

Vierde kwartaal 2015 | € 3,50

# Members'

Magazine voor deelnemers van Members' Benefits

## Human Capital

Het waardevolste kapitaal van je bedrijf

## Human Capital

**H**et is een bijna dagelijks terugkerend onderwerp. In tijdschriften, tijdens workshops of in gesprekken binnen de afdeling Personeelszaken en daarbuiten. Het menselijk kapitaal als één van de belangrijkste pijlers voor het succes van bedrijven. Rondom dit thema kun je natuurlijk enorm veel onderwerpen beschrijven die ermee te maken hebben. En natuurlijk doen wij dit ook in deze editie van Members' Magazine. Het onderwerp wordt van alle kanten belicht.

In dit voorwoord wil ik toch je aandacht vragen voor drie artikelen die ingaan op één specifiek aspect.

### Vitaliteit en gezondheid

Iedereen weet dat deze twee zaken belangrijk zijn voor de productiviteit van medewerkers. Maar het houdt niet op met een fruitschaal op de afdeling, een abonnement bij de sportschool of gezonde voeding in het bedrijfsrestaurant. Het belangrijkste is misschien wel dat deze onderwerpen echt gaan leven bij de medewerkers. Op pagina 10 lees je alles over de aanpak van Zilveren Kruis.

### Werkomgeving

Zo'n onderwerp waarvan je zegt dat je het goed geregeld hebt. Als je door het bedrijf loopt zie je opgeruimde werkplekken, een goed werkende verwarming en in de zomer misschien nog wel een airco. Maar toch komt er meer bij kijken. In het artikel van Rentokil Initial, verderop in dit magazine, wordt ingegaan op het belang van een goede luchtkwaliteit. Er wordt onder andere beschreven wat het belang is van een schoon ventilatiesysteem en de invloed daarvan op medewerkers.

### Psychisch verzuim

Het is een gegeven dat psychisch verzuim steeds vaker voorkomt (en steeds meer onder jongeren). Langdurig verzuim, veroorzaakt door psychische klachten gaat gepaard met hoge kosten: psychisch verzuim duurt gemiddeld 180 dagen en een verzuimdag kost gemiddeld 250 euro. Ondanks alle inspanningen van een bedrijf om dit te voorkomen kan het toch een keer misgaan. Belangrijk is dan ook om psychisch verzuim vroegtijdig te constateren. Je leest er alles over in het artikel van ArboNed op de pagina's 4 en 5.

Dit Members' Magazine staat dus boordevol artikelen die dagelijks aan de orde komen. Je leest handige tips om op een, soms eenvoudige manier, om te gaan met je belangrijkste (werk)kapitaal: Human Capital.

### Ed Ockhuysen

Directeur Stichting Members' Benefits

## INHOUD

ArboNed	Beter zorgen voor de dag van morgen	4
Meeüs	Investeren in Human Capital	6
Crisicom	Business Capital en Human Capital: vanzelfsprekend met elkaar verbonden	8
Zilveren Kruis	Gezond werken loont	10
FiscFree@	Werkgevers laten half miljard van het werkkostenbudget onbenut	11
Sebyde	Nieuwe privacywetgeving. Wat betekent dit voor HR?	12
Rentokil Initial	Maak kennis met Rentokil Initial Specialist Hygiene	14
Longbridge	Diesel-gate: hoe het gat te dichten tussen norm en echte uitstoot?	15
Lyreco	Human Capital; hoe verhoog je de waarde van je personeel?	16
ADP	Waar blijven de jobhoppers?	20
Mondial Movers	Vriendelijk, vriendelijkst	22
Galaxy	De keerzijde van thuiswerken	24
Members' College	Workshops uitgelicht	26
Claassen, Moolenbeek & Partners	Wat als Human Capital geen Capital blijkt te zijn?	28
IPL Advies	Human Capital in automatisering: meer dan een noodzakelijk kwaad	29
		
IE Business School	Het Advanced Management programma van IE Business School	30
Initial	De mensen en de wereld beschermen. Duurzaamheid volgens Initial.	32
ZET solutions	eHerkenning, heb jij het overzicht?	34
Employees' Benefits	Employees' Benefits geeft kleur aan arbeidsvoorwaarden	38
e-Business Travel	Optimaal comfort tijdens je zakelijke reizen	40
TKB	Passende oplossing voor optimaal debiteurenbeleid	42
Rentokil Initial	Human Capital in relatie tot de werkomgeving	44
Postillion Hotels	De meest veelzijdige zakelijke locatie van Nederland	45
Elycio Talen	Onvoldoende talenkennis op de werkvloer	46
DOOR Training & Coaching	Het verschil: de mensen!	48
Members' College	Overzicht workshops, trainingen en cursussen	50

## Psychisch verzuim en mentale weerbaarheid

Zoals ook al in het voorwoord genoemd, is psychisch verzuim een steeds vaker voorkomend probleem. Hoe kun je het voorkomen, welke vragen kun je stellen en op welke signalen moet je letten?

Gezien het belang van dit onderwerp organiseren wij een workshop rond dit thema op maandag 14 december aanstaande. Op pagina 27 tref je een beschrijving van de inhoud en de doelgroep. Snel aanmelden dus!



## COLOFON

Uitgave:

Stichting Members' Benefits  
Boerhaavelaan 40, Postbus 190,  
2700 AD ZOETERMEER  
Info: [www.membersmagazine.nl](http://www.membersmagazine.nl)

Eindredactie: Eva Verhoeff  
Ontwerp: Publish Impulse Group B.V.  
Drukwerk: Scholma Print & Media  
Verschijning: 4x per jaar  
14de jaargang, editie 56, november 2015  
Oplage: 11.500 exemplaren

De in dit magazine opgenomen informatie is in hoofdzaak van derden afkomstig. Stichting Members' Benefits kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor informatie verstrekt door deze derden en wijst elke aansprakelijkheid ter zake nadrukkelijk van de hand.

## Beter zorgen voor de dag van morgen

De laatste jaren heeft de vergrijzende populatie werknemers veel aandacht gekregen, maar recente cijfers laten zien dat ook de jonge werknemer onze aandacht nodig heeft. Zo kent het langdurig verzuim onder 25-34 jarigen in bijna 50% van de gevallen een psychische oorzaak. Het psychisch verzuim verschuift naar een jongere leeftijdscategorie, terwijl zij nog vele jaren voor zich hebben op de arbeidsmarkt. Hoe kunnen we dit verklaren? En, nog belangrijker, wat kunnen we eraan doen?

### Banen sluiten niet goed aan

Volgens de Europese Commissie zijn jongeren het hardst geraakt door de wereldwijde economische crisis. De werkloosheid is toegenomen en banen liggen niet voor het oprapen. Laat staan een



baan die past bij de ambities, competenties en persoonlijke normen en waarden. Jongeren werken dan ook vaker dan voorheen onder hun niveau. Verveling, ook een bron van stress, ligt op de loer. De hoge idealen en verwachtingen die zij vooraf hadden, matchen niet met de werkelijkheid. Enthousiasme verandert in frustratie, wat naar verloop van tijd overgaat in onverschilligheid. Switchen van baan lijkt lastig, wat ervoor zorgt dat veel jongeren blijven hangen in hun baan.

### Toekomstonzekerheid

Tegelijkertijd zien we dat de arbeidsmarkt dynamischer is dan ooit. Banen voor het leven zijn tegenwoordig eerder uitzondering dan regel. Sinds het uitbreken van de economische crisis eind 2008, is het aantal werknemers met een vaste aanstelling met ruim een half miljoen afgenomen (bron: CBS). Steeds vaker hebben werknemers een tijdelijk aanstelling, wat onzekerheid en stress met zich mee kan brengen. Dit betekent dat werknemers er goed aan doen ervoor te zorgen dat zij zo aantrekkelijk mogelijk blijven voor werkgevers. Daar komt bij dat er steeds hogere eisen aan werknemers worden gesteld. Zij hebben niet alleen meer verantwoordelijkheid op de werkvloer gekregen, maar ook voor hun eigen carrière.

### Laagopgeleide jongeren hebben het misschien wel het zwaarst

Jonge werknemers met een laag opleidingsniveau staan misschien wel voor de grootste uitdaging. De eisen die het werk stelt en de carrièremogelijkheden, veranderen ten gunste van hoogopgeleide jongeren. Er worden niet alleen hogere eisen gesteld met betrekking tot diploma's, maar ook nemen de banen in de dienstverlening toe en wordt het steeds belangrijker om over goede communicatieve vaardigheden te beschikken. Daarnaast weten we dat laagopgeleide werknemers in het algemeen meer verzuimen doordat fysiek relatief veel van hen gevraagd wordt, zij onder minder gunstige omstandigheden werken en zij minder kans hebben op promoties.

### Het combineren van werk en zorgtaken valt zwaar

Verder zien we een aantal ontwikkelingen in de maatschappij. Zo zijn er de laatste jaren meer vrouwen toegetreden tot de arbeidsmarkt en is het aantal eenoudergezinnen toegenomen (bron: CBS). Het combineren van werk en de verplichtingen thuis leidt vaak tot tijdsdruk en stress. Vooral werknemers met een jong gezin hebben hier last van. Ook leven we in een participatiemaatschappij. Eén op de zes werknemers verleent mantelzorg, in de



zorg is dit zelfs één op de vier werknemers. Dit zijn ook jongeren. Werkende mantelzorgers hebben vaak een tekort aan tijd. Een substantiële groep valt het combineren van werk en mantelzorgtaken dan ook zwaar.

### Wat kun je als werkgever doen?

Psychisch verzuim neemt dus toe onder jongeren. Langdurig verzuim veroorzaakt door psychische klachten gaat gepaard met hoge kosten: psychisch verzuim duurt gemiddeld 180 dagen, een verzuimdag kost gemiddeld 250 euro. Daar komt bij dat door de vergrijzing van onze samenleving het voor werkgevers interessant is om (jonge) talentvolle en goede werknemers, oftewel kennis en energie, te behouden.

### Match

Het is belangrijk dat de ambities, competenties en persoonlijke normen en waarden van jonge werknemers aansluiten bij een functie. Door het grote aanbod van werknemers op de arbeidsmarkt en doorgaans het grote aantal sollicitanten op een vacature, lijkt het wellicht aantrekkelijk om te gaan voor de kandidaat met de beste papieren. Echter, werknemers met een te hoog

opleidingsniveau voor een functie, worden vaak weinig uitgedaagd, raken verveeld en minder gemotiveerd, en zitten minder goed in hun vel. Het is dus belangrijk om tijdens het wervings- & selectieproces realistische verwachtingen bij jonge kandidaten te scheppen. Dit begint bij een realistische beschrijving van een functie in een vacaturetekst.

### Mentoring

Om jonge werknemers te helpen bij hun nieuwe verantwoordelijkheden, kan gedacht worden aan mentoring. Een directe leidinggevende of een ervaren collega kan ervaringen en kennis delen en advies geven, en hiermee onzekerheid en stress wegnemen. Bovendien motiveren leer- en ontwikkelmogelijkheden en steun op het werk. Deze 'energiebronnen' helpen bij het behalen van doelen en dragen bij aan de duurzame inzetbaarheid van werknemers.

### Geef jonge werknemers een stem

De leeftijd van werknemers loopt vaak sterk uiteen. Dit betekent ook dat werknemers van elkaar verschillen in de levensfase waarin zij zitten, hun leergeschiedenis en werkervaring. De behoeften kunnen om deze redenen dan ook per generatie verschillen. Daarnaast zien we dat in veel organisaties jonge werknemers ondervertegenwoordigd zijn. Om deze reden is het belangrijk om jonge werknemers met elkaar te verbinden en een stem te geven.

### Vroegtijdig signaleren

Ondanks de inspanningen van jouw kant, kan het toch een keer misgaan. Als stress te lang aanhoudt, kan het leiden tot psychische klachten als burn-out en depressie. Er zijn verschillende signalen die aangeven dat een werknemer onder stress lijdt. Denk aan signalen als hoofdpijn, slecht slapen, desinteresse, vaker ziekmelden of moeite met concentreren. Als je vroegtijdig stress signaleert, dit bespreekbaar maakt en een vinger aan de pols houdt, kun je uitval voorkomen. Kijk op [arboNed.nl/herken-de-signalen](http://arboNed.nl/herken-de-signalen) voor tips.

### Tot slot; wat kan een jonge werknemer zelf doen?

Het werk maakt een te groot deel uit van het leven om het niet naar onze zin te hebben. Bovendien kan stress, als het te lang aanhoudt, leiden tot serieuze gezondheidsklachten. Jonge werknemers kunnen het bespreekbaar maken op het werk en bekijken hoe hun huidige functie zo aangepast kan worden, dat het wel aan de behoeften voldoet. Misschien kan de jonge werknemer bijvoorbeeld andere, meer uitdagende taken op zich nemen. Misschien kan hij afspraken maken over flexibele werktijden, zodat het werk en de verplichtingen thuis beter combineren.

**Voor info: ga naar de website van je branchevereniging, via [Members' Benefits \(ledenvoordeel\)](#), tab [Personeelszaken](#).**





Martijn Boverhof (Hoofd P&O) en Diederik Roo (directeur Rollecate Groep)

Op 9 juni 2014 is het precies 60 jaar geleden dat Roelof Roo, samen met twee compagnons, in Staphorst startte met de productie van stalen ramen en deuren, onder de naam Rollecate. Met ruim 600 medewerkers en een omzet van 160 miljoen, is de Rollecate Groep, onder leiding van de huidige eigenaren Johan Roo en Diederik Roo, uitgegroeid tot een toonaangevend internationaal opererend bedrijf. Rollecate Groep is expert op het gebied van gevels en geveldelen in aluminium, staal, kunststof, composiet en glas. Het bedrijf verzorgt en registreert het gehele plaatje: advies, ontwerp, productie, montage en onderhoud.

We zijn op bezoek bij directeur Diederik Roo en Hoofd P&O Martijn Boverhof. “We zijn nog steeds een echt familiebedrijf: daarbij zijn vakmanschap en kwaliteit de rode draad en ons belangrijkste bestaansrecht. Ze vormen het fundament voor onze continuïteit en duurzame relaties.”

Rollecate Groep voert enkele bekende merken met een rijke historie:

- Rollecate, de specialist in aluminium en stalen ramen, deuren en gevels.
- IJzersmederij Eland-Brandt startte in 1878 en was één van de eerste Nederlandse bedrijven die begon met de ontwikkeling van schuifsystemen voor ramen en deuren. Nog steeds is het bedrijf koploper in de ontwikkeling van schuifsystemen en de merknaam voor de aluminium schuiframen en -deuren.
- In 1955 begon de Groningse ondernemer de heer Bel een fabriek in het net uitgevonden Poly Vinyl Chloride (PVC). Kumij, voortkomend uit De Kunststoffen Maatschappij, bestaat na een lange historie nog steeds en is de merknaam voor innovatieve en toonaangevende kunststof kozijnen.
- Meer dan 70 specialisten van Gevelbeheer-Nederland biedt haar diensten aan bij opdrachtgevers met hun jarenlange ervaring op het gebied van service, advies en onderhoud aan gevels en geveldelen.

## Meeüs

Gezondheid en veiligheid van werknemers zijn niet alleen belangrijk voor je medewerkers. Investeren in Human Capital levert bovendien financieel veel op. Uit onze risicoanalyses blijkt namelijk dat de kosten van een zieke werknemer aanzienlijk hoger zijn dan de verzuimuitkering alleen. Denk aan de kosten van re-integratie en de vermindering van arbeidsproductiviteit.

## Investeren in medewerkers

Rollecate is lid van FME, de ondernemersorganisatie voor de technologische industrie. Diederik Roo, zelf bestuurslid van FME, weet als geen ander hoe belangrijk de beschikbaarheid en duurzame inzetbaarheid van vakbekwame medewerkers is voor bedrijven in de technologische industrie. Het is een aandachtsgedebied dat hoog op de FME agenda staat. Diederik Roo: “Omdat het vak geveltechniek niet wordt onderwezen op de reguliere ROC's, beschikken startende medewerkers niet over de benodigde kennis en vaardigheden. Daarom zijn we in 1997 gestart met het opleiden van jongeren in het vak geveltechniek. Na de start met zeven leerlingen, is dit inmiddels uitgegroeid tot een volwaardig opleidingscentrum waar in totaal zo'n 30 leerlingen op verschillende niveaus, alle kneepjes van het vak leren.”

## Opleiden en doorgroeien

“Ook werken we sinds een aantal jaren intensief samen met de verschillende Werkpleinen in de regio,” vertelt Martijn. “Zo bieden we een kans aan mensen die uit een uitkeringssituatie komen. De meeste leerlingen die bij ons binnenkomen gaan richting productie of montage Maar uiteraard bieden we flink wat doorgroeimogelijkheden, zoals op de tekenkamer, calculatie en data-beheer. Sinds september dit jaar zijn we samen met het Alfa-college in Hoogeveen een niveau 4 opleiding gestart, vergelijkbaar met de oude MTS. Deze opleiding is speciaal ingericht om de veelbelovende leerlingen een kans te geven om zich verder te ontwikkelen tot allrounders die hogere functies kunnen gaan bekleden.”



Rollecate Groep werkt voortdurend aan het automatiseren en mechaniseren van de bedrijfsprocessen waardoor het tillen van zware voorwerpen tot een minimum wordt beperkt

## Goede resultaten bereik je samen

“Om iedereen binnen ons bedrijf te betrekken bij het grote geheel, vinden we het belangrijk iedereen een beeld te geven van waar ze mee bezig zijn,” vertelt Martijn. “Bijvoorbeeld met mooie artist impressions op de werkvloer van de projecten waar we aan werken. Door lean te werken, bijvoorbeeld in zogenaamde ‘small group activities’, dagen we onze werknemers uit met creatieve ideeën te komen die bijdragen aan de efficiency van ons werkproces. Dit verhoogt de betrokkenheid van onze medewerkers en levert aanzienlijke meerwaarde op voor ons bedrijf en onze klanten en....., het maakt het werk leuker!”

## Plezier

Over het belang van plezier bij het werk, antwoord Diederik: “Dat vinden wij erg belangrijk. Plezier staat zelfs expliciet genoemd in onze visie. Uiteraard bieden we ons personeel een hoogwaardige interne opleiding en werken we met ultramoderne technieken. Om plezier in je werk te hebben, moet je goed in je vel zitten. Een goede gezondheid is daarbij belangrijk. Behalve het mooiste en beste bedrijf willen we ook het gezondste bedrijf van Nederland worden. Dat al onze collega's gezond en met plezier aan het werk gaan. Daar gaat het om.”

## We willen nog beter

“Hoewel ons verzuimpercentage al erg laag is, hebben we onze adviseur Meeüs toch gevraagd hoe we onze medewerkers kunnen helpen om ook in de toekomst hun gezondheid op peil te houden of zo nodig te verbeteren. Niet eenmalig, maar continu. Meeüs is al meer dan 12,5 jaar partner van FME en ondersteunt onze HR-afdeling bij het in kaart brengen en op maat inrichten van gezondheid- en verzuimbeleid. Daarnaast stemt Meeüs met verzekeraars en overige dienstverleners een portfolio samen aan preventieve diensten en ondersteuning. Daarbij helpen ze ons ook bij het zoeken naar de optimale manier van financiering.”

**Voor info: ga naar de website van je branchevereniging, via Members' Benefits (ledenvoordeel), tab Verzekeringen.**



## Business Capital en Human Capital: vanzelfsprekend met elkaar verbonden

**C**apital'. Vanuit het Engels vertaald naar Nederlands: kapitaal. De 'Quote 500' komt spontaan in de gedachten op. Het magazine met een luxe goudkleurige omslag en met glanzende letters. Geld - en vooral het totaal aan kapitaal - is wat telt om te worden opgenomen in deze lijst met de 500 rijksten der rijken in Nederland. Voor de vaststelling van de rijkdom wordt gerekend met Business Capital, zoals activa op een balans en kapitaal- of productiegoederen in een maatschappij. Waar niet mee wordt gerekend, is met Human Capital. Dit kapitaal vindt men niet terug op een balans. Toch wordt personeel gezien als een bepalende factor voor het succes en dus ook voor het kapitaal van een onderneming. Investeren in goed personeel is volgens CFO's één van de belangrijkste succesfactoren voor bedrijfs groei tijdens de recessie (geweest).



afdeling Human Resources hebben een belangrijke verantwoordelijkheid richting de eigen collega's ten aanzien van het optimaliseren van het HR-beleid, met betrekking tot veranderprogramma's en het aantrekken en behouden van talent. Voor werkgevers geldt tenslotte dat de medewerkers zo belangrijk zijn en onderdeel uitmaken van het totaalkapitaal, dat Human Capital misschien wel als dé basis van het totaal 'Capital' moet worden gezien. Goed werkgeverschap is verbonden aan het welzijn van het personeel en maakt onderdeel uit van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Steeds meer bedrijven zien de noodzaak en voordelen van MVO en houden rekening met de effecten van hun bedrijfsvoering op milieu, maatschappij én op de mens. De Rijksoverheid stimuleert MVO.

