



# YOURCE

**HYBRIDE WERKEN**

ONDERNEMEND EN PERSOONLIJK CONTACT VERBINDT



# INLEIDING

## Hybride werken: ondernemend én persoonlijk contact verbindt, juist op afstand!

Technisch gezien was het al een poosje mogelijk, klantcontact faciliteren vanuit huis. Toch was thuiswerken in de klantcontactbranche ruim anderhalf jaar geleden nog niet overal gangbaar. Door de coronapandemie is thuiswerken in een enorme stroomversnelling terechtgekomen. In een tijd waarin de behoefte aan echt menselijk contact groot bleek, was het niet langer de vraag óf we in onze branche op grote schaal thuis gingen werken, maar vooral hoe we onze manier van werken hierop aan konden passen. Want hoe hou je medewerkers betrokken, gelukkig, fit en vitaal? En hoe zorg je voor een community-gevoel als je niet met elkaar in dezelfde ruimte bent? Wij zijn ervan overtuigd dat we ook na corona hybride blijven werken, waarbij medewerkers een deel van de tijd op kantoor werken en een deel vanuit huis.

Onze visie op de toekomst is dat mensen hét verschil blijven maken in de klantbeleving en dat dit een steeds belangrijkere onderscheidende factor wordt voor bedrijven. Eenvoudige klantvragen zullen steeds vaker geautomatiseerd afgehandeld worden. Maar juist voor complexere vragen is echt persoonlijk klantcontact een uitstekende manier om van klanten ambassadeurs te maken en een belangrijke factor in je onderscheidende vermogen. Nu, maar ook na de coronacrisis. De conclusie die we inmiddels kunnen trekken is dat contact op afstand werkt, als je als afdeling of bedrijf je manier van werken hierop aanpast. We hebben een aantal tips voor je op een rij gezet die hierbij kunnen helpen. Het zijn tips om op afstand én in een hybride situatie het community gevoel binnen jouw organisatie te vergroten.





# “ZET JE MEDEWERKERS CENTRAAL, ZIJ ZIJN HET HART VAN JOUW ORGANISATIE”

Laten we bij het begin beginnen, hoe creëer je dat persoonlijke welkom op afstand? De eerste werkdag bij een nieuwe organisatie is altijd een spannend moment. Juist in het ‘nieuwe normaal’ is dit extra uitdagend, want vaak beginnen medewerkers in een nieuwe functie niet op een kantoor, maar achter een laptop aan hun eigen keukentafel. Maar ook op deze manier kun je talentvolle mensen aan je binden, als je écht aandacht voor ze hebt.

Hoe doe je dit dan vervolgens? Verras je nieuwe medewerkers bijvoorbeeld met een welkomstpakket, laat ze weten dat je blij bent dat ze er zijn. Besteed daarnaast veel aandacht aan de “reis” van je medewerkers binnen je bedrijf. Breng in kaart hoe zij zich voelen en acteer daarop. Door regelmatig vragenlijsten uit te zetten onder medewerkers, kun je toetsen hoe tevreden ze zijn en hoe je kunt bijdragen aan het vergroten van de medewerker experience. Meten is weten en door medewerkers te vragen waar ze behoefte aan hebben kun je hier actief mee aan de slag.

Vergroot ook het aantal contactmomenten dat je met elkaar hebt. Maak gebruik van het scala aan mogelijkheden dat er is om in contact te zijn, bijvoorbeeld via Teams, Zoom of zelfs Whatsapp. Dit is vooral belangrijk voor jonge, nieuwe mensen die weinig werkervaring hebben. Zij hebben in het begin veel kleine vragen die normaal gesproken even snel aan een collega gesteld worden, maar zij weten vaak niet aan wie en hoe ze de vraag (online) kunnen stellen. Zorg voor vaste communicatiekanalen die regelmatig van nieuwe content worden voorzien. Zo creëer je betrokkenheid omdat je medewerkers goed op de hoogte zijn van wat er reilt en zeilt in jouw organisatie. Maar wees vooral creatief, stuur eens een kaartje, neem een vlog op of verras je medewerkers met een leuke attentie die betrekking heeft op het werken vanuit huis.



