



HANDBOEK HYBRIDE SAMENLEVING

Max van der Heijden
Stijn Pierlo
Jelle Houben
Florence den Biesen

FONTYS EINDHOVEN



INLEIDING

HANDBOEK HYBRIDE SAMENLEVING

PROJECT PROPOSAL

Hybride samenleving wordt steeds populairder. Na covid-19 zijn er steeds meer alternatieve werkwijzen geïntroduceerd. Een ervan is de Hybride samenleving. In dit handboek vind je de INS&OUTS waar je rekening mee dient te houden als je dit wil implementeren, "de voor en nadelen" en de trends en ontwikkelingen voor de aankomende jaren.

VIEW MORE

INHOUD

- Impact corona op bedrijven en samenleving
- Trends en ontwikkelingen
- Voor en nadelen hybride samenleving
- De vorm van sales in de toekomst
- Implementatie bedrijfsleven



IMPACT CORONA OP BEDRIJVEN EN SAMENLEVING

In dit hoofdstuk wordt verder ingegaan op de impact die corona heeft gehad op bedrijven en verschillende branches. Allereerst wordt er ingegaan op de branches die het hardst zijn getroffen door de corona crisis vervolgens wordt er in gegaan op wat de overheid aan steun biedt om deze branches er bovenop te helpen en tot slot nog in beeld de opkomst van de online samenleving en bedrijven die profijt hebben behaald aan de corona crisis en de lockdown.



ZWAAR GETROFFEN BRANCHES



Door de corona crisis zijn er vele bedrijven onder verschillende branches zwaar getroffen. De impact die de coronacrisis op bedrijven heeft, verschilt per sector. Een greep uit de hardst getroffen sectoren met de meeste omzet verliezen:

- Luchtvaartmaatschappijen (-88%)
- Reisorganisaties (-85%)
- Horeca (-82%)
- Tandartsen (-70%)
- Fysiotherapeuten (-70%)
- Taxibedrijven (-70%)
- Financiële instellingen (-31%)
- Accountants en advocaten (-30%)

STEUN OVERHEID VOOR GETROFFEN BEDRIJVEN

De overheid heeft een aantal steunpakketten uitgebracht voor zwaar getroffen bedrijven tijdens de corona crisis. Hieronder 3 van deze steunpakketten:

NOW regeling:

Naast subsidie konden bedrijven ook NOW aanvragen. Ondernemers met een omzetverlies van minstens 20% kwamen hiervoor in aanmerking. Met de NOW regeling werden alle werknemers binnen de bedrijven die tijdens corona dicht waren voor 85% toch uitbetaald.

Tegemoetkoming vaste lasten

Ondernemers konden gebruik maken van de TVL wanneer zij een omzet verlies hebben gekend van meer dan 30% ten opzichte van het 4e kwartaal van 2019 en het 1e kwartaal van 2020. Het maximale bedrag dat een onderneming kan ontvangen is €600.000

Belasting uitstel

Naast de NOW en de TVL regeling konden bedrijven ook belasting uitstel aanvragen bij de overheid. zo konden bedrijven belasting die zij moesten betalen op een later moment terug betalen wanneer zij uit de financiële problemen waren.



CORONA ONTWIKKELD ONLINE SAMENLEVING

In dit hoofdstuk is de groei te zien van online tools zoals MS-teams, zoom en andere online meeting tools te zien. In de grafiek is te zien hoe de samenleving binnen 4 maanden tijd ineens massaal gebruik maakte van deze online tools. Naast bedrijven en branches die getroffen zijn door de corona Lock down is dit een goed voorbeeld van bedrijven die ervan geprofiteerd hebben. In de grafiek zie je dat MS-teams de winnaar is met een groei van 894% meer gebruikers.



Figure 2. Percentage growth in collaboration tools, 17th February to 14th June 2020

TRENDS & ONTWIKKELINGEN WORKSPACE

Er zijn een aantal verschillende relevante trends rondom virtual events en workspace in de zakelijke omgeving, dit zijn de trends om in te gaten te houden voor de komende jaren.

