

Best practices 2010

Het Nieuwe Werken  
The Experience Event

Best practices van Het Nieuwe Werken – The Experience Event 2010



Beurs van Berlage  
Amsterdam

# Het Nieuwe Werken

## The Experience Event

Beste lezer,

Als je al 25 jaar in de ICT werkzaam bent, dan heb je genoeg seminars, beurzen en congressen meegemaakt, om te weten wat je nou juist niet wilt. Het Nieuwe Werken – The Experience Event is geboren uit die onvrede. Als adviseur verplaats je je in je opdrachtgever en je bekijkt, ervaart en beoordeelt de markt vanuit dat perspectief. Vanuit de echte behoefte achter de soms te snel gestelde vragen. Vanuit knelpunten waarop je kunt anticiperen. Als je dan de ‘industrie’ aan ‘technology push’ ziet doen en al te gemakkelijk hoort praten over ‘proven technology’, dan is waakzaamheid geboden. Dus dit congres moest anders.



The Experience Event zou een co-productie worden. Over *echte* klanten en hun ervaringen. Het ‘waarom’ achter hun visie en beleid; de valkuilen waarin zij pijnlijk gevallen zijn. De *echte* ‘lessons learnt’. Zodat de bezoeker en ook u, de lezer van dit boekje, daadwerkelijk geholpen wordt in het aanscherpen van uw eigen visie en het maken van uw eigen plan van aanpak.

Het organiseren en uiteindelijk openen van Strict’s eerste Experience Event over Het Nieuwe Werken heeft mij persoonlijk veel geleerd:

- Ik heb diverse marktpartijen gesproken – ook zij die uiteindelijk niet mee konden doen – en allen waren het eens over tenminste één ding: zowel de harde, technologie-kant als de zachte, bedrijfskundige en sociaal-culturele kant moeten in balans zijn om Het Nieuwe Werken tot een succes te maken.
- Het is duidelijk dat Het Nieuwe Werken begonnen is. Dat niet alleen organisaties en hun medewerkers er profijt van hebben, maar ook, dat er een groot maatschappelijk en milieubelang mee gediend is.
- Wat in de maanden voorafgaand aan The Experience Event nog duidelijker is geworden, is dat veel organisaties worstelen met vragen als: “Moet ik er wat mee?”, “Zo ja, wat dan?”, “Waar moet ik beginnen”, “Kan ik het wel bekostigen?”, etc. etc. En ik kan u verzekeren dat u er niet aan ontkomt!
- Tenslotte was ik ongelofelijk trots om op 18 maart jl. op het podium van de prachtige Amvestzaal het congres in de Beurs van Berlage te openen.

Ik hoop dat u, als bezoeker, over het congres Het Nieuwe Werken – The Experience Event even positief was als uw mede congresgangers. En mocht u, lezer, er niet bij geweest zijn, dan hoop ik dat voorliggend boekje met alle klantcases van de event-partners, toch een bijdrage zal leveren in uw eigen organisatie.

Verder wil ik de event-partners hartelijk bedanken, zonder wie dit congres niet mogelijk was geweest en nodig ik iedereen van harte uit naar mij te reageren.

### **Ruud Kramer**

principal consultant en business developer van Strict  
r.kramer@strict.nl  
www.strict.nl

## Inhoud

Het Nieuwe Werken – The Experience Event	6
Leef jij om te werken of werk je om te leven? • Roos Wouters	10
Customer Experience implementatie in bedrijfsprocessen • Jelle Kuiper	12

### Amvestzaal

Sturing en ruimte, een nieuw managementconcept • Waterschap De Dommel	14
Het Nieuwe Werken; het harde rendement van zachte factoren • Altuïtion	16
Lessons Learnt: hoe Pameijer Het Nieuwe Werken werkend kreeg • Triple P	18

### Keurzaal

Social Computing in bedrijf • IBM	22
Nieuwe Werken = Anders Werken. Hoe begeleid je de organisatie succesvol door deze verandering? • Innvire	24
Unified Conferencing • COMvenience	26

### Schipperscafé

Video conferencing: sneller schakelen tussen specialisten van het ziekenhuis Onze Lieve Vrouwen Gasthuis • Getronics	30
Welzijn als moneymaker • Kembo	32
Vast-mobiel integratie bij het UWV • Aastra	34

### Beursfoyer 1

De impact op mobiliteit • Stichting TeleWerkForum	38
Mobiel werken bij Vodafone • Vodafone	40
Microsoft OCS: de nieuwe telefooncentrale van Timesoft • Kender Thijssen	42

### Beursfoyer 2

Rabobank Unplugged • Tele2 Zakelijk	44
Het Nieuwe Werken in de praktijk van het klant contactcenter • Mitel	46
Hoe werkt Reclassering Nederland? • NEC	48
Het Strict Nieuwe Werken Spel: A Heart Effort • Simagine	50

---

## Colofon

Strict Lange Dreef 11-f 4131 NJ Vianen T: 088-55 55 800 F: 088-55 55 801 E: info@strict.nl I: www.strict.nl	<b>Vormgeving</b> • DamenRomijn communicatie & marketing <b>Drukwerk</b> • Drukkerij Sikkers <b>Fotografie</b> • Dirk Kreijkamp, Barend Houtsmuller <b>Meer informatie</b> • ir. Ruud Kramer, 06-54 24 69 61, r.kramer@strict.nl
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------