

Verslag KPN stakeholderdialoog Het Nieuwe Leven & Werken

Op 21 november 2012 namen 13 stakeholders van KPN deel aan een stakeholderdialoog over Het Nieuwe Leven & Werken. De volgende onderwerpen stonden centraal:

- De sociale impact van Het Nieuwe Leven & Werken
- De (maatschappelijke) rol van KPN betreffende het Nieuwe Leven & Werken.
- De ontwikkelingen rondom „X Your Own Device“

In dit verslag vindt u de belangrijkste conclusies van een deze bijeenkomst. KPN zegt toe in 2013 een nieuwe dialoog te organiseren waarin het laat zien wat het met de feedback en suggesties van de stakeholders heeft gedaan.

Deelnemers

- | | |
|----------------------|-----------------------------------|
| • Merle Blok | - TNO |
| • Jan Tjerk Boonstra | - Human Capital Group |
| • Richard Bussink | - Ernst & Young |
| • Jeroen Everaert | - Mothership |
| • Scout Herremans | - KLM |
| • Astrid Homan | - Haaglanden |
| • Lisette Jacobs | - Coca-Cola Enterprises Nederland |
| • Willem de Jager | - Telewerkforum |
| • Monique Minkenberg | - ABN Amro |
| • Marcel Oosterhout | - Erasmus Universiteit |
| • Marielle Sijgers | - Seats2Meet |
| • Erik Veldhoen | - Erik Veldhoen for Change |
| • Arzien Wels | - WNF |

Belangrijke boodschap: *Er wordt veel gepraat over Het Nieuwe Leven & Werken (HNL&W), KPN moet aan de slag met verder met uitbreiden en verdiepen.*

De sociale impact van Het Nieuwe Leven & Werken

- In versnelde mate wordt alles digitaal: er ontstaat een nieuwe virtuele ruimte om ons leven in te organiseren en werken is daar onderdeel van. Dat zorgt er voor dat we op een andere manier kunnen werken. Data en informatie gaan naar de cloud, met een zero-footprint op devices. Het belangrijkste is om deze data goed te organiseren. Hardware gaat daarbij een minder belangrijke rol spelen. Dit moet echter langzaam groeien binnen organisaties en zich stapsgewijs ontwikkelen. Een nieuwe manier van leven en werken gaat niet over een nacht ijs.
- Er zijn fundamentele bewegingen gaande omtrent HNL&W. Over zeven jaar worden grote organisaties ontmanteld en ontstaan hybride medewerkers: mensen zijn autonoom en werken voor meer dan één organisatie. Mensen gaan eerder voor ontastbare waarde zoals trots zijn op het werk dat ze doen en niet waar of voor wie. Pay-back gaat steeds meer over andere zaken dan de materie en steeds meer om de betekenis. De rol van een organisatie zal ik de loop der tijd steeds meer gaan veranderen.
- De ICT-infrastructuur en technologie maken het mogelijk om in de toekomst de spanning van de arbeidsmarkt af te halen door bijvoorbeeld werknemers die nu thuis zitten wegens „ongeschiktheid“ via technologische mogelijkheden weer te betrekken bij het arbeidsproces.
- Gedrag, cultuur en omgangsvormen spelen een belangrijke rol bij HNL&W. De technologie loopt echter voor op HR- en cultuurkant. Leiderschap en voorbeeldgedrag zijn onmisbaar om hierin een kader te schetsen. Het management moet ook het voorbeeld geven in het op de juiste manier invullen van deze „nieuwe“ manier van werken.
- Socialisering en kennisuitwisseling op de gebruikelijke manier worden moeizamer door HNL&W. Ook de vertrouwenskwestie en transparantie tussen werkgever en werknemer en tussen werknemers onderling is een belemmering. Een groot nadeel kan zijn dat mensen geen grenzen meer kennen met betrekking tot werken.



