

Ricoh onderzoek  
'Anders werken:  
wat vindt werkend  
Nederland?'



# Inleiding

## Uitdagingen van anders werken

De manier waarop mensen en organisaties werken verandert razendsnel. Digitalisering, altijd en overal toegang hebben tot informatie, andere manieren van samenwerken en flexibilisering van arbeid. Het zijn voorbeelden van trends die breed worden omarmd, omdat ze helpen bij slimmere, efficiëntere en meer duurzame manieren van werken. Waarbij kosten worden bespaard. Niet alleen omdat bedrijven dit willen, maar vooral omdat de medewerkers van vandaag en die van de toekomst hierom vragen. Een vergadering is al lang niet meer alleen een fysieke bijeenkomst, maar krijgt in toenemende mate een andere vorm, bijvoorbeeld in video-conferencing.

Maar in hoeverre werken we al op een andere, nieuwe manier? Benutten we de beschikbare technologische mogelijkheden optimaal? En komen bedrijven en organisaties tegemoet aan de wensen van hun medewerkers?

Wat vinden medewerkers op kantoor van deze andere manieren van werken? Wat werkt goed en wat nog niet? Waar kan het beter? En wat moeten we daar voor doen om dit in de nabije toekomst mogelijk te maken?

Ricoh Nederland vroeg het Nederlandse kantoorwerkers in het onderzoek: 'Anders werken: wat vindt werkend Nederland?' De belangrijkste conclusie: werkgevers regelen de faciliteiten voor een andere, nieuwe manier van werken, maar een stimulerende organisatiecultuur en duidelijke spelregels in beleid om het ook echt te doen, ontbreken. Tijd om in beweging te komen als Nederlands bedrijfsleven. Zeker wanneer we de juiste talenten willen binnenhalen, binden en concurrerend blijven in de toekomst.

# Inhoudsopgave

|   |          |
|---|----------|
| <b>1: Trends in werken</b>  | <b>1</b> |
| Faciliteiten versus organisatiecultuur                              | 2        |
| <b>2: Wat vindt werkend Nederland? Resultaten van het onderzoek</b> | <b>3</b> |
| Buiten kantoor is meestal thuis of bij de klant                     | 3        |
| Werken op vakantie  | 3        |
| Werkwensen  | 4        |
| Technologie voor de toekomst  | 4        |
| Infographic   | 5        |
| <b>3: IT en Cultuur</b>   | <b>6</b> |
| Belangrijkste conclusies  | 7        |
| <b>4: Belangrijkste conclusies</b>                                  | <b>8</b> |
| <b>5: Meer lezen</b>  | <b>9</b> |

# Trends in werken

Augmented reality, meer en meer mobiele devices: er is veel mogelijk dankzij voortschrijdende technologische ontwikkelingen. Ontwikkelingen die leiden tot steeds verdergaande digitalisering en explosief groeiende hoeveelheden data. En daarmee tot ook tot de noodzaak voor organisaties en medewerkers om anders te gaan werken. Het omzetten van die wens naar de praktijk blijkt vaak lastiger dan gedacht. Niet alleen vanwege de uitdaging om de technologische trends in het juiste tempo bij te houden en te integreren in de organisatie, maar ook op een organisatiecultuur te creëren die andere manieren van werken ondersteunt. Een die rekening houdt met individuele wensen en generatieverschillen op de werkvloer. Op deze werkvloer vinden we de komende jaren namelijk meer generaties dan ooit tevoren.

The Economist Intelligence Unit stelde in 2015 in een onderzoek voor Ricoh een aantal [trends in werken](#) vast. Trends om de komende jaren rekening mee te houden en die die de noodzaak voor andere manieren van werken onderstrepen.

