

# WZI in Eindhoven met een nieuwe werkwijze in een nieuw gebouw



## De dagelijkse praktijk van een filosofie

**Ton Vogels en Vivian Jacobs**

De Eindhovense dienst Werk, Zorg en Inkomen (WZI) is de afgelopen jaren flink veranderd. Naast een nieuw gebouw in het hartje van de stad werd een flexibel werkconcept ingevoerd. De gedachte achter deze veranderingen is dat een flexibele organisatie beter kan inspelen op veranderingen in de socialezekerheidssector en de klant beter bedient: de werkomgeving en werkwijze stimuleren integraal werken. De verhuizing vond anderhalf jaar geleden plaats. Hoe gaat het nu? Een gesprek met directeur Trees van Haarst over de dagelijkse praktijk van een filosofie.

Voordat er met een woord over gesproken is, wordt de nieuwe manier van werken, WflexZI, in het nieuwe Mercado-gebouw zichtbaar. Van Haarst vertelt over haar ervaringen en ideeën vanaf een bankje in een open werkruimte. Geen afgesloten vergaderruimte, maar een plek tussen een pantry aan de ene kant waar medewerkers drinken halen en bureaus aan de andere kant waar druk gewerkt wordt. We praten in een zithoek, bedoeld voor overleg of om even kort bij te praten. Zo is er voor alle soorten werk, zoals een persoonlijk gesprek, informeel overleg of geconcentreerd werk, een geschikte werkplek te vinden. Hoewel Van Haarst zelf slechts kort in het oude gebouw van WZI werkte, is ze zeer te spreken over deze nieuwe werkomgeving. ‘Het bevalt me hier erg goed. Omdat er geen persoonsgebonden kamertjes zijn, is de sfeer erg open en uitnodigend. Je komt andere en nieuwe collega’s sneller tegen wanneer je door het gebouw loopt. En de inrichting ziet er natuurlijk prachtig uit. Deze zithoek in een grote, open ruimte is toch beter en prettiger dan een tafel in een kleine kamer?’

## Openheid

De eerste ideeën voor de nieuwbouw en het innovatieve kantoorconcept voor WZI gaan terug tot 1999. Een flexibele dienst was noodzakelijk om beter te kunnen inspelen op de vele lokale en landelijke ontwikkelingen in de socialezekerheidssector, wat betreft huisvesting en dienstverlening. Initiatiefnemer Ria Doedel, destijds directeur in Eindhoven, kreeg de Eindhovense gemeenteraad enthousiast voor een innovatieve invulling van deze dienstverlening. Het doel was transparantie: de klant moet weten wat hij wel en niet kan verwachten en zelf moet doen op weg naar werk of een traject. Deze openheid werd vertaald naar het nieuwe onderkomen Mercado en de manier van werken in dat gebouw: het flexibel werkconcept. Mercado is een groot, open bedrijfsverzamelgebouw (bvg) geworden met veel licht en ruimte in het hart van de stad aan de Smalle Haven. Het bestuur heeft zichtbaar geïnvesteerd in een open ontvangst van de klant. Architect Jeanne Dekkers ontwierp het gebouw en de Brink Groep Eindhoven was verantwoordelijk voor het projectmanagement.

De basis voor de veranderingen is een visie die werk, gebouw en personeel met elkaar verbindt: ‘zorgen voor werk, werken aan zorg’. De gebruiker van het nieuwe gebouw heeft in alle fasen van het ontwerp mee kunnen denken met de architect, zodat het niet alleen fraai vormgegeven maar vooral praktisch

is. De nieuwe manier van werken bracht grote veranderingen met zich mee: alle klantinformatiestromen en -dossiers werden gedigitaliseerd, casemanagement werd ingevoerd, resultaten werden vastgelegd in persoonlijke prestatieplannen en het management doorliep een ontwikkeltraject om zich integraal management eigen te maken. Met deze methoden en instrumenten durfde WZI het aan de lat hoog te leggen met de ambitie om een van de moderne diensten van Nederland te worden. Met een transparant gebouw en het flexibele werkconcept zijn daarvoor grote stappen gedaan.

