



VAKBLAD VOOR DE SERVICEMANAGER

NR 5 • december 2017

Servicemanager



Fileprobleem terugdringen?
Het kan!

Een monteur in 2030
Is ambassadeur en niet alleen techneut

Ketensamenwerking
De markt vraagt er om

Fileprobleem terugdringen? Het kan!

Vertraging onderweg, het is voor veel mensen een grote zakelijke ergernis. Afgelopen jaar stonden we in Nederland 63 miljoen uur stil, de verwachting voor de komende vijf jaar is een verdere stijging met 28 procent. Een horroredachte, maar er is hoop. Als we tenminste naar Richard Bordes luisteren. "Het gebrek aan fantasie zit ons in de weg."

"De file, dat ben je zelf. Althans, vier meter daarvan. De grote vraag die iedereen zich moet stellen, is waarom hij daar staat. Ik erger me enorm aan de manier waarop we ons gedragen. Als je stilstaat kun je wel boos om je heen gaan kijken, maar je bent net zo schuldig aan de situatie als de rest. En waarom? Moet je zonnig naar kantoor? De

meeste mensen halen daar na binnenkomst eerst een kop koffie uit de automaat, slaan vervolgens hun laptop open en sturen een mail naar de collega die twee verdiepingen lager zit. Het slaat helemaal nergens op dat we met zijn allen op die plek willen zijn.

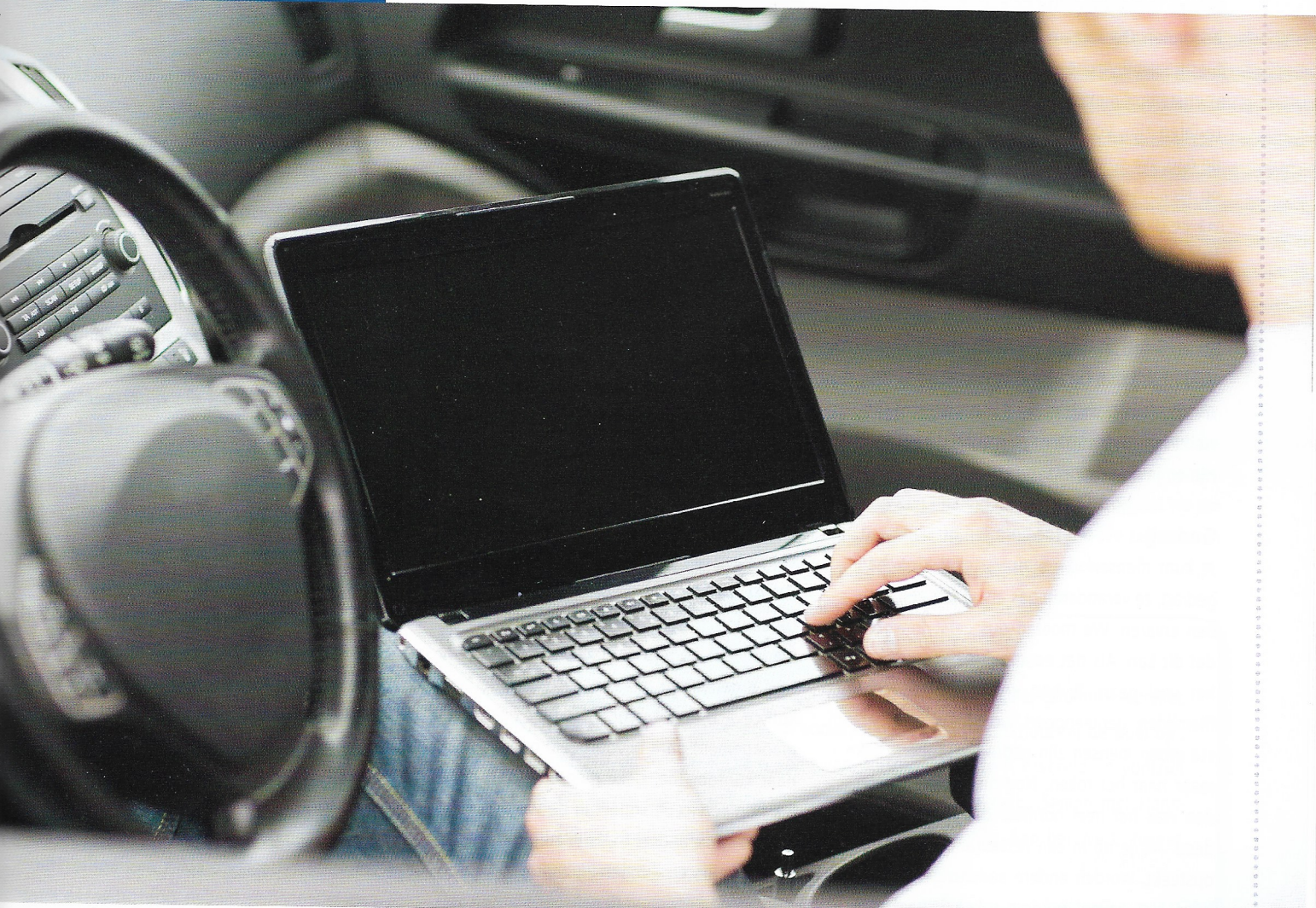
Gelukkiger personeel

Van een file wordt niemand vrolijk. Ik heb tenminste nog nooit iemand horen zeggen