Dit leverde de volgende vier trends op om rekening mee te houden:

## **Trend 1: Centres of Excellence**

Werknemers gaan niet vaker thuis werken, zegt Graham McClements van het Londense architectenbureau BDP. Mensen gaan juist buiten de deur werken, maar in groepjes van gelijkgestemden. Kantoren zullen niet verdwijnen, maar transformeren tot inspirerende 'centra van excellentie' waar creativiteit tot bloei komt. Kantoorgebouwen worden plekken waar mensen elkaar ontmoeten en inspireren, met ruimte om te werken en te spelen. "We zijn sociale wezens. We willen bij elkaar zijn, maar dan wel met mensen die op ons lijken qua mentaliteit en kennisniveau. Dan doen we ons werk beter." Houdt er rekening mee dat uw medewerkers in toenemende mate om een stimulerende werkomgeving gaan vragen.

## **Trend 2: Ergonomie als drijvende kracht**

Computers nemen toe in aantallen en af in zichtbaarheid. Alles kan digitale slimheid bevatten: kleding, meubilair, gladde oppervlakten als spiegels en ramen. We zijn 24 uur per dag in aanraking met technologie. Welke technologie dat over tien jaar is, is onmogelijk te zeggen. Wat we wel weten is dat onze hersenen en lichamen nog dezelfde zullen zijn als nu. Daarom ziet professor Alan Hedge van Cornell University een mooie toekomst voor 'everywhere ergonomics': "Technologie zou ergonomischer moeten worden ontworpen, zodat mensen er efficiënter mee kunnen werken. Pas toen de ergonomie van de smartphone verbeterde, gingen mensen er massaal mee aan de slag. Ons werk is nu nog te zeer gedreven door de mogelijkheden en beperkingen van technologie en niet die van de mens." Moet technologie een drijvende kracht zijn of de mens die haar gebruikt?

## **Trend 3: Geautomatiseerde ontwrichting**

Innovaties in technologie zullen elkaar steeds sneller opvolgen, zegt econoom Ian Stewart van Deloitte. Veel werknemers vrezen dat hun baan wordt overgenomen door computers of robots. Maar Stewart ziet juist nieuwe manieren van werken ontstaan en nieuwe economische kansen. Mensen die flexibel zijn, creatief en sociaal intelligent zullen altijd werk hebben. Dit zijn de vereiste

vaardigheden voor de toekomst. “Nieuwe technologie zal sommige industrieën zo ontwrichten dat banen verloren gaan, maar aan de andere komen er altijd nieuwe mogelijkheden bij. Wie had dertig jaar geleden kunnen bedenken dat de exploitatie van sportscholen, koffieketens en therapie zo lucratief konden zijn?”

#### **Trend 4: Diverse arbeidspopulatie**

Mensen blijven langer doorwerken zodat meer generaties naast elkaar werken. Die uiteenlopende tijdgeesten moeten wel kunnen samenwerken. Daarbij stijgt het aantal werknemers van buitenlandse afkomst. Voor jongere generaties is reizen en internationaal ervaring opdoen de gewoonste zaak ter wereld. Een andere reden is dat kenniswerkers schaars zijn en wanneer organisaties ze niet in Nederland vinden, halen zij hen van buiten. Arbeidstijden worden flexibeler. Al die variëteit moet op een prettige manier gestuurd en begeleid worden. Dat vraagt om een andere soort leidinggevende, wiens sociale intelligentie belangrijker en uiteindelijk winstgevender is, dan het rücksichtloos behalen van de salestargets. Ook bestaat de beroepsbevolking de komende jaren uit meer generaties dan ooit tevoren.

Nieuwe generaties hebben ook nieuwe verwachtingen van hun werkgever, zo blijkt uit ‘Anders werken: wat vindt werkend Nederland?’. Dat bleek eerder ook al uit een onderzoek naar de [4 generaties](#) op de werkvloer dat Ricoh uitvoerde in 2015.



“Andere manieren van werken zijn snel nodig en zijn belangrijk voor Nederland. Met de ontwikkelingen in de arbeidsmarkt zoals flexibilisering en de ‘race for talent’ is het essentieel om te voorzien in optimale faciliteiten én een cultuur van anders werken om vernieuwend, concurrerend te zijn en aantrekkelijk te blijven als werkgever.”

