek Bakker Elkhuizen



Voor wie?

Steeds meer medewerkers

Bij flexibel werken denken we al snel aan kenniswerkers omdat hun werk makkelijk op afstand gedaan kan worden. Maar ook locatiegebonden werk kan deels thuis of onderweg gedaan worden. Een loodgieter helpt de klant natuurlijk ter plaatse, een arts opereert in het ziekenhuis, een leraar staat voor de klas.

De administratie, het uitwerken van een verslag en het nakijken van opstellen kunnen zij echter overal doen. Ook bijvoorbeeld uw telefoniste, chauffeurs, bezorgers, winkel- en administratiemedewerkers hebben werkzaamheden in het pakket die ze net zo makkelijk buiten het bedrijf kunnen doen, buiten de reguliere werktijden.

A man in a light blue shirt and brown blazer is looking at a tablet computer. He is standing next to a dark blue car. In the background, there are wind turbines and a clear blue sky.

74%

van de bedrijven met meer dan 10 medewerkers kunnen mobiel werken.

Bij 74% van de bedrijven met meer dan 10 medewerkers is mobiel werken mogelijk. Binnen het MKB kunnen medewerkers bij 26% van de bedrijven in overleg vanaf een andere locatie werken.

Wet flexibel werken

Met de Wet flexibel werken die op 1 januari is ingegaan wil de overheid bedrijven verder aanmoedigen om telewerken mogelijk te maken. Iedereen die meer dan een half jaar werkt bij een bedrijf met meer dan 10 medewerkers, heeft door deze wet het recht om te vragen om aanpassing van de werktijden, -plaats en -duur. Als werkgevers bent u verplicht het verzoek serieus te overwegen en moet u uiterlijk één maand voor de gewenste ingangsdatum uw besluit bespreken met de medewerker.

A man in a light blue button-down shirt and a headset with a microphone is smiling at the camera. He is holding a clipboard and a yellow pencil. He is standing in a large warehouse aisle with high shelves filled with boxes. In the background, other workers are visible, and the lighting is bright and industrial.

De Wet flexibel werken stimuleert werkgevers en werknemers om de mogelijkheden van tijd- en plaatsonafhankelijk werken met elkaar te bespreken.



Taxichauffeurs van Besseling Vervoert moesten voorheen dagelijks overal vandaan naar Amersfoort komen om hun papieren rittenstaten en contant betaalde omzet in te leveren. 'Dat is echter verleden tijd. In 2009 zijn we volledig overgestapt op digitaal werken – toen uniek in de Nederlandse vervoersbranche.

Sindsdien registreert een terminal in de auto alle ritten. Aan het einde van de dag logt de chauffeur in, thuis of ergens anders. Hij ziet eerst de nieuwsberichten, checkt zijn workflow, stelt eventuele vragen en keurt daarna zijn rittenstaat goed. Dit scheelt de chauffeur veel reis- en administratietijd.

De klant krijgt daardoor meer aandacht. En uiteraard scheelt het ook veel brandstof. Bovendien hebben we zo ons werkgebied kunnen uitbreiden, zonder extra vestigingen.'

Edwin Besseling, Algemeen directeur van Besseling Vervoert in Amersfoort

Invoeren flexibel werken

Meer dan ICT

Met alleen het verstrekken van een smartphone en een laptop bent u er niet. Mobiel werken vraagt ook om andere overleg- en contactvormen (het bedrijf als fysieke ontmoetingsplek) en een aanpassing in de manier van leidinggeven en samenwerken (gedrag). Het 4^{de} aspect zijn de heldere afspraken die u met elkaar maakt, zodat u optimaal en veilig met elkaar (samen)werkt.



ICT

Aanjager van mobiel werken

De ontwikkelingen in de ICT zijn de grote aanjagers van het flexibel of mobiel werken. Met de huidige telefonie- en cloudoplossingen maakt het eigenlijk niet meer uit waar en wanneer uw medewerkers werken – het kan overal, en altijd. Welke mogelijkheden zijn er? Een paar voorbeelden:

- **Overal en altijd bij uw documenten**
Met de cloudoplossingen als Office365 en OneDrive voor Bedrijven kunnen uw medewerkers, waar ze ook zijn, altijd bij hun bedrijfsdocumenten.
- **Nooit meer Kwijt** Met Office365 krijgt u automatisch Skype voor Bedrijven zodat uw medewerkers gemakkelijk onderling en met anderen kunnen communiceren via chat, audio en video. Door de beschikbaarheidsfunctie weet iedereen bovendien wie op welk moment bereikbaar is.



