



**SNS REAAL**



# Het Nieuwe Werken van SNS REAAL

## Ewerkplatform

Manja Jongsma, 21 april 2009





## Agenda

- Visie en doelen
- Verandernoodzaak
- Heden versus toekomst
- Het Nieuwe Werken in 2 fasen
- De virtuele omgeving
- De mentale omgeving
- Implementatie



**SNS REAAL**



## Visie

Door los te maken wat onnodig vast zit (werkplek, werktijden, geografische locatie, managementstijl) en moderne technologie (mobiel, draadloos, web 2.0) toe te passen maakt SNS REAAL maximaal gebruik van voordelen van het informatie tijdperk en wordt daardoor een modernere (beter intern en met de omgeving in verbinding), betere (productiever, efficiënter), leukere (aantrekkelijker werkgever, balans werk/privé) organisatie en daarmee de favoriete financiële specialist voor de retail- en MKB dienstverlening in Nederland.



**SNS REAAL**



## Doelen

### Voor de medewerker

- Betere balans werk/privé (door flexibeler arbeidspatroon)
- Aantrekkelijke werkomgeving
- Efficiënter en effectiever werken
- Meer samen werken (betere toegang tot elkaar en tot informatie)

### Voor SNS REAAL

- Hogere medewerkertevredenheid
- Aantrekkelijker werkgever
- Lagere kosten en hogere productiviteit
- Betere bediening van de klant



**SNS REAAL**



# Verandernoodzaak

## Extern

- Kostenbewustzijn
- Werknemer 2.0
- Kenniseconomie
- Continue technologische ontwikkeling
- Mobiliteit
- Aandacht voor maatschappelijke verantwoordelijkheid en duurzaamheid
- Structurele krapte op de arbeidsmarkt

## Intern

- Door overnames druk op
  - Mobiliteit medewerkers
  - Facilitair bedrijf – verhuizingen
- Huidige management stijl behoeft aandacht
- ICT op basis van vaste desktops en vaste telefonie beperkt flexibiliteit
- Hoog verloop, hoge wervingskosten





## Heden versus toekomst

### SNS REAAL medewerkers

- Hebben vaste werkplekken (101 werkplekken voor 100 medewerkers)
- Worden op kantoor verwacht
- Werken veelal (4 keer 9) op maandag tot en met vrijdag tussen 9 en 5
- Werken in een traditionele kantooromgeving met beperkte akoestiek, klimaatbeheersing en beleving

### SNS REAAL medewerkers

- (en ook leidinggevenden) hebben geen vaste werkplek (70 werkplekken voor 100 medewerkers)
- Mogen maximaal 50% van de werktijd vanuit huis werken
- Kunnen uiteindelijk 7 dagen per week, 24 uur per dag werken
- Werken (in fase 2) in een mooie, prettige kantooromgeving met SNS REAAL identiteit



**SNS REAAL**



## Heden versus toekomst

### SNS REAAL medewerkers

- Werken veelal op basis van vaste ICT middelen zoals desktops en vaste telefoons en zijn daardoor minder mobiel zowel binnen als buiten kantoor
- Worden aangestuurd op basis van input en control

### SNS REAAL medewerkers

- Hebben een laptop en een smartphone en werken in een moderne, gestandaardiseerde IT omgeving
- Gestructureerd, opgeschoond, uniform en digitaal
- Werken planmatig en worden gestuurd op basis van resultaat en vertrouwen



**SNS REAAL**



# Het Nieuwe Werken in 2 fasen

## Fase 1

- Substantieel en structureel thuiswerken
- Desk sharing op kantoor voor medewerkers en leidinggevenden
- Vloeren herinrichten zodat activiteitgerelateerd werken mogelijk wordt
  - Hergebruik bestaande middelen
  - Aandacht voor (virtueel) overleggen, teamruimtes, huiskamertafel ed
  - Geen aanpassing van akoestiek en klimaat
- Technologisch vernieuwen
- Sturen op afstand en resultaat
- Meer planmatig en meer digitaal werken