*Mark Boelhauer, CEO Ricoh Nederland*

#### **Faciliteiten versus organisatiecultuur en -beleid**

De tijd dat je als kantoorwerker niet over de juiste faciliteiten kon beschikken om je werk slim uit te voeren, lijkt voorbij. In het onderzoek vertellen kantoorwerkers dat Nederlandse bedrijven en organisaties hen vaak uitstekende faciliteiten bieden voor een andere manier van werken. Dit betekent in de praktijk dat zij bijvoorbeeld de beschikking hebben over een smartphone en laptop en toegang hebben tot web-mail.

Tegelijkertijd voelen kantoorwerkers zich vaak nog niet vrij om echt flexibel te werken en bijvoorbeeld zelf de meest optimale werkplek te kiezen. De organisatiecultuur houdt ze op kantoor en spelregels voor andere manieren van werken zijn vaak niet vastgelegd in het organisatiebeleid.

Uit het onderzoek blijkt dat organisaties hierdoor bij lange na niet het optimale uit hun mensen en middelen halen. Een zorgelijke ontwikkeling voor de groei van het Nederlandse bedrijfsleven en de concurrentiekracht van Nederland. Het goede nieuws is dat de technologische middelen vaak wel worden aangeboden, maar de mogelijkheden hiervan worden pas echt benut wanneer een bedrijf ook een stimulerende cultuur heeft om op deze wijze te werken. Als die organisatiecultuur aanwezig is, zijn medewerkers productiever en hebben ze meer plezier in hun werk.

## Wat vindt werkend Nederland? Resultaten van het onderzoek

**De technologische middelen zijn dus goed geregeld. De organisatiecultuur ondersteunt andere manieren van werken vaak nog niet en het vastleggen in beleid gebeurt nog minder, zeggen Nederlandse medewerkers. De belangrijkste cijfers op een rij.**

Kantoorwerkers zijn te spreken over de technologie en faciliteiten waarover zij van hun werkgever kunnen beschikken: 40% van de ondervraagden is zelfs zeer tevreden dankzij een laptop en smartphone van het bedrijf en de beschikbaarheid van web-mail. Maar waar de faciliteiten en apparatuur om flexibel te kunnen werken aanwezig zijn, worden de mogelijkheden hiervan nog onvoldoende benut. Slechts 20% van de Nederlandse medewerkers ervaart een positieve cultuur en een stimulans van zijn werkgever om ook echt op een andere – niet traditionele – manier te werken. Het daadwerkelijk vastleggen van de spelregels voor een andere manier van werken in beleid, wordt volgens de respondenten nog minder gedaan: in slechts 11% van de organisaties. De vraag is overigens of formeel beleid nodig is; de juiste cultuur waarin medewerkers zich vrij voelen om te werken op de manier waarop zij dit graag willen is wel essentieel.

### **Buiten kantoor werken: done of not done?**

Veel Nederlandse werknemers (35%) voelen zich door de bedrijfscultuur en sociale controle op het werk niet vrij om zomaar elders te werken. 25% geeft zelfs aan dat dit niet wordt toegestaan door hun leidinggevende. Wanneer wel buiten de kantoorwanden wordt gewerkt, gebeurt dit in de meeste gevallen thuis (58,2%) of bij de klant (19,4%). Nederlanders zien het kantoor nog steeds in belangrijke mate als een werkplek (49,3%) en in mindere mate als ontmoetingsplek (11,3%).