### Sociaal ondernemingsbeleid

Al voor de aanvang van de twintigste eeuw traden enkele bevoegde ondernemers op de voorgrond, die met sociale maatregelen voor hun personeel wilden laten zien dat er een weg was tussen het hardvochtige beleid van veel van hun collega's en de radicale eisen van het opkomende socialisme. In de loop van de twintigste eeuw kreeg deze benadering meer navolging en werd een regulier onderdeel van het beleid van vele ondernemingen. De diepere drijfveer daarvoor was de zorg voor het personeel als menselijk kapitaal. De ontwikkelingen op vijf cruciale onderdelen van sociaal ondernemingsbeleid (huisvesting, pensioenfondsen, medezeggenschap, veiligheid en gezondheid op het werk en scholing), maakten dat dit sociale beleid in toenemende mate met dat van de overheid en van de vakbeweging vervlochten raakte. De drie partijen hadden ieder hun eigen agenda, maar bleken elkaar steeds meer nodig te hebben. Daardoor ontwikkelde zich een hecht overlegstelsel waarin deze drie partijen op sociaal terrein steeds nauwer samenwerkten. (Bron: Het menselijk kapitaal, Sociaal ondernemersbeleid in Nederland door Erik Nijhof, Annette van den Berg)

### 'Human Capital.

*Dit kapitaal vindt men niet terug op een balans.'*

Human Capital, menselijk kapitaal. Geen link met de Quote 500. De definitie van Human Capital op Wikipedia of Human Resource websites luidt: 'het investeren in scholing en onderwijs voor de medewerkers'. Daarnaast wordt Human Capital tegenwoordig breder getrokken. Voeg 'Care' toe, Human Capital Care, en deze organisatie richt zich op gezondheidsmanagement. Voeg 'Management' toe, Human Capital Management, en de collega's op de



De échte waarde  
in het oog  
blijven houden

### 'Capital-kostbare' eerste minuten

Veiligheid en gezondheid op het werk. Dat dit nog steeds dagelijks onderwerp van gesprek dient te zijn, tonen de harde cijfers. In 2013 liepen 458.000 werknemers lichamelijk letsel (zoals een wond, botbreuk, verstuiking of verbranding) of psychische schade (door bedreiging of agressief gedrag) op door een ongeval tijdens het werk. Dat komt overeen met 1 op de 15 werknemers in Nederland. Bijna 80 medewerkers die betrokken waren bij een bedrijfsongeval hebben het niet overleefd. (Bron: CBS / TNO Arbeidsmonitor)

*'Veiligheid ontstaat niet door regels of procedures, maar door het handelen van mensen.'*

Die eerste minuten, in afwachting van de komst van de professionele hulpverlening, zijn cruciaal, zijn kostbaar. Human Capital kostbaar als letterlijk het verschil betekenen tussen leven en dood en Business Capital kostbaar omdat effectief optreden door bedrijfshulpverleners (BHV'ers) in geval van een beginnende brand tot voortzetting van bedrijfsactiviteiten dan wel tot bedrijfsbeëindiging kan leiden. Het opleiden en trainen van de BHV'ers is niet het doel op zich, maar een preventief middel om het doel te bereiken: bescherming van Business en Human Capital. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de werkgever. Laten we eerlijk zijn: in de meeste organisaties gebeurt het niet vaak dat de BHV daadwerkelijk moet worden ingezet bij een calamiteit of dat het gehele gebouw moet worden ontruimd, dus heeft men daar ook niet zoveel ervaring mee. Wat dan rest, is het zo goed mogelijk voorbereid zijn. Regelmatig oefenen en herhalen draagt bij aan deze ervaring, zo leert de praktijk en vertellen BHV'ers die bij een inzet betrokken zijn geweest. "Je hebt nul besef van tijd op zo'n moment, je doet", concludeert een BHV'er. Waarom oefent de professionele brandweer frequent, zelfs als zij meerdere keren per dag een inzet hebben? Om zonder twijfel te kunnen blijven handelen, voor herkenning en vertrouwen. Dit is ook wat jij van je BHV'ers verwacht, zelfs

als zij slechts incidenteel worden ingezet. Ter bescherming van je Business en Human Capital.

De tools om zo te kunnen optreden moeten de BHV'ers dan wel worden geboden. Dit wordt expliciet gesteld in de Arboret, artikel 15 lid 3: 'De bedrijfshulpverleners beschikken over een zodanige opleiding en uitrusting, zijn zodanig in aantal en zodanig georganiseerd dat zij hun taken naar behoren kunnen vervullen.' Aan de preventieve kant kunnen directie en management, samen met de collega-werknemers, erop toezien en ervoor zorgen dat er oprechte aandacht is voor veiligheid en gezondheid op de werkvloer. Maak elkaars veiligheid onderwerp van gesprek. Neem daarvoor een vast moment in de week, bijvoorbeeld op vrijdag (veiligevrijdag.nl). Niet omdat het moet, maar omdat het vanzelfsprekend is. Business Capital en Human Capital, beide vanzelfsprekend en vanzelfsprekend met elkaar verbonden.

### Eeuwenoude wijsheid

Als we teruggaan in de tijd, zelfs in de jaartelling voor Christus, is al een quote opgetekend waaruit bewustzijn voor de waarde op het gebied van veiligheid in het kader van Human Capital tot uiting komt:

*'The safety of the people shall be the highest law.'*

Marcus Tullius Cicero, Romeins Staatsman 106-43 v. Chr.

Human Capital, tal van eeuwen geleden zo prachtig omschreven. Misschien een mooie slogan voor het aandachtsgebied Arbeidsomstandigheden van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid?

**Voor info: ga naar de website van je branchevereniging, via Members' Benefits (ledenvoordeel), tab Personeelszaken.**

## Gezond werken loont



### Inspiratie en ondersteuning

Dan de volgende stap: medewerkers zo gezond leven en werken dat de kans op uitval kleiner wordt. Dat is precies waar Alexander Stolze, manager van Gezond Werken, aandacht aan besteedt in het gezondheidsbeleid dat hij uitrolt. "Zorgen dat je inzetbaar blijft, is primair de verantwoordelijkheid van medewerkers zelf. Ondertussen kunnen we ze wel inspireren en ondersteunen om keuzes te maken die positief bijdragen aan hun gezondheid en vitaliteit. Dan hebben we het niet alleen over sporten en voeding, maar ook over werkdruk, de balans werk-privé en veerkracht."

### Focus op dynamisch werken

Beter slapen, gezonder eten, meer bewegen... Allemaal zaken die ervoor zorgen dat een medewerker gezonder en vitaler wordt. Toch heeft Stolze besloten zich niet meteen op alles te richten. "Werkgevers moeten kijken naar de

zaken waarmee je de grootste impact kunt realiseren. Daarom stellen we dit jaar dynamisch werken centraal. We organiseren lunchwandelingen en stimuleren wandelbilla's, waarbij collega's al lopend met elkaar van gedachten kunnen wisselen. Daarnaast hebben we zalen waar je alleen staand kunt vergaderen en 300 zit- en stabureaus. Binnenkort komen daar fietsstoelen bij. Zo zorgen we ervoor dat medewerkers meer bewegen op het werk."

### Eigen regie

Een voorwaarde voor succes is wel dat de onderwerpen vitaliteit en gezondheid ook echt gaan leven bij medewerkers. Tessa Kuipers, implementatiemanager Gezond Werken, houdt zich daar actief mee bezig: "Samen met enkele andere grote bedrijven hebben we een vragenlijst opgesteld en die binnen Achmea aan 650 medewerkers voorgelegd. Opvallend was dat ze er geen probleem mee hebben als een werkgever medewerkers ondersteunt en inspireert om gezonder en vitaler te worden, maar dat ze het minder prettig vinden als hun direct leidinggevende dat doet." Wat leidinggevendens wel kunnen doen? Het goede voorbeeld geven.

*Voor info: ga naar de website van je branchevereniging, via Members' Benefits (ledenvoordeel), tab Verzekeringen.*

Het langdurig verzuim binnen drie jaar terugbrengen van 3,4% naar 2,11%. Dat is Achmea gelukt. Maar vanzelf ging dat natuurlijk niet. En achteroverleunen is er zeker niet bij. Sterker nog: er gaat juist een tandje bij, ook op het vlak van preventie.

Verzuimkosten terugdringen en medewerkers vitaal houden of ervoor zorgen dat ze weer vitaal worden. Dat is voor veel bedrijven een pittige uitdaging. Zilveren Kruis, onderdeel van Achmea, wil hen daar als adviseur graag bij helpen. Maar wie zich dusdanig profileert, moet zijn zaakjes zelf goed op orde hebben. Grote vraag is dus: hoe vitaal en gezond zijn de medewerkers van Achmea zelf?

### Speciaal team

Eind 2012 riep Achmea het Expertiseteam Verzuim en Re-integratie (EVR) in het leven. Marcel Reijmerink, specialist gezondheidsmanagement: "Dit zijn vijf specialisten die stuk voor stuk op de hoogte zijn van alle processen die gelden op het vlak van verzuim. We zijn in staat om regels naar de praktijk te vertalen en focussen op wat een zieke medewerker nog wél kan. Veel leidinggevendens vinden het lastig om dat gesprek aan te gaan, maar medewerkers waarderen het vaak juist als een werkgever met ze meedenkt, merken we."

## Werkgevers laten half miljard van het werkkostenbudget onbenut

Werkgevers mogen 1,2 % van hun totale brutoloon som besteden aan leuke extraatjes voor medewerkers. In ruil voor brutoloonbestanddelen, zoals bijvoorbeeld brutoloon, vakantiegeld of vrije dagen, profiteren zowel werkgever als werknemer van fiscaal voordeel. Uit de eerste editie van het Nationaal Werkkostenregeling Onderzoek blijkt echter dat werkgevers bijna een half miljard van het werkkostenbudget onbenut laten.

De werkkostenregeling (WKR) is per 1 januari dit jaar verplicht ingevoerd voor alle bedrijven in Nederland. De WKR biedt veel keuzevrijheid voor de werkgever en werknemer, maar helaas worden niet alle mogelijkheden benut. Vaak weten werkgevers niet van de mogelijkheid om een computer/laptop voor privé-gebruik aan te schaffen of van de vergoedingen voor een fitness-, fietsregeling of vakbondscontributie binnen de huidige regeling. Bovendien zijn werkgevers soms bang om het budget te overschrijden. Maar hoe haal je het maximale uit de werkkostenregeling?

### Overzichtelijk en aantrekkelijk keuzepakket

Zorg voor een overzichtelijk en aantrekkelijk keuzepakket richting werknemers. Veel organisaties hebben bijvoorbeeld een speciaal HR-beleid op het gebied van gezondheid of vitaliteit. Om dat kracht bij te zetten, kiezen werkgevers vaak secundaire arbeidsvoorwaarden die hierbij passen. De mogelijkheden binnen de WKR zijn eindeloos, mits men goed op de hoogte is van wat kan en mag.

### Belastingvoordeel en spelregels

Goede communicatie is belangrijk. Zeker wanneer werkgevers nog nooit een fietsregeling of pc-privéregeling hebben aangeboden. Er moet dus niet alleen verteld worden welke arbeidsvoorwaarden in aanmerking komen, maar ook hoe de regeling werkt én hoe een werknemer daarvan kan profiteren. Ook de communicatie over de spelregels (voorwaarden en welke manieren er voor de verrekening in aanmerking komen) zijn erg belangrijk.

### Ledenaanbieding

Als lid van een deelnemende branchevereniging bij Members' Benefits ontvang je 20% korting op de jaarlijkse licentiefee van FiscFree®.



### Budget 2015

Hoewel de herfst zijn intrede al heeft gedaan, is het nog niet te laat om het budget van 2015 maximaal te benutten. FiscFree® heeft voorbeelden van werkgevers die vorig jaar in de laatste maand nog de maximale besparing hebben gerealiseerd. Ook voor werkgevers die bijvoorbeeld al een fietsplan aanbieden en waar het budget nog niet volledig is opgemaakt, is het verstandig om het gehele werkkostenbudget te benutten. Binnen de huidige werkkostenregeling kan men nog meer extraatjes via de zaak aanbieden. Laptops, telefoons, fitness en opleidingen, het is allemaal mogelijk.

### Waarom FiscFree®?

FiscFree® ontzorgt werkgevers op het gebied van het benutten van de vrije ruimte binnen de WKR. FiscFree® coördineert, zonder een voorafgaand groot implementatietraject, het plaatsen en goedkeuren van de bestellingen tot aan het genereren van de aanvulling op de arbeidsovereenkomst. Het proces is volledig digitaal en bewaakt het ingevoerde WKR-budget. Via het dashboard heeft de werkgever 24/7 volledig inzicht in het budget en alle (goedgekeurde) bestellingen. Bovendien riskeert de werkgever geen overschrijding van het budget.

*Voor info: ga naar de website van je branchevereniging, via Members' Benefits (ledenvoordeel), tab Personeelszaken.*



## Nieuwe privacywetgeving. Wat betekent dit voor HR?



Datalekken dienen volgens de nieuwe wetgeving 'onverwijld' gemeld te worden aan de toezichthouder. Volgens de richtlijnen die door de toezichthouder zijn opgesteld en gepubliceerd wordt hiermee bedoeld: binnen één à twee werkdagen. De toezichthouder is het CBP (College Bescherming Persoonsgegevens). De toezichthouder krijgt een andere naam en zal vanaf 1 januari 2016 'Autoriteit Persoonsgegevens' gaan heten. De melding van een datalek is geen simpele email of telefoontje. De melding omvat gedetailleerde informatie over het ontstaan van het datalek, welke gegevens het betreft en de mogelijke gevolgen voor de betrokkenen. Ieder bedrijf dient deze details over de gegevensverwerkingen in de organisatie dus paraat te hebben om zo'n melding op tijd te kunnen doen.

Een andere belangrijke wijziging in de wetgeving is een verhoging van de boetebevoegdheid van de toezichthouder. De toezichthouder zal de nieuwe wetgeving handhaven met zeer hoge (bestuurlijke) boetes. Deze boetes zijn van materieel belang, en lopen op tot 810.000 euro of in sommige gevallen 10% van de jaaromzet. Ze hebben direct invloed op de jaarcijfers en kunnen de continuïteit van de organisatie zelfs in gevaar brengen. De goedkeuring van je jaarrekening komt in het geding als je accountant het risico op een dergelijke boete onacceptabel vindt.

Veel bedrijven denken dat deze wijzigingen vooral gevolgen hebben voor de ICT. Niets is minder waar. Dit is géén exclusief ICT-feestje. Deze wetgeving heeft gevolgen voor je aansprakelijkheid (ketenaansprakelijkheid, verwerkersovereenkomsten), de accountancy (goedkeuring van de jaarstukken), de compliance (juridische zaken) en je reputatie (meldplicht voor datalekken) en HR (veilig gedrag van medewerkers).

### Op welke manier is HR hierbij betrokken? Creëer de juiste cultuur.

Bij het voorkomen van security incidenten en de daarbij voorkomende datalekken is het van belang dat medewerkers van bedrijven bewust zijn van de cyberrisico's en de mogelijke consequenties van 'onveilig gedrag'. Veilig en verantwoord gedrag van medewerkers met ICT-middelen en bedrijfsinformatie is in grote mate bepalend voor de verlaging van risico's op het gebied van cybercriminaliteit. Je hoort vaak zeggen dat de mens de zwakke schakel is. Dit is een feit als hij/zij onbewust is van de gevaren. Medewerkers die niet bewust zijn van de cyberrisico's vertonen vaak onbewust onveilig gedrag en maken de organisatie erg kwetsbaar voor cybercriminaliteit. Bewust

Je hebt er in de afgelopen maanden al veel over kunnen lezen. In de WBP (Wet Bescherming Persoonsgegevens) is een aantal wijzigingen aangebracht die aanstaande 1 januari 2016 van kracht worden. Deze wijzigingen hebben gevolgen voor bedrijven. Voorbereiding op de nieuwe wetgeving is van groot belang. We zetten de feiten hierbij voor je op een rijtje.

### Wat gaat er veranderen?

De belangrijkste wijziging in de WBP is de intussen veelbesproken 'meldplicht voor datalekken'. Men spreekt over een datalek wanneer persoonsgegevens toegankelijk worden voor onbevoegden. Een datalek ontstaat niet alleen door een hackersaanval. Een datalek kan ook ontstaan door een verloren of gestolen laptop, tablet, USB-stick of telefoon. Maar ook bij een fysieke inbraak in je bedrijf kunnen persoonsgegevens gestolen worden.



personeel maakt de organisatie weerbaar en verlaagt het aantal security incidenten.

De HR afdeling is in veel organisaties betrokken bij het al dan niet veilige gedrag van medewerkers. Om de risico's op cybercriminaliteit te verlagen is het van belang dat er een juiste cultuur wordt gecreëerd op het gebied van informatiebescherming en privacy. Bij het verhogen van het bewustzijn (security awareness) gaat het om gedragsverandering van mensen. Om dit te realiseren heeft Sebyde Academy voor leden van de deelnemende brancheverenigingen bij Members' Benefits workshops ontwikkeld voor medewerkers van bedrijven. Deze workshops worden regelmatig georganiseerd op verschillende locaties in Nederland. Tevens is het mogelijk om de workshops bij bedrijven aan huis te organiseren. Inschrijven voor de workshops kan via Members' College: [info@memberscollege.nl](mailto:info@memberscollege.nl).

### Workshop 'Meldplicht datalekken'

Deze eendaagse workshop is bedoeld voor iedereen die op de hoogte wil zijn van de nieuwe privacywetgeving, de meldplicht voor datalekken en de gevolgen hiervan. In het bijzonder de HR manager, directie, juridisch medewerkers en IT-verantwoordelijken. We behandelen de veranderingen in de WBP en de maatregelen die je kunt treffen om jezelf voor te bereiden. De workshop wordt gegeven door twee coaches van Sebyde Academy. In het eerste deel worden de wijzigingen in de wetgeving en de meldplicht voor datalekken uiteengezet door een FG (Functionaris Gegevensbescherming). In het tweede gedeelte worden de voorbereidende maatregelen uitgelegd. Aanmelden voor deze workshop kan via Members' College: [info@memberscollege.nl](mailto:info@memberscollege.nl).

### Workshop 'Cybercriminaliteit, loop ik ook gevaar? Wat kan ik ertegen doen?'

Deze workshop is bedoeld voor medewerkers in bedrijven die met ICT-middelen werken. We maken de deelnemers bewust van de cyberrisico's, wat ze te beschermen hebben ('kroonjuwelen'), hoe cybercriminelen te werk gaan en wat de maatregelen zijn die je ertegen kunt nemen. Tijdens de workshop worden de deelnemers gevraagd om de informatie te projecteren op hun eigen werksituatie. Dit resulteert in een persoonlijk actieplan voor iedere deelnemer. Deze workshop wordt regelmatig georganiseerd en krijgt zeer goede recensies. Aanmelden voor deze workshop kan via Members' College: [info@memberscollege.nl](mailto:info@memberscollege.nl).

Je kunt hoge boetes voorkomen door je personeel te motiveren en stimuleren naar veilig gedrag.

Op verzoek stuurt Sebyde graag meer informatie toe over de wijzigingen in de WBP en de maatregelen die je kunt nemen ter voorbereiding. Tevens hebben we de mogelijkheid om vrijblijvend deze ontwikkelingen nader toe te lichten door middel van een presentatie die we met grote regelmaat bij bedrijven aan huis verzorgen.

Je kunt via de website van Sebyde meer informatie vinden over hoe Sebyde organisaties ondersteunt bij de voorbereiding op de nieuwe privacywetgeving.

### Maak kans op een gratis workshop 'Phishing'

Vraag via [info@sebyde.nl](mailto:info@sebyde.nl) een vrijblijvende presentatie aan over de ontwikkelingen in de privacywetgeving. Je maakt dan kans op een gratis workshop 'Phishing' voor twee personen. Tijdens deze workshop leggen we uit wat phishing technieken zijn, hoe je phishing emails kunt herkennen en wat je moet doen als je er één ontvangt.

Voor info: ga naar de website van je branchevereniging, via Members' Benefits (ledenvoordeel), tab Automatisering.

## Maak kennis met Rentokil Initial Specialist Hygiene



- Dieptereiniging van keukens. Voor een optimale voedselveiligheid (HACCP);
- Dieptereiniging van sanitair. Voor schoon en goed functionerend sanitair;
- Het reinigen van het vetafzuigsysteem. Voor een optimalisering van de brandveiligheid;
- Het reinigen van het luchtbehandelingsysteem. Voor een beter binnen leefklimaat;
- Legionellabeheersing en -bestrijding. Voor een optimale waterveiligheid.