# “ONBOARDEN, ANYPLACE, ANYTIME, ANYWHERE”

Privé en werk zijn meer dan ooit met elkaar verbonden. Nu het grootste gedeelte van het werk zich afspeelt binnen de muren van onze eigen woning zijn we flexibeler dan ooit. We willen onze (toekomstige) medewerkers graag een fijne balans bieden tussen werk en privé en kijken daarom altijd naar mogelijkheden om deze twee werelden naadloos op elkaar aan te sluiten.

Juist als het gaat om training en opleiding is flexibiliteit het sleutelwoord. Talent wil je zo snel mogelijk aan je binden en als je te lang wacht met trainen of inwerken, loop je het risico ze te verliezen. Kijk daarom naar mogelijkheden om nieuwe medewerkers individueel te trainen, waar en wanneer zij dat willen. Digitaliseer het trainingsmateriaal en zorg dat dit op ieder moment online beschikbaar is voor je medewerkers. Belangrijk is om ook aandacht te besteden aan de visie en cultuur binnen de organisatie. Neem de bedrijfsopleidingen onder de loep, fysiek trainen vraagt namelijk andere werkvormen dan een digitale training. Zorg ervoor dat de training afwisselend en interactief is, zo hou je ook digitaal de aandacht erbij!

Wees niet huiverig om feedback te vragen over de trainingen die je als organisatie aanbiedt. Juist door in gesprek te zijn heb je écht contact over wat iemand ervaart en kun je waar nodig de training nog meer aanpassen aan de veranderende behoeften van medewerkers. Blijf ook na de training het accent leggen op persoonlijke aandacht. Zorg ervoor dat leidinggevendenden of coaches werken volgens methodieken die gericht zijn op het ontwikkelen, enthousiasmeren en behouden van medewerkers.





# “OOK AANDACHT VOOR DE WERKOMGEVING LEIDT TOT GROEI”

Gelukkig komt er langzamerhand weer ruimte voor fysiek contact en een meer hybride werksituatie. Ook als medewerkers wél weer naar kantoor kunnen komen is het belangrijk om te blijven investeren in een prettige en digitale werkomgeving. Kijk dus niet alleen of iemand thuis een prettige werkplek heeft, maar kijk ook eens kritisch naar de werkplek op kantoor en de bijbehorende digitale werkomgeving.

Faciliteer je personeel in het thuiswerken door bijvoorbeeld hard- en software beschikbaar te stellen, en zorg ook voor een technische helpdesk die goed bereikbaar is als de techniek je in de steek laat. Ook de juiste systemen en tools om digitaal samen te werken zijn essentieel. Bijvoorbeeld tools voor video-overleg en omgevingen waarin gemakkelijk bestanden met elkaar gedeeld kunnen worden of even dingen afgestemd kunnen worden zonder e-mail stromen. Intuïtieve oplossingen die voor een prettige digitale werkomgeving zorgen zijn onmisbaar in een hybride werksituatie.

Kijk op kantoor eens naar de inrichting. Hoe kunnen we weer in een groep samenwerken, als afstand houden voorlopig nog de norm is? Creëer open ruimtes die onderling contact mogelijk maken en investeer in een inspirerende, zeer zeker groene werkomgeving! In een hybride werkomgeving is het belangrijk dat collega's op kantoor in een omgeving zijn die het community gevoel stimuleert. Onder andere meer plekken waar medewerkers op informele manier met elkaar kunnen bijpraten, een fijne plek om samen te lunchen of even koffie te drinken bijvoorbeeld.



# “CONTINU IN DIALOOG MET ELKAAR, OOK OP AFSTAND”

Aandacht voor elkaar is nog meer dan voorheen de basis van ons contact. We missen het allemaal, het praatje bij de koffiemachine. Even dat luchtige gesprek, hoe gaat het met je, zijn er nog bijzonderheden in je werk, en vooral, hoe was je weekend? Maak ruimte voor dit type contact, start bijvoorbeeld iedere werkweek met een half uurtje bijpraten met je team. Investeer in de mens achter de medewerker door oprechte interesse te tonen. Wat geeft nog meer waarde aan jouw organisatie