**“In de diverse trendonderzoeken die we doen, zien we dat het kantoor in toenemende mate een plek wordt om de juiste mensen te ontmoeten en samen te werken. Een cultuur die dit stimuleert, is daarbij belangrijk.”**

*Mark Boelhouwer, CEO Ricoh Nederland*

### **Werk en privé in balans?**

Mensen en organisaties zijn nog op zoek naar de juiste balans of scheiding tussen werk en privé. Hoewel privé en werk steeds meer door elkaar lopen voelen kantoorwerkers zich nog niet vrij om privé zaken te regelen onder werktijd. Zo durft slechts 30% van de medewerkers onder werktijd even koffie te drinken met een vriend die in de buurt is. En maar 23% van de medewerkers voelt zich comfortabel om onder werktijd te gaan sporten, om het werk vervolgens 's avonds in te halen. Tegelijkertijd is het steeds normaler dat medewerkers werken in hun eigen tijd. Zo neemt ruim de helft (56%) van de medewerkers zijn of haar werk in enige mate mee op vakantie en is bijna 70% op vakantie bereikbaar voor collega's. Maar liefst 27% neemt zelfs de laptop mee op vakantie.

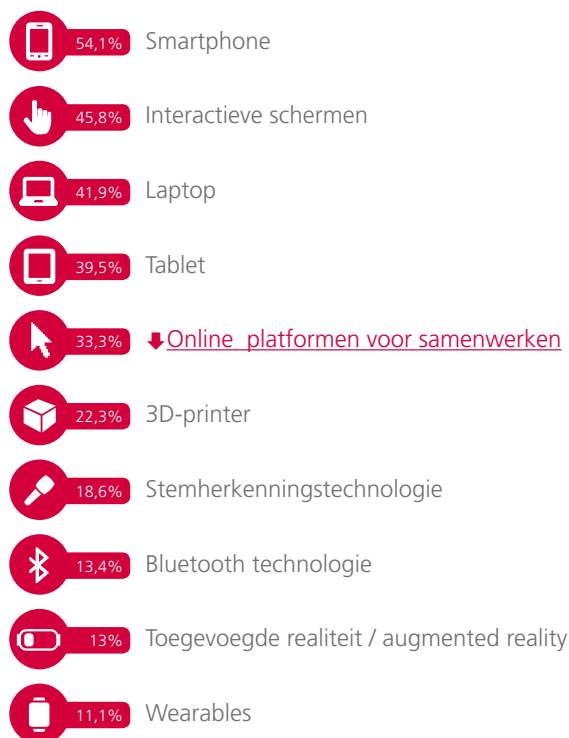


## Werkwensen

Nederlandse kantoorwerkers hebben duidelijke ideeën over manieren waarop hun werkgever kan helpen bij het bereiken van een betere balans tussen werk en privé. In de onderzoeksresultaten valt op dat de cultuur binnen het bedrijf voor hen nog belangrijkere rol speelt dan de juiste technologische middelen. Van de ondervraagden geeft 27% aan dat ze willen dat hun werkgever meer werkt op basis van vertrouwen. 21,5% van de kantoorwerkers wil dat de huidige bedrijfscultuur wordt aangepast en gemoderniseerd. Ontwikkeling wordt ook belangrijk gevonden: 21% wil graag meer opleidingsmogelijkheden in middelen en tijd van zijn werkgever. Hoewel de technologische ondersteuning als goed wordt ervaren, geeft 16% aan dat het hier nog meer in verwacht van zijn werkgever. Bijvoorbeeld op gebied van [mobiele \(print\)diensten](#). Uiteraard vinden niet alle medewerkers het belangrijk dat ze overal makkelijk kunnen werken. Maar de meesten vinden dit in meer of mindere mate zeker van belang. Dat blijkt uit het percentage kantoorwerkers dat juist geen mogelijkheden wil krijgen om overal te kunnen werken: een schamele 6%.