Elke organisatie komt hier mee in aanraking. Ook al is vervuiling of de consequentie ervan niet altijd direct zichtbaar.”

### Hoe doen jullie dat?

“In de tientallen jaren dat we actief zijn in Nederland hebben we alle reinigingsmethodieken wel uitgeprobeerd. Omdat we blijven innoveren en continu zoeken naar optimalisatie van methodieken en processen kunnen onze klanten kunnen erop vertrouwen dat we optimale, actuele en de meest efficiënte behandelwijzen toepassen.”

“Naast onze uitgebreide kwaliteits-, milieumanagement- en veiligheidssystemen beschikken we ook over een door Lloyds gecertificeerde keurmerkregeling. Op basis van deze keurmerkregeling is het mogelijk een keurmerkcertificaat van reiniging te ontvangen. Wij zijn de enige aanbieder die zich confirmeert aan de hoge eisen van dit keurmerk.”

### Welk ledenvoordeel bieden jullie aan?

“Om de hygiënische staat van onderhoud vast te kunnen stellen bieden wij alle leden van de deelnemende brancheverenigingen bij Members' Benefits een kosteloze hygiënescan aan. Hierdoor verkrijgen leden inzicht in de vervuiling en wordt een advies uitgebracht over reiniging en preventie ervan. We richten ons specifiek op bronbestrijding waardoor we alle leden daadwerkelijk helpen aan een kostenefficiënte lange termijn aanpak.”

“In het beste geval bevestigen wij dat een organisatie de juiste maatregelen al heeft getroffen. In elk ander geval ontvangen leden een passend advies afgestemd op haar individuele behoeften.”

**Voor info: ga naar de website van je branchevereniging, via Members' Benefits (ledenvoordeel), tab Facilitair.**

**J**e kent de organisatie Rentokil Initial ongetwijfeld al. Mogelijk heb je ervaringen met Rentokil Pest Control of Initial Textiel en Sanitaire hygiëne services. Wellicht verzorgt Ambius je beplanting of omgevingsgeuren. Hoewel de divisie Rentokil Initial Specialist Hygiene al ruim 40 jaar actief is in Nederland leggen wij haar enkele vragen voor.

### Wat doet Rentokil Initial Specialist Hygiene?

“Wereldwijd beschermen wij mensen tegen de schadelijke invloeden van slechte hygiëne. Naast dieptereiniging van grootkeukens en sanitair bieden we reiniging van luchtbehandelings- en vetafzuigsystemen, overige specialistische reiniging en legionellabeheersing en -bestrijding. Voor de meeste types vervuiling hebben wij een oplossing. Wij verzorgen dus een verregaande vorm van reinigen. Dieptereiniging. Of beter, preventief hygiënisch en technisch onderhoud op periodieke basis.”

### Wat maken jullie zoal schoon. En waarom?

“In principe gaan wij geen uitdaging uit de weg. Maar de focus van onze werkzaamheden ligt op:

## Diesel-gate: hoe het gat te dichten tussen norm en echte uitstoot?

**N**aar aanleiding van het gerommel met emissietests door Volkswagen heeft de Europese Commissie bepaald dat nieuwe dieselwagens maximaal twee jaar respijt krijgen om aan de Europese uitstootnorm voor stikstofdioxide (NOx) te voldoen. Gedurende die overgangperiode mag de norm met niet meer dan 60 procent worden overschreden. Hoe kan dit gat tussen norm en echte uitstoot worden gedicht? Paul Hendriks, CEO van Longbridge, heeft een oplossing

“Door Longbridge toe te voegen aan de motorolie vermindert de wrijving in de motor, daardoor vindt een betere verbranding plaats en wordt de schadelijke uitstoot fors verlaagd”, aldus Paul Hendriks. “Wij zijn nu dik een jaar onderweg om Longbridge in de markt te zetten en we hebben onder andere bij Multilease. Canal rondvaartboten, Peinemann, en de gemeente Houten uitstekende resultaten behaald met het verlagen van de schadelijke uitstoot.”

“Het voordeel dat wij als bedrijf nu hebben is dat Longbridge realistisch is getest; op een echt wegdek in de buitenlucht, bij normaal rijgedrag en dus niet in een fake-situatie op een rollerbank. Deze realistische tests laten prachtige resultaten zien: bij de rondvaartboten in Amsterdam een NOx-reductie van 34%, bij het wagenpark van de gemeente Houten een reductie van 65% op CO (kolendamp) en bij Multilease maar liefst een reductie van 40% op de NOx.”

Een dosis Longbridge reduceert de uitstoot gedurende 150.000 km. Als lid van een deelnemende brancheverenigingen bij Members' Benefits ontvang je 15% korting op de aanschafprijs van Longbridge.

### Longbridge

Longbridge is een toevoeging aan de motorolie, gebaseerd op nanotechnologie, die de wrijving vermindert tussen de metalen delen in een motorblok. Minder wrijving in het motorblok zorgt voor een lager brandstofverbruik en voor minder slijtage. Doordat er een betere verbranding plaatsvindt, wordt de schadelijke uitstoot sterk verminderd.

Longbridge is een (op basis van nanotechnologie) ontwikkelde samenstelling die bestaat uit aluminiumoxide, gemodificeerd siliciumoxide en met plasma behandeld grafiet. Het product wordt voor alle soorten motoren gebruikt (diesel, benzine, gas), transmissies, differentieel, tandwielkasten en generatoren. Aan de ontwikkeling van het product ging meer dan 30 jaar onderzoek en ontwikkeling vooraf. Longbridge is TÜV getest en gecertificeerd.

Longbridge is een product dat het aan twee kanten goed doet: het draagt bij aan een beter milieu doordat de uitstoot van fijnstof en CO<sub>2</sub> flink wordt teruggebracht en bespaart kosten omdat er minder brandstof verbruikt wordt. Dat is dus goedkoper en schoner. Wie voor Longbridge kiest, kiest voor een innovatieve en vooruitstrevende oplossing.

### Effect van één dosis Longbridge op 150.000 km:

- Lager brandstofverbruik
- Verlaging CO<sub>2</sub>-uitstoot
- Verlaging NOx-uitstoot
- Verlaging CO-uitstoot
- Vermogenswinst
- Minder olieverbruik



**Voor info: ga naar de website van je branchevereniging, via Members' Benefits (ledenvoordeel), tab Mobiliteit.**





## Human Capital; hoe verhoog je de waarde van je personeel?

**G**oed personeel is onmisbaar voor een organisatie. Maar wat is 'goed personeel'? Iemand die hard werkt, die nooit ziek is? Of iemand die veel (technische) kennis heeft van zijn of haar vakgebied? En waar vind je zo iemand? Of zou je deze zelf moeten 'creëren'? En hoe zorg je dat ze bij de organisatie blijven?

Het antwoord op deze vragen is complex en voor veel eigen interpretatie vatbaar. Ook de financiële mogelijkheden om te investeren in het opleiden van personeel speelt een belangrijke rol. Toch loont het om te investeren in personeel en daarmee direct ook de toekomst van de organisatie. Lyreco, leverancier van het ledenvoordeelprogramma, is wereldwijd één van de marktleiders op het gebied van werkplekbenodigdheden en heeft meer dan 9.000 medewerkers. Om deze positie in de toekomst te behouden, hebben zij een uitgebreid programma voor sociale benadering van personeel en maatschappij.

### Wat betekent een programma voor sociale benadering voor medewerkers van Lyreco?

Lyreco besteedt veel tijd aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Hiervoor is een duurzaamheidsstrategie opgesteld:

ECO FUTURE. Eén van de pijlers van deze strategie is 'people'. Als organisatie heb je een sociale verantwoordelijkheid die zowel extern als intern gericht dient te zijn. De sociale benadering van Lyreco is dan ook uitgewerkt in twee deelgebieden:

1. Onze maatschappij
2. Onze mensen

### Wat merken medewerkers van Lyreco van de sociale benadering van de maatschappij?

De sociale benadering van de maatschappij bestaat uit verschillende initiatieven:

- **Lyreco for Education:** kinderen zijn onze toekomst en de toekomst begint met een degelijke toegang tot onderwijs. Met deze visie lanceerde Lyreco in 2008 het Lyreco for Education-project. Met dit project zamelt Lyreco geld in om ervoor te zorgen dat meer kinderen in ontwikkelingslanden toegang krijgen tot onderwijs. Wereldwijd laat Lyreco hun werknemers vrij om interne evenementen te organiseren voor Lyreco for Education. De werknemers zetten zich concreet en met veel enthousiasme in voor dit boeiende project en ze organiseren het hele jaar door tal van acties

werkt volgens de vier kernwaarden van het bedrijf, Passie - Excellentie - Respect - Agility.



om fondsen te werven. Zo werden er in de Benelux al speciale lunches, spaghetti-avonden, rolstoelbasketbalwedstrijden, etcetera, georganiseerd ten voordele van Lyreco For Education.

- **Social Return:** liefdadigheidswerk ondersteunen is belangrijk voor Lyreco en haar medewerkers. Naast de financiële steun aan sociale projecten zijn er heel wat andere manieren om iets terug te geven aan de gemeenschap, en dit hoeft niet altijd via financiële middelen te gaan. Alle medewerkers van Lyreco krijgen de kans om één dag per jaar, onder werktijd, vrijwilligerswerk te doen.

Medewerkers van Lyreco hebben dus een actieve rol in de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de organisatie.

### Wat voorziet de sociale benadering van het personeel?

Ook hier is de benadering verdeeld over drie gebieden welke vervolgens weer in meerdere aandachtsgebieden zijn verdeeld:

#### 1. Welzijn & Cultuur

- **Duidelijke functieomschrijvingen;** om verwachtingen te toetsen en een stabiele en positieve werkomgeving te garanderen, is het belangrijk dat alle werknemers een duidelijk beeld hebben van hun rol in de organisatie.
- **Opleidingsplan;** gedreven en sterk gemotiveerde medewerkers zijn onmisbaar voor elk succesvol bedrijf. Motivatie wordt voor een groot deel beïnvloed door het voorzien van de juiste kennis en vaardigheden om succesvol te zijn. Jaarlijks wordt er een individueel opleidingsplan opgesteld om het personeel in deze behoefte te voorzien.
- **Gezondheid, veiligheid & welzijn;** de eerste prioriteit van Lyreco als werkgever is het garanderen van een veilige werkomgeving, zowel fysiek als mentaal. In ieder filiaal is een veiligheid- & gezondheidsorganisatie opgericht die zich alleen maar focust op het garanderen van een hoge veiligheidsgraad.
- **Ethische code;** deze code beschrijft de standaard die van elke medewerker en manager wordt verwacht tijdens hun loopbaan bij Lyreco.
- **Kernwaarden organisatie;** iedere medewerker van Lyreco

#### 2. Ontwikkeling

- **Lyreco Competence Center;** de afgelopen jaren ligt in het onderwijs de nadruk meer en meer op het ontwikkelen van competenties. Sinds dit jaar is Lyreco gestart met het ontwikkelen van een eigen 'Competence Center'. Hier wordt een volledig nieuw aanbod aan opleidingen opgesteld voor de ontwikkeling van competenties. Een selecte groep medewerkers uit verschillende lagen van de organisatie worden opgeleid om hun collega's in deze opleidingen te voorzien. Hiervoor werd het 'Very Lyreco Trainer'-programma opgesteld.
- **Lyreco University;** om te blijven groeien en ontwikkelen als organisatie zijn er talentvolle medewerkers nodig. Deze dienen allereerst gerekruteerd te worden en vervolgens verder ontwikkeld te worden. Om deze ontwikkeling te realiseren heeft Lyreco een 'high potential programma' ontwikkeld: Lyreco University. De grootste talenten ontvangen hier een uitnodiging voor en krijgen een opleidingsprogramma van een jaar aangeboden om alle aspecten van de Lyreco-business te leren kennen.
- **Lyreco Campus;** dit ontwikkelingsprogramma voor (toekomstige) leidinggevenden haalt de grootste talenten uit de Lyreco University. Deze talenten krijgen een intensieve cursus van twee weken op een internationale business school en worden voorbereid op hun rol als toekomstige leider binnen de organisatie.
- **Interne opiniebarometer;** iedere twee jaar heeft elk personeelslid de kans om anoniem zijn of haar mening te geven over Lyreco. Deze resultaten worden extern verwerkt waarna de directie van Lyreco de uitkomsten zal gebruiken voor het opstellen van actieplannen tot verbetering van de werkplek.

#### 3. Diversiteit

- **Diversiteit & gelijkheid;** zakelijke keuzes worden nooit genomen op basis van geslacht, leeftijd, ras, huidskleur, geaardheid, cultuur, handicap, cultuur of land van herkomst. Dit is ook opgenomen in de ethische code van Lyreco.
- **Interne mobiliteit;** het is belangrijk de juiste mensen op de juiste plaats in de organisatie te hebben. Dit kan alleen niet altijd binnen dezelfde afdeling, functie of land. Daarom biedt Lyreco veel interne mobiliteit door interne vacatures altijd aan het personeel aan te bieden. Daarnaast is er ook de mogelijkheid om binnen het bedrijf een andere functie te bekleden of de functie op een andere plaats uit te voeren.
- **Interne promotie;** bij Lyreco beschouwt men de interne promotie als de eerste optie. Door het uitgebreide opleidingsplan worden medewerkers opgeleid om in de toekomst door te groeien binnen de organisatie.

Voor info: ga naar de website van je branchevereniging, via **Members' Benefits (ledenvoordeel), tab Facilitair**.



# Het nieuwe gezicht van Scholma

[www.scholma.nl](http://www.scholma.nl)

Nu ook online  
drukwerk bestellen:



## WIE MAAKT UW RISICO'S INZICHTELIJK?

**MEEÛS** *dus.*

Verzekeringen | Hypotheken | Pensioenen

**Risico's over het hoofd zien, kost geld.**

Onze risico-inventarisatie geeft u een compleet beeld van uw risico's. Zonder dat dit u veel tijd kost.

In onze heldere rapportage krijgt u praktische aanbevelingen die u direct kunt gebruiken. Wilt u risico's voorkomen, beperken of verzekeren? U maakt altijd een gefundeerde keuze.

**Benieuwd hoe we dit doen?**

Scan de QR-code en bekijk het filmpje op onze website.



T 076 531 35 58  
[membersbenefits@meeus.com](mailto:membersbenefits@meeus.com)  
**meeus.com**

MeeÛs is onderdeel van Aegon.





## Waar blijven de jobhoppers?

**D**e voorspelling aan het begin van 2015 was dat Nederlandse werknemers dit jaar vaker van baan zouden veranderen. Na jaren van crisis zou er een versoepeling van de arbeidsmarkt in aantocht zijn waardoor werknemers aangemoedigd worden om grenzen te verleggen. Maar is dit, als puntje bij paaltje komt, nu al echt aan de orde? Dat blijkt (nog) niet echt het geval. Wel gaan de lonen (iets) omhoog en kijken steeds meer mensen naar andere banen, zo blijkt uit het recente onderzoek HR Trends 2015-2016. Dat meldt ook dat in de sector HR vier op de vijf medewerkers graag van baan wil veranderen.

Reden om de 'job hop trend' eens in de gaten te houden was vooral het verschil dat de sponsor van de studie, de Britse detacheerder Michael Page, constateerde met de situatie in Groot-Brittannië. Daar zouden professionals veel voorzichtiger blijven. Nederland, zei de detacheerder, gaat tegen de trend in Europa in.

### Blijf zitten waar je zit

"In 2014 zagen we duidelijke toename in bereidheid om te praten over nieuwe mogelijkheden bij potentiële werkgevers. Dat was in de voorgaande jaren wel anders, toen bleven mensen liever zitten

waar zij zaten," aldus Mischa Voogt, directeur van Michael Page Nederland in De Telegraaf begin dit jaar. "Je ziet nu dat veel meer mensen met een vast contract en een goede baan bereid zijn om aan tafel te komen voor een gesprek. Wij verwachten dat bedrijven weer meer mensen aannemen."

Eerder verschenen al een aantal rapporten die vaststellen dat het in de eerste helft van 2015 nog lang geen vaart liep met het jobhoppen. De Nederlandsche Bank signaleerde een groei-versnelling van de economie, maar zag de werkloosheid niet dalen in de mate waarin jobhoppen daadwerkelijk gestimuleerd wordt. Ook de loonstijgingen bleven uit. Banengroei is er wel in Nederland, maar vooral als het gaat om flexibele en niet zo goed betaalde arbeid. Gevolg is dat mensen de kat nog uit de boom kijken.

"De werkloosheid daalt in een veel trager tempo dan zij steeg in de jaren ervoor," aldus DNB. Tot 2017 moeten we er niet vanuit gaan dat de werkloosheid verder daalt dan 6,7%.

### Wel tevreden, toch in voor nieuwe stap

Zelf de keuze gelaten, lijken hoogopgeleiden over het algemeen meer dan ooit open te staan voor een overstap. In soortgelijk onderzoek als dat van Michael Page, uitgevoerd door het Amsterdamse bureau Lime Search, bleek onlangs nog dat hoewel 67% van de WO-opgeleiden in de leeftijd tussen 38 en 45 tevreden is met de baan die ze hebben, 82% een carrièrestap wil maken als zich elders kansen voordoen.

Overigens ziet 90% van de ondervraagden, waarvan 70% momenteel in loondienst is en 80% mannen zijn, de volgende baan buiten het huidige bedrijf. "Door de krimp bij vele organisaties en de versterkte kostenfocus van de voorgaande jaren zijn er minder interessante nieuwe kansen binnen de huidige organisatie ontstaan, waardoor de wens om te veranderen vergroot is", zeggen de auteurs van het rapport.

### Stimuleren tot mobiliteit

Is daarmee de kous af? Baanmobiliteit is iets wat niet spontaan ontstaat in een arbeidsmarkt die nog niet te maken heeft met krapte. Volgens een ander recent rapport, van de Sociaal Economische Raad (SER), is het momenteel juist nodig om werknemers te stimuleren om vaker vrijwillig van baan te veranderen of een overstap te maken naar een andere sector. In het SER-rapport 'Werk maken van baanmobiliteit' staat dat het 'normaler en makkelijker' moet worden om van baan te wisselen. Dat is gezond voor werknemers zelf, voor werkgevers en ook voor de arbeidsmarkt in zijn geheel. Wat er concreet van terecht komt, is nog even afwachten. Hoewel het dus allemaal wat stroef verloopt, zie je al wel dat er niet langer al te negatief gedacht wordt over mensen die al binnen een jaar uitkijken naar een andere baan, ook in het buitenland.

### HR-professionals positief over economie en eigen vooruitgang

Veel van de voorspellingen in dit artikel worden bevestigd door de uitkomsten van het recent gepubliceerde onderzoek HR Trends 2015-2016. Daarvoor worden ook HR-professionals ondervraagd over hun werkkring en hun verwachtingen op dat gebied. De HR-professionals zijn positief gestemd over de ontwikkelingen in hun organisatie, maar ook over de economie en hun eigen functie.

### HR-professionals positiever gestemd

Voor het tweede jaar op rij is er sprake van een daling in de zorgen van de HR-professional. Hoewel de zorg over economische omstandigheden (63%) nog steeds op nummer één staat, zien we hierin een daling van 8% ten opzichte van vorig jaar.

"HR-professionals staan middenin organisaties en weten veel over het personeelsbestand. Daarmee vormen ze een goede graadmeter voor de economische stand van zaken," zegt Hans van der Spek, Manager Kenniscentrum HRM bij Berenschot. "Het is onmiskenbaar dat zij de afgelopen jaren positiever zijn gestemd over de economie en de arbeidsmarkt dan voorheen."

### Loonstijging zet door

Meer dan de helft (59%) van de HR-professionals zag het afgelopen jaar hun beloning stijgen. Voor het komende jaar verwachten ze een gemiddelde loonstijging van 2,9%. Ook onder de zzp'ers zijn de verwachtingen positief: slechts 9% verwacht een inkomstendaling ten opzichte van vorig jaar.

### Eén op vijf HR-professionals zoekt nieuwe baan

Haaks op de positieve salarisontwikkelingen staan de promotiemogelijkheden. Terwijl vorig jaar nog 26% van de HR-professionals promotiekansen zag, is dat nu gedaald tot 19%. Het gebrek aan promotiemogelijkheden vormt mogelijk een verklaring voor de relatief grote groep professionals die op zoek is naar een andere baan (21%).

Slimme software speelt een steeds grotere rol in de HR-wereld. Toch maakt slechts 20% van de HR-professionals zich zorgen over de impact van automatisering op de omvang en samenstelling van het personeelsbestand. Wel merken HR-professionals dat automatisering steeds verder doorzet; dit uit zich onder meer in een verschuiving van uitvoerende naar adviserende taken. Het rapport HR Trends 2015-2016 is te vinden op de HR-site ADP Touchpoint.