- Er wordt onvoldoende nagedacht over wat de impact die HNL&W nog meer kan zijn, zoals het gebrek aan of juist de overmaat van parkeer- en/of werkplekken bij een flexibele manier van werken. Ook met de leegstand van kantoren wordt te weinig gedaan: er is al 15% leegstand en dit percentage groeit met HNL&W.

De rol van KPN

- KPN dient te zorgen voor de beschikbaarheid en continuïteit van ICT en de bijbehorende technische faciliteiten. Het moet mogelijk zijn om altijd en overal snel te kunnen werken.
- KPN zou een leiderschapspositie aan moeten nemen ten aanzien van andere organisaties met betrekking tot HNL&W. Niet alleen op het gebied van ICT maar ook aan de cultuurkant kan KPN koploper zijn, intern voor medewerkers en extern voor klanten. Dit is nu nog niet het imago dat KPN uitstraalt. De nadruk wordt nu teveel gelegd op de productgerichtheid zonder de vertaling naar de cultuurkant. KPN zou een adviserende/partnerrol moeten nemen. Daarbij kan een samenwerking van met andere partijen op het gebied van HR en legal heel versterkend zijn.
- KPN kan de consument faciliteren om zichzelf te organiseren, thuis en op het werk. De grens tussen medewerker en consument begint steeds meer te vervagen, onder meer wegens de mogelijkheden die HNL&W. Hierbij moet je het individu bedienen en middelen aanreiken om hen het leven makkelijker te maken. Je kunt hierbij nadenken over producten en diensten die mensen tegen zichzelf in bescherming nemen (met het oog op de mogelijkheden van 24/7 werken en de risico's die daaraan verbonden zijn). Verbinding tussen de zakelijke en consumentendivisies is hierbij noodzakelijk.
- KPN zou een meer bemiddelende rol op zich kunnen nemen en zich meer kunnen positioneren als open source platform, meer dienstbaar opstellen en anderen gebruik laten maken van (de faciliteiten van) KPN.
- KPN moet samenwerken met andere organisaties die baat hebben bij deze maatschappelijke ontwikkeling en daar ook zijn verantwoordelijkheid in nemen. Bijvoorbeeld door het aansturen van een platform met diverse belanghebbenden om problemen zoals leegstand in gebouwen op te lossen. KPN kan hierbij een rol nemen door mensen en techniek te verbinden en vanuit zijn kennis en ervaring te adviseren op organisatiecultuur.
- Terwijl de technische mogelijkheden in sneltreinvaart verbeterd en ontwikkeld worden, gebeurt dit nog niet zodanig dat deze mogelijkheden met gemak ingezet kunnen worden. KPN zou hierbij partners moeten vinden en vanuit een adviseursrol kunnen zorgen dat middelen effectiever ingezet kunnen worden.
- KPN kan een rol hebben richting de politiek (lobby), bijvoorbeeld om de juiste politieke randvoorwaarden te creëren, zoals wet- en regelgeving.

X Your Own Device

- Voor het gebruik van toestellen en in de perspectieven die geboden worden aan medewerkers, is het van belang om bepaalde uitgangspunten te hebben. Binnen die uitgangspunten is men vrij om te kiezen.
- Een eventueel keurmerk voor toestellen en apparatuur moet zich richten op zowel security, als gebruiksgemak en dergelijke. Verder dient het niet alleen voor KPN te zijn, maar ook of vooral voor klanten.
- Bij XYOD spreken vergoedingen een rol, in verband met de kostenregeling. Er zouden financiële maatregelen moeten komen om hierin te faciliteren. Daarnaast dient er getoetst te worden op de duurzaamheid, de controle bij inkoop verdwijnt immers.
- De grens tussen werk en privé bij XYOD wordt vager. Zo is het bijvoorbeeld moeilijk aan te geven waar de verantwoordelijkheid van de organisatie stopt en deze overgaat naar de medewerker. KPN zou hier met zijn portfolio nog op kunnen inspelen.