

Flexibele werkplekken en de 'papieren' chaos

Het Nieuwe Werken en de toenemende behoefte van organisaties aan flexibele werkplekken hebben de afgelopen tijd grote invloed gehad op documentstromen in kantooromgevingen. Dit was de aanleiding voor FMM om in samenwerking met Iron Mountain een onderzoek te houden naar de gevolgen van deze ontwikkelingen voor documentstromen.

Via een onlinevragenlijst hebben in februari 179 respondenten meegedaan aan het onderzoek, waarvan 115 alle vragen hebben beantwoord. Het overgrote deel, 34 procent, van de ondervraagden in het onderzoek geeft aan de functie van facilitair manager te bekleden. De percentages tonen aan dat facility, in vergelijking tot de andere afdelingen, de dominante groep is in dit onderzoek. Een kleine meerderheid (26 procent) van de ondervraagden is werkzaam in een organisatie met meer dan duizend medewerkers, gevolgd door bedrijven met minder dan vijfhonderd werknemers (achtien procent).

Componenten van HNW

De afgelopen jaren hebben steeds meer organisaties Het Nieuwe Werken (HNW) doorgevoerd. In 2011 ging het om 43 procent van de ondervraagden, in 2012 om 53 procent en in 2013 om 64 procent. Dit blijkt uit de Nationale Het Nieuwe Werken Barometer 2013 van de Rotterdam School of Management, Erasmus University (RSM) in samenwerking met Novay en het Center for People and Buildings onder zeventig organisaties. Organisaties scoren gemiddeld genomen steeds beter op HNW-gerelateerde factoren zoals het stimuleren van openheid, het online beschikbaar stellen van werkgerelateerde informatie en het vinden van een goede balans tussen het loslaten (vertrouwen) en controleren van werknemers die tijd- en plaatsonafhankelijk kunnen werken.

Top 5 componenten van HNW die in de Nationale Het Nieuwe Werken Barometer 2013 naar voren komen:

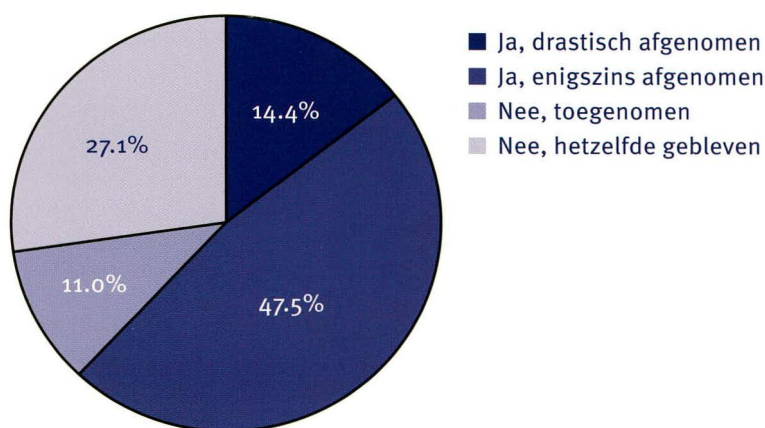
1. Thuiswerken toegestaan.
2. Digitaal documentenbeheer ('paperless office')
3. Open kantooromgeving met flexibele werkplekken.
4. Activiteitgericht werken (kantoorconcept).
5. Stimuleren van kennisdeling.

HNW en documentbeheer

Van de organisaties waar de invoering van HNW nog niet is afgerond geeft slechts negentien procent aan dat alle werkgerelateerde informatie digitaal beschikbaar is. Van de organisaties waar HNW wel is afgerond is dit maar liefst 73 procent. Kennis en informatie wordt openlijk gedeeld (tenzij schadelijk voor de organisatie) bij slechts twaalf procent van de organisaties die nog bezig zijn met invoering van HNW. Voor organisaties waar HNW al volledig is ingevoerd is dit 66 procent. Beschikbaarheid en toegankelijkheid van werkgerelateerde informatie lijkt daarmee een 'sluitpost' bij de invoering van HNW.

Terugdringen van het aantal vierkante meters is voor de meeste facility professionals een belangrijke reden om met HNW en flexibilisering van de werkplek aan de slag te gaan.

Is binnen uw organisatie de afgelopen jaren het aantal vierkante meters per werkplek afgenomen?