## Samenwerken

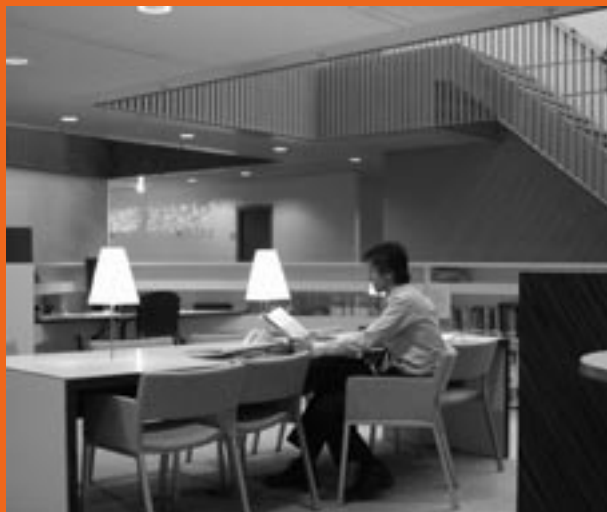
Na de verhuizing naar Mercado moest de uitgedachte filosofie in alle opzichten werkelijkheid worden. Dat bleek in de dagelijkse praktijk niet altijd gemakkelijk. Zo waren de verschillende instanties in het bedrijfsverzamelgebouw zoekende naar hun nieuwe rol in de samenwerking. Van Haarst: ‘We hadden soms moeite elkaar te vinden, maar met het werken onder een dak werd dat gauw gemakkelijker. Tegenstellingen verdwenen en inmiddels werken we samen binnen een managementteam op bvg-niveau. Ook kiezen we nadrukkelijk voor gezamenlijke activiteiten waarmee we aan onze gemeenschappelijke delers werken, denk bijvoorbeeld aan formele en informele personeelsbijeenkomsten. Een praktisch voorbeeld is dat de CWI-manager en ik speeches gezamenlijk verzorgen omdat we willen laten zien hoe belangrijk wij samenwerking vinden. Ik ben ervan overtuigd dat je daarmee ook aan integrale dienstverlening werkt. Mensen weten elkaar beter te vinden, heroverwegen bijvoorbeeld routing van klantdossiers, wisselen klantinformatie uit en zoeken elkaar op over klantcontacten. Ik weet dat mensen trots zijn op dit mooie gebouw en deze moderne dienstverlening.’

De gewenste transparantie van WZI komt goed tot uiting bij het binnengaan van het bedrijfsverzamelgebouw. De bezoeker wordt als gast onthaald in een lichte en ruime entree. Op de begane grond kan hij terecht bij het CWI, het inkomensondersteuningsloket en de schulddienstverlening. In tegenstelling tot de open beursvloer is dit laatste loket achterin geplaatst om de privacy van klanten te waarborgen. De bovenliggende verdiepingen, waar de WZI-medewerkers werken, zijn zichtbaar bij binnenkomst. Je ziet mensen lopen, overleggen en werken, omdat je dwars door het gebouw heen kijkt naar de verschillende lagen. Transparantie ten top. Op de verdiepingen is gekozen voor een open ruimte met flexibele werkplekken, cockpits, overlegkamers, leestafels, servicepun-

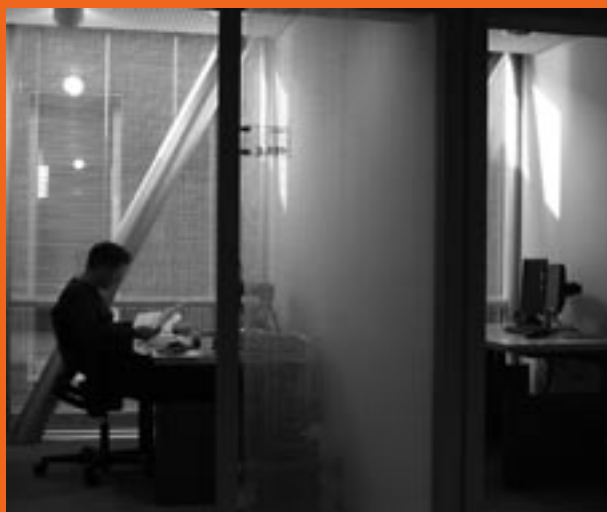


Foto's: Jeanne Dekker Architectuur

Doorkijk en transparantie op de verdiepingen in Mercado



Een leestafel om een krant of naslagwerk te lezen. Ook bedoeld om werk achter de pc te onderbreken



In een cockpit kunnen medewerkers geconcentreerd werken

ten met print- en kopieervoorzieningen en pantry's als ontmoetingsplekken. Iedere dag, ieder moment kan een medewerker een andere plek kiezen om te werken, afhankelijk van de taken die hij dan heeft. Een cockpit wanneer concentratie vereist is en een werkplek in een open ruimte wanneer men op zoek is naar meer levendigheid tussen andere collega's. In de cockpits is naast een bureau, stoel en computer een klein krukje het enige attribuut, zodat eventueel bezoek niet te lang blijft hangen. De sfeer in Mercado nodigt zichtbaar uit tot ontmoeten en samenwerken, met een bredere blik op activiteiten van anderen.