ICT



- **Veilig online** – De data op uw servers en op de mobiele apparatuur van uw medewerkers beschermt u tegen virussen, malware en andere cybercrime met een van de Veiligheidspakketten.
- **Nooit meer kwijt** – In het geval van brand, water of diefstal kunt u direct weer door met uw bedrijfsactiviteiten

met de back-up die u hebt gemaakt via een Back-up Online pakket.

- **Veilig onderweg** – Met een zakelijk mobiel abonnement kunnen uw medewerkers onderweg veilig op hun smartphone e-mailen en surfen via hun databundel. En ook op hun tablet en laptop met de Groep SIM.

Totaaloplossingen

Daarnaast zijn er geïntegreerde pakketten voor ondernemers zoals KPN ÉÉN. Dit is een totaaloplossing voor vast en mobiel bellen, internet en online software (inclusief Office365).

Met 1 contract, 1 vaste prijs, 1 telefoonnummer, 1 voicemail, 1 factuur en 1 aanspreekpunt.

Contact

Het kantoor krijgt een nieuwe functie

Wanneer uw medewerkers regelmatig buiten het bedrijf werken, zien ze hun collega's minder vaak in het echt. Mobiele werkers hebben veel contact met elkaar – via de e-mail, chat en (video)bellen, maar zullen elkaar minder vaak fysiek ontmoeten. Dat de werkverbanden iets losser worden is niet erg, maar het mag niet leiden tot isolatie. Als werkgever kunt u dit proactief voorkomen door de contactmomenten te sturen:

- **Formele contactmomenten** – Zorg voor een aantal vaste overleggen op kantoor, waarbij iedereen elkaar weer even ontmoet. Maak ook afspraken over de begeleiding door de managers; bijvoorbeeld dat de leidinggevende en medewerker wekelijks een goed gesprek hebben met elkaar.
- **Informele contactmomenten** – Organiseer regelmatig een vrijdagmiddelborrel of een andere activiteit (zoals een workshop) voor uw medewerkers zodat iedereen in een ongedwongen sfeer met elkaar kan bijpraten.



Contact

Gedrag

Anders leidinggeven en samenwerken

Flexibele medewerkers zijn deels productiever door het vertrouwen dat ze van hun werkgever krijgen. Ze hebben meer autonomie over wanneer, hoelang en waar ze werken. En worden afgerekend op resultaten in plaats van aanwezigheid.

Dit vraagt om een aanpassing in de manier van leidinggeven:

Resultaatgericht leidinggeven

Flexibel werken vraagt om een andere manier van leidinggeven. Omdat de flexibele werknemer niet fulltime op kantoor is, is het belangrijk dat de leidinggevende en de medewerker heldere afspraken maken over de verwachte resultaten en inspanningen. Denk hierbij aan bijvoorbeeld een briefing waarin de opdracht voor de medewerker omschreven wordt. Ook kunt u standaard documenten bieden voor de resultaatafspraken in het jaargesprek en de evaluatiemomenten. Om uw managers te helpen op resultaten te sturen kunt u een workshop resultaatgericht leidinggeven aanbieden.



Anders Samenwerken

Samenwerken heeft bij flexibele werkers een andere vorm. Ze ontmoeten elkaar weliswaar niet bij het koffieapparaat, maar des te meer via de chat, e-mail of telefonisch. Deze samenwerking komt tijdens het werken meestal spontaan tot stand, maar u kunt hierin eenvoudig sturen als werkgever:

- **Wat speelt er** – Communiceer met regelmaat via een e-mail of een nieuwsbrief aan al uw medewerkers welke projecten onderhanden zijn en wie daaraan meewerken. Dit zorgt ervoor dat iedereen op de hoogte is van het werk, en in actie kan komen als hij of zij nog niet aangehaakt is.
- **Workflow** – Maak (per project) een briefing, waarin staat wie wanneer welke bijdrage moet leveren aan een project. Zo weet iedere medewerker wat van hem of haar verwacht wordt.