*Voor info: ga naar de website van je branchevereniging, via Members' Benefits (ledenvoordeel), tab Personeelszaken.*

### ADP geeft je alle ruimte voor HR

Wereldwijd vertrouwen organisaties op de geïntegreerde oplossingen voor salarisverwerking, personeels- en excasso-administratie en HR-vraagstukken van Automatic Data Processing Inc. (ADP). Wereldwijd verwerkt ADP salarissen voor meer dan 50 miljoen werknemers. Sinds vele jaren zijn we dan ook marktleider. ADP is in touch met alle relevante ontwikkelingen op dit gebied. Bij onze oplossing ADP@iHCM is bijvoorbeeld de module 'Performancemanagement' ontwikkeld waarmee je onder meer de mobiliteit van je medewerkers kunt monitoren. De werknemer zit zelf aan de knoppen en kan zijn of haar gespreksformulier invullen en de op het gespreksformulier vastgelegde competenties, doelstellingen en ontwikkelingsbehoeften bekijken. Aanvullend zien je medewerkers hier de rapportage met informatie over hun laatste beoordeling en informatie over zijn/haar talentmanagement en kunnen ze ook vragen voor 360 graden feedback voor andere medewerkers beantwoorden. Een bron van waardevolle informatie die je HR-strategie ondersteunt.





## Vriendelijk, vriendelijkst

**M**ondial Movers, de vriendelijke verhuizer van Nederland, heeft zich de taak gesteld om de transitie door te maken van 'De Vriendelijke Verhuizer' naar 'De Vriendelijkste Verhuizer'. Dit proces moet in 2020 gerealiseerd zijn en het is dan ook zaak om nu al volop bezig te zijn, want het is sneller 2020 dan we nu voorzien.

### Hoezo vriendelijk?

Vriendelijk zijn de verhuizers van Mondial Movers, of ze nu een particulier verhuizen of bezig zijn met een grote projectverhuizing. Vriendelijk naar klant en collega's zit ingebakken in het doen en laten van de verhuizers. Maar het gaat natuurlijk niet alleen maar om de glimlach van de verhuizers. In de doelstelling van Mondial Movers slaat het vriendelijk ook op zaken die met vriendelijk geassocieerd worden. Denk aan Milieuvriendelijk, Mensvriendelijk, Maatschappijvriendelijk en Prijsvriendelijk.

### Maatschappijvriendelijk

Je verwacht het niet van een verhuisorganisatie, maar al in 2010 mocht het bedrijf een award ontvangen omdat het, als tweede bedrijf in Nederland, de ISO 26000 norm voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, had geïmplementeerd in haar bedrijfsvoering. MVO draait vooral om de zienswijze op de maatschappij en Mondial Movers heeft haar betrokkenheid gefocust om zo een maximaal resultaat te behalen.

### Lokaal en landelijk betrokken

De lokale vestigingen van Mondial Movers tonen hun betrokkenheid vooral in hun directe omgeving. Lokale initiatieven worden ondersteund met geld en middelen. De landelijke organisatie Mondial Movers heeft enige jaren geleden een sponsorbeleid ontwikkeld en dat focust zich op 'Kunst en kunstuitingen, gerelateerd aan het bedrijf of de branche'. In het kader van dit beleid worden opdrachten verstrekt aan kunstenaars voor het maken van gerelateerde kunst en worden kunstwerken aangeschaft ter ondersteuning van vooral organisaties in de zorg.

### De P van People

In het duurzaamheidsbeleid heeft jarenlang de nadruk gelegen op de P van Planet en er is volop bezuinigd en vernieuwd om vooral de CO<sub>2</sub>-uitstoot tot een minimum terug te brengen. Inmiddels zijn alle uitgevoerde verhuizingen CO<sub>2</sub>-neutraal. Laatstestruikelblok om een emissie-loos bedrijf te zijn, is vooral het woonwerkverkeer van de medewerkers. De komst van meer en meer elektrische voertuigen brengt hierin hopelijk een oplossing.

Vanaf januari 2014 communiceert Mondial Movers vooral over de P van People, immers onze opdrachtgevers zijn mensen, onze burens zijn mensen en onze medewerkers zijn mensen. Mensen zijn het belangrijkste asset van de samenleving en Mondial Movers heeft ervoor gekozen om daar de prioriteit te leggen. Een

grote stap voorwaarts is genomen bij het oprichten van de Stichting De Verhuisfamilie.

### Stichting De Verhuisfamilie

In de zomer van 2014 is door Mondial Movers de Stichting De Verhuisfamilie opgericht. Missie van de Stichting is het creëren van een 'verhuisfamilie' voor de eenzame en minvermogende burger in onze samenleving die op het punt staat te verhuizen. De bewoner kan vaak niet meer in het eigen huis blijven wonen, omdat het te duur is geworden, niet meer goed toegankelijk is of te bewerkelijk is geworden. Maar de verhuizing naar de beter geschikte woning is te duur of is niet te regelen door het ontbreken van een netwerk. Met de Verhuisfamilie is het binnen een paar weken geregeld. Maar eigenlijk gaat het helemaal niet om een verhuizing. Het gaat om een bijdrage aan grote maatschappelijke problemen zoals armoede, eenzaamheid en onvoldoende zelfredzaamheid. Waarbij de vrijwilligers en professionals elkaars missing link zijn en binnen de Verhuisfamilie samen een oplossing bieden.

### Werkwijze

Hulpverleners weten De Verhuisfamilie inmiddels te vinden en melden hun hulpvraag. Is de hulpvrager en eenzaam en minvermogend, dan gaat De Verhuisfamilie op zoek naar

vrijwilligers en een verhuisbedrijf dat de verhuizing wil uitvoeren. Is dat geregeld, dan kan de verhuizing plaatsvinden.

### MDH-Vrijwilligersprijs

Totaal onverwacht heeft De Verhuisfamilie van Mondial Movers al in december 2014, dus binnen een half jaar na de oprichting, de Meer dan Handen Vrijwilligersprijs gewonnen. Allereerst bevestigde de voorzitter van de jury, mevrouw Annemarie Jorritsma, dat de jury om een uitstekende reden voor Mondial Movers met De Verhuisfamilie had gekozen. "Het is geen heel groot bedrijf of heel rijk bedrijf, maar een bedrijf van hardwerkende mensen die dan ook nog iets met hun eigen specialisme doen voor een doelgroep die normaal een verhuizing helemaal niet kan betalen." Staatssecretaris van Rijn mocht vlak voor de bekendmaking dat Mondial Movers de vrijwilligersprijs 2014 had gewonnen het juryrapport voorlezen. Samen met minister Ronald Plasterk heeft de staatssecretaris daarna de prijs aan het bestuur van De Verhuisfamilie overhandigd.

### Trots

Natuurlijk is Mondial Movers trots als de laatste zin van het juryrapport luidt: "De jury kent weinig voorbeelden van MKB-bedrijven in Nederland die op zo'n bijzondere manier maatschappelijk betrokken ondernemen."

### Hulp nodig

De Verhuisfamilie is voor haar inzet afhankelijk van giften. Een grote steun zijn de (Mondial) verhuisbedrijven, die het initiatief een warm hart toedragen. Maar gelukkig voelen ook bedrijven en particulieren dat De Verhuisfamilie steun nodig heeft en wordt er gedoneerd op de bankrekening.

STICHTING DE  
**VERHUIS**  
*familie*

Voor info: ga naar de website van je branchevereniging, via **Members' Benefits (Iedenvoordeel), tab Facilitair**.



## De keerzijde van thuiswerken

### Berichtenverkeer via internet wordt steeds onveilig

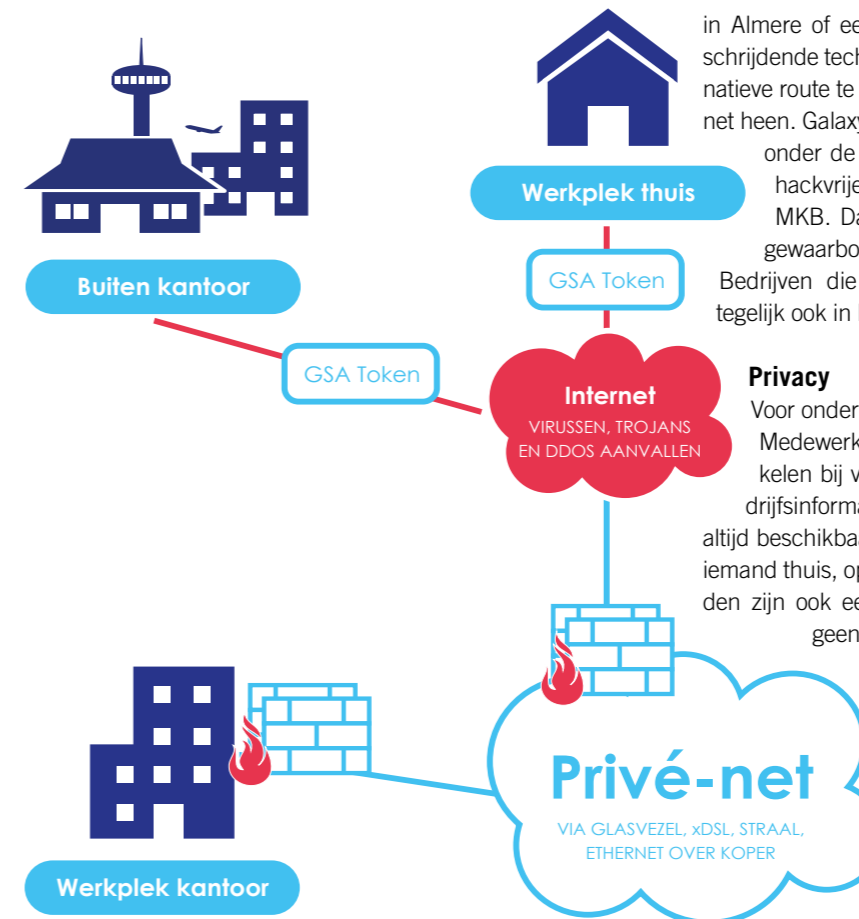
Het Nieuwe Werken heeft een enorme vlucht genomen de laatste jaren. Werken wanneer je maar wilt en waar je maar wilt. Niet alleen op kantoor tussen negen en half zes, maar ook buiten de reguliere uren en op flexibele plekken, zoals thuis. Met als doel een optimale tijdsbenutting en daarmee een optimaal resultaat. Voor werknemers én werkgevers. Maar hoe veilig is dat berichtenverkeer? De kans wordt steeds groter dat gevoelige bedrijfsinformatie zomaar op straat komt te liggen.

Voor hackers en internetcriminelen is het tegenwoordig vrij gemakkelijk om in te breken op het berichtenverkeer. Denk niet alleen aan e-mail, Whatsapp en telefonie, maar ook aan het inloggen op systemen. Managing director Job Kunst van ICT- en telecoaanbieder Galaxy vindt dat het hoger op de agenda's van ondernemers moet komen te staan om veilig verbonden te zijn. "Natuurlijk begrijp ik heel goed dat de dagelijkse bedrijfs-

processen centraal staan. Als ondernemer loop je vaak achter de zaken aan en moet je prioriteiten stellen. De risico's op cybercrime worden door vrijwel alle ondernemers in het MKB gemiddeld tot zeer laag ingeschat. Toch blijkt uit onderzoek dat ongeveer 40 procent van de bedrijven uit deze sector al eens ten prooi is gevallen aan internetcriminaliteit. Het ligt in de lijn der verwachting dat dit percentage de komende jaren snel zal groeien. Vooral kleine en middelgrote ondernemingen zijn kwetsbaar omdat ze geen specialisten in dienst hebben voor deze specifieke vorm van beveiliging."

#### Mobiele malware

Cybercriminelen zullen zich in de toekomst meer gaan richten op mobiel bankieren en geavanceerde aanvallen verrichten. De mobiele malware zal blijven groeien en tevens andere platforms en devices raken. Smartphones worden bijvoorbeeld niet alleen



in Almere of een bedrijfsnetwerk in Rotterdam. Door de voortschrijdende technologie is het gelukkig ook mogelijk om een alternatieve route te kiezen: als het ware met een boogje om het internet heen. Galaxy heeft zich op dit terrein gespecialiseerd en biedt onder de noemer 'Veilig Verbonden' een totaalpakket van hackvrije telefonie-, data- en cloudoplossingen voor het MKB. Daarmee wordt niet alleen de privacy van klanten gewaarborgd, maar ook de integriteit van ondernemers. Bedrijven die investeren in veilige verbindingen, investeren tegelijk ook in hun reputatie. Het voegt dus waarde toe.

#### Privacy

Voor ondernemers biedt internet ongekende mogelijkheden. Medewerkers zijn altijd bereikbaar en kunnen snel schakelen bij vragen van klanten of collega's. Alle relevante bedrijfsinformatie is snel toegankelijk via het bedrijfsnetwerk of altijd beschikbaar in de cloud. Daarbij maakt het niet meer uit of iemand thuis, op kantoor of onderweg is. Toch heeft altijd verbonden zijn ook een keerzijde. "De meeste ondernemers hebben geen idee van de risico's die ze lopen," vertelt Job Kunst tijdens een rondgang door zijn hoofdvestiging in Lelystad. "Ik herken dat zelf. De dagelijkse processen vergen alle aandacht. We zetten alles op alles om onze klanten zo persoonlijk mogelijk van dienst te zijn. Dus sta ik altijd klaar om een telefoontje te beantwoorden of een collega te helpen bij het zoeken naar de juiste oplossing voor een detailhandelsbedrijf met zeven filialen en een webshop. Bij ons is ICT de hoofdmoot. Maar bij onze advocaat of accountant gaat het om heel andere zaken. In zulke gevallen zelfs om heel privacy-gevoelige onderwerpen. Ik moet erop kunnen rekenen dat mijn juridische correspondentie of mijn jaarstukken niet in onbevoegde handen vallen. Dat geldt voor iedereen die z'n business serieus neemt. En omdat wij bij Galaxy de technologische kennis hebben, stellen we die graag beschikbaar aan andere ondernemers in het MKB."

gebruikt voor bankzaken, maar ook voor authenticatie (via apps of sms-berichten). Door de snelgroeiende reality-technologie op draagbare apparaten zoals horloges en brillen, wordt de kans op identiteitsdiefstal steeds groter. Naar schatting is de omvang van de internationale cybercriminaliteit ongeveer gelijk aan die van de drugshandel. Ook verouderde computersystemen zonder support van de fabrikant zijn kwetsbaar. Werkgevers hebben geen zicht op de apparaten waarmee hun thuiswerkers inloggen. Zo komt de keerzijde van Het Nieuwe Werken steeds duidelijker in beeld.

#### Alternatieve route

Het internet is een publieke infrastructuur. Dat wil zeggen: in principe toegankelijk voor iedereen. Zie het als een openbare snelweg met vele rijstroken voor verschillende soorten verkeer in twee richtingen. Op het eerste gezicht lijkt het allemaal goed geregeld met viaducten, tunnels en op- en afritten. Maar wie rijdt er voor je, achter je en wie komt je tegemoet? En zou een vreemde zomaar met je kunnen meeliften zonder dat je het merkt? Van toezicht en handhaving is nauwelijks sprake. Pas als het kalf verdrongen is, wordt de put gedempt. Dat laatste blijkt in de praktijk een moeilijke opgave omdat internetcriminelen opereren vanuit vele locaties over de hele wereld. Meer dan een anonieme computer in een achterafwinkeltje in New Delhi of Moskou is er niet voor nodig om ongezien in te breken bij een thuiswerker

#### Gratis risicoscan

Speciaal voor de lezers van Members' Magazine biedt Galaxy een gratis risicoscan aan. Zo krijg je snel een beeld van de actuele dreigingen en toekomstige kansen.

#### Meer informatie

Wil je meer weten over veilig ondernemen met Galaxy? Of weten of je bedrijf risico's loopt? Neem dan vrijblijvend contact op Galaxy.

**Voor info: ga naar de website van je branchevereniging, via Members' Benefits (Iedenvoordeel), tab Telecom.**



## Workshops uitgelicht

Stichting Members' Benefits maakt niet alleen afspraken over collectieve inkoop, maar organiseert ook tientallen workshops. Hieronder vind je een kleine greep uit de workshops.

### Inkoopverbeterplan

8 december 2015 in Ridderkerk

Als inkoopprofessional ben je ervan overtuigd dat je vanuit inkoop een grote bijdrage kunt leveren aan het realiseren van de ondernemingsdoelstellingen. Daarom wil je graag structureel met inkoopverbeteringen aan de slag. Maar waar en hoe te beginnen? Deze workshop geeft daar antwoord op.

Waar moet een inkoopplan zich op richten? Je wilt immers de strategische impact van inkoop aantonen. 'Strategisch' gaat primair over je klanten; jouw leveranciers zijn daar het gevolg van. Waarin kun je je van concurrenten onderscheiden? Waar hechten je klanten waarde aan en welke rol spelen leveranciersprestaties daarbij? Iedere verbetering valt of staat met het draagvlak voor die verbetering. Hoe zien collega's het? Wat worden zij er beter van? Hoe draagt het bij aan het



realiseren van hun doelstellingen? Het inzichtelijk hebben van belanghebbenden en hun belangen vormt daarom de basis voor ieder (inkoop)verbeterplan.

#### Resultaat

Na het doorlopen van deze workshop heb je:

- Een duidelijke focus voor je inkoopplan, gerelateerd aan de strategische impact van inkoop.
- Een basisopzet voor het bepalen van de belanghebbenden en belangen binnen je organisatie.
- Een beeld van de leveranciers die daar echt 'strategisch' voor zijn.
- Een aantal acties gedefinieerd die in jouw praktijk tot resultaten leiden.
- Een aantal handige tools en templates.

#### Programma

- Wat is voor jouw bedrijf strategisch?
- De impact van inkoop
- Wie zijn belanghebbenden en wat zijn hun belangen?
- Aandachtsgebieden inkoopplan (generiek en deelnemer specifiek).
- Wat kun je morgen al doen?

#### Kosten

Deelnemers van FME Technisch voordeel betalen € 345,- per persoon, exclusief btw.  
Overige deelnemers betalen € 445,- per persoon, exclusief btw.

### Commerciële gesprekstechnieken voor salesmensen

15 december 2015 in Amsterdam

In een commerciële functie kom je in contact met bestaande en/of nieuwe klanten. De juiste aanpak van het verkoopgesprek is daarbij van wezenlijk belang om te komen tot resultaten. Communicatie is daarvoor de basis en daarmee essentieel om succesvol te zijn in je vak.

Maar hoe halen we nu 'zoveel mogelijk' uit ons gesprek? In deze workshop passeren alle aspecten van een commercieel gesprek nog eens grondig de revue. Je leert, heel concreet, om klanten succesvol te benaderen en om je verkoopresultaten te verbeteren.

#### Doel

Na afloop van deze workshop ben je in staat om op een heldere, plezierige, duidelijke en effectieve manier commercieel te communiceren (en te overtuigen). Je leert wat actief luisteren is en je bent nog beter in staat de zakelijke boodschap commercieel over te brengen en je gespreksdoelen te behalen. Kortom, je leert om klanten op een succesvolle wijze te benaderen en verkoopresultaten te verbeteren.

#### Doelgroep

Commerciële buitendienstmedewerkers, zowel aankomende als ervaren. Het niveau is mbo/hbo.

#### Programma

- Structuur aanbrengen in een commercieel gesprek:
- 1. Voorbereiden: wie is de klant? Welke commerciële doelen heb je?
- 2. Aanvang: de juiste opening kiezen
- 3. Analyse: welke behoeften en problemen bieden kansen voor jouw bedrijf? Welke argumenten kun je gebruiken?
- 4. Omgaan met weerstand en bezwaren: wil de klant kopen?
- 5. Afsluiting: het maken van de juiste en volledige afspraken
- Korting: is dat nodig? Wat is de meeste optimale wijze?
- Inzicht in je eigen verkoopstijl
- De stijl van je gesprekspartners
- Actief leren luisteren en reageren
- Doelgerichte vraagtechnieken
- Koopsignalen en afrondingstechnieken
- Gebruikmaken van cross-selling

#### Kosten

€ 295,- per persoon, exclusief btw.

### Psychisch verzuim en mentale weerbaarheid

14 december 2015 in Vught

Eerder ingrijpen bij psychisch verzuim kan volgens onafhankelijk wetenschappelijk onderzoek de verzuimduur met 25% verkorten. Belangrijk dus om signalen vroegtijdig te herkennen en tijdig actie te ondernemen. Veel werkgevers proberen verzuim te voorkomen door een aantal taken te laten vervallen. Dit helpt als iemand al psychisch ziek is, maar is niet de oplossing om verzuim te voorkomen. Professionals leren je tijdens deze training de juiste aanpak te kiezen.