### Spelregels

Een nieuwe manier van werken kost tijd, energie en de motivatie van iedereen die ermee te maken heeft. In de ontwikkelde gedragscode staan de waarden en normen die hierbij horen. Werkplezier, communicatie, integriteit en professionaliteit zijn cruciale begrippen om van deze code een levend document te maken. Om duidelijkheid te scheppen, zijn voor het flexibel werken ook spelregels gemaakt, met hulp van medewerkers. En die spelregels zijn nodig, vindt Van Haarst. Een bureau kan immers door verschillende collega's op dezelfde dag gebruikt worden en ook een open werkruimte vraagt om afspraken. 'We hebben slechts drie regels in het gebouw', licht zij toe. 'Geen muziek, niet eten op de werkplek en tot slot een schoon bureau als je langer dan twee uur weg bent.' De regels blijken goed te werken, al gaat het af en toe gepaard met enig gemor. Het naleven van de regels legt daarnaast een ander probleem bloot: het aanspreken van een collega op zijn gedrag. 'Voor veel mensen is het lastig om een collega op een van de regels te wijzen', vervolgt Van Haarst. 'Zelfs als er iets is wat ze stoort. Bovendien hebben sommigen het idee dat het aanspreken een taak is van leidinggevenden en niet van de medewerkers. Ik ben zelf van mening dat leidinggevenden een duidelijke voorbeeldfunctie hebben, medewerkers hebben echter ook een eigen verantwoordelijkheid. Als je regels afspreekt, moet je die met z'n allen willen onderhouden en blijven investeren in het werken met die regels.'

Van Haarst en de medewerkers reageren positief op de veranderingen van de afgelopen jaren. Het doel achter dit alles was de klant beter van dienst te kunnen zijn. Is dat gelukt? 'Ik denk dat de klant er steeds meer van merkt', constateert Van Haarst. 'Natuurlijk zijn ze onder de indruk van het gebouw en de faciliteiten, maar het gaat om wat we bieden en hoe we met de klant omgaan om hem aan het werk te helpen. We

werken nu drie jaar met casemanagement en de methodiek is nog steeds in ontwikkeling. Met de WWB geven we casemanagers meer verantwoordelijkheden en mandaat, zodat ze in hun klantcontacten directer kunnen handelen en regisseur zijn over een traject, waarin ook met het CWI wordt samengewerkt. Toetsers kennen we niet meer, wel coaches. Bovendien investeren we nog altijd fors in opleidingen. Een ander voorbeeld van de integrale dienstverlening is het nieuwe inkomensondersteuningsloket. Sinds een jaar kunnen klanten hier terecht voor alle producten van inkomensondersteuning.'

### Investeren

De goede start maakt Van Haarst enthousiast over de toekomst van WZI. Een ding kan niet genoeg benadrukt worden: investeren blijft noodzakelijk. Blijvende aandacht voor het gebouw en de manier van werken. Kort na de verhuizing naar Mercado werden ervaringen uitgewisseld met

eveneens flexibel werkende managers van Interpolis. Daar werd het belang van investeren nog eens onderstreept. Eindhovense managers vertelden dat zij nog steeds druk bezig zijn om aandacht te vragen voor de manier van werken. Er was een en al herkenning bij de managers van Interpolis. 'Hier werken we al tien jaar flexibel en nog steeds is investeren noodzakelijk', was de reactie. Van Haarst weet wat haar en de dienst de komende jaren te doen staat: 'We moeten blijven werken aan een open en transparante relatie met de klant, zodat de klant weet wat hij van onze dienstverlening kan verwachten. Hierdoor kunnen we de klant beter helpen en onze doelstellingen behalen: minder instroom en meer uitstroom. Zo plukt iedereen de vruchten van onze nieuwe filosofie.' ■■

**Ton Vogels** is freelance journalist en **Vivian Jacobs** is zelfstandig communicatiemanager.

(Advertentie)

## WAO-dossier op zibb.nl

Zibb.nl, het internetplatform voor zakelijke beslissers van Reed Business Information bv en Rabobank lanceert het WAO-dossier. Het WAO-dossier brengt vraag en aanbod op een overzichtelijke en vooral toegankelijke manier bij elkaar. Enerzijds informeert dit dossier de werkgever over de ins en outs van de veranderende wetgeving rondom de WAO. Anderzijds biedt het WAO-dossier verzekeraars en belangrijke marktpartijen de mogelijkheid hun diensten onder de aandacht te brengen bij de werkgever.

- Nieuws
- Themadossiers, opiniërende artikelen, achtergrondartikelen
- FAQ's
- Maandelijks poll
- Directory met adressen en links van marktpartijen en relevante organisaties

En nog veel meer...kijk zelf op:

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

Naast inhoudelijke informatie biedt het WAO-dossier marktpartijen de unieke mogelijkheid hun diensten onder de aandacht te brengen bij de werkgever. [Meer informatie over profileringsmogelijkheden?](#) Neem dan contact met ons op via telefoonnummer 070 - 441 51 42 of per e-mail [monique.baats@reedbusiness.nl](mailto:monique.baats@reedbusiness.nl).

 Reed Business Information  
Human Resources

 zibb.nl