Afspraken

Helder voor iedereen

Het laatste kwadrant vat de andere 3 samen in heldere afspraken. Afspraken die de mobiele werker precies vertellen waar hij of zij aan toe is. Hoe vaak moet iemand naar kantoor komen? Voor welke afspraken of overleggen? Hoe worden opdrachten verspreid? Hoe geven we onze bereikbaarheid door? Waar slaan we documenten op? Hoe verstuur ik veilig documenten als ik onderweg ben?

Ter inspiratie een aantal onderwerpen waarover u afspraken kunt maken:

- **Werkzaamheden** – Spreek af welke werkzaamheden thuis of onderweg gedaan kunnen en mogen worden. Werken aan een offerte of bedrijfsplan kan prima thuis of onderweg. Maar een eerste gesprek met een nieuwe klant bijvoorbeeld kan beter op kantoor.



Afspraken

- **Leidinggeven** – Het is belangrijk dat mobiele medewerkers goed weten wat van ze verwacht wordt. Maak daarom afspraken over hoe zij opdrachten krijgen. Per e-mail? Per e-mail én een Skypegesprek met alle betrokkenen?
- **Documentbeheer** – Mobiele werkers kunnen altijd en overal bij de bedrijfsdocumenten via de cloud. Tenminste, als iedereen keurig de documenten bewerkt en opslaat in de cloud. Als een collega de salespresentatie downloadt en lokaal bewerkt, dan werken anderen verder in de verkeerde versie. Met heldere afspraken voorkomt u dit.
- **BYOD** – Bij mobiel werken neemt het gebruik van eigen apparatuur toe. Daar is op zich niets mis mee als deze apparaten goed beveiligd zijn. Hoe faciliteert u dat? Welke eisen stelt u aan het gebruik van de eigen tablet of laptop?



- **Veilig onderweg** – Even inloggen op een openbare WiFi-netwerk om bedrijfsdocumenten te versturen? Dat wilt u als werkgever voorkomen. Bespreek met uw medewerkers het belang van online veiligheid en zorg dat ze gebruik maken van een veilige databundel op hun smartphone.
- **Contact** – Flexibel werken wordt door veel medewerkers gewaardeerd. De keerzijde is dat collega's elkaar minder zien. Maak daarom afspraken over hoe vaak iemand op kantoor werkt en organiseer regelmatig (in)formele momenten waarop iedereen met elkaar kan bijpraten.



- **Bereikbaarheid** – Als collega's veel buiten de deur werken zijn afspraken over bereikbaarheid belangrijk. Met de aanwezigheidsfunctie in Office365, het bijhouden van de agenda en afspraken over terugbellen komt u al een heel eind. Maak aanvullend ook afspraken over niet-bereikbaar zijn. Zo voorkomt u dat medewerkers elke avond of in de vakantie aan het werk zijn.
- **Zorgplicht** – U hebt als werkgever een zorgplicht voor uw medewerkers– ook als ze thuis of ergens anders werken. Een gezonde thuiswerkplek is daarom een onderwerp om te bespreken met mobiele werkers, maar ook de werktijden bijvoorbeeld. Maak daarom ook afspraken over pauzes, zie erop toe dat uw collega's niet te veel werken en kom in actie als u vermoedt dat iemand te weinig contact met collega's heeft.

Valkuilen

Zo voorkomt u ze

Dat flexibele medewerkers productiever zijn is voor u als werkgever prettig. Maar onderzoek geeft ook aan dat mobiele werkers de neiging hebben om te ver te gaan. Ze zijn altijd bereikbaar, en werken maar door – juist omdat de grenzen tussen werk en privé vervagen. Hier komt de zorgplicht van de werkgever in beeld. U moet heldere afspraken maken over de werkduur en werktijden, én hier toezicht op houden. Werkt een medewerker te veel? Grijp dan in.

Flexibel werken is alleen efficiënter, effectiever en productiever als het plezierig is voor alle betrokkenen. Als een medewerker optimaal functioneert tijdens de officiële werktijden op kantoor, en er niet aan denken moet om thuis of ergens anders te werken, dan is het kantoor de beste optie.



