

Het verschil tussen digitaal werken en digitaal *samenwerken*:

Samenwerken 3.0 draait om tijdige beschikbaarheid van de juiste informatie

Er is van alles te vinden en te lezen over 'het nieuwe werken', 'werken 2.0' (soms al 3.0), 'slimmer werken' en 'plaats- en tijdonafhankelijk werken'. Maar het draait eigenlijk vooral om samenwerken in verschillende samenstellingen en uiteenlopende projecten. Het op elk moment kunnen beschikken over de volledige en actuele informatie in de juiste context, is cruciaal voor die samenwerking versie 3.0. Dát tilt samenwerken nou precies naar 'the next level': het verschil tussen digitaal werken en digitaal samenwerken.

Je hebt digitaal werken en je hebt digitaal *samenwerken*. Voor de een staan al deze termen over het moderne werken synoniem voor slimmer omgaan met tijd, medewerkers en middelen. Voor de ander betekent het meer vrijheid in wanneer je werkt en hoe je werkt. Daarbij is het resultaat de meetbare factor om te zien of je goed functioneert. De hamvraag blijft echter: hoe ga je dit als organisatie realiseren? Een eerste voorwaarde is, dat alle informatie die je nodig hebt om te kunnen werken volgens de nieuwe normen, digitaal voorhanden is (of komt). De tweede voorwaarde is dat die informatie eenvoudig onderdeel kan worden gemaakt van bedrijfsprocessen. En de derde voorwaarde is dat de voortgang, acties en reacties worden bewaakt en gelogd. In veel organisaties wordt al digitaal gewerkt. E-mail, MS Office, financiële pakketten en pakketten om voorraden en middelen bij te houden etc., ze zijn allemaal beschikbaar. Dat is echter wat anders dan digitaal *samenwerken*. Met meer mensen tegelijk aan een project of dossier werken vereist andere functionaliteit en vooral ook een andere instelling. Alle betrokkenen zijn op het juiste moment op de hoogte van alle informatie en de nieuwste ontwikkelingen; daar draait het bij *samenwerken* om.

Vastleggen van informatietoegang

Het nadeel van deze digitale manieren van werken is dat mensen er aan moeten wennen. Wie altijd heeft gewerkt (en is aangestuurd!) volgens een vast proces, zal in de nieuwe situatie even moeten slikken. De werkvoorraad en het werk worden steeds virtueel, net als de medewerker zelf. En dus is steeds lastiger in te zien en te volgen voor een manager (en soms ook voor een collega) wat er gebeurt. Dat blijft in veel gevallen toch een kwestie van duidelijke afspraken maken over wie, wat, waar, wanneer welke informatie nodig heeft. Die informatie moet worden vastgelegd in een systeem waar alle betrokkenen in kunnen meekijken. Informatie moet in een logische samenhang kunnen worden gepresenteerd: documenten, maar ook andere communicatiekanalen moeten met elkaar in relatie kunnen worden gebracht voor het overzicht. Wil je een dispuut over een contract oplossen? Dan heb je niet genoeg aan het contract alleen. Ook de communicatie over en de context waarin een en ander is afgesproken, tellen mee.

Nieuwe 'life work balance'

Verder zijn er vooral veel voordelen aan 'samenwerken 3.0'. Het feit dat medewerkers hun werk kunnen doen op het moment dat hen dat het beste uitkomt, betaalt zich snel uit voor een organisatie. Onderzoeken hebben allang uitgewezen dat medewerkers die een dergelijke vrijheid genieten, productiever zijn, meer gemotiveerd en vaak nog aan het werk zijn buiten de geijkte tijden, wanneer 'kantoorcollega's' het voor gezien houden. Visionair Erik Veldhoen (auteur van onder meer 'Kantoren bestaan niet meer', 'The Art of Working' en 'You-topia') heeft met een van zijn onderzoeken aangetoond dat 95 procent van de werkende mensen tussen opstaan en ontbijt al bezig

is geweest met werk. Het gaat straks allemaal om 'met elkaar verbonden zijn' geeft Veldhoen aan. 'Er ontstaat een nieuwe 'life-work-balance' en tegelijk wordt afscheid genomen van het 'oude werken' zoals we dat altijd hebben gekend', aldus Veldhoen over zijn ervaringen. 'Ingegeven door de opmars van nieuwe technologie, moeten we ons een nieuwe manier van denken en werken eigen gaan maken.'

Cloud is sleutelwoord

Nu zal het, ondanks het optimisme van Veldhoen, nog wel even duren voor het daadwerkelijk zo ver is. En voordat de samenleving deze manier van werken als 'de norm' gaat ervaren, maar toch.