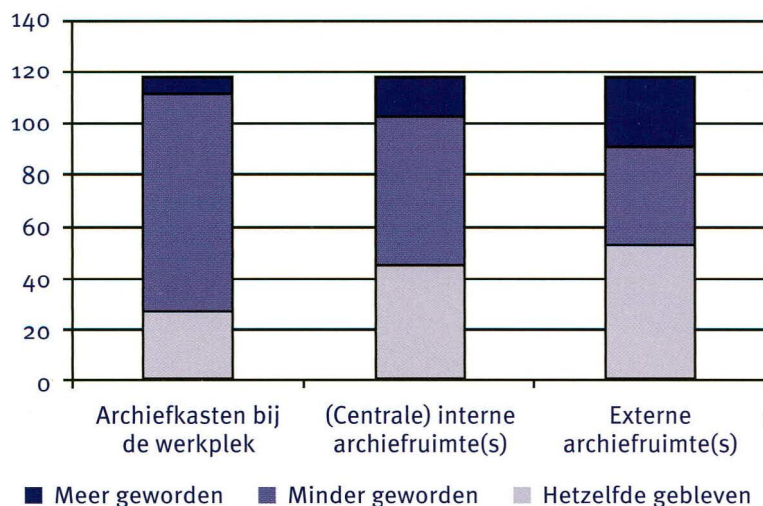
Bij 62 procent van de respondenten is het aantal vierkante meters per werkplek enigszins tot drastisch afgenomen, zo blijkt uit het onderzoek van FMM en Iron Mountain. Opvallend genoeg is dit bij 27 procent hetzelfde gebleven en in elf

procent van de gevallen – geheel tegen de trend in – zelfs toegenomen.

Hoe is dit laatste te verklaren? “Vaak wordt een nieuw huisvestingsconcept zoals HNW ingevoerd nadat een nieuwe huurovereenkomst is ingegaan en men ook een aanpassing kan doen in het gebruik van vierkante meters,” aldus Johan Willemse, facility manager bij 's Heeren Loo Zorggroep. “Bij organisaties die zijn gekrompen tijdens de economische crisis maar niet hun huurcontract daarop hebben kunnen aanpassen, ontstaat automatisch een hoger aantal vierkante meters per werkplek.”

Met de afname van het aantal vierkant meters lijkt ook de hoeveelheid papieren documenten afgenomen: 71 procent geeft aan dat dit enigszins tot drastisch is afgenomen. In 63 procent van de gevallen is ook bespaard op kosten van de papierinkoop.

Wat betekent dit voor de ruimte die beschikbaar is voor documentopslag en archief?

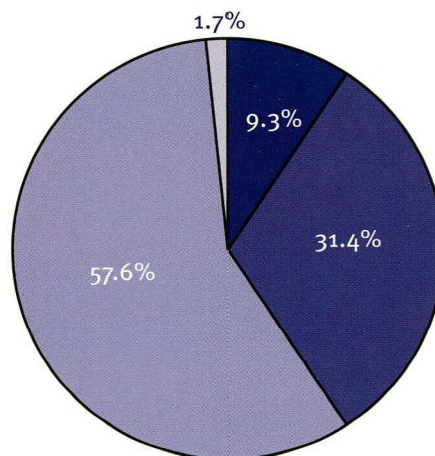


Beschikbare ruimte voor documentopslag

Archiefkasten bij de werkplek zijn duidelijk uit de gratie: 71 procent constateert een afname. Centrale interne archivering en externe archief-ruimtes stijgen in populariteit.

Ruim veertig procent huurt extern ruimte in voor archiefopslag en nog geen twee procent van de respondenten is volledig papierloos. “Meer dan de helft van de ondervraagde bedrijven beheert papieren documenten zelf,” constateert Jeroen Strik, Commercial Director bij Iron Mountain. “Eigenlijk is dit vreemd, gezien de trend van een afnemende hoeveelheid papieren documenten. Het beheer van een krimpemde activiteit en de hoge vaste kosten die ermee gemoeid zijn, vor-

Heeft u elders opslagruimte voor papieren documenten ingekocht?



- Ja, wij huren ruimte die niet specifiek bedoeld is voor archiefopslag (bijv. zeecontainer, self-storage-opslagunit, loods)
- Ja, wij huren ruimte bij een professionele partij voor archiefopslag
- Nee, wij hebben ons archief volledig binnen onze eigen locaties opgeslagen
- Nee, want wij zijn volledig papierloos