‘Medewerkers van de Rabobank mogen maximaal 6 uur per dag beeldschermwerk doen. Na 2 uur moet het werk afgewisseld worden met werk zonder beeldscherm of een pauze.’

Het uitgangspunt voor flexibel of mobiel werken is de omgeving waarin uw medewerker het beste tot zijn recht komt.

De eerste twee stappen richting flexibel werken binnen uw bedrijf zijn daarom:

1. Verken de mogelijkheden

Dit is een onderwerp voor een inhoudelijke discussie op een bedrijfsdag of intranet. Breng samen in kaart welke functiegroepen geschikt zijn om (gedeeltelijk) flexibel te werken, hoelang mensen nu reizen, hoeveel tijd gebruikt wordt voor vergaderingen et cetera. Bespreek wat mobiel werken zou betekenen voor de manier van werken, de samenwerking, overleggen. Welke voordelen het zou hebben voor uw bedrijf, de medewerkers en uw klanten. En wat er voor nodig is – wat betreft ICT, afspraken en (contact en andere) faciliteiten. Geeft deze discussie een positief beeld, dan kunt u een blauwdruk maken met in grote lijnen de te nemen stappen.

2. Bespreek de wensen

Ga het gesprek aan met de medewerkers met een functie die (gedeeltelijk) flexibel kan. Vraag hoe zij hierover denken.

Wat hun wensen zijn. En zorgen.

De ene medewerker zal enthousiast

reageren op de gedachte aan minder reistijd en werken onderweg. Een ander kan aangeven juist beter te werken vanaf het bedrijf. Na deze gesprekken kunt bepalen voor welke functies u het wilt invoeren en een aanpak maken.



Meer weten

Benieuwd of mobiel werken geschikt is voor uw bedrijf? U ontdekt het met de [Mobiel werken scan](#) die MKB-Nederland samen met KPN ontwikkeld heeft.

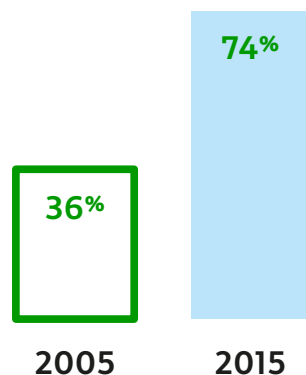
Wilt u meer informatie over mobiel werken? Kijk dan op kpn.com en op het [KPN forum](#) of schrijf u gratis in voor:

- Een workshop [‘Werk waar en hoe u wilt met Zakelijk Office 365’](#) bij een kpn XL winkel bij u in de buurt;
- Een kennissessie [‘Bereikbaarheid en Samenwerken met Skype for Business’](#) in het KPN Experience Center in Zoetermeer.



Slim flexibel werken

% bedrijven waar telewerken mogelijk is*



Meer mannen dan vrouwen zijn actief als telewerker*



12% vrouwen



18% mannen

Nederland in Europese subtop telewerken op 7de plaats*



31%

van de mkb-werknemers gebruikt de **persoonlijke** smartphone voor werkdoeleinden

19%

gebruikt een smartphone van de zaak**



22%

van de mkb-werknemers gebruikt zijn **privélaptop** voor werkgerelateerde zaken

15%

gebruikt zijn **persoonlijke** desktop weleens voor werkgerelateerde zaken**



36%

van de Nederlandse mkb-werknemers werkt weleens buiten kantooruren

26%

doet dit zelfs regelmatig**

*Bron: CBS <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/arbeid-sociale-zekerheid/publicaties/artikelen/archief/2015/telewerken-weer-in-de-lift.htm>

**Bron: Ipsos MORI <https://www.ikwilmobielwerken.nl/orienteren/mkb-personeel-omarmt-flexibele-werktijden/>

Iets meer dan driekwart van medewerkers die in dienst zijn bij Nederlandse mkb-bedrijven is buiten kantooruren bereikbaar.

Van deze werknemers vindt 37% het nooit een probleem, 46% vindt het in geval van nood niet erg. 3% stelt dat het buiten kantooruren bereikbaar zijn een negatieve invloed heeft op het privéleven.

Bron: Ipsos MORI - <https://www.ikwilmobielwerken.nl/orienteren/mkb-personeel-omarmt-flexibele-werktijden>