Op het gebied van virtual workspace zijn er in essentie 2 trends waar het bedrijfsleven zich voornamelijk op moet focussen. Als eerste is het belangrijk om te focussen op schaalbare kantoorplekken, u hoeft als bedrijf geen duizenden euro's meer uit te geven om over meer werkplekken te beschikken! Veel taken kunnen tegenwoordig grotendeels vanuit thuis worden verricht en hierbij kunnen bedrijven een flexible workspace inrichten waarbij geen vaste plekken zijn. Het voordeel hiervan is dat er vaste dagen ingesteld worden waarop bepaalde werknemers wel of niet naar kantoor komen. Hierbij hoeft er geen groter kantoorpand worden aangeschaft/gehuurd en het helpt ook mee met het maatschappelijk verantwoord ondernemen aangezien er veel taken vanuit huis worden gedaan.

Om dit in te kunnen stellen moet er natuurlijk wel gebruik gemaakt worden van de nieuwste technologieën op het gebied van videocommunicatie. Onderzoek wijst uit dat sinds de coronacrisis er enorm veel meer gebruik wordt gemaakt van videocommunicatie (wat ook logisch is). Mensen zijn over het algemeen wel klaar met de 100% online structuur. Maar ga er niet vanuit dat dit het einde is van het online tijdperk want let op! De hybride samenleving is al onderweg en hij is er sneller dan we denken.



TRENDS EN ONTWIKKELINGEN EVENTS

Ook op het gebied van virtual events is nog veel te halen voor het Nederlandse bedrijfsleven. Hieronder volgen een paar voorbeelden van event trends waar goed gebruik van gemaakt kan worden.

Als eerste en misschien wel de meest bruikbare van de 2; de webinars. Webinars zijn een leuke en praktische manier om informatie over te brengen aan een grote groep mensen. Hierbij kan ook onderscheid gemaakt worden tussen bijvoorbeeld personeel, of een promotioneel webinar voor beoogde klanten. Bij een webinar hoeft geen rekening gehouden te worden met locatie aangezien geïnteresseerden gewoon vanuit hun eigen (kantoor)stoel aan kunnen schuiven. Hierbij zijn er in essentie dus geen limieten over hoeveel mensen deel kunnen nemen.

Iets meer op de internationale markt gericht maar zeker ook bruikbaar op nationaal niveau zijn de digital networking events. Hiermee kan er op een simpele manier contact gelegd worden met potentiële klanten/werkgevers/werknemers van over de hele wereld en hoeft er dus ook niet gereisd te worden om het gewenste resultaat te behalen. Zoals we allemaal weten is vliegen in de eerste plaats een stuk duurder dan een online event en daarnaast sluit het ook mooi aan bij het thema maatschappelijk verantwoord ondernemen aangezien er minder uitgestoten word zonder het faciliteren van al deze reizen.



DE VOOR EN NADELEN VAN DE HYBRIDE SAMENLEVING

Voordat je begint aan een hybride structuur binnen je bedrijf zullen wij je op de hoogte stellen van de voor en nadelen binnen dit segment.

Voordelen

1. De kosten van virtual events liggen een stuk lager dan die van zijn fysieke tegenhanger!
2. De wereld ligt aan je voeten in de online omgeving, binnen één klik bereik je de internationale markt!
3. Online events en workspace zijn per definitie duurzamer!
4. Content die online word gedeeld (webinars) kunnen worden hergebruikt als content op social media!
5. Met online events en workspace krijg je realtime bruikbare data in je schoot geworpen!
6. De online mogelijkheden zijn vrijwel onbegrensd, voor ieder probleem is wel een programma of tool te vinden!

Nadelen

1. De concentratieboog bij online events ligt vaak lager dan bij de fysieke tegenhanger, er ligt meer afleiding op de loer.
2. Je komt er als bedrijf niet met een 100% online omgeving, wissel liever af met een fysiek aspect om productiviteit hoog te houden.
3. Met online events ben je van veel techniek afhankelijk, wanneer dit niet goed werkt of faalt komt het onprofessioneel over.
4. Er mist een fysieke connectie, het is ook lastiger om non verbale communicatie op te pakken met online events en wokspace.
5. De drempel voor het afhaken bij virtual events is laag, hierbij moet extra expertise worden toegevoegd aan het team om de engagement te verhogen.