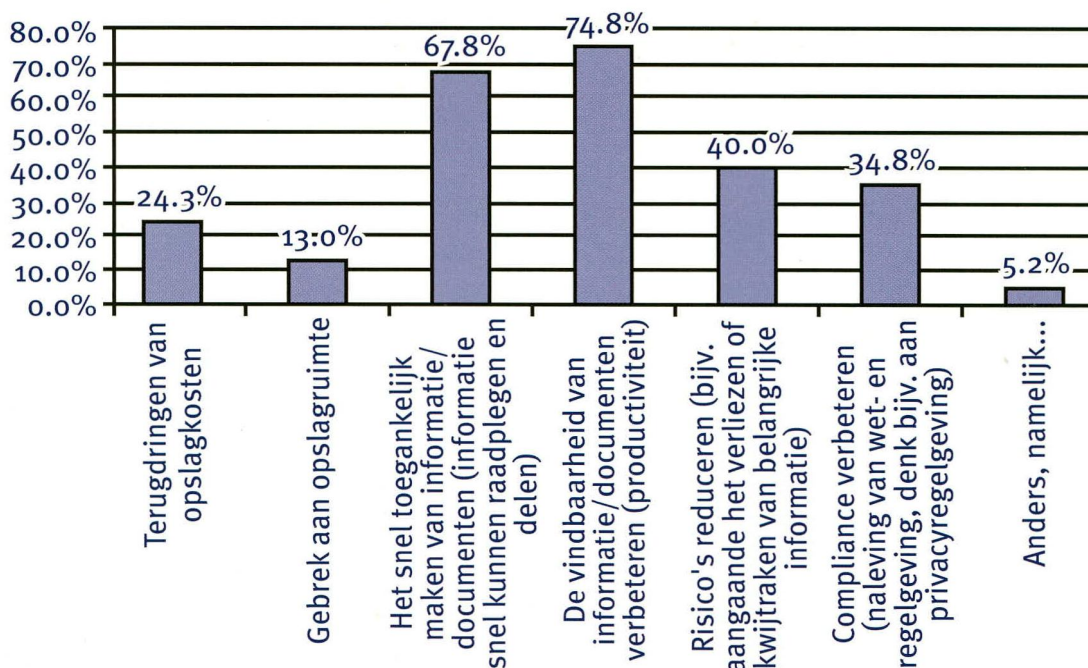
men de ideale ingrediënten voor outsourcing. Bovendien is uitbesteding een schaalbare oplossing en dat is fijn, omdat lastig te voorspellen is hoe het volume aan papieren documenten zich in de toekomst precies zal ontwikkelen.” Facility manager Willemse kan zich hier wel in vinden. “Het is logisch dat extern beheer van het statisch archief toeneemt, omdat deze opslag vaak goedkoper is dan de vierkantemeterprijs voor eigen opslag in een kantooromgeving. Uiteraard is deze afweging ook afhankelijk van de omvang van de organisatie.”

Uitdagingen voor kennisdeling en documentbeheer

Bijna driekwart van de respondenten aan het onderzoek ziet in het verbeteren van de vindbaarheid van informatie/documenten de grootste uitdaging. Daarnaast ziet 68 procent van hen het snel toegankelijk maken van informatie/documenten als uitdaging binnen de organisatie.

Strik: “De aanpassingen van de documentinfrastructuur houden geen gelijke tred met de flexibilisering van de werkomgeving. Misschien wordt er te veel naar de inrichting van de werkplek gekeken en te weinig naar de randvoorwaarden en consequenties. Dit is opmerkelijk, want de respondenten geven wel grotendeels

Welke uitdagingen ziet u binnen uw organisatie aangaande documentbeheer? (meerdere antwoorden mogelijk)



aan dat documentbeheer valt onder verantwoordelijkheid van de facilitaire afdeling.”

Hij vervolgt: “Het lijkt erop dat men bij het nastreven van HNW en flexibilisering van de werkomgeving, documentbeheer als sluitpost behandelt. En dat men te weinig aandacht heeft gehad voor documentbeheer tijdens het maken van plannen en de implementatie van de flexibele werkomgeving. Naleving van wet- en regelgeving, denk bijvoorbeeld aan privacyregelgeving, zien respondenten minder als een uitdaging: slechts 35 procent. Minder dan de helft, veertig procent, ziet het reduceren van risico's, bijvoorbeeld aangaande het verliezen of kwijtraken van belangrijke informatie, als een uitdaging binnen de organisatie.”

Achterstand inlopen

Hoe kunnen FM'ers de achterstand op het gebied van toegankelijkheid en vindbaarheid van informatie inlopen? Langerak: “FM is de katalysator die de transitie naar de digitale toekomst kan versnellen. Papier is dood, digitale communicatie is de toekomst. De medewerker in het werkproces is zelf verantwoordelijk voor het bewaren en toegankelijk maken van de juiste informatie.”

Volgens Langerak kan FM op projectmatige wijze samen met de proceseigenaren (HRM, ICT) de werkwijze, metadata (documentgegevens) en behandelaars (degene die toegang moeten hebben tot de documenten) in kaart brengen en een gebruiksvriendelijke digitale werkomgeving in-

richten. “FM en ICT beheren vervolgens een goed functionerende digitale werkomgeving: veilige, gebruiksvriendelijke applicaties die overal en altijd toegankelijk zijn. Ze zorgen sa-

‘FM is de katalysator die de transitie naar de digitale toekomst kan versnellen. Papier is dood, digitale communicatie is de toekomst’

men voor de juiste ‘devices’ zoals mobile, tablets, laptop, desktop, zodat medewerkers thuis, op kantoor en onderweg bij hun documenten kunnen komen. HR moet ervoor zorgen dat de arbeidsvoorwaarden aangepast worden: mensen moeten kunnen flexwerken en thuiswerken. De organisatie wordt hierdoor bovendien een aantrekkelijker werkgever op de arbeidsmarkt.”

Topic documentbeheer

Wilt u weten wat de verhouding is tussen papier en digitale documenten bij organisaties? En wilt u weten hoever uw collega's zijn met beleid op het gebied van beveiliging en toegankelijkheid van documenten? Download dan de whitepaper met alle resultaten van dit onderzoek op www.fmm.nl/topics/documentbeheer.