Maar liefst een derde van het verzuim heeft een psychische oorzaak. En instroom in de WIA en de WAJONG door psychische oorzaken is gestegen tot 47%. Tijdens de training leren leidinggevenden hoe ze psychisch verzuim kunnen herkennen, voorkomen en beperken. De leidinggevende heeft het eerste contact met de uitgevallen werknemer. Hij kent de werknemer en weet wat er speelt op de werkvloer

#### Inhoud

Hoe kun je verzuim op basis van psychische klachten voorkomen? Welke vragen kun je stellen aan een werknemer met psychische klachten? Op welke signalen moet je letten? Op dit soort vragen krijg je antwoord tijdens de workshop.

De nadruk ligt op het krijgen van inzicht in de hulpbronnen bij psychische klachten. Veel werkgevers proberen verzuim te voorkomen door een aantal werkzaamheden van de werknemer te laten vervallen. Door wetenschappelijk onderzoek weten we dat dit helpt als iemand al psychisch ziek is, maar dat dit niet de oplossing is om bijvoorbeeld een burn-out te voorkomen en écht aan te pakken. Juist het benutten van energiebronnen (hulpbronnen) is de sleutel om de werknemer te beschermen tegen psychische aandoeningen. Dit maakt werknemers meer weerbaar, veerkrachtig en productief.

#### Doelgroep

Directeuren, leidinggevenden en HR-adviseurs die willen leren omgaan met werknemers met psychische klachten of psychosomatische klachten.

#### Kosten

€ 295,- per persoon, exclusief btw.

#### Aanmelden of meer informatie

Voor aanmelden of meer informatie kun je contact opnemen met Members' College, 088 - 4008 408 of [info@memberscollege.nl](mailto:info@memberscollege.nl).



## Wat als Human Capital geen Capital blijkt te zijn?

“Je mensen staan niet op de balans van je bedrijf. Gelukkig maar, want ze zijn ook niet het belangrijkste bezit. Zij zorgen wel dat je producten gemaakt worden, maar je klanten zijn niet tevreden.”

Dit kan zomaar door je hoofd spelen als het even allemaal niet zo meezit. Meestal ben je dan in één van de volgende situaties beland:

1. Er zijn teveel medewerkers die disfunctioneren.
2. Je moet een ontslagronde in gaan omdat de verdien capaciteit van je bedrijf onder druk staat.

### Disfunctioneren

Als je ontevreden bent over de resultaten, heb je je pijlen al snel gericht op die medewerkers die het niet goed doen, maar is dat wel de goede start? Het is belangrijk eerst goed in de spiegel te kijken en jezelf een aantal vragen te stellen:

- Mogelijk heb je deze mensen zelf aangenomen. Wat is er gebeurd waardoor ze niet goed functioneren? Was je inschatting bij de aanname achteraf gezien toch niet zo goed?
- Ben je duidelijk naar je medewerkers over waar je met je bedrijf naar toe wilt, wat de doelen zijn en met name ook wat je concreet aan resultaten en gedrag van hen verwacht?
- Hoe stuur je je mensen aan: enthousiasmeer je ze om een stap extra te doen? Zit je kort op de bal of geef je ze juist veel vrijheid en wat doe je als die vrijheid niet in goede resultaten omgezet wordt?
- Spreek je mensen aan op hun resultaten en help je hen zich te verbeteren?

Kortom, als directeur heb je zelf een heel grote invloed op de kwaliteit van je medewerkers. Als je mening is dat je het bovenstaande goed doet, vraag het ook eens aan anderen die jou zien functioneren in je bedrijf. Durf je kwetsbaar op te stellen en je verantwoordelijkheid te nemen. Dat kan heel verhelderend zijn en dus extra inzichten geven.

Als ondanks al je goede inspanningen medewerkers van je nog steeds de ‘kantjes ervan af lopen’, aarzel dan niet om door te pakken. Dit alles met een duidelijk doel: of de prestaties verbeteren of je neemt afscheid van je medewerker(s). Je zult snel het effect zien. Een bijkomend voordeel is dat je goede medewerkers extra gemotiveerd raken als ze zien dat je hier daadkrachtig in bent.

### Ontslag

Als het rendement van je bedrijf sterk onder druk staat, denk je al snel aan ontslag van personeel. Logisch, want op de korte termijn gezien kan je hier meestal een grote bezuiniging doorvoeren. Toch is het in zo'n situatie belangrijk niet meteen tot actie over te gaan. Vaak zit je dan als ondernemer al in een vervelende situatie: je ervaart druk van je financier(s), je leveranciers en de belastingdienst. Veel ondernemers gaan dan allerlei losse maatregelen nemen en kiezen ervoor deze partijen niet te informeren over hoe ze ervoor staan en waar ze mee bezig zijn. Juist in deze situatie moet je ervoor kiezen het vertrouwen van deze partijen te (her)winnen om daarmee de tijd te krijgen om maatregelen te nemen. Voordat je direct aan ontslag denkt, is het dus verstandig eerst een paar stappen te hebben doorlopen.

- Maak eerst een heldere analyse van hoe je er met je bedrijf voor staat en waar de pijnpunten en zeker ook waar de sterke punten zitten.
- Bepaal waar je met je bedrijf wilt staan en wat ervoor nodig is om daar uit te komen.
- Maak dit concreet door een helder actieplan. Benadruk hier niet alleen de mogelijke kostenbezuiniging, maar juist ook de kansen die je in markt ziet en hoe je die (op korte termijn) gaat benutten.
- Presenteer je analyse en je concrete plannen aan de bank, je belangrijkste leveranciers en zo nodig aan de belastingdienst, om hun vertrouwen te herwinnen. Hiermee creëer je financiële ruimte en dus tijd om je acties op te pakken en het resultaat hiervan te laten zien.
- Als ontslag van medewerkers aan de orde is, dan is het ook het moment om dit uit te gaan werken zowel voor de gevolgen voor de organisatie als de financiële impact. Dit laatste is belangrijk, omdat de transitievergoedingen een behoorlijke aanslag op je liquiditeiten kunnen zijn.

### En hoe nu verder?

Als je menselijk kapitaal geen kapitaal (b)lijkt te zijn, zitten er meestal diepere oorzaken binnen je bedrijf en bij jezelf als directeur van het bedrijf. Het is belangrijk dit eerst helder te krijgen, voordat je tot actie overgaat. Zorg voor een goed klankbord. De partners van Claassen, Moolenbeek & Partners gaan graag met je in gesprek.

**Voor info: ga naar de website van je branchevereniging, via Members' Benefits (ledenvoordeel), tab Financieel.**

## Human Capital in automatisering: meer dan een noodzakelijk kwaad

Human Capital wordt in de automatiseringswereld (gelukkig) op verschillende manieren benaderd. Bij het bouwen van bijvoorbeeld ERP systemen, wordt bij het ontwerpen van de software getracht een deel van de wereld na te bouwen in processen op basis van een gemodelleerde interpretatie van die wereld. Daarbij worden altijd aannames gedaan hoe die werkt. Men probeert de activiteiten van mensen te vangen alsof zij alleen uit repeterende handelingen bestaan. Bij het bedienen van het ERP systeem wordt dan ook een belangrijke mate van discipline gevraagd om informatie in de juiste vorm en op de juiste momenten in te voeren. Wat men daarbij dreigt te vergeten, is dat de mens op dat moment gebeurtenissen moet vertalen. Zodat die data op de juiste manier verwerkt kunnen worden tot informatie.

### De mens is de interface

Bij presentatie van informatie wordt ook weer actief de mens als interface gezien om gepresenteerde informatie om te zetten in acties. Kortom, de mens als slimme interface tussen wereld en machine. Ook is in de automatisering nog steeds de trend aanwezig om nieuwe technologieën of applicatie mogelijkheden te gebruiken om met name de mens als input voor het systeem uit te schakelen en ook steeds meer detail data beschikbaar te maken. Denk hierbij aan het gebruik van sensoren, automatische tracking & tracing via gps, barcodingssystemen, etcetera. Hierbij wordt voorbijgegaan aan de vraag of deze mate van detaillering wel nuttig is. In het algemeen heeft dit een steeds complexer applicatie- en datalandschap tot gevolg met grotere databases en steeds grotere druk op discipline van mensen. Dit leidt niet automatisch tot beter presterende organisaties.

### Gelukkig zijn er ook nog twee andere ontwikkelingen

De eerste is gericht op het vergroten van de waarde/het nut van het systeem c.q. applicatie. (Ook LEAN is gericht op verhoging van waarde.) Bijvoorbeeld door data-mining is het nu mogelijk andere informatie beschikbaar te maken waardoor voor beslissers trends waarneembaar zijn. Ook kan door informatie op andere wijzen beschikbaar te maken de mens er effectiever mee omgaan,



bijvoorbeeld door informatie visueler te maken c.q. makkelijker toegankelijk te maken via andere media of mobiele devices. Men kan er meer gefocust en pro-actiever door handelen.



De tweede ontwikkeling die kan worden aangehaald is, gelukkig, een belangrijke, namelijk het bewustzijn dat automatisering ook te ver kan gaan. Het Lean denken, QRM en Visual management zijn hierbij principes die hieraan een belangrijke bijdrage leveren. Niet alle handelingen/status en veranderingen/details hoeven te worden vastgelegd in systemen om te worden omgezet in signalen. Niet alle signalen hoeven door een systeem gegeven te worden. Dit kan namelijk voor veel administratieve lasten zorgen, zonder veel toegevoegde waarde of kan zelfs leiden tot inflexibiliteit. Die principes maken bewust gebruik van de eigenschap van de mens als zelf regelend 'systeem'. Door een paar doelen op te geven en buiten bijvoorbeeld het ERP systeem om zaken te regelen met visuele hulpmiddelen en simpele organisatorische afspraken, reageren mensen pro-actief en zorgen zelf voor het behalen van gestelde doelen zoals het op tijd afleveren van orders. Zij reageren zelf zeer flexibel en passen zich aan veranderende omstandigheden aan.

Gelukkig wordt hier dus de mens weer als menselijk kapitaal gezien: zelf regulerend met eigen beslissvaardigheid. Benieuwd wat voor jou de juiste keuze is? Neem contact op met IPL Advies.

**Voor info: ga naar de website van je branchevereniging, via Members' Benefits (ledenvoordeel), tab Automatisering.**



## Eén van de beste leaderships programma's ter wereld start in Nederland Het Advanced Management programma van IE Business School

Wie kent in Nederland de management programma's van IE Business School? Nog vrijwel niemand. Opleidingen van bijvoorbeeld Harvard, Insead, London Business School of Nyenrode genieten in management kringen een veel grotere bekendheid. Maar bekendheid zegt niet alles over kwaliteit. Het Advanced Management Programma (AMP) van IE Business School is in ons land nog relatief onbekend, maar wordt internationaal zeer hoog aangeslagen. Alumni en onafhankelijke organisaties zoals The Economist, Financial Times en Business Week zijn laaiend enthousiast over het Advanced Management Programma van IE en geven dit programma een zeer hoge beoordeling. Inmiddels heeft IE een netwerk van 40.000 alumni in 100 landen en 400 hoog gewaardeerde professoren.

Eind maart 2016 start voor het eerst in Nederland dit internationale Advanced Management Programma. Deze Engelstalige parttime opleiding werd dit jaar door The Economist nog verkozen tot het beste programma voor talentvolle managers en ondernemers.

### Ondernemen binnen de onderneming

Eén van de redenen waarom deze opleiding zo hoog wordt aangeslagen is dat het programma ruimte biedt aan het ontwikkelen

van de persoonlijke vaardigheden die in deze turbulente tijd nodig zijn. Er is daarom niet alleen aandacht voor de actuele inzichten in de meer 'harde' vakken zoals finance, strategie en marketing maar ook voor het ontwikkelen en aanscherpen van management vaardigheden. Onderwerpen als wijsbegeerte, sociale verantwoordelijkheid en het ontwikkelen van internationale relaties komen in het programma uitgebreid aan bod.

IE heeft het Advanced Management programma opgezet als een 'blended' leeromgeving, wat betekent dat er in de opleiding een grote samenhang is tussen de verschillende disciplines. Dit maakt het programma bij uitstek geschikt is voor kandidaten die zich breed willen ontwikkelen en die toe zijn om een bredere verantwoordelijkheid te nemen.

Het Advanced Management Programma kent vier modules die globaal als volgt zijn omschreven;

### Module 1 - Waar sta jij in de organisatie en waar gaat de organisatie naar toe? Het begrijpen van de omgeving waarin de organisatie werkt.

In dit blok komen thema's aan de orde hoe verschillende trends en externe ontwikkelingen, nieuwe mogelijkheden voor onder-

nemingen creëren. Hoe innovatie in verschillende landen en de dynamiek van markten, uitgedrukt in cijfers, kunnen worden vertaald in inzichten.

Het doel is de deelnemers een diepgaande visie en begrip van de economische, sociale en politieke omgeving te geven en zich voor te bereiden op de gevolgen voor moderne bedrijfsvoering.

### Module 2 - Wat wil jij bereiken? Het definiëren van strategieën in een onvoorspelbare omgeving.

Deze module staat in het teken van het ontwikkelen en toepassen van een framework voor analyse van strategische opties. Hier is onder meer aandacht voor maatschappelijke verantwoordelijkheden en het rekening houden met milieu-effecten.

Doel is kennis en ervaring te vergaren om strategieën te bedenken die inspelen op een internationale en veranderende markt. Antwoord geven op toenemende concurrentiedruk, veranderingen in de samenleving en de invloed van andere externe factoren in de wereld zoals bijvoorbeeld alternatieven voor schaarse grondstoffen.

### Module 3 - Hoe bereik jij je doelstelling? Het managen en implementeren van een veranderingsproces en gebruiken van innovatieve strategieën.

In deze module draait het om het ontwikkelen en toepassen van strategische en operationele marketingprincipes om een klantgerichte organisatie te bouwen. Aan bod komen onder andere de financiële analyse, structuur en controle van investeringen en het communiceren ervan.

Doelstelling van de module is om met behulp van een gedetailleerde analyse en inzetten van verschillende instrumenten en moderne managementmethoden, een implementeerbare strategie te ontwikkelen die gericht is op verandering en innovatie.



### Module 4 - Motiveren van teams. Het ontwikkelen van leiderschapsvaardigheden.

De laatste module heeft uitgebreid aandacht voor het ontwikkelen van moderne leiderschapsvaardigheden die motiverend werken op teams. Ook wordt in deze module ingegaan op het leren omgaan met conflicten, crisissituaties en de daarbij horende emoties.

De doelstelling is het versterken van vaardigheden die nodig zijn op het hoogste management niveau. Ontwikkelen van capaciteiten om het talent in de organisatie te mobiliseren en te motiveren om een situatie van permanente verandering te omarmen.

### Een actueel en internationaal karakter

De 'blended' methode van IE (Instituto de Empresa) is bedacht bij de oprichting van deze business school begin jaren '70. Toen nam een groep Spaanse ondernemers het initiatief een business school te starten met post-graduate opleidingen. Achtergrond was dat er niet een dergelijke opleiding bestond en dat Spaanse ondernemingen steeds vaker in contact kwamen met het buitenland. Men had ervaren dat om succesvol te zijn in internationale markten, de lesprogramma's inhoudelijk aan moesten sluiten bij de actualiteit. Bewezen wetenschappelijke inzichten uit het verleden moesten alleen worden gebruikt als ze nu nog relevant waren. Bovendien moesten de programma's niet alleen gaan om kennis maar ook om kunde. Er moest nadrukkelijk aandacht zijn voor het ontwikkelen van managementvaardigheden en het omgaan met maatschappelijke verantwoordelijkheden.

De staf van IE bestaat uit professoren die overal in de wereld werkzaam zijn. Ook voor het Advanced Management Programma, dat eind maart 2016 in Nederland start, kunnen deelnemers rekenen op zeer gerespecteerde professoren.

Onderdeel van het curriculum is het gedurende een week deelnemen aan een groot opgezet programma aan de IE Business School in Madrid. Naast presentaties en specifieke colleges neemt men deel aan internationale netwerkevents met ondernemers, consultants, venture capitalist en alumni.

### Neem deel aan de Masterclass op 9 december

Om een indruk te krijgen van de inhoud van het Advanced Management Programma in Nederland, wordt er op 9 december 2015 een Masterclass georganiseerd om kennis te maken met het programma, professoren en alumni. Deelname voor serieuze kandidaten is gratis. Kijk op de website van je branchevereniging via Members' Benefits (ledenvoordeel), tab Personeelszaken, voor meer informatie over het AMP en informatie over de Masterclass op 9 december aanstaande en registratie.

Voor info: ga naar de website van je branchevereniging, via Members' Benefits (ledenvoordeel), tab Personeelszaken.





## De mensen en de wereld beschermen. Duurzaamheid volgens Initial.

De klimaatverandering is een cruciale uitdaging van vandaag en morgen. Dankzij grote inspanningen van de textielverzorgingssector is het professioneel onderhoud van bedrijfskleding en linnengoed aanzienlijk milieuvriendelijker dan thuis wassen. Ook Initial maakt continu werk van duurzame processen, diensten en producten, om de mensen en de wereld te beschermen. Onze prestaties en ambities hebben we gebundeld in een gloednieuw MVO-verslag.

### Zorgzame sector

Milieuw zorg is niet meer weg te denken uit onze hedendaagse bedrijfscultuur. Ook voor de textielverzorgingssector is duurzaamheid een topprioriteit. Onder de koepel van de European Textile Services Association (ETSA) heeft ze al haar leden verenigd met één doel: de ecologische voetafdruk van de gehele sector verminderen door in te zetten op schone technologie en procesoptimalisatie. En dit werpt vruchten af. Volgens een ETSA-studie\* heeft de professionele textielsector tussen 2007 en 2011 haar elektriciteitsverbruik met 5% teruggedrongen, alsook het olie- en gasverbruik met 13%; goed voor 7% minder CO<sub>2</sub>-uitstoot. De sector investeert voortdurend in nieuwe technologieën die het verbruik nog verder kunnen reduceren.

### Wassen met minder milieu-impact

Dat professioneel textielonderhoud onmiskenbaar een ecologische optie is, bleek al uit een eerdere studie door het Öko-

Institut uit Freiburg in opdracht van ETSA. Volgens een levenscyclusanalyse van de uitstoot van broeikasgassen bij het wassen en drogen van 1 kg werkkleding veroorzaakt huur en professioneel onderhoud ongeveer 1/3 minder broeikasgassen dan thuis wassen. Ook worden bij professioneel reinigen aanzienlijk minder energie, water en detergents verbruikt.

### Circulair verhuurmodel

Bij Initial zit duurzaamheid al jaren in de genen. Onlangs presenteerden we ons MVO-verslag 2015 met recente prestaties en ambities. Duurzaamheid begint bij Initial met het circulaire verhuurmodel, dat sterke milieu- en kostenvoordelen oplevert:

- **Duurzamere producten:** we maken producten die langer meegaan.
- **Betrokkenheid:** we beheersen de hele keten, vanaf inkoop tot recycling van producten.
- **Efficiëntere inkoop en productie:** door langlopende huurcontracten hebben we inzicht in de vraag.
- **Betere service:** ook na levering blijven we betrokken.

### Duurzaam de hygiëne verbeteren

Goede hygiëne is beter voor mens en milieu, en levert kostenbesparingen op. Bij Initial zijn we als geen ander in staat de hygiëne in bedrijven en publieke ruimten duurzaam te helpen verbeteren. Enkele voorbeelden:

- Onze Signature dispensers bevatten geïntegreerde antibacteriële technologie.
- Onze no touch kraan verbetert de hygiëne en bespaart tot 70% water.
- We verlengden de levensduur van handdoekrollen van 140 naar 200 wasbeurten.
- Via hygiënescans, onderzoek en voorlichting werken we aan bewustwording.
- Met ons monitoringsysteem HygieneConnect wassen tot 50% meer mensen hun handen met zeep.
- Onze verbruiksartikelen voldoen aan toonaangevende milieunormen.

### Duurzaam in veiligheid

Veiligheid gaat bij Initial voor alles. Daarom helpen we bedrijven bij het kiezen van de juiste bedrijfskleding. We inventariseren de risico's en adviseren de kleding die voldoet aan wet- en regelgeving en iedere werknemer het comfort en de bescherming biedt die hij verdient. We maken ook zo veel mogelijk gebruik van duurzame stoffen. Onze onderhoudsservice zorgt er bovendien voor dat de kleding steeds aan de veiligheidseisen blijft voldoen en verzekert een microbiële zuiverheid volgens de hoogste RABC-norm in onze branche.