Om goed te kunnen samenwerken, moet de werkomgeving voor de gebruikers voldoen aan een aantal eisen:

- Het moet actuele en volledige informatie bevatten
- Die informatie moet altijd en overal bereikbaar zijn voor alle betrokkenen
- De digitale samenwerkomgeving moet gebruiksvriendelijk zijn
- De digitale samenwerkomgeving moet aansluiten of wat mensen gewend zijn om snellere acceptatie te realiseren
- De digitale samenwerkomgeving moet flexibel zijn in te richten qua gebruikers, -rechten en functies
- De digitale samenwerkomgeving moet qua 'look & feel' naadloos kunnen aansluiten op bestaande interfaces systemen, zoals bijvoorbeeld van Windows 10.

Het belangrijkste is dat alle informatie digitaal voorhanden moet (kunnen) zijn. Dat moet bovendien op een manier die het de medewerkers mogelijk maakt te werken op een flexibele, transparante manier. Bij voorkeur ook op het moment en waar en wanneer hen dat het beste uitkomt. Daarmee bereik je als organisatie het hoogste rendement. Immers, als medewerkers met plezier werken en met gemak die dingen kunnen doen waarvoor ze zijn aangesteld, zijn ze meer tevreden en leveren ze betere resultaten.

Het doel van dit alles is om als samenwerkende organisatie de klant, burger of consument, zo goed mogelijk van dienst te zijn.

Dat wil zeggen:

- sneller antwoord kunnen geven op vragen en acties van klanten of collega's;
- kunnen anticiperen op veranderingen in klantgedrag of in de markt;
- nieuwe producten en/of diensten te kunnen ontwikkelen;
- om grip te krijgen op belangrijke bedrijfsprocessen.

Het zal niet zo lang meer duren of de uitdrukking 'in de baas zijn tijd' is een verouderd begrip. Het werken op de nieuwe manier houdt in dat je samen met je collega's bezig bent om bepaalde doelen voor de organisatie te bereiken. Met duidelijke afspraken die worden weerspiegeld in een andere (meer virtuele) werkomgeving. Dat je dat op andere tijden en plaatsen doet dan voorheen, is prima. Om dat mogelijk te maken wordt er met moderne communicatiemiddelen gewerkt, zoals smartphone, laptop etc. Net wat voorhanden of het meest praktisch is. Het is belangrijk om ook in die wat 'lossere' samenwerkingsverbanden grip te houden op informatiestromen en processen. Daarom moet je verder gaan dan alleen het toepassen van een technologie als documentmanagement. Niet alleen (traditionele) documenten, maar ook mails, chats, social media en alle andere denkbare communicatiekanalen moeten kunnen worden beheerd en beheerst. Die spelen namelijk een belangrijke rol in de interactie met de werkomgeving en de klant. Het denken in

dossiers met sturingsmiddelen als voortgangsbewaking, rapellering, toebedeling van taken, toekennen van autorisaties en het integreren van meer of minder tijdelijke deelnemers aan projecten, vormt de basis voor samenwerken 3.0. Dát is pas echt digitaal *samenwerken*.

Stap voor stap

Om die nieuwe manier van samenwerken te bereiken is het verstandig om eerst stap voor stap de weg te volgen naar volledig digitaal werken. Geen enkele organisatie begint blanco. Met andere woorden: alle organisaties, of het nu commerciële of non-profit organisaties zijn, hebben al een systeem of meerdere systemen waarin allerlei relevante informatie is opgeslagen. De eerste stap is om ervoor te zorgen dat die informatie bereikbaar wordt binnen de nieuwe werkomgeving. Daarbij is het noodzakelijk dat *á*lle informatie die overgezet of benaderd wordt naar de nieuwe omgeving, volledig en actueel is. Eerst is daarvoor een zorgvuldige analyse nodig van de informatie. Het zou na die analyse heel goed mogelijk kunnen zijn, dat blijkt dat eerst een kwaliteitsslag nodig is. Pas dan kunnen de gebruikers van het nieuwe platform voor samenwerken 3.0 het maximale rendement halen.

Dat laatste, die analyse van bestaande informatie, is voor veel organisaties nog wel even 'een struikelblok' waar bovendien lang niet altijd aan wordt gedacht. Maar al te vaak blijken er meerdere bronnen te bestaan waarover informatie verspreid is opgeslagen: de officiële bronnen en de bronnen die de medewerkers zelf hebben aangelegd. Uit angst om iets te missen leggen ze zelf mappen en structuren aan om ervoor te zorgen dat *hún* informatie in ieder geval beschikbaar blijft voor ze. Al die schaduwarchieven, persoonlijke mappen en archieven en netwerkschijven worden gebruikt om ervoor te zorgen dat '*ik er in ieder geval bij kan*'. Het in gebruik nemen van een nieuw (online) platform om beter te kunnen samenwerken, is in dit geval de aanleiding om drastisch te breken met die gewoontes.