dat hij heerlijk ontspannend een half uurtje heeft stilgestaan. Maar je kunt je wel gaan zitten ergeren, degene achter je ergert zich aan jou. Werkgevers moeten hun personeel de gelegenheid geven om hun werk anders in te richten. Beoordeel hen op productiviteit in plaats van het aantal uren dat ze een bureaustoel warm houden. Daar worden zij gelukkiger van en je zult zien dat ze dan ook nuttiger worden voor het bedrijf. Werken kun je tegenwoordig overal, dat hoeft niet per se op kantoor. Zo houd je de weg vrij voor mensen die echt ergens heen moeten. Servicemedewerkers bijvoorbeeld.

'De mindset moeten we veranderen'

Werken kun je tegenwoordig overal, dat hoeft niet per se op kantoor.



Alle oplossingen zijn voorhanden om de route naar kantoor te kunnen vermijden. Iedereen heeft een mobiel, dit land barst van het snelle internet. De cloud is overal en door middel van videoconference kun je met iedereen communiceren. We hoeven niet op één locatie samen te komen, alleen moet de mindset daarvoor veranderen. Wil je niet thuis zitten? Ook geen probleem, want er zijn overal flexwerkplekken te vinden. Werkend Nederland moet gewoon op enig moment besluiten dat het hier helemaal geen zin meer in heeft. Weg met elke dag in de file staan!

Filevrije dag

Om dat te stimuleren, gaan communicatieadviseur Hans-Peter van Tilburg en ik volgend jaar op 15 november met Nederland de uitdaging aan om de wegen een hele dag filevrij te houden. Historisch gezien staan we de dinsdagen in november het langst in de file. Gemiddeld veel regen, donkerdere dagen, soms nog een laagstaande zon, niemand die vrij is: het schiet dan allemaal niet op. Daarom zijn wij het initiatief 'Uit de File, Aan het Werk' begonnen. Om samen met de BV Nederland de files gezamenlijk te vermijden. We gaan heel veel stampij maken om het deze keer anders te laten zijn. Vooral vooraf, maar ook tijdens de dag. We willen bijeenkomsten organiseren op locaties zonder parkeerplaatsen, waar je via de digitale snelweg kunt aansluiten. Veel Nederlanders zullen die dag eerder van huis gaan of elders gaan werken. Het kan. Ik ken een organisatie die eens een hele dag dicht is gebleven. Niemand merkte er iets van, het ging heel goed. De reden was dat het die dag vreselijk sneeuwde, maar op een andere dag werkt het natuurlijk net zo goed. De middelen zijn er, je moet ze alleen gebruiken.

Gedrag

Je kunt mensen van alles vertellen over hun gedrag, ze veranderen pas als ze iets zelf hebben ervaren. We moeten dus eerst bewijzen dat dit kan. Als dat eenmaal is gebeurd, kan het snel gaan. Ik ben ervan overtuigd dat filemijden gemeengoed wordt als een eerste groep mensen zijn gedrag verandert. Kijk maar naar het roken. Nog niet zo lang geleden was het heel normaal dat je dat overal deed. Als je nu in een restaurant een sigaret opsteekt, worden andere aanwezigen al snel boos. Het gevoel rondom roken is heel snel



veranderd. Hetzelfde met digitale middelen. In 1999 gaven de meeste mensen in onderzoeken aan dat ze echt niet altijd bereikbaar wilden zijn. Ze hadden een antwoordapparaat en anderen konden altijd nog een brief schrijven. Nu liggen de telefoons naast het bed op het nachtkastje. Iemand die ontwaakt, kijkt eerst of hij nieuwe berichten heeft en maakt pas daarna de partner wakker.

Ruim baan

De doelgroep van dit magazine is de service-manager. Ik begrijp dat monteurs vaak op de weg moeten zijn, maar er zit een hele backoffice achter waarvoor dat niet geldt. Het management gaat bijvoorbeeld ook elke dag naar kantoor toe. Deze mensen zitten feitelijk hun servicepersoneel in de weg. Richten zij hun werk anders in, is er ruim baan voor de monteurs en kunnen zij zonder dure vertraging de service verlenen die klanten van

het bedrijf verwachten. Onderzoek wijst uit dat vijf tot zeven procent minder auto's op de weg het aantal files drastisch omlaag brengt. Alleen mag je er niet vanuit gaan dat anderen wel voor die vijf procent zullen zorgen.