DE VORM VAN SALES IN DE TOEKOMST



In dit hoofdstuk word de rol en de vorm van sales in de toekomst beschreven. Door de pandemie en de technologische ontwikkelingen is de samenleving aan het verplaatsen naar het online domein. Dat er nooit meer terug gaan van een hybride samenleving naar een samenleving voor corona is nu wel bekend. Wat vast staat is dat digitale sales nodig is om te overleven op de korte termijn en te bloeien op de lange termijn. De traditionele manieren van verkopen lijken plaats te maken voor innovatieve benaderingen. Maar wat gaat dit betekenen voor verschillende afdelingen binnen een bedrijf? Hoe kunnen we een sales afdeling inrichten voor de toekomst? En hoe zien deze verkoopgesprekken en nu eigenlijk uit? Al deze handvaten voor de toekomst worden beschreven in dit hoofdstuk.

Scheidslijn vervaagt bij B2C-organisaties

Door Covid-19-beperkingen moesten niet-essentiële bedrijven tijdelijk hun winkels sluiten of mochten ze minder bezoekers ontvangen. Hierdoor is e-commerce meer naar de voorgrond getreden. Waar het al een belangrijk kanaal was voor de pandemie, is er een ware explosie te zien wat betreft omzet en transacties uit e-commerce. Consumenten internetten meer dan ooit en zorgden voor een historische verandering. Met onderstaande grafiek laat het Salesforce-rapport duidelijk de groei zien.

Wat is de impact voor sales managers?

Digitale sales is een strategie om met digitale kanalen potentiële kopers een persoonlijk aanbod te doen. Het verschil tussen digitale sales en social sales is social sales is de verkoop via sociale media kanalen dit proces duurt veel langer van prospect tot koper dan het proces van digital sales. Digitale sales is om verschillende assets te gebruiken door het hele proces via meerdere kanalen. Deze manier van sales is veel meer gericht op de duurzame relatie met de prospect.





Om aandacht te krijgen van B2b kopers zijn er een aantal digitale sales skills nodig. De aandachts curve is online korter dus er is minder tijd om een eerste indruk te maken. Er worden minder zintuigen geprikkeld dan bij een face to face gesprek. Betrouwbaarheid is heel belangrijk in elke verkoop relatie. Echter is dit in een online relatie vele mate belangrijke omdat het online vaak alleen gaat over de koop en niet de duurzame relatie met een klant.

Doordat tijdens de pandemie dus een verschuiving is gekomen in de fysieke gesprekken en de online gesprekken wekt dit vaak de indruk van gemak. Als dit wordt doorgezet in de toekomst wekt dit vaak de indruk dat het belang minder is. Hierdoor is het nog belangrijker om een goede relatie te onderhouden.

Valkuilen van virtuele sales.

Digitale sales is een strategie om met digitale kanalen potentiële kopers een persoonlijk aanbod te doen. Het verschil tussen digitale sales en social sales is social sales is de verkoop via sociale media kanalen dit proces duurt veel langer van prospect tot koper dan het proces van digital sales. Digitale sales is om verschillende assets te gebruiken door het hele proces via meerdere kanalen. Deze manier van sales is veel meer gericht op de duurzame relatie met de prospect.

De toekomst van een hybride samenleving



Vanuit het traditionele werken zijn mensen vaak gewend om naar het kantoor te reizen en daar als werknemer de werkzaamheden uit te voeren. Echter door de pandemie (covid-19) is de hybride samenleving met een sneltrein vooruitgegaan. Door Lockdowns en thuiswerken waren mensen genoodzaakt om vanuit thuis te werken. Nu de pandemie richting zijn einde gaat en zowel werkgevers als werknemers inzien dat ze er ook proactief vanuit thuis gewerkt kan worden werken niet veel mensen meer vijf dagen in de week op kantoor. Door middel van onlinecommunicatie platvormen kunnen zij snel en ongestoord werken vanuit een andere locatie.