Oplossing voorhanden

Wie de stap wil zetten naar slimmer samenwerken, werkt in ieder geval digitaal en dan nog bij voorkeur in de cloud. Dat maakt het samenwerken nog flexibeler, mits aan de juiste voorwaarden wordt voldaan. Die voorwaarden hebben niet alleen betrekking op beschikbaarheid, maar ook op beheersbaarheid, betrouwbaarheid en veiligheid. Daarnaast moet het de gebruikers zo eenvoudig mogelijk worden gemaakt om te werken in zo'n omgeving. Het moet herkenbaar, intuïtief zijn en vooral niet te complex. Wanneer gebruikers zelf de voordelen ondervinden van zo'n toepassing zullen ze ermee gaan werken.

Er zijn oplossingen voorhanden die al deze eigenschappen in zich hebben. i-talamo is zo'n oplossing.

i-talamo is een online samenwerkingsplatform, ontwikkeld door Stelder Verspeek Software, om, in de juiste context en binnen afgesproken kaders, medewerkers in staat te stellen zichzelf als kenniswerker en de organisatie naar een hoger niveau te tillen. Alle informatie wordt binnen i-talamo digitaal, beveiligd en onder voorwaarden voor de specifieke gebruikers beschikbaar gesteld. Om het risico van digitale chaos te voorkomen, is de informatie georganiseerd in dossiers met een logische en transparante structuur. Binnen i-talamo beschikt de gebruiker over functionaliteit die het mogelijk maakt processen en projectdeelnemers aan te sturen op basis van deadlines, acties, autorisaties, beschikbaarheid etc. Belangrijke bedrijfsprocessen kunnen op die manier beter worden aangestuurd en cruciale beslissingen kunnen op basis van actuele en volledige informatie worden genomen.

i-talamo is met name geschikt voor bedrijven om bijvoorbeeld offertetrajecten, marketingcampagnes, productontwikkeling en dienstverlening te stroomlijnen met de actieve, digitale dossiers, waar meerdere medewerkers aan kunnen werken. Daarnaast is het een uitstekende tool voor bijvoorbeeld vergadervoorbereiding en informatieoverdracht. I-talamo biedt functies als geautomatiseerd versiebeheer, pre-viewing van documenten, bewaking van deadlines, beveiligde toegang tot projecten en documenten voor tijdelijke (of externe) krachten en een goed georganiseerde, transparante dossierstructuur, met desgewenst blauwdrukken van processen en dossiers die zijn gebaseerd op ervaring en expertise. Daarbij is i-talamo toch nog altijd laagdrempelig voor gebruikers.

Deze manier van informatiebeheer stelt een organisatie in staat sneller te reageren op marktveranderingen en op vragen van collega's, klanten of toeleveranciers. Dát is het verschil tussen digitaal werken en digitaal *samenwerken*...

Over gebruikers van i-talamo

Een van de organisaties die die al gebruik maakt van i-talamo is Adviesbureau Wingelaar & Reineke. Daar is een flinke stap vooruit gezet in het bewaken van processen en deadlines. Daardoor zijn ze bij W&R met minder inspanning beter in staat om hun opdrachtgevers en de mensen die ze moeten begeleiden te bedienen. i-talamo geeft ze rust en inzicht. Zowel in het hoofd als in het werk, wat weer ten goede komt aan de begeleiding van de mensen.

Een andere gebruiker is zorginstelling Het Stulpke De Tussenstap. Die gebruikt i-talamo voor onder meer zorgrapportages. Een veelgehoorde klacht in de zorgsector is, dat medewerkers veel tijd moeten steken in rapportages, het vastleggen van gesprekken, overleggen met ketenpartners en vastleggen en controleren van de acties en werkzaamheden voor de cliënt. Door i-talamo als online werkomgeving te gebruiken beschikken alle groepsleden van Het Stulpke tegenwoordig dezelfde informatie op hetzelfde tijdstip. Een ware verademing, aldus de initiatiefnemers van Stulpke de Tussenstap.

Over i-talamo en Stelder Verspeek Software

Stelder Verspeek Software BV is het bedrijf van Bart Stelder en Marc Verspeek. Zij hebben in de loop der jaren een schat aan praktische kennis en ervaring opgedaan bij grote bedrijven die gespecialiseerd zijn in document- en informatiebeheer. Gewapend met die kennis en ervaring, hebben ze gezien dat in de markt veel behoefte bestaat aan samenwerking en het simpel delen van informatie, maar wel onder de juiste randvoorwaarden met betrekking tot toegankelijkheid en vertrouwelijkheid. Het i-talamo samenwerkingsplatform, is helemaal geënt op die gedachte. Het is een eenvoudig te gebruiken, maar een goed doordacht online samenwerkings- en kennisdelingsplatform. Daarmee kan in groepsverband, met al dan niet tijdelijk toegelaten leden van een groep, snel, efficiënt en effectief informatie worden gedeeld en bewerkt. Bevoegdheden en autorisaties zijn volledig instelbaar en de applicatie is webbased en daardoor altijd bereikbaar.