'Niet is zinlozer dan als een mak schaap in de file blijven staan'

De meeste files kennen we. Je kunt wel eens pech hebben dat je vlak achter een geschaarde vrachtwagen terecht komt, maar voor het overgrote deel staan we in files die er elke dag zijn. En zelfs als je in een onverwachte file komt, kun je ervoor kiezen om van de weg af te gaan en op locatie te werken. Flexplekken genoeg, voor 7,50 euro heb je al een ochtend een werkplek met koffie. Horecagelegenheden bieden ook prima facilitie-



ten. Op een parkeerplaats kun je zelfs in de auto meestal wel je werk doen. Er zijn altijd wel dingen die je even moet nabellen of mails die je moet versturen. Niets is zinlozer dan als een mak schaap in de file te blijven staan en te wachten totdat deze vanzelf oplost.

Planning

Ook medewerkers die veel op de weg móeten zijn, kunnen daar handiger mee omgaan. Juist doordat we weten waar de files staan, kun je daar met een slimme planning rekening mee houden. Veel files zijn echt wel te vermijden. En gebruik de digitale mogelijkheden van vandaag. Zorg dat een servicemonteur bijvoorbeeld digitaal zijn werkzaamheden kan invoeren, zodat hij niet meer voor administratieve nonsens moet terugkeren naar kantoor. Videocalling kan ook helpen. Er is veel te bedenken, alleen houdt het gebrek aan fantasie ons vaak tegen.

Los van alle frustratie: bedenk dat de tijd die medewerkers in de file doorbrengen, gewoon keihard geld kost. Veel bedrijven hebben dat niet eens helemaal inzichtelijk. Laat een controller maar eens een dagje meerijden om te ervaren hoeveel tijd en geld er verloren gaat. Of nog beter, vraag het je monteurs op de man af. Niemand die het beter weet dan zij. In mijn eerste baan was ik directie-assistent. We hadden drie vrachtwagens, ik gooid alle

afleverbonnen op een hoop en gaf ze zo aan de chauffeurs. Zij laadden hun eigen wagen en stippelden zelf de ideale route uit. Dat deed ik echt niet voor ze, hoor. Zij waren de ervaringsdeskundigen.

Mentaliteit

De mogelijkheden om het fileprobleem terug te dringen, hebben een grote technologische component. De middelen zijn er om het anders te doen, zo simpel is het. Maar nog belangrijker is de mentaliteit die moet veranderen. Uit alle onderzoeken blijkt dat bij negen van de tien werknemers de productiviteit stijgt als zij zelf verantwoordelijk worden voor de indeling van hun werk. Iedereen wil het werk voor zijn baas zo goed mogelijk doen. Geef de mensen dan de ruimte, zou ik zeggen.

Zelf sta ik amper nog in de file. Als het gebeurt, ga ik zo snel mogelijk van de weg af. In mijn planning houd ik er rekening mee dat zoiets kan gebeuren. Ik ga vroeg van huis. Het komt voor dat ik daardoor anderhalf uur te vroeg bij een klant kom. Is dat erg? Ik krijg altijd koffie en kan gewoon ergens gaan zitten om voor mezelf te werken. De tussentijd overbrug ik altijd op een zinvolle manier, te vroeg komen is nooit nutteloos.

Eigen verantwoordelijkheid

Werken in de auto raad ik niet aan, ook niet in een file. Maar overleggen, kan natuurlijk wel. Dit interview geef ik ook terwijl ik aan het rijden ben. Sta jij nu op een parkeerplaats langs de snelweg? Grappig. Ik hoop dat over vijf jaar onze inspanningen tot resultaat hebben geleid en iedereen zijn eigen verantwoordelijkheid heeft gepakt om de files terug te dringen. Wij zijn een land vol eigenwijze mensen met een mening. Ik vertrouw erop dat we die bijstellen op het moment dat we zelf ervaren hoeveel winst we kunnen behalen."

Lawaaimaker

Richard Bordes is ook wel bekend onder zijn alter ego Lawaaimaker. Als columnist, spreker, dagvoorzitter, blogger en marketing- en social mediadeskundige 'schudt hij de boel op', zoals hij het zelf omschrijft. Richard komt van oorsprong uit de ICT-wereld en voorziet bedrijven van advies op het gebied van marketing en communicatie. Samen met Hans-Peter van Tilburg is hij grondlegger van het initiatief 'Uit de File, Aan het Werk' (www.uitdefileaanhetwerk.nl).