## Technologie voor de toekomst

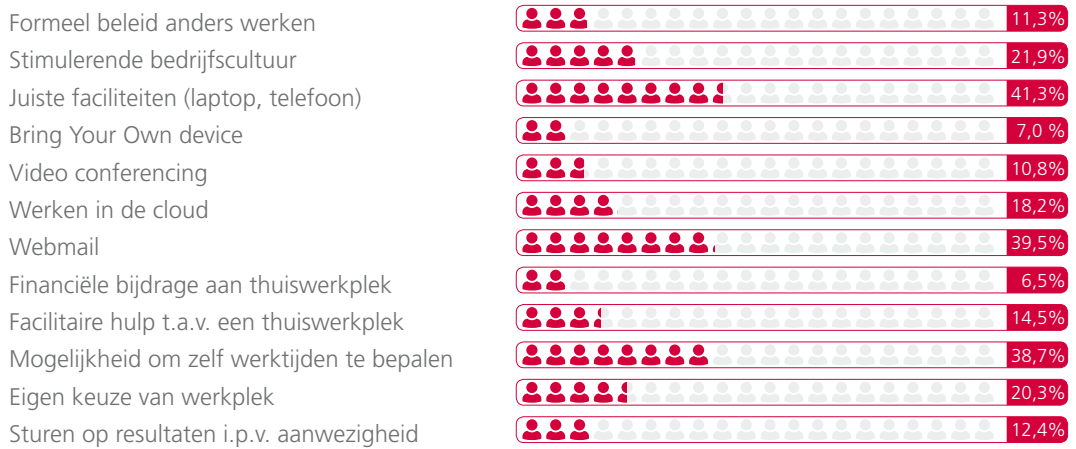
↓ [Digitalisering](#) en technologische ontwikkelingen gaan in hoog tempo door. Maar welke middelen zijn blijvend? En welke technologieën naar verwachting van de Nederlandse medewerkers in 2030 onmisbaar? Uit het onderzoek kwam de volgende top 10:



De resultaten uit dit onderzoek 'Anders werken: wat vindt werkend Nederland', sluiten deels aan bij de belangrijkste conclusies van het onderzoek over de [toekomst van werk](#) die de Economist Intelligence Unit al deed. Hierin benoemde de Economist Intelligence Unit bijvoorbeeld de trend dat kantoren Centres of Excellence worden waar medewerkers elkaar opzoeken om samen te werken. In het nieuwe onderzoek zeggen medewerkers dat zij het kantoor vooral zien als een werk- en ontmoetingsplek. Ook het toenemend aantal generaties op de werkvloer en de andere manieren van werken die dit vraagt, zien we terug in beide onderzoeken. Zie ook dit [Bekijk ook eens deze video over de toekomst van werk](#).

Figuur 1:

**Door werkgever geregelde voorzieningen om buiten kantoor(tijden) te kunnen werken:**



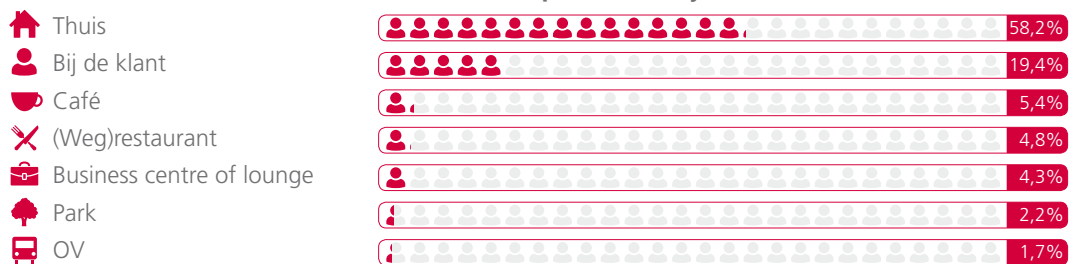
Figuur 2:

**Werk als sociale factor:**



Figuur 3:

**Locaties waar mensen werken als ze niet op kantoor zijn:**



Figuur 4:

**Wat medewerkers willen van werkgevers voor betere balans werk en privé:**





## IT en Cultuur

Hoe de werkplek van de toekomst er precies uitziet, weten we niet. Wat wel vaststaat is, dat hierin een grote rol is weggelegd voor technologie. Technologie die de mens zal ondersteunen in andere, slimmere manieren van werken. Meegaan met trends als mobiel werken en cloud computing is dan ook belangrijk om succesvol te zijn en blijven. Nu al willen medewerkers altijd en overal kunnen werken, bij hun informatie kunnen, online samenwerken en [\(video\)vergaderen](#). Via ieder device, op iedere locatie. Daarom is het belangrijk om het dat keuzes voor IT en (mobiele) hardware een geïntegreerd onderdeel van iedere bedrijfsstrategie zijn.