### Duurzame processen

Bij het inkoopproces selecteert Initial leveranciers die voldoen aan een gedragscode en aan certificeringen zoals Fairtrade en OEKOTEX. Voor onze distributie beschikken we over het dichtste netwerk in onze branche: dat scheelt reiskilometers. Ook ons routeoptimalisatiesysteem en energiezuinige bedrijfswagens deden ons brandstofverbruik significant dalen. Door flinke investeringen in onze wasserijen de voorbije jaren verminderde onze ecologische voetafdruk merkbaar. In 2014 verbruikten onze wasserijen 7% minder water, 5% minder gas en 2% minder elektriciteit. Onze CO<sub>2</sub>-uitstoot verminderde met 4%. Bovendien borgt een ISO 14001-milieumanagementsysteem onze milieuprestaties.



### Tevreden medewerkers

Uiteraard stellen we hoge eisen aan onze mensen. Tevreden en gemotiveerde medewerkers zijn immers de basis van onze World Class Dienstverlening en hoge leverbetrouwbaarheid (99,2%). De afgelopen jaren investeerden we veel in een veiligere werkomgeving, waardoor ongevallencijfers en ziekteverzuim scherp daalden. Initial Benelux heeft binnen de hele onderneming wereldwijd het best gepresteerd in gezondheid en veiligheid. Hiervoor kregen we de 'Best SHE Performance - Large Business Award'.

### Ambitieuze doelstellingen

In ons MVO-verslag presenteren we tevens een aantal ambitieuze doelstellingen, die we tegen 2020 willen verwezenlijken.

- We willen **30% meer mensen een veilige en gezonde werkomgeving** of publieke ruimte bieden.
- We streven ernaar dat **minstens 30% van onze klanten** onze dienstverlening met een 9 of 10 waardeert en **Initial aanbeveelt bij anderen**.
- We willen onze impact verder minimaliseren en over **5 jaar 30% minder CO<sub>2</sub>** uitstoten.

Onze doelstellingen sluiten aan bij de Ambitie 2020 van MVO Nederland. Zo willen we ons steentje bijdragen aan Nederland als wereldvoorbeeld van een circulaire economie. **Download het volledige MVO-verslag op [duurzaamheidvolgensinitial.com](http://duurzaamheidvolgensinitial.com).**

*'Onze ambitie: over vijf jaar  
30% minder CO<sub>2</sub>-uitstoten.'*

### Waarom kiezen voor Initial?

- Wereldleider in essentiële diensten
- Totaaloplossing bij één leverancier
- Een heel compleet producten- en dienstenaanbod
- Betrouwbare en constante kwaliteit
- Maatwerk op basis van een grondige situatie- en omgevingsanalyse
- Regionale spreiding
- Een gezond evenwicht tussen sociale, ecologische en economische belangen
- Partnership met professionele oplossingen op maat van de klant, persoonlijke opvolging en proactief advies
- Deskundigheid, vakmanschap en professionalisme van onze medewerkers
- Wederzijds vertrouwen en een nauwe harmonieuze samenwerking

\* ETSA-onderzoek 'Survey of Resource Consumption in Workwear and Flat Linen Laundries' in 2011 bij 100 industriële wasserijen in heel Europa.

**Voor info: ga naar de website van je branchevereniging, via [Members' Benefits \(ledenvoordeel\)](#), tab [Facilitair](#).**

## eHerkenning, heb jij het overzicht?

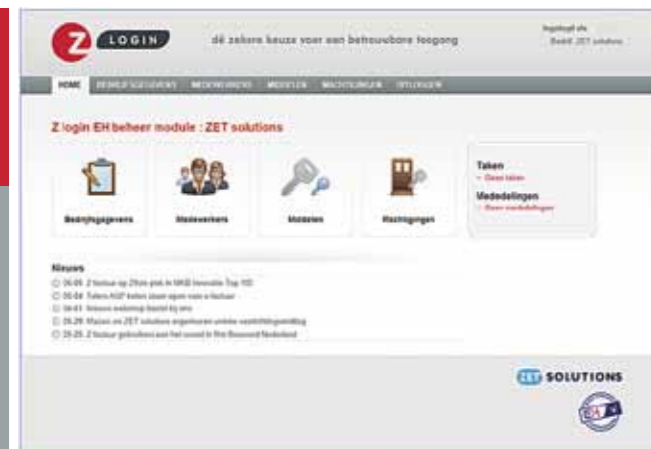
## eHerkenning

eHerkenning regelt dat bedrijven zich digitaal kunnen identificeren wanneer ze online zaken doen met diensten van de overheid of het bedrijfsleven. Deze dienstverlenende organisaties weten dankzij eHerkenning met welk bedrijf ze te maken hebben en of medewerkers gemachtigd zijn om namens het bedrijf te handelen. Niet alleen overheidsdienstenverleners, maar ook steeds meer bedrijven kiezen ervoor hun zakelijke gebruikers via eHerkenning toegang te geven tot online diensten en portalen. Bedrijven kunnen namelijk óók aansluiten op eHerkenning waardoor het voordeel voor gebruikers om met één middel in te kunnen loggen op verschillende diensten nog groter wordt.

Door de aanwas van dienstverleners binnen eHerkenning groeit binnen een bedrijf ook het aantal gebruikers met een eHerkenningmiddel. Heb je nog overzicht welke medewerker een EH-middel heeft en welke bevoegdheden zijn toegekend? ZET solutions biedt met de Z login EH BeheerModule de oplossing voor overzicht en beheer van alle eHerkenningmiddelen die er binnen een bedrijf in gebruik zijn.

### Houd overzicht met de BeheerModule

Omdat eHerkenningmiddelen persoonsgebonden zijn, zullen in veel gevallen meer mensen binnen een bedrijf een eHerkenningmiddel hebben om namens het bedrijf gebruik te maken van online diensten. Niet iedereen hoeft gemachtigd te zijn om bij alle diensten te kunnen. Per medewerker kan vastgelegd worden tot welke dienst men toegang heeft. Voor grotere bedrijven geldt wellicht dat er sprake is van meer Kamer van Koophandel nummers, of van verschillende vestigingen. Dit kan leiden tot een gebrek aan overzicht wie nu wat mag doen namens het bedrijf.



### Tijd en kosten besparen met elektronisch aanvragen VOG

Bedrijven die een Verklaring Omtrent Gedrag nodig hebben van een (nieuwe) werknemer kunnen dit met eHerkenning eenvoudig online regelen. Je kunt volledig plaats- en tijdonafhankelijk online een VOG-aanvraag doen. Een organisatie/werkgever die een VOG verlangt hoeft geen papieren aanvraagformulier aan de aanvrager (toekomstig werknemer) te overhandigen, maar logt met eHerkenning in op de elektronische VOG-aanvraag omgeving. De (toekomstige) werknemer logt in met DigiD om de aanvraag af te ronden en in te dienen. Het aanvragen van een VOG via internet is bovendien goedkoper dan een VOG-aanvraag via de gemeente.

ZET solutions levert met Z login eHerkenningmiddelen op alle betrouwbaarheidsniveaus. Leden van de deelnemende brancheverenigingen bij Members' Benefits ontvangen 15% korting.

ZET solutions biedt daarvoor de Z login EH BeheerModule aan. Binnen het bedrijf wordt een beheerder aangesteld die in de BeheerModule het overzicht heeft van alle gebruikers, het niveau van hun middel en de machtigingen die zij hebben (tot welke dienst zij toegang hebben). De beheerder, of beheerders, kunnen direct of per datum een machtiging stopzetten. Ook kan men tijdelijk machtigingen opschorten en weer activeren. Je kunt hiermee voorkomen dat onrechtmatig gebruik wordt gemaakt van een machtiging door medewerkers die bijvoorbeeld niet meer in dienst zijn, een andere functie krijgen of tijdelijk niet werkzaam zijn voor jouw bedrijf.

Met de Z login EH BeheerModule heb je altijd een actueel overzicht van alle middelen en machtigingen die in gebruik zijn namens jouw bedrijf.

### Betrouwbaarheidsniveaus

eHerkenningmiddelen zijn er op vijf verschillende betrouwbaarheidsniveaus. De aanbieder van de dienst bepaald met welk niveau van betrouwbaarheid een gebruiker dient in te loggen. Hoe hoger het betrouwbaarheidsniveau hoe meer controles er uitgevoerd worden om te checken of de persoon daadwerkelijk is die hij zegt te zijn (identificatie) en of hij ook daadwerkelijk mag doen

wat hij wil doen (autorisatie). Voor de online authenticatie worden eHerkenningmiddelen op verschillende betrouwbaarheidsniveaus ingezet, te weten EH1, EH2, EH2+, EH3 en EH4. Met een middel op een hoger betrouwbaarheidsniveau kan altijd ook ingelogd worden bij een dienst die een lager niveau vereist. Check voor aanvragen welk betrouwbaarheidsniveau er gevraagd wordt bij de dienst(en) waar je gebruik van wilt gaan maken.

### Digitale certificaten en EH4

eHerkenningmiddelen op EH4 niveau zijn gekoppeld aan een gekwalificeerd certificaat. Je hebt een persoonlijk PKI certificaat (PKI POC) nodig om daarmee een EH4 eHerkenningmiddel aan te vragen. In samenwerking met gecertificeerd partner biedt ZET solutions ook digitale certificaten aan.

PKI is een internationale standaard als het gaat om ondertekening van gegevens en berichten. Je kunt op diverse manieren aan een PKI-certificaat komen. Maar voor de overheid is dat niet voldoende. De overheid stelt dat je een PKI-overheid certificaat nodig hebt.



Een PKI-overheid certificaat is een regulier PKI-certificaat, maar dan uitgegeven door een CertificateAuthority (CA) welke door de overheid bevoegd verklaard is. Zij moeten voldoen aan strenge eisen van de overheid.

### Aangesloten diensten op eHerkenning

Overheidsdiensten die al zijn aangesloten op eHerkenning zijn onder andere:

- OmgevingsLoketOnline (OLO) - aanvraag vergunningen bij gemeenten;
- Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) - aanvragen WBSO, aanvragen subsidies, energielabel voor woningen en toegang tot mijn.rvo.nl;
- TenderNed - voor elektronische aanbestedingen;
- Dienst Justis - elektronisch aanvragen Verklaring Omtrent Gedrag;
- Stichting Landelijk Meldpunt Afvalstoffen (LMA) - toegang tot AMICE 5;

### ZET solutions: specialist in online authenticatie

ZET solutions is met Z login eHerkenningmiddelen erkend leverancier en partner in het stelsel eHerkenning. Naast het leveren van eHerkenningmiddelen kan ZET solutions je consultancy diensten en een eHerkenningmakelaar bieden voor het aansluiten op het eHerkenningstelsel. Voor al je authenticatievraagstukken kan ZET solutions een passende oplossing bieden. Dit kan zowel met Z login eHerkenning als ook met onze overige Z login diensten. Ook bieden wij diensten aan op het gebied van elektronisch factureren. Onze diensten en oplossingen zijn gericht op het laagdrempelig en efficiënt zakelijk gebruik van internet en leiden tot gemak en lastenverlichting voor onze klanten. Interesse? Wij gaan graag met je op zoek naar de oplossing die bij jou past.

- NVWA – NVWA formulieren voor vergunningen, keuringen en meldingen;
- Kamer van Koophandel (KvK) - deponeren van de jaarrekening;
- Ministerie van Infrastructuur en Milieu - toegang tot het Landelijk AsbestVolgSysteem (LAVS);
- Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) - digitaal boetes ontvangen;
- Een groot aantal gemeenten en provincies.

Een overzicht van alle (overheids)diensten is te vinden op de website van eHerkenning.

### Nu met korting eHerkenningmiddelen aanvragen

Leden kunnen met korting eHerkenningmiddelen aanvragen.

- Jaarlijks 15% korting op je Z login EH2, EH2+ of EH3 eHerkenningmiddel;
- Eenmalig 15% korting op de Z login EH BeheerModule;
- Eenmalig 15% korting op de OTP responder.

Heb je interesse in eHerkenningmiddelen op betrouwbaarheidsniveau 4 en je hebt nog geen digitaal certificaat, dan ontvang je als je vóór 31 december 2015 aanvraagt een zeer aantrekkelijke korting die kan oplopen tot meer dan 200 euro per aangevraagd middel. Kijk voor informatie op [zlogin.nl/eherkenning](http://zlogin.nl/eherkenning).



Voor info: ga naar de website van je branchevereniging, via Members' Benefits (ledenvoordeel), tab Automatisering.



Direct weten  
waar je aan toe bent

Auto leasen?

**3% korting**

voor alle  
**Members' Benefits leden**

Bel voor informatie  
+31 (0)541 571 704

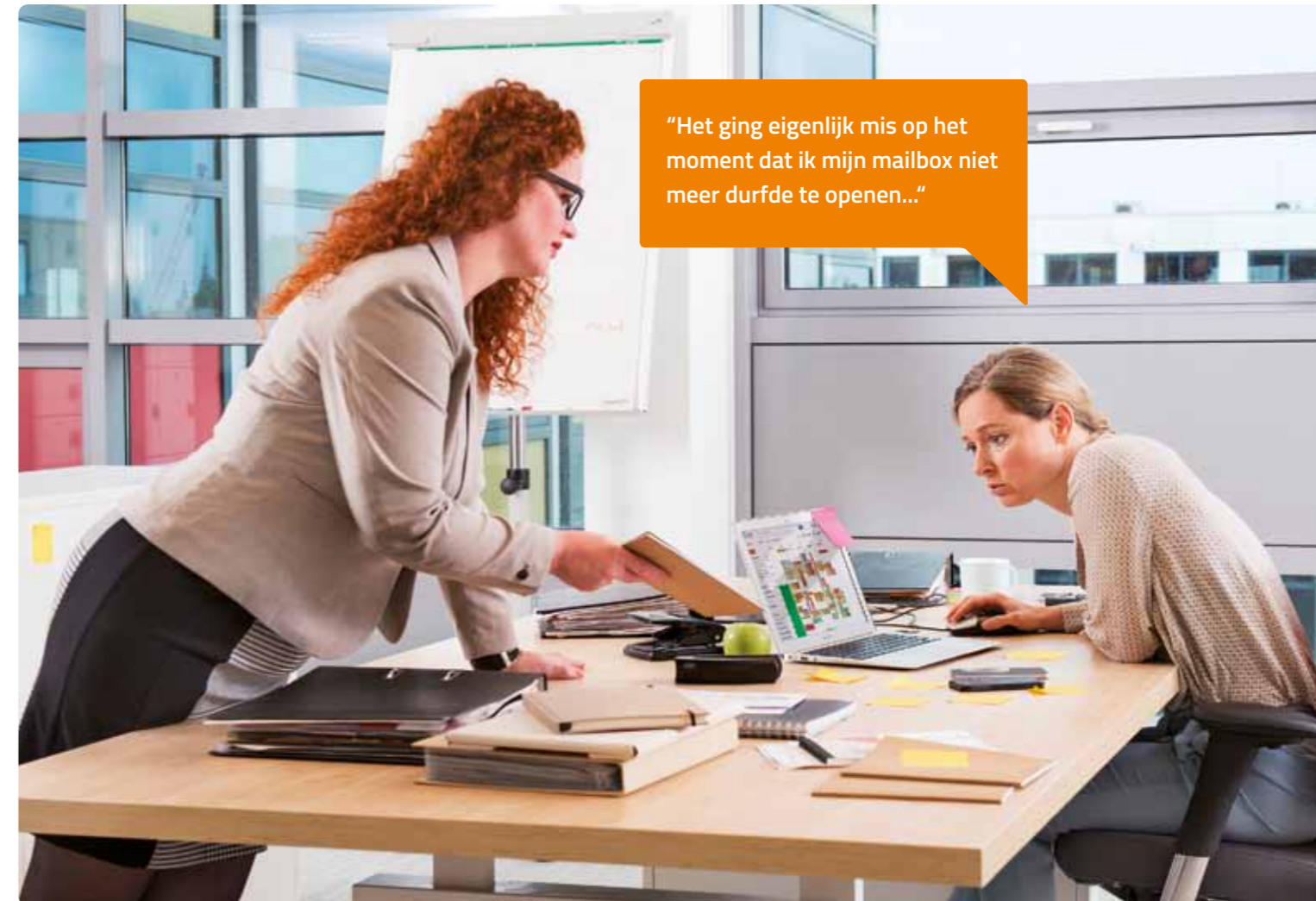


[www.directlease.nl](http://www.directlease.nl)

Adres Kelvinstraat 1b, 7575 AS Oldenzaal Postbus 159, 7570 AD Oldenzaal  
Tel +31(0)541 571 710 Fax +31(0)541 531 440 Mail [sales@directlease.nl](mailto:sales@directlease.nl)

**DirectLease**

# Hoe gezond is uw bedrijf eigenlijk?



"Het ging eigenlijk mis op het moment dat ik mijn mailbox niet meer durfde te openen..."

Stress is beroepsziekte nummer één. Dat is een hard feit. En de meest HR managers weten dit. Maar hoe gezond is uw bedrijf eigenlijk?

Doe de BedrijfsCheck op [www.zilverenkruis.nl/zakelijk](http://www.zilverenkruis.nl/zakelijk) en vind de oplossing die bij uw bedrijf past.

 **Zilveren  
Kruis**  
raad en daad





## Employees' Benefits geeft kleur aan arbeidsvoorwaarden

Veel ondernemingen hebben een economisch zware periode achter de rug of worden nog steeds geconfronteerd met tegenvallende bedrijfsresultaten. Dat vindt dan ook vaak zijn neerslag in de ontwikkeling van de primaire arbeidsvoorwaarden. Toch wil je jouw medewerkers motiveren en hen wellicht iets extra's bieden, zonder direct met loonkostenstijgingen te worden geconfronteerd. Dat is één van de redenen dat Stichting Members' Benefits een nieuw concept heeft ontwikkeld: Employees' Benefits.

### Loyaliteitsprogramma

Employees' Benefits is een loyaliteitsprogramma voor medewerkers van bedrijven die direct of via hun branchevereniging zijn aangesloten. Employees' Benefits biedt een verrijking van de arbeidsvoorwaarden. Medewerkers kunnen via dit programma profiteren van aanzienlijke kortingen op een breed scala aan producten en diensten, zoals kortingen op een autoverzekering, huishoudelijke apparaten of een leuk weekendje weg. De producten van de leveranciers van Employees' Benefits zijn veelal

A-merken. Zo zijn de medewerkers verzekerd van hoogwaardige producten, uitstekende service en een landelijke dekking.



Employees' Benefits website van branchevereniging in eigen 'look and feel'

### Je eigen aanbod

Bedrijven die zich hebben aangesloten via hun branchevereniging kunnen kosteloos gebruikmaken van het Employees' Benefits programma in de 'look and feel' van de vereniging. Als werkgever heb je ook de mogelijkheid om je direct bij Employees' Benefits aan te sluiten en het programma in de eigen huisstijl aan te bieden. Tegen geringe kosten wordt de Employees' Benefits website voor jouw bedrijf in de eigen 'look and feel' opgemaakt, met je bedrijfslogo en huiskleuren, een eigen homepage afbeelding en met een eigen welkomstwoord.

Medewerkers kunnen door middel van een koppeling met de website (internet, intranet) van het bedrijf toegang krijgen tot het totale aanbod van kortingsregelingen van Employees' Benefits. Bijzonder is ook, dat de eigen regelingen van het bedrijf in deze 'portal' geplaatst kunnen worden. Dit kan een eigen voordeelregeling zijn, maar ook de arbeidsvoorwaarden, pensioenregeling of een digitale loonstrook.



Employees' Benefits website in eigen 'look and feel'

*'Employees' Benefits als een cadeautje van de baas.'*

### Communicatie

De communicatie over het Employees' Benefits programma wordt je, net zoals het onderhoud aan de website, geheel uit handen genomen. Je ontvangt een speciale introductiebrieftje over Employees' Benefits voor je medewerkers. Daarnaast worden je medewerkers met de e-nieuwsbrief Employees' Mail maandelijks op de hoogte gesteld van nieuwe speciale aanbiedingen en voordelen.

Je medewerkers zullen Employees' Benefits ervaren als extra kleur aan hun arbeidsvoorwaarden, als 'een cadeautje van de baas'.

### Uitgelicht: De Jong Intra Vakanties

De Jong Intra Vakanties is dit jaar opgenomen in het Employees' Benefits programma. De Jong Intra Vakanties is specialist in vakanties naar bestemmingen over de hele wereld. Bij de Jong Intra profiteren je medewerkers van 8% korting op het volledige reisaanbod. Zij kunnen kiezen uit onder andere excursiereizen, stedentrips, kampeer-, auto- en vliegvakanties, wintersport en verre reizen.

Voor info: [www.employeesbenefits.nl](http://www.employeesbenefits.nl)

### Leveranciers Employees' Benefits

Een kleine greep uit de deelnemende leveranciers in het Employees' Benefits programma:







## Optimaal comfort tijdens je zakelijke reizen

**M**embers' Benefits werkt samen met e-Business Travel, een full service zakenreisbureau. Dankzij collectieve inkoop krijg je flinke kortingen bij diverse luchtvaartmaatschappijen. Bovendien is e-Business Travel partner van Global-Star Travel Management. Daardoor kun je profiteren van lokale tarieven wereldwijd. De medewerkers van e-Business Travel zijn ervaren en kunnen voor jou de beste tickets boeken. Ook voor vervoer van en naar het vliegveld, een huurauto, hotelovernachtingen en verzekeringen kun je rekenen op de persoonlijke service van e-Business Travel. Kijk op de nieuwe website van e-Business Travel en maak gebruik van allerlei handige tools.