Belangrijk voor ondernemers, mochten zij in de toekomst meer online platvormen gaan gebruiken, is dat ze concrete afspraken maken met de werknemers. Ze werken immers thuis en de controle is moeilijker. Ook kan het voorkomen dat bepaalde afdelingen samen komen op een bepaalde dag. Dit zou online vormgegeven kunnen worden. Echter laat de praktijk zien dat dit vaak minder effectief is en medewerkers sneller afgeleid zijn. Een ander oplossing is dat er gezegd wordt dat werknemers op zijn minst op deze dag naar het kantoor komen of de afgesproken locatie om daar het overleg te houden.

Als werknemer ben je niet verplicht om thuiswerk verzoeken te accepteren. Het is wel belangrijk het gesprek aan te gaan met de werknemer. Daarnaast kunt u een thuiswerk reglement opstellen samen met de ondernemingsraad. Hierin kunt u dan normen en waarden opstellen die u bespreekt met werknemers. Beide partijen dienen zich daaraan te houden.

Sinds 1 januari is er een onbelaste thuiswerk vergoeding. De werkgever kan onbelast 2 euro per dag aan de werknemer betalen. Hiermee kunnen de werknemers hun koste als gas, water, licht betalen. Deze compensatie zorgt er wel voor dat de reiskostenvergoeding van de werknemer vervalt.



Hybride samenleving zal steeds populairder worden. En zal straks het nieuwe werken worden. Ook voor verduurzaming van de maatschappij is het een positieve stap. Reistijden worden korter, drukte op de weg is minder en co2 uitstoot wordt lager (Meer, 2022).

In een thuiswerk reglement kunnen de volgende zaken staan.

- Welke werkzaamheden u thuis kan en mag uitvoeren
- Het aantal dagen dat de werknemer thuis mag werken
 - Bereikbaarheid/ tijdstippen
- Werkplekinrichting door werkgever (vergoeding)
 - Hoe de controle zal plaatsvinden
 - Vergoeding privé uitrusting
 - Eventuele geheimhouding
- Eventuele beschadiging aan bedrijfseigendommen

Op de volgende pagina's is een voorbeeld gegeven van een thuiswerk-reglement.

Model thuiswerkregeling

1. Algemeen

Voor een aantal functiegroepen binnen [naam werkgever] is het mogelijk om op regelmatige basis de werkzaamheden gedeeltelijk vanuit huis te verrichten. Na goedkeuring van de leidinggevende kan de werknemer maximaal [aantal, bijvoorbeeld twee] volledige werkdagen [OF bijvoorbeeld; de helft van de arbeidstijd, een dag per week, twee ochtenden per week, iedere dag enkele uren e.d.] thuiswerken. De invulling van de dagen en uren waarop mag worden thuisgewerkt wordt bepaald in gezamenlijk overleg tussen de werknemer en de leidinggevende.

2. Wie komt in aanmerking voor thuiswerken?

Het initiatief om gedeeltelijk thuis te werken ligt bij de werknemer. De leidinggevende beoordeelt of de functie van de werknemer geschikt is om gedeeltelijk vanuit huis uit te oefenen. In principe kunnen werknemers alleen thuiswerken als de werkzaamheden merendeels met de computer worden verricht, als zelfstandig werken mogelijk is en als veelvuldig overleg of contact met collega's op de afdeling van de werknemer niet dagelijks noodzakelijk is.

[Naam werkgever] verwacht van een werknemer die thuiswerkt dat hij in staat is om op een professionele wijze de werkzaamheden thuis te verrichten. Dit houdt onder meer in dat de werknemer gedurende de gebruikelijke kantooruren voor zowel collega's als voor klanten van [naam werkgever] bereikbaar is. Daarbij wordt van de werknemer verwacht dat hij in staat is om zelfstandig te werken en voldoende zelfdiscipline heeft, hetgeen ter beoordeling staat van de leidinggevende.