### IT op orde

71% van de senior managers in Europese bedrijven verwacht dat hun organisatie in 2019 digitaal volwassen is (Coleman Parkes Research, [digitale volwassenheid](#)). Zover zijn we nog niet, er is dus werk aan de winkel! Dat betekent investeren en zorgen dat de IT in jouw organisatie snel op orde komt.

Wat hebt u de komende jaren nodig om up-to-date te blijven?

- **Cloudservers:** hoeveelheden data groeien explosief, net als de behoefte aan opslagruimte. Zorg voor opslag in de cloud. Net zo betrouwbaar als de eigen server en een hogere capaciteit.
- **Mobile devices:** zorg voor de beschikbaarheid van tablets en smartphones. Medewerkers hebben zo altijd en overal de juiste informatie bij de hand en reageren sneller op vragen van de klant.
- **Tv-schermen:** Onmisbaar bij bijvoorbeeld video-vergaderen. Ook handig om gezamenlijk aan een presentatie te werken of bij bedrijfspresentaties.
- **Camera's:** Camera's zijn niet alleen geschikt voor beveiliging, maar geven bijvoorbeeld klanten een inkijkje op kantoor, kunnen worden gebruikt tijdens video-vergaderen of webinars.
- **Scanners en printers:** Scanners zijn inmisbaar bij de overgang van papier naar digitaal. En hoewel we in toenemende mate papierloos werken, blijven ook printers nodig. Maar dan moderne printers die onder meer zijn ingesteld op mobiel printen.

Lees meer over het op orde brengen van de IT omgeving in dit [e-book](#). Of doe hier de [test](#).

### Unified Communications

'Unified communications', dat is de toekomst van telefonie en staat voor de technische integratie van verschillende vormen van communicatie: e-mail, voicemail, chatten, bellen en video-vergaderen. Het vaste toestel verdwijnt dus niet helemaal. De komende jaren zal ook de zakelijke markt VoIP gaan gebruiken, onder meer vanwege de besparingen tot wel 30% en de combinatiemogelijkheden met andere devices.

### Internetverbinding

Voor mobiel werken en dataopslag in de cloud zijn een sterke en betrouwbare internetverbinding en een wifi-netwerk natuurlijk essentieel.

## Cultuur

Om andere manieren van werken te laten slagen, is een stimulerende cultuur binnen een organisatie erg belangrijk: krijgen [medewerkers](#) de ruimte om op de voor hun meest efficiënte en impactvolle manier te werken?

Dit betekent dat organisaties die succesvol willen zijn hun medewerkers ruimte en vertrouwen geven. Dat managers hun medewerkers stimuleren en inspraak geven. Bijvoorbeeld in manieren om flexibel te werken: een van de belangrijkste wensen van jonge talenten richting potentiële werkgevers. Verandering is tegenwoordig de enige contante en (digitale) veranderingen volgen elkaar steeds sneller op. Als organisatie zijn deze veranderingen alleen bij te houden als de technologische (IT) randvoorwaarden goed geregeld zijn en medewerkers via beleid en duidelijke spelregels de ruimte krijgen om als professional zelf keuzes te maken in de manier van werken waaraan zij de voorkeur geven. Hierbij is het belangrijk dat werkgevers en managers binnen organisaties medewerkers helpen bij het bewaken van de balans tussen werk en privé. En hier actief op sturen.