### Met United Airlines vanuit Amsterdam naar de Verenigde Staten... en verder

Als lid van een deelnemende branchevereniging bij Members' Benefits biedt e-Business Travel je tot 15% korting als je reist met United. United biedt non-stop vluchten aan vanuit Amsterdam naar Chicago, Houston, New York/Newark Liberty en Washington D.C. met doorverbindingen naar meer dan 300 bestemmingen in de VS, Canada, Latijns- en Zuid-Amerika en het Caribisch gebied. United en United Express voeren gezamenlijk circa 5.200 dagelijkse vluchten uit naar 369 luchthavens op zes continenten.

### Flat-bed stoelen op United vluchten vanuit Amsterdam

Vlieg in United Global First<sup>SM</sup> of in de United BusinessFirst<sup>®</sup> en geniet van een volledige flat-bed stoel die tot 180° versteld kan worden. Vanaf 25 oktober 2015 gaat United bovendien de

Transcontinental Premium Service uitbreiden. Vanaf dat moment kun je ook als je verder vliegt binnen de V.S. tussen Newark en Los Angeles of tussen Newark en San Francisco genieten van een flat-bed stoel.

En daar blijft het niet bij. Bekroonde wijnen, champagnes en uitstekende gerechten maken de reis nog aangenamer. De stoelen zijn voorzien van Audio Video On Demand Entertainment Systeem met een videoscherm van 39 cm, met een uitgebreid assortiment aan films, televisieprogramma's, muziek en games. Elke stoel beschikt ook over aansluitingen voor laptop, iPod en USB. Daarnaast heb je prioriteit bij het inchecken en toegang tot de United Club airport lounges.
















### Meer comfort in United Economy Plus

Ook in de Economy klasse kun je genieten van optimaal comfort. United Economy Plus<sup>®</sup>-stoelen bieden extra beenruimte en bevinden zich in het voorste gedeelte van de Economy Class cabine. Op trans-Atlantische vluchten geniet je ook in United Economy van gratis maaltijden en dranken en van een individueel videoscherm met gratis entertainment. Alle stoelen zijn uitgerust met een verstelbare hoofdsteun met flexibele zijanten voor meer comfort tijdens de vlucht.

**Voor info: ga naar de website van je branchevereniging, via Members' Benefits (ledenvoordeel), tab Hotels & Reizen.**

### Bespaar tot 40% korting op je vliegtickets!

Hieronder vind je een overzicht van alle prijsafspraken met luchtvaartmaatschappijen. Boek je vliegtickets via zakenreisbureau e-Business Travel en de korting wordt direct in de ticketprijs meegenomen.

-  Tot 15% korting naar diverse bestemmingen in de V.S. en Canada.
-  Tot 10% korting naar Delhi in Business en Economy class.
-  15-40% korting naar Noord-Amerika en Canada. 15% korting naar China en Zuid-Afrika. 15-40% korting naar Zuid-Amerika. 5-20% korting naar Londen.
-  10% korting op alle Europese vluchten in b.flex economy+ en b.business class vanuit Brussel.
-  Tot 30% korting naar Hongkong en van daaruit naar 189 bestemmingen in 47 landen en gebieden wereldwijd.
-  Korting, afhankelijk van bestemming, boekingsklasse en beschikbaarheid, op vluchten naar alle bestemmingen.
-  Tot 15% korting op vluchten van Amsterdam naar Abu Dhabi, Dubai, Mumbai, Shanghai, Ho Chi Minhstad, Singapore, Brisbane, Sydney, en van Dubai naar Amsterdam.
-  10% korting van Amsterdam naar alle bestemmingen in Polen in Economy- én Business class.
-  Tot 6% korting in Business class naar Beijing, Shanghai, Bangalore, Bombay, Delhi, Hong Kong en Sao Paulo. Ook korting op Europese bestemmingen en bij Germanwings.
-  Tot 35% korting in Business- en First class naar onder andere Kuala Lumpur, Singapore, Manila, Bangkok, Jakarta, Denpasar, Hanoi, Ho Chi Minh, Phnom Penh, Sydney, Melbourne en Auckland.
-  10% korting naar Amman en tot 15% korting naar onder andere Jeddah, Abu Dhabi, Dubai, Riyadh, Kuwait, Tel Aviv, Damman en een aantal Irakese bestemmingen.
-  Tot 15% korting naar Kopenhagen, Oslo, Stockholm, Helsinki en Moskou, en tot 20% korting naar Tokyo en Chicago.
-  Tot 9% korting op Business class vluchten en 6% korting op Economy class vluchten naar zakelijke bestemmingen in Azië (onder andere Singapore, Kuala Lumpur en Jakarta) en Oceanië.
-  Altijd 5% korting op de huurprijs.
-  Tot 15 % korting in Business class naar Zurich, Beijing, Bombay, Delhi, Hong Kong, Shanghai en Sao Paulo. Tot 10% korting naar Zurich in Economy Class en naar Sao Paulo en Hong Kong in First class.
-  Tot 15% korting naar diverse bestemmingen in de V.S. en Canada.

\* Alle genoemde kortingspercentages zijn afhankelijk van de bestemming en boekingsklasse.



Yvonne de Groot (ZVH), Rob Kramer (ZVH) en Ronald de Jongh (TKB)

## Het woord is aan... ZVH Passende oplossing voor optimaal debiteurenbeleid

Op zelfstandige wijze biedt woningcorporatie ZVH (Zaandams Volkshuisvesting) al meer dan 100 jaar huisvesting voor mensen met een laag inkomen binnen de Zaanstreek. Het succes van de corporatie is niet in de laatste plaats te danken aan haar visionaire bedrijfsvoering met de voor de corporatie typerende kernwaarden: ZVH is betrokken, professioneel, toegankelijk en samenwerkingsgericht. Met het belang van haar bestaande én toekomstige klanten op de eerste plaats werken 55 medewerkers op daadkrachtige en efficiënte wijze vanuit het kantoor in Zaandam.

Een eeuw aan ervaring plus een maatschappelijke verantwoordelijkheid zetten ZVH er extra toe om met zorg haar samenwerkingspartners uit te zoeken. Partners die de achtergrond en visie van ZVH begrijpen en daarbij dezelfde waarden delen. Yvonne de Groot (Manager Wonen) en Rob Kramer (Senior Medewerker Huurincasso) van ZVH vertellen hoe de samenwerking met TKB (Trust Krediet Beheer B.V.) een grote bijdrage heeft geleverd aan de verhoging van de incassoresultaten.

### Evaluatie

Yvonne de Groot stuurt in haar rol als Manager Wonen zeven teams aan. Sinds twee jaar valt de uitvoering van de incassowerkzaamheden ook onder haar verantwoordelijkheid: "Wij kwamen erachter dat huurincasso meer aansluiting heeft bij onze afdeling verhuur dan bij onze afdeling Financiën. Bij deze reorganisatie

evalueerden wij direct ook kritisch ons toenmalige beleid op het gebied van huurachterstand." Rob Kramer knikt bevestigend: "De huurachterstand was relatief groot en de toenmalige medewerkers waren geen vakspecialisten op het gebied van incasso; zij hadden moeite met het persoonlijke benaderen van de huurders. Evenmin voerden wij een gestructureerd en transparant debiteurenbeleid."

### Vak apart

Kramer nam de uitdaging om het gehele incassotraject in goede banen te leiden aan en vormde vanaf begin 2013 samen met een collega het Team Incasso. "Voor advies hebben wij destijds een professionele credit managementspecialist ingeschakeld. Hij maakte ons als eerste duidelijk dat incasso een vak apart is; niet iets wat je zomaar succesvol zonder vakinhoudelijke kennis kan doen. Een stap op de goede weg zou de implementatie zijn van een credit managementsysteem."

### Gebruiksvriendelijk

In het daaropvolgende traject heeft ZVH diverse credit managementsystemen met elkaar vergeleken. Kramer licht toe: "We waren op zoek naar een systeem dat tegemoet komt aan een geheel palet van wensen en eisen van onze corporatie. Trust.it van TKB kwam daarbij als beste uit de verf: de demo op het kantoor van TKB overtuigde ons direct. Een consultant heeft het gehele implementatietraject prima begeleid, waarbij we ook verschillende actieprofielen hebben aangemaakt voor een op maatgerichte aanpak. Trust.it is een gebruiksvriendelijk systeem; mijn collega en ik konden na een minimale training er direct mee aan de slag gaan." De Groot vult aan: "Intern hebben wij een belteam opgestart van medewerkers die normaliter andere functies bekleden; na een korte uitleg werken zij nu ook in piekperiodes met het systeem."

*'Ik weet wat er bij de huurders speelt: Trust.it zorgt voor een gestructureerd en doeltreffend debiteurenbeleid.'*

### Doeltreffend

"Dankzij de inzet van Trust.it is het beleid en de uitvoering van onze huurincasso in vele opzichten verbeterd. Trust.it heeft voor een gestructureerde en doeltreffende werkwijze gezorgd waardoor ik goed inzicht in de portefeuille heb: ik weet wat er bij de huurders speelt. Onze dagelijkse werkprocessen zijn volledig geïntegreerd: alle belacties en schriftelijke aanmaningen worden met het programma automatisch geagendeerd zodat ik elke ochtend weet wat er die dag op mijn bordje ligt. Zeer overzichtelijk," aldus Kramer.

*'Dankzij Trust.it hebben wij de huurachterstand gehalveerd.'*

### Gehalveerde huurachterstand

De Groot vertelt dat mede dankzij Trust.it een ander mooi resultaat gerealiseerd is: een halvering van de huurachterstand. "In 2013 bestond de achterstand uit 1,28 procent, de jaren ervoor lag

het percentage zelfs hoger. Dit afgelopen jaar hebben wij 0,58 procent bereikt; ons streven is om het eind 2015 met de hulp van Trust.it verder te verlagen naar 0,5. Een bijkomend voordeel is dat wij de maandelijkse kosten van Trust.it terugverdiend hebben op het moment dat wij de achterstand van één maand huur incasseren. Wij zijn zeer tevreden met Trust.it als effectief credit managementinstrument."

### Visie

De Groot benadrukt dat directe signalering van een verlopen betalingsdatum belangrijk is voor ZVH. "Onze visie op huurachterstanden voeren wij door via een preventief beleid. Om een gerechtelijke procedure te voorkomen, voeden wij onze huurders op om structureel maandelijks de huur te betalen. Vanaf dag één van een achterstand zitten wij er direct bovenop. Onze achterliggende gedachte van deze actieve houding is dat een huurder één maand huurachterstand nog wel kan oplossen. Hierna wordt het vaak lastiger."

### Klantgerichte houding

Kramer geeft aan dat deze visie op incasseren gedeeld wordt door TKB: "In onze samenwerking heb ik ervaren dat TKB ervan uitgaat dat uitsluitend een pro-actieve, klantgerichte houding helpt bij het succesvol incasseren van openstaande facturen. En in de dagelijkse praktijk word ik bij vragen of opmerkingen direct daadkrachtig door mijn contactpersoon geholpen. TKB is een fijne en laagdrempelige partner, die goed met ons meedenkt en op haar beurt openstaat voor feedback."

### Sms-pilot

ZVH en TKB delen deze innovatieve blik op zakendoen; als eerste Trust.it klant heeft ZVH meegedaan aan een sms-pilot. Kramer licht toe: "In onze verschillende aanmaningstrategieën in Trust.it hebben wij onze debiteuren geattendeerd op hun betaalachterstand via een sms. Bij de eerste testronden hebben we veel reacties gekregen en kwamen er vrijwel direct betalingen binnen. Erg leuk om deel uit te maken van dit soort vernieuwende ontwikkelingen binnen onze branche."

### Het gemak van alles onder één dak

TKB (Trust Krediet Beheer B.V.) is met meer dan vijftig jaar ervaring een credit managementorganisatie die structurele oplossingen biedt voor haar opdrachtgevers. Van incasso, outsourcing, credit managementsoftware tot detachering - TKB gaat voor het beste resultaat.

**Voor info: ga naar de website van je branchevereniging, via Members' Benefits (ledenvoordeel), tab Financieel.**



## Human Capital in relatie tot de werkomgeving

De term Human Capital beschrijft de relatie tussen investeringen in je medewerkers en de productiviteit en kwaliteit van arbeid. Hoewel de term natuurlijk een sterk sociale lading heeft, is er overduidelijk een relatie met financiën. Je investeert in je medewerkers en verwacht dat je investeringen een zeker rendement vertonen. We spreken niet voor niets over menselijk kapitaal.

Doorgaans betreft de investering een vorm van educatie of een verbetering van vakmanschap. Er is echter een factor die op dagelijkse basis een groter effect heeft op de gemoedstoestand en de arbeidsproductiviteit van je werknemers. Dit is de werkomgeving. Specifiek het binnenhuisklimaat. Nog specifiek de luchtkwaliteit.

De lucht die je binnen inademt is vaak aangevoerd via een luchtbehandelingssysteem. Dit systeem ververst de lucht in het gebouw. Ook als een gebouw heel goed is geïsoleerd, adem je dus verse lucht in. Ondanks technisch onderhoud en filters is niet te voorkomen dat een systeem vervuild raakt. Ongemerkt kan er

stof, vuil en vet in terecht komen. En dit beïnvloedt de luchtkwaliteit nadelig.

### Waarom een luchtbehandelingssysteem reinigen?

Een vervuild systeem functioneert niet goed. De ventilatiecapaciteit neemt af. En opgehoopt stof, vet en vuil is een voedingsbodem voor schimmels en bacteriën die via de luchtkanalen vrijkomen in de werkomgeving. Door een systeem periodiek hygiënisch te reinigen, voorkom je dit. Wat levert een schoon systeem jou en je medewerkers nog meer op?

- Een gezond binnenklimaat voor alle gebruikers van je gebouw;
- Verlaagd risico op ziekteverzuim van je medewerkers;
- Verhoogde productiviteit van je medewerkers;
- Vermindering van het brandrisico - stof is een brand-accelerator;
- Langere levensduur en lager energieverbruik van het systeem.

Een vervuild luchtbehandelingssysteem heeft grote gevolgen (bijvoorbeeld sick building syndroom). Omdat van buitenaf niet te zien is of een systeem vervuild is, inspecteren we de luchtkanalen met een camera van binnen. Met een stofmeting bepalen we de mate van de eventuele vervuiling. Blijkt het systeem vervuild te zijn, dan krijg je een vakkundig advies voor het reinigen van het systeem.

Rentokil Initial Specialist Hygiene reinigt luchtbehandelingssystemen in alle sectoren. Van ziekenhuis tot kantoor en van woningbouwcorporatie tot olieboorplatform. Omdat wij werken conform de keurmerkregeling ontvang je na reiniging een certificaat en opleveringsrapportage ondersteund met beeldmateriaal.

Door Rentokil Initial Specialist Hygiene het luchtbehandelingssysteem van je gebouw te laten inspecteren, reinigen en desinfecteren, ben je verzekerd van een schoon en hygiënisch systeem en een prettig en leefbaar binnenklimaat. Voor jezelf, je medewerkers, patiënten, bezoekers of bewoners.

Kortom, een optimale investering in je Human Capital.

**Voor info: ga naar de website van je branchevereniging, via Members' Benefits (ledenvoordeel), tab Facilitair.**



## De meest veelzijdige zakelijke locatie van Nederland

In 1959 werd 'MotoResto', het eerste wegrestaurant van Nederland geopend aan de Rijksweg in Bunnik. Toen een vooruitstrevend concept en nu nog steeds één van de meest bezochte zakelijke locaties van Nederland.

### Postillion Hotel Utrecht Bunnik

Na een complete verbouwing in 2010 is Postillion Hotel Utrecht Bunnik enorm gegroeid. Dagelijks vinden er tientallen meetings en congressen plaats, waarbij wij je, als onze gast, in alle behoeften voorzien om zakelijk het beste resultaat te behalen. Een complete mix van business en leisure. En om in alle behoeften te kunnen blijven voorzien, heeft er deze zomer een flinke verbouwing plaatsgevonden.

Twee jaar op rij werd Postillion Hotel Utrecht Bunnik uitgeroepen tot winnaar Beste Congreslocatie van het jaar 2012 en 2013. En op dit moment beschikt deze locatie over 30 zalen met een maximum capaciteit van 1.500 personen. En is daarmee één van de meest uitgebreide congres- en meetinglocaties van Nederland.

De speciaal getrainde medewerkers van Postillion zullen je de gehele dag begeleiden om je evenement, training of congres tot een succes te maken. Daarnaast is er de gehele dag technische ondersteuning aanwezig om je te assisteren bij het aansluiten van je laptop, het installeren van geluid of alledaagse andere extra zaken. Dit maakt Postillion Hotel Utrecht Bunnik een ideale uitvalsbasis voor workshops, trainingen, conferenties en bijeenkomsten.

Ook aan de zakelijke reiziger hebben wij gedacht bij Postillion. Wij bieden uitgebreide faciliteiten voor de zakelijke nomade die ervoor zorgen dat het beste resultaat uit zijn/haar werkdag gehaald wordt. Denk aan het flexwerken in onze Business Points, een presentatie ruimte voor belangrijke presentaties van een zelfstandige of een kwartaalmeeting tussen verschillende filialen van één bedrijf.

### Het Business Point

Alle Postillion Hotels beschikken over een Business Point. Deze volledig verzorgde en flexibele werkplekken zijn ideaal ingericht



voor korte meetings en werkbesprekingen en zijn voorzien van de nodige elektrapunten en privacy. Ook als je hier wilt afspreken voor bijvoorbeeld sollicitatiegesprekken, zijn wij je graag van dienst. Separaat ontvangst voor je gasten is natuurlijk een extra service van Postillion Hotel Utrecht Bunnik. Voor 6,50 euro per uur heb je onbeperkte toegang tot koffie en thee, mineraalwater en fruitsappen, een buffet met wisselende hapjes en fruit, kranten en magazines voor ontspanning, print- en kopieerfaciliteiten en gratis WiFi.

### Het Meet Work Stay concept biedt op de Postillion locaties:

- Brainfood, assortiment verantwoorde voeding
- Makkelijk bereikbaar via openbaar vervoer
- Minder dan 15 minuten van Utrecht Centraal
- 5-hamerclassificatie
- Gratis parkeren en WiFi
- Flexibel werken of vergaderen in het Business Point
- Green Key Goud gecertificeerd

**Voor info: ga naar de website van je branchevereniging, via Members' Benefits (ledenvoordeel), tab Hotels & Reizen.**

## Onvoldoende talenkennis op de werkvloer

Verhoogt het verstaan, spreken, lezen en schrijven van een taal de waarde van Human Capital? Daar kunnen we kort op antwoorden: jazeker. Het spreken van andere talen opent wereldwijd deuren en vergroot afzetmarkten. Werknemers die hun talen goed beheersen zijn waardevol. Bedrijven constateren al jaren dat er op de werkvloer gebrek is aan werknemers met voldoende taalvaardigheden.

### Europa zonder grenzen

Het is eigenlijk heel logisch. Wie meer talen beheerst, kan sneller communiceren met meer landen. In het 'Europa zonder grenzen' is dat geen overbodige luxe. Een klein en exporterend handelsland als Nederland moet de taal van de klant spreken en de

andere cultuur van de klant begrijpen. Die andere talen zitten al op twee uur rijden bij ons vandaan. 90% van de Nederlanders weet zich redelijk te redden in het Engels, blijkt uit het onderzoek Europeans and their languages (2012) van Eurobarometer 243. Sterker nog, volgens de English Proficiency Index van Education First (2014) spreken Denen en daarna Nederlanders het Engels het beste als tweede taal in Europa. Dat betekent niet dat we de taal als native speaker beheersen. Het ontbreekt ons vaak aan woordenschat, vakjargon en gevoeligheid voor de culturele achtergrond. Wanneer een Engelsman zegt dat hij iets "very interesting" vindt, kan dat ook betekenen dat hij het waardeloos vindt.