Als blijkt dat de prestaties van de werknemer bij thuiswerken teruglopen of als de leidinggevende minder tevreden is over het (thuis) functioneren van de werknemer, kan de toestemming om thuis te werken worden ingetrokken. Ook bedrijfsorganisatorische redenen (bijvoorbeeld als de minimale bezetting op de afdeling niet langer kan worden gewaarborgd), welke ter beoordeling staan van [naam werkgever], kunnen reden zijn om de toestemming voor thuiswerken in te trekken.

Voor de volgende functies is het niet mogelijk om thuis te werken:

[Bijvoorbeeld:]

1. facilitair werknemers, waaronder receptionistes en telefonistes;
2. administratief ondersteunend personeel, waaronder secretaresses, werknemers van callcentra, werknemers die vraagbaak zijn etc.;
3. werknemers die in de systemen werken, die alleen op kantoor toegankelijk zijn;
4. ...

3. Verantwoordelijkheden van [naam werkgever] en de werknemer

Vanuit de Arbowetgeving worden strenge eisen gesteld aan de werkomstandigheden van de werknemer. Het is de verantwoordelijkheid van beide partijen dat goede afspraken worden gemaakt over de naleving van deze regels ingeval van thuiswerken.

De werknemer wordt geïnformeerd over de Arboregels die gelden voor thuiswerken. De werknemer is verplicht om de Arboregels na te leven en de door [naam werkgever] ter beschikking gestelde zaken conform de richtlijnen te gebruiken. De werknemer die gaat thuiswerken, dient een formulier te ondertekenen waarin hij verklaart dat hij hier voortdurend zorg voor draagt. Als de werknemer niet de mogelijkheid heeft om conform de Arboregels te werken, dan is het voor hem niet mogelijk om thuis te werken.

4. Eisen die gesteld worden aan de thuiswerkplek

Om op verantwoorde wijze vanuit huis te kunnen werken stelt [naam werkgever] de volgende middelen ter beschikking:

[Bijvoorbeeld:]

1. een laptop met tas;
2. een door de Arbowet goedgekeurde laptopstandaard;
3. een toetsenbord en een muis;
4. toegang tot het netwerk van [naam werkgever];
5. doorschakeling van de telefoon.
6. ...

Alle faciliteiten die door [naam werkgever] aan de werknemer beschikbaar worden gesteld, blijven eigendom van [naam werkgever]. Indien de werknemer niet langer wil, kan of mag thuiswerken of bij uitdiensttreding van de werknemer, dienen alle ter beschikking gestelde zaken per omgaande ingeleverd te worden.

[Naam werkgever] stelt de volgende minimale eisen aan de thuiswerkplek van een werknemer:

[Bijvoorbeeld:]

1. Het is een ruimte waar ongestoord kan worden gewerkt (niet aan de keukentafel, geen spelende kinderen, wasmachine e.d.);
2. Er is voldoende dag- en/of kunstlicht in deze ruimte aanwezig;
3. De werknemer beschikt over een bureau dat op de juiste hoogte is afgesteld en waarop de laptop op de juiste wijze kan worden gepositioneerd;
4. De werknemer beschikt over een goede internetaansluiting;
5. De werknemer is telefonisch bereikbaar;
6. Snoeren dienen te zijn weggewerkt zodat men hierover niet kan struikelen.
- 7.

De kosten die voortvloeien uit het optimaliseren van de thuiswerkplek, komen volledig voor rekening van de werknemer.

De werknemer moet toestaan dat [naam werkgever] of een door [naam werkgever] aangewezen Arbodeskundige de thuiswerkplek komt inspecteren.

5. Kwartaalevaluatie

De leidinggevende en de werknemer evalueren eenmaal per kwartaal of het thuiswerken naar tevredenheid van alle partijen verloopt. Hierbij komen naast de kwaliteit van de prestaties van de werknemer en eigen ervaringen, ook de werkomstandigheden en de naleving van de Arboregelregels aan de orde.

6. Tegemoetkoming in de reiskosten voor het woon-werkverkeer

Als de werknemer structureel gaat thuiswerken, kan dit van invloed zijn op de tegemoetkoming in de kosten van het woon-werkverkeer. De hoogte van de tegemoetkoming in de kosten van het woon-werkverkeer wordt in dat geval automatisch aangepast door de salarisadministratie.

[plaats / datum]