

Knoworries | Kim Loohuis

Knoworries betreft HNW-pand

Knoworries verhuist volgende maand van Nieuwegein naar Houten om daar een pand te betrekken dat volledig is uitgerust voor Het Nieuwe Werken. Belangrijk voor directeur Arjen van Ruiten. "Wij willen zelf doen wat we onze klanten adviseren. *Practice what you preach.*"

Wie is Knoworries?

"Wij zijn een it-leverancier die ervoor zorgt dat onze klanten een goede nachtrust hebben. Wij beheren hun netwerken, zodat zij 's nachts niet wakker hoeven liggen van allerlei it-problemen. Die nemen wij ze uit handen. Binnenkort verhuizen we naar een

nieuw pand dat helemaal geschikt is gemaakt voor Het Nieuwe Werken. Daar verheug ik me enorm op. Het pand heeft open ruimtes en wordt ingericht met banken, poefjes, een Kinect-spelcomputer en relaxplekken. Naast een aantal traditionele werkplekken uiteraard."

Knoworries ondersteunt klanten bij Het Nieuwe Werken. Is dat zo belangrijk?

"Ja. Technisch gezien en wat betreft inrichting is het niet zo moeilijk om over te stappen op Het Nieuwe Werken. Waar vooral veel tijd in gaat zitten is het coachingstraject.



Arjen van Ruiten, directeur Knoworries

De beleving van met name wat oudere managers en directieleden is nog altijd dat als mensen niet op kantoor zijn, ze ook niet aan het werk zijn. Dat medewerkers van 9 tot 5 op kantoor moeten zitten is een schijnzekerheid, en die proberen wij door middel van coaching weg te nemen. Van wantrouwen tot vertrouwen."

Wat winnen bedrijven dan met dat Nieuwe Werken?

"Volgens de marketingberekeningen bespaart het je 20 procent op kantoorkosten. Het grappige is dat wij wat betreft vloerooppervlakte in ons nieuwe pand precies 20 procent minder hebben. De grootste winst is dat medewerkers efficiënter kunnen werken en daardoor productiever kunnen zijn als ze niet gebonden zijn aan een vast kantoorpand. Het is wel een lange-termijnstrategie; bedrijven kunnen niet in een weekend overstappen op Het Nieuwe Werken. Een bedrijf gaat van een aanwezigheidsverplichting naar een resultaatverplichting. Wij kunnen ze adviseren over die veranderingen."

Welke ontwikkeling van het afgelopen jaar vond u opmerkelijk?

"Dat er binnen ons bedrijf meer op afstand wordt gedaan. Hoewel we een heel sterke binding willen hebben met onze klanten – Microsoft noemt dat met een mooi woord Customer Intimacy – en vaak op locatie willen zijn, merk ik dat onze medewerkers ook meer op afstand zijn gaan doen. We kunnen nooit alles op afstand gaan doen, want dan zouden we de feeling met de klanten verliezen."

Waar bent u trots op?

"Heel cliché misschien, maar op onze werknemers en het feit dat ze zo flexibel omgaan met alle veranderingen. Knoworries is een club van jonge kenniswerkers en we staan open voor nieuwe technologie, maar het is toch goed om te zien dat als je Het Nieuwe Werken introduceert, iedereen ermee om kan gaan. Ik ben er trots op dat het zo'n flexibel bedrijf is."

Wat onderscheidt Knoworries van zijn concurrenten?

"Onze persoonlijke benadering. We willen voor klanten een schouder zijn om op uit te hulen. It is frustratie. Eindgebruikers kunnen steeds minder lang zonder hun computer.

Voorheen kwam er bij een probleem de volgende dag iemand langs om het op te lossen. Die tijdspanne wordt steeds korter, dus willen we klanten steeds sneller kunnen helpen. Door die benadering staan we dicht bij de klant en bouwen we krediet op. Dat is prettig, want er gaat natuurlijk ook wel eens iets niet helemaal zoals gedacht. Waar mensen werken, worden immers fouten gemaakt. Dat is bij ons niet anders."

WIJ ZIJN VOOR
KLANTEN EEN
SCHOUDE
OM OP UIT
TE HUILEN

Aan welk project denkt u met een glimlach terug?

"Dat is een heel recent project, namelijk een bedrijf waarvan we vorige week de gehele it-infrastructuur hebben verhuisd. De organisatie had meerdere vestigingen die allemaal verbonden waren met het hoofdkantoor. Dat hoofdkantoor hebben we verhuisd. Dat is dusdanig goed gegaan dat ik maandag een mailtje van de directeur in mijn mailbox vond waarin hij zijn complimenten overbracht over de perfect verlopen verhuizing en het feit dat de vestigingen vrijwel niets hebben gemerkt. Kijk, daar krijg ik een glimlach van om mijn lippen!"

Welke ontwikkeling is in uw ogen een bedreiging voor het ict-kanaal?

"Lastig. *Cloud* is een bedreiging, maar ook weer een prachtige kans. Het is een bedreiging omdat er onlangs een bedrijf was dat alles heeft uitbesteed naar een hostingpartij en liet weten geen beheer meer nodig te hebben. Dat vond ik ergens wel raar, want wij ondersteunen geen computers, maar juist de eindgebruiker. Ik denk dat eindgebruikersvragen altijd blijven bestaan, waar het systeem ook draait. Tien jaar geleden formatteerden we floppy's en lagen we onder bureaus computers uit elkaar te schroeven. Dat doen we allang niet meer, maar de hoeveelheid werk is niet minder geworden. Ik ben er dus ook niet bang voor dat de cloud

zorgt voor minder werk. Als de hele wereld zou overstappen op de cloud, dan zou het hele internet dichtslibben, dus het is een illusie dat het zover zou komen."

Hoe ziet u de toekomst?

"Rooskleurig. We gaan volgende maand verhuizen, hebben onze interne automatisering op orde, hebben twee weken geleden onze telefooncentrale en vaste bureautelefoons in de prullenbak gedonderd, we bellen nu via internet. We zijn klaar voor groei. De afgelopen 15,5 jaar hebben we winst gemaakt, maar de laatste jaren was dat ook maar een lauwe markt. Ik verwacht dat die de komende jaren weer gaat aantrekken."

Hoe reageren klanten en leveranciers er eigenlijk op dat jullie Het Nieuwe Werken omarmen?

"We merken dat ze het niet meteen begrijpen, maar het is leuk om ze er kennis mee te laten maken. Vorige maand is bijvoorbeeld onze website vernieuwd. Tijdens dat proces moesten leveranciers en tekstschrijvers steeds de file in voor besprekingen bij ons op kantoor. We hebben toen voorgesteld om de bespreking via Skype te doen. Dat vond men in eerste instantie maar vreemd. Sommige mensen hadden dat nog nooit gedaan en waren wellicht een beetje angstig, maar na afloop was iedereen enorm enthousiast en wilde het vaker doen. Dat is ook een beetje onze filosofie; we willen eerst zelf dingen uitproberen en de valkuilen vinden. Daarna willen we de angst bij mensen wegnemen en ze laten zien wat de voordelen zijn van de nieuwe ontwikkelingen." <<

Video

Arjen van Ruiten legt in een video op YouTube uit wat Het Nieuwe Werken inhoudt en hoe hij deze visie in zijn eigen beleid heeft doorgevoerd.

Kijk op <http://youtu.be/RhdTrJ7v3fc>