### Gebrek aan talenkennis

En hoe zit het met de andere talen? Volgens Europabarometer 243 spreekt 40% van de Nederlanders Duits, 22% Frans en 21% Spaans. Dat lijken aardige aantallen, maar we hebben het dan wel vaak over taalbeheersing op het niveau van 'papa fume une pipe'. In werkelijkheid is er op de werkvloer nog steeds een groot gebrek aan werknemers met voldoende talenkennis en -vaardigheid. Organisaties als CBI, EURES Euregio Rijn-Waal, CILT Cymry en InterAct doen al decennia onderzoek naar de taalbehoeften op de werkvloer en komen allemaal met dezelfde conclusie: mensen met talenkennis zijn nog altijd zéér gewild. Uit een enquête van de Duitse Handelskamer blijkt dat 88% van de deelnemende bedrijven de Duitse taal noodzakelijk vindt voor de export van goederen en diensten naar Duitsland. Volgens het nieuwste ELAN-rapport (Effects on the European Economy of Shortages of Foreign Language) is marktverlies dan ook deels te wijten aan een toenemend gebrek aan kennis van vreemde talen. Nederland loopt daardoor 8 miljard euro mis. CEO Lars Gutheil van de Duitse Handelskamer heeft het zelfs over 20 miljard euro. We zijn wel gericht op het leren van vreemde talen, maar blijven te vaak hangen op een laag basisniveau, wat voor de geloofwaardigheid en samenwerking met andere bedrijven onvoldoende is.

### De voordelen van talenkennis

Waarom is die talenkennis zo'n toegevoegde waarde voor bedrijven? Het goed spreken van vreemde talen is een randvoorwaarde voor het opbouwen en onderhouden van een zakelijk netwerk. Bedrijven die goed met meerdere landen kunnen communiceren hebben automatisch een grotere afzetmarkt. Zoals gezegd spreken de meeste Nederlanders een aardig woordje Engels, maar onvoldoende in de oren van een Engelsman. Maar zoals je vrijwel overal ter wereld te horen krijgt: "Met Engels kun je van alles inkopen, maar verkopen gaat zelden of nooit goed."

En nog een stuk minder mensen beheersen Duits en Frans. Engels is een populaire taal, maar in Europa niet de meest gesproken taal:

Taal (in Europa)	Aantal sprekers (moedertaal)
Duits	100 miljoen
Frans	70 miljoen
Engels	55 miljoen

Er spreken bijna twee keer zoveel mensen Duits als Engels. Duits is dan ook de meest gesproken moedertaal in Europa. Naast het Engels, is volgens de Actiegroep Duits (samenwerkingsverband Duitse Handelskamer, Het Duitsland-Instituut, het Goethe Instituut en de Duitse Ambassade) het Duits ontzettend belangrijk, omdat Duitsland onze grootste handelspartner is. Bijna 40% van onze export gaat die kant uit. En dan hebben we het nog niet gehad over de bloeiende Duitse economie, waar geschoold werk aangeboden wordt en het feit dat Duitsland een buurland is. Toch spreekt nog niet eens de helft van de Nederlanders - veelal steenkolen - Duits. Laat staan dat we het kunnen lezen of schrijven. Daardoor lopen veel Nederlandse bedrijven kansen mis. Duitse bedrijven communiceren steeds vaker in het Engels, maar prefereren hun moedertaal als voertaal.

Duits is in Europa de meest gesproken taal, maar kijken we naar het wereldwijde plaatje dan is Mandarijn de meest gesproken taal:

Taal	Aantal sprekers (moedertaal)
1. Mandarijn	1.026 miljoen
2. Engels	765 miljoen
3. Spaans	466 miljoen
4. Hindi	380 miljoen
5. Arabisch	353 miljoen
6. Russisch	272 miljoen
7. Bengaals	250 miljoen
8. Portugees	217 miljoen
9. Indonesisch	163 miljoen
10. Swahili	140 miljoen

Nederlandse bedrijven die investeren in een andere taal, communiceren niet alleen makkelijker, maar tonen ook dat ze waarde hechten aan de handelsrelatie en dat ze daar graag moeite voor doen. Er ontstaat een vertrouwensband, die de samenwerking ten goede komt. Een ander groot voordeel aan het spreken van andere talen is dat de communicatie (zowel via telefoon als e-mail) sneller verloopt. Er ontstaan ook minder misverstanden bij het samenwerken en het verwerken van opdrachten. Stel dat werknemers om te beginnen 5% minder fouten maken en 5% sneller communiceren, dan levert dat op termijn gigantische voordelen op. In tijd én kosten. Dat geldt niet alleen voor de export en internationale samenwerkingsverbanden, maar ook intern.

Daarnaast draagt talenkennis intern bij aan de veiligheid op de werkvloer. Bij bedrijven waar werknemers van verschillende nationaliteiten werken die elkaar slecht verstaan, kunnen gevaarlijke situaties ontstaan. Vooral als mensen werken in een productieomgeving waar ze risicovolle werkzaamheden uitvoeren. Tien- tot twintigduizend mensen raken jaarlijks gewond op het werk, omdat ze de veiligheidsinstructies niet kunnen lezen of omdat ze hun collega's niet kunnen verstaan. Onnodige ellende.

### Cultuur en taal

Maar talenkennis alleen is niet voldoende om succesvol zaken te kunnen doen. Ook inzicht in de zakelijke cultuur en gebruiken is van cruciaal belang. Wie wereldwijd zaken wil doen, moet ook weten hoe dat gaat.

Neem nou China. Bedrijven die zakendoen met China kunnen (in de meeste gevallen) niet zonder kennis van de Chinese taal. Daarnaast is de Chinese manier van zakendoen heel anders dan die van ons. Relaties zijn belangrijker dan contracten. Een voorbeeld is Vivat: de voorheen Nederlandse verzekeringsmaatschappij werd gekocht door het Chinese bedrijf Anbang. Topman Gerard van Olphen werkte mee aan de overdracht en aan verdere uitbreiding van Anbang in Europa. De Chinese eigenaar luisterde niet naar zijn suggesties en nam zijn eigen beslissingen. Van Olphen voelde zich nutteloos en de Chinese eigenaar voelde zich onbegrepen: cultuurbotsing.

Ook dichterbij huis zien we grote cultuurverschillen. In België is de relatie tussen werkgever en werknemer een stuk formeler. Daar geldt nog altijd een strikte hiërarchie (zoals ook in veel andere landen). Beslissingen worden vaak niet tijdens een vergadering genomen, maar in de wandelgangen. Belgen nemen over het algemeen wat meer tijd voor het nemen van die beslissingen. Het 'ongeduld' en de directheid van Nederlanders kunnen ze niet altijd waarderen. En zo zijn er nog veel meer voorbeelden. Non-verbale communicatie en kennis van cultuur is wat dat betreft net zo belangrijk als taal. Als er meer kennis is van de taal en van de zakelijke cultuur zal dat sterk bijdragen aan de onschatbare waarde van Human Capital, het kostbaarste waar bedrijven over kunnen beschikken.

### Investeren in talenkennis

Door de toenemende globalisering en mede dankzij de genoemde resultaten, is er steeds meer belangstelling voor taalassessments die de exacte taalbehoeften op de werkvloer meten. Communicatie is nu eenmaal de spil van het zakendoen. Bedrijven kunnen met de resultaten van zo'n taalassessment precies achterhalen welke taalvaardigheden ze in huis hebben en moeten halen. Er is verhoogde aandacht voor Human Capital en dus voor goede taalvaardigheden. Het goede nieuws is: de oplossing ligt binnen handbereik.

*Voor info: ga naar de website van je branchevereniging, via Members' Benefits (ledenvoordeel), tab Personeelszaken.*

### Elycio Talen

- Verzorgt en ontwikkelt al bijna 50 jaar professionele taal- en cultuurtrainingen op maat (individueel, incompany of in groepsverband). In alle talen en op alle niveaus. We geven managers en professionals het vermogen en (zelf)vertrouwen om in iedere gewenste taal en cultuur effectief en doelgericht te kunnen communiceren en functioneren, zodat ze optimale zakelijke resultaten kunnen behalen.
- Is specialist op het gebied van Nederlands op de werkvloer.
- Gebruikt geavanceerde e-Learning programma's voor taaltraining op afstand of als onderdeel van blended-trainingen.
- Biedt gecertificeerde taalassessments (ontwikkeld door onder andere Cambridge University) om in te zetten bij werving en selectie of functiewaardering.
- Heeft een uitgebreid scala aan effectieve taal- en cultuurworkshops voor specifieke doelgroepen met een duidelijk omschreven leerdoel.
- Geeft advies en begeleiding bij de taalproblematiek van anderstaligen op de werkplek.
- Heeft een tekst- en vertaalbureau voor vertalingen en tolkdiensten in en vanuit vrijwel alle talen, tekst-redactie, copywriting en DTP-oplossingen.
- Is Iso gecertificeerd, Cedeo erkend en heeft het keurmerk inburgeren.

De taalprofessionals staan te allen tijde voor je klaar om samen met je de meest geschikte taaloplossing voor je organisatie te kiezen.





Bart van Luijk, directeur en oprichter DOOR Training & Coaching

## Het verschil: de mensen!

Tijdens mijn presentaties plaag ik de aanwezigen met het tonen van twee tekeningen van pompstations en het stellen van de vraag: 'Wat zijn de elf verschillen die ervoor zorgen dat de eerste pomp 42% meer omzet en 35% meer winst heeft, dan pomp 2?' Vervolgens switch ik regelmatig van de ene naar de andere pomp. Airmiles. Rocks. Marketing. De prijs en zo nog een aantal andere zaken wordt veelal geroepen. Op het laatst verlos ik iedereen van deze kwellende vraag met het tonen van de clou: de mensen! Aan het woord is Bart van Luijk, directeur en oprichter van DOOR Training & Coaching.

Er zijn tientallen klanten die speciaal voor een pomp omrijden of bijna 'plat rijden' om nog even een praatje te maken met één van de medewerkers. De persoonlijke aandacht die veel klanten missen, wordt dan 'bijgetankt'.

Deze plagerij aan het begin van mijn presentatie geeft eens te meer aan dat de mensen in elke organisatie het verschil maken. Tot 2009, tot aan de financiële crisis dachten teveel directies dat de aandeelhouders belangrijker waren. Onterecht. De meest belangrijke mens voor een onderneming blijft altijd de klant, die het salaris betaalt van de medewerkers. De aandeelhouder is ook belangrijk, maar komt op de derde plaats.

De huidige maatschappij maakt mensen individueler en onpersoonlijker. Op het werk nemen machines steeds meer taken over

en wordt op grotere afstand van elkaar gewerkt. Denk daarbij ook aan het invoeren van deeltijd-, flex- en thuiswerk.

Mensen werken binnen een bedrijf individueel en hebben minder vanzelfsprekend contact. Echter juist in deze tijd is communicatie onderling en teamwork van groot belang. Als werk door middel van deeltijdwerk gedaan wordt, zal er veel overleg moeten zijn om de klant optimaal van dienst te kunnen zijn. De klant staat centraal. Zijn of haar wensen en behoeften, daar gaat het in je werk om. De klant wil de aandacht van je bedrijf, van jou en je medewerkers. Hij of zij komt bij jou met een probleem of een vraag en wil graag dat dat opgelost wordt.

### ...De mensen!



Wat geldt voor de externe klant geldt ook voor de interne klant, de managers en medewerkers. Onthoud deze doordenker:

*'Een tevreden klant begint bij een tevreden collega!'*

Ook de interne klant, de managers en medewerkers, heeft behoefte aan aandacht, respect en verantwoordelijkheid. 'Eigenaarschap' heet dit met een modern woord. Zoals het bij klanten niet alleen om de prijs gaat of men wel of niet zaken met jou doet, gaat het je interne klant ook niet alleen om het salaris. Elke medewerker wil oprechte aandacht, waardering en verantwoordelijkheid voor zijn of haar taken.

### Teamwork

Naast een tevreden interne klant werk je tegelijkertijd aan een enthousiaste en tevreden externe klant. Die klant staat centraal en samen binnen je bedrijf werk je aan tevreden terugkomende klanten; samenwerken om aan de behoefte van de klant te kunnen voldoen. Dat wil zeggen, communiceren met elkaar, elkaars problemen herkennen en respect tonen voor elkaars inzet. Kortom, de regels wat betreft klantgerichtheid naar je klanten toe gelden net zo zwaar naar je interne klanten.

Stel dat een verkoper een product verkoopt, dat snel geleverd moet worden. Noodzakelijk is dan een duidelijke communicatie met de productieafdeling, die alles ervoor doet om het product op tijd af te leveren. Samen de klant helpen. Andersom geldt echter hetzelfde. De verkoper belooft de klant geen zaken, waarvan hij weet dat de productieafdeling daardoor in de moeilijkheden komt. Meedenken met de klant betekent ook meedenken met de eigen interne afdelingen.

Intern is het dus van belang dat een ieder elkaar als klant benadert, met de nodige aandacht, initiatieven, vertrouwen en respect. De directie speelt ook hier een belangrijke rol qua voorbeeldfunctie. Door als directie zelf het voorbeeld in intern klantgericht werken te zijn, geeft zij aan hoe anderen in de organisatie met elkaar om zouden moeten gaan. Tevens horen dit soort aspecten

opgenomen te zijn in de taak- en functieomschrijvingen van je medewerkers en managers. Werk met duidelijke normen en waarden, zeker in de omgang en samenwerking met elkaar.

Respect en vertrouwen in elkaars werkzaamheden ontstaat als er duidelijkheid is over taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van een ieder binnen je organisatie. Als mensen elkaars werk niet kennen, kunnen ze niet effectief samenwerken. Neem 'klantgerichtheid' in je taakomschrijvingen op zodat klanten enthousiast en tevreden bij je terugkomen doordat zij geholpen worden door tevreden en enthousiaste medewerkers.

### Eigenaarschap

Hoe kan je organisatie klantgericht worden? Het antwoord is eenvoudig: 'Alle managers en medewerkers denken vanuit de klant.' Zij zijn als het ware 'eigenaar' van hun eigen werkomgeving en handelen in alles vanuit het doel om elke klant tevreden te laten terugkomen en dat deze klant bereid is de 'vergoeding' te betalen die je onderneming voor de geleverde prestatie vraagt.

'Eigenaarschap' betekent dat op alle verkooppunten, op alle afdelingen, aan de telefoon, op de boekhouding, langs de weg, bij de klant thuis/op de zaak, in de correspondentie, tijdens commerciële en niet-commerciële activiteiten de stoutste verwachtingen van klanten worden overtroffen. Dat klanten niet alleen enthousiast terugkomen, maar ook hun positieve ervaringen met anderen delen.

Jouw organisatie wordt stap voor stap klantgericht door voor elke functie het 'eigenaarschap' door te vertalen naar de praktijk:

### Functie: Binnendienst (sales & service)

- Voelt zich als één team met de buitendienst.
- Maakt zo nodig afspraken voor de buitendienst.
- Weet precies waar de buitendienst zich bevindt.
- Stelt bij binnenkomende orders vragen die leiden tot extra orders.
- Beschermde de klant tegen 'miskopen'.
- Reageert binnen 24 uur op aanvragen.
- Geeft aan de buitendienst dagelijks de laatste ontwikkelingen door.
- Tracht direct aan de telefoon te verkopen.
- Komt zijn afspraken na.
- Geeft bij 'uitzoekwerk' tussendoorberichten.
- Schrijft zijn correspondentie klantgericht.
- Noemt aan de telefoon zoveel mogelijk de naam van de klant.
- Belt de klant wanneer de order later of incompleet wordt afgeleverd.
- Vat aan het eind van het gesprek samen.
- Legt altijd als laatste de hoorn neer.

**Voor info: ga naar de website van je branchevereniging, via Members' Benefits (ledenvoordeel), tab Marketing.**



## Overzicht workshops, trainingen en cursussen Members' College in de maand december 2015

Voor meer informatie en/of aanmelden kun je contact opnemen via (088) 4008 408 of per e-mail [info@memberscollege.nl](mailto:info@memberscollege.nl)

**Commercieel onderhandelen**  
1 december 2015 in Deventer

**Timemanagement**  
3 december 2015 in Vught

**Belastingplan 2016**  
7 december 2015 in Amersfoort

**De monteur als ambassadeur**  
8 december 2015 in Papendrecht

**Inkoopverbeterplan**  
8 december 2015 in Ridderkerk

**Cybercriminaliteit**  
10 december 2015 in Bunnik

**Creditmanagement**  
10 december 2015 in Zoetermeer

**Psychisch verzuim en mentale weerbaarheid**  
14 december 2015 in Vught

**Meldplicht datalekken**  
14 december 2015 in Vught

**Commerciële gesprekstechnieken voor salesmensen**  
15 december 2015 in Amsterdam

**Business English**  
15 december 2015 in Eindhoven

**Indiase taal en cultuur**  
15 december 2015 in Bunnik

**Verhoog je effectiviteit in de binnendienst**  
16 december 2015 in Amersfoort

**Intervisiegesprekken vertrouwenspersoon**  
17 december 2015 in Bunnik

### Members' College

#### Optimale kwaliteit

Kwaliteit staat steeds vaker op de agenda. Daarbij zijn zowel voor bedrijven als medewerkers winst te behalen. Door te investeren in eigen mensen en vaardigheden als medewerker op te doen, til je een bedrijf of jezelf in zijn geheel naar een hoger niveau. Optimaal presteren op diverse manieren. Door bij te blijven met de nieuwe vaardigheden en kennis op het eigen vakgebied is het mogelijk om het beste uit jezelf en je mensen te halen. Dat kan in effectief management, maar ook in opleiding, training en educatie. Members' College ondersteunt jou en je medewerkers bij de zoektocht naar optimale kwaliteit in de dagelijkse praktijk.



#### Members' College

- omvat betaalbare workshops en trainingen waarin de praktijk centraal staat;
  - biedt een aanspreekpunt voor alle mogelijke opleidingsvragen die spelen bij leden van de aangesloten brancheverenigingen;
  - levert standaardtrainingen en maatwerk volgens een flexibel concept.
- De standaardtrainingen zijn via open inschrijvingen te volgen. Het maatwerk is volledig afgestemd op je vaardigheidsbehoefte.

Members' College: Petra van Buren  
Postbus 190, 2700 AD ZOETERMEER  
Telefoon (088) 4008 408, Fax (088) 4008 401  
E-mail [info@memberscollege.nl](mailto:info@memberscollege.nl)

## DEELNEMENDE VERENIGINGEN

Bij de Stichting Members' Benefits zijn op dit moment 27 verenigingen aangesloten. Bij deze verenigingen zijn 15.000 ondernemingen met circa 700.000 werknemers actief.



**Anthos**, Koninklijke Handelsbond voor Boomkwekerij- en Bolproducten



**NEA**, Vereniging van Geur- en Smaakstoffenfabrikanten



**Vee & Logistiek Nederland**



**AVS**, Algemene Vereniging Schoolleiders



**Nepluvi**, Nederlandse Pluimvee Verwerkende Industrie



**VGM NL**, Vastgoed Management Nederland



**Balieplus**, de Servicebalie voor Advocaten



**NMT**, brancheorganisatie voor scheepswerven, toeleveranciers en dienstverleners



**VIV**, Vereniging Importeurs Verbrandingsmotoren



**CBM**, Centrale Bond Van Meubelfabrikanten



**NRK**, Branche-Organisatie voor de Rubber- en Kunststofindustrie



**VKP**, Vereniging van Kunststof Producenten



**DHPA**, branchevereniging voor de hostingsector



**NVKL**, Nederlandse Vereniging van Ondernemingen koudetechniek en luchtbehandeling



**VLA**, Vereniging Leveranciers Luchttechnische Apparaten



**FME**, ondernemersorganisatie in de technologische industrie



**PackagingPro**



**VNCI**, Vereniging van de Nederlandse Chemische Industrie



**FPT-VIMAG**



**Partos**, Branchevereniging voor Internationale Samenwerking



**VNPf**, Vereniging van Nederlandse Poppodia en Festivals



**KNHS**, Koninklijke Nederlandse Hippische Sportfederatie



**PPP**, Platform Promotional Products



**VOBN**, Vereniging van Ondernemingen van Betonmortelfabrikanten In Nederland



**KNS**, Koninklijke Nederlandse Slagersorganisatie



**RAI**, Vereniging, Rijwiel en Automobiel Industrie



**VSCD**, Vereniging van Schouwburgen Concertgebouwdirecties



# EXTRAATJES VAN DE BAAS?



## Haal het maximale uit de WKR

Vanaf 1 januari 2015 mag maximaal 1,2% van de totale fiscale brutoloon worden besteed aan 'extraatjes van de baas' binnen de werkkostenregeling. Een goede en slimme werkgever benut deze vrije ruimte van 1,2% optimaal. Maar de WKR biedt nog meer kansen en voordeel! Met FiscFree® heeft u een uniek systeem in handen waarmee u de voordelen en kansen van de WKR ten volle benut. Ook binnen de WKR kunt u de 'extraatjes van de baas' gewoon blijven aanbieden.

Meer weten?  
Kijk op  
[www.fiscfree.nl](http://www.fiscfree.nl)  
of bel  
(0513) 43 30 53

BENUT HET AARDIGE VAN DE FISCUS

[www.fiscfree.nl](http://www.fiscfree.nl)

fiscfree 

NFP

GROEP