Tegelijk kunnen medewerkers zelf ook de cultuur beïnvloeden. Door zelf in actie te komen, succesvol op andere manieren te werken en collega's deelgenoot te maken, bouwen medewerkers zelf aan een cultuur waarin andere manieren van werken meer gemeengoed worden.

## Belangrijkste conclusies

Bedrijven en organisaties in Nederland hebben de faciliteiten voor andere en nieuwe manieren van werken vrij goed op orde. Toch zal nog flink geïnvesteerd moeten worden om snel, efficiënt en impactvol te kunnen werken. Omdat medewerkers steeds meer waarde hechten aan een gezonde balans tussen werk en privé, (zeker jongere generaties). Omdat de vraag van medewerkers om faciliteiten en mogelijkheden die hen ondersteunen om zo efficiënt en productief mogelijk te kunnen werken, blijft toenemen. En omdat we weten dat nieuwe generaties medewerkers niet meer op de oude manier willen werken en dit hun keuze voor een werkgever sterk beïnvloedt.

Waar de beschikbaarheid van de benodigde faciliteiten in lijn ligt met de verwachtingen van medewerkers, hebben bedrijven en organisaties een inhaalslag te maken als het gaat om het stimuleren van een optimale cultuur om op andere manieren te kunnen werken.

Dit betekent meer werken op basis van vertrouwen, aandacht voor de werk-privé balans van medewerkers en open staan voor de wensen van kantoorwerkers.

Bedrijven en organisaties doen er goed aan om anders werken en beter leven mogelijk te maken. Voor de toekomst van bedrijven, de medewerkers en concurrentiepositie van Nederland.

Ricoh helpt het Nederlandse bedrijfsleven graag in de transformatie naar anders werken en beter leven.

## Meer lezen?

- [Future of Work \(2015\):](#)** De Economist Intelligence Unit over de Future of Work in the 21th century.
- [4G Werkplek \(2015\):](#)** Hoe faciliteren we de vier generaties op de werkvloer?
- [iWorker \(2014\):](#)** De opkomst van de iWorker in 2018
- [Tech Evolved Workplace \(2014\):](#)** Europees onderzoek over de futuristische werkplek.
- [E-book IT op Orde:](#)** Maak je organisatie IT-proof voor de toekomst.
- [E-book online samenwerken:](#)** Bespaar tijd en kosten met online samenwerken.
- [Inspiratieboek Work Live:](#)** Anders werken doe je zo.
- [Werkrends.nl:](#)** Kennis, informatieve over anders werken en beter leven. Over ontwikkelingen die door anders te werken vóór ons gaan werken.

## Waarom Ricoh

In een wereld waarin de hoeveelheid data explosief groeit, laat Ricoh mensen beter en makkelijker werken en leven. We helpen klanten informatie en documenten effectiever organiseren en creëren. Veilig, sneller, slimmer en duurzaam. Zodat ze dankzij focus beter presteren en het verschil maken. Nu en in de toekomst.

### Volg Ricoh!

 [Twitter](#)

 [LinkedIn](#)

 [Facebook](#)

 [YouTube](#)

[Werkrends.nl](#)

---

**RICOH**  
imagine. change.

**Ricoh Nederland B.V.**  
Postbus 93150, 5203 MB 's-Hertogenbosch  
Tel.: +31 (0)73 - 645 2600  
E-mail: [info@ricoh.nl](mailto:info@ricoh.nl)

[www.ricoh.nl](http://www.ricoh.nl)

Alle merk- en/of productnamen zijn handelsmerken van hun bijbehorende eigenaren. Specificaties en uiterlijke vormgeving kunnen worden gewijzigd zonder voorafgaande kennisgeving.

Copyright © 2013 Ricoh Nederland B.V. Alle rechten voorbehouden. Deze whitepaper, de inhoud en/of layout ervan mag niet worden gewijzigd en/of aangepast, gedeeltelijk of geheel worden gekopieerd en/of opgenomen in andere werkstukken zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Ricoh Nederland B.V.