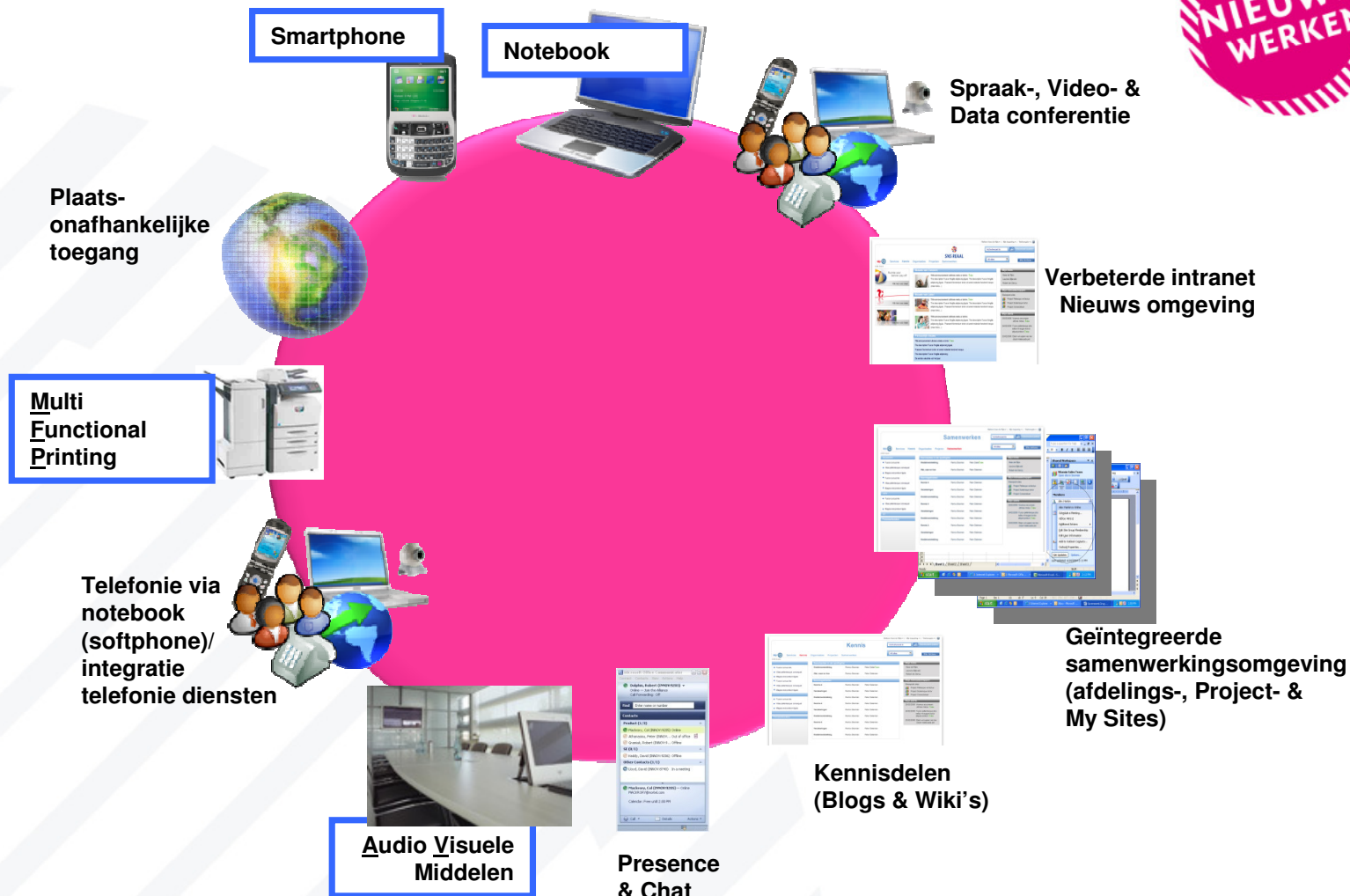
## Fase 2

- Verbouwen: werkomgeving met SNS REAAL identiteit
- Aandacht voor akoestiek en klimaat



**SNS REAAL**

# De virtuele omgeving





## De mentale omgeving

### **SNS REAAL werkstijl voor medewerkers**

- Heldere afspraken over resultaten (voor zowel werk als persoonlijke ontwikkeling). Verantwoordelijkheid nemen om de gemaakte afspraken na te komen
- Er wordt activiteit gerelateerd gewerkt. Planmatig werken en elkaar aanspreken op gedrag zijn vereisten
- Samenwerken vanuit verschillende locaties. Informeren, kennisdelen en communiceren zijn essentieel

### **SNS REAAL leidinggevende stijl** ("op afstand")

- Sturen op resultaat. Relatie gebaseerd op vertrouwen
- Verantwoordelijkheid geven om afgesproken resultaat te leveren
- Aandacht voor cohesie binnen de afdeling/het team. Informeren en communiceren zijn essentieel





## Uitgangspunten mentale transitie

- De hele organisatie gaat over op Het Nieuwe Werken
- Voortbouwend op competenties die al aanwezig zijn
- Leidinggevenden spelen een cruciale rol
- Open communicatie (ruimte voor positieve en negatieve meningen)
- Goede monitoring en borging
- Integrale benadering (*fysiek*, virtueel, mentaal)



SNS REAAL

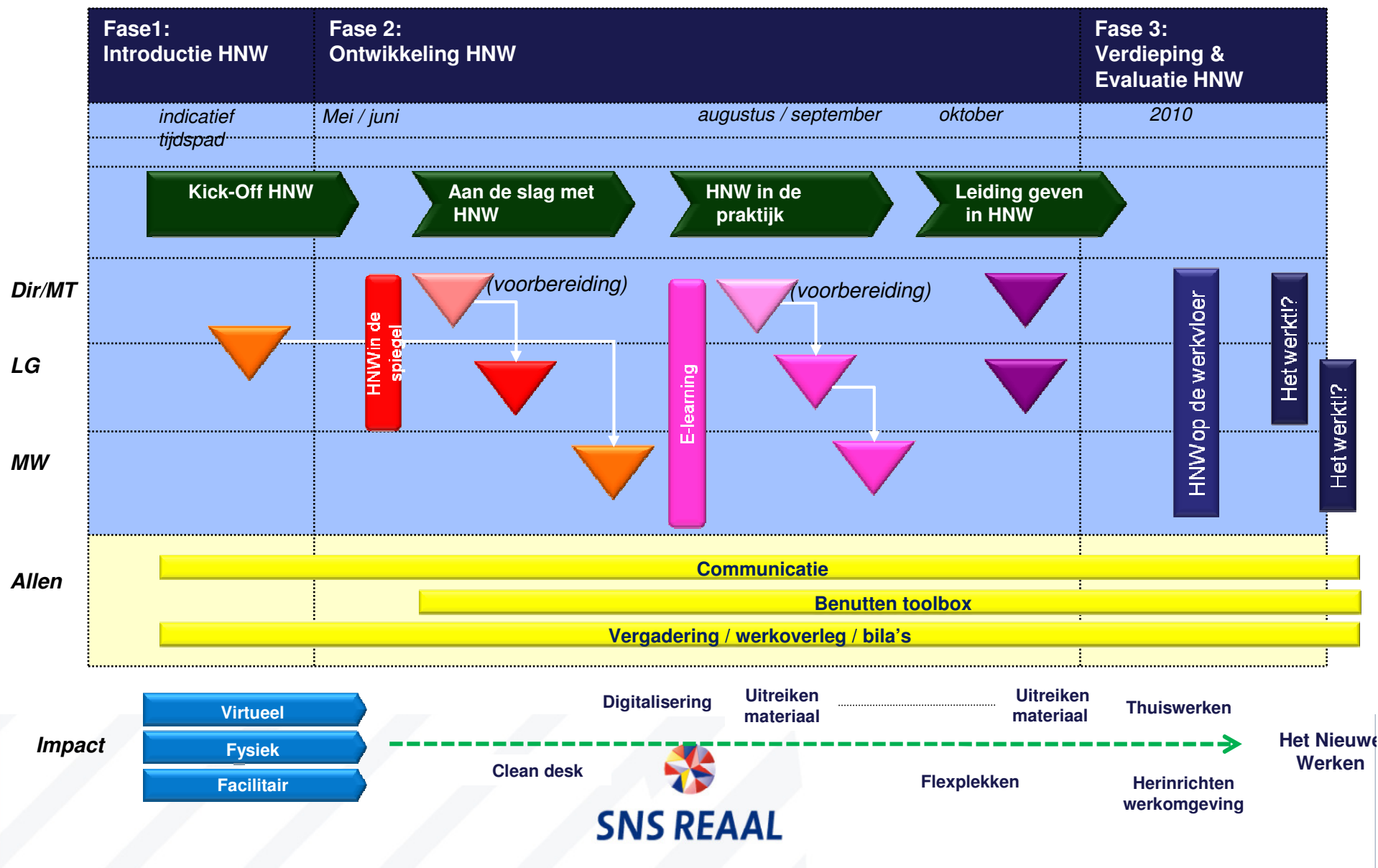


## Leerdoelen ontwikkelprogramma

- Bekend zijn met de HNW filosofie (Wat is het precies? Waarom kiest SNS REAAL hiervoor?) en beseft waarin HNW echt anders is
- Zelf goed tijd- en plaatsafhankelijk en activiteitgerelateerd kunnen werken. Dat betekent:
  - Bekend zijn met en kunnen werken volgens de nieuwe werkstijl
  - Bekend zijn met en kunnen werken met nieuwe virtuele middelen en toepassingen
  - Bekend zijn met en kunnen werken in de aangepaste kantooromgeving en thuis
- Als leidinggevendend HNW kunnen implementeren
- Met de afdeling kunnen werken volgens de afspraken die de afdeling zelf heeft gemaakt



# Overzicht ontwikkelprogramma





## Implementatie

- Première Alkmaar
  - 125 medewerkers SC Leven REAAL
  - Over: september 2009
- Première Utrecht
  - Circa 400 medewerkers: Productmanagement SNS en REAAL, Marketing & Communicatie SNS en REAAL, Concern Communicatie en Group Finance
  - Over: november 2009
- Totaal ruim 500 medewerkers van SNS Bank, REAAL Verzekeringen en de groep
- Verdeeld over 'kenniswerkers' en 'verwerkers'



**SNS REAAL**



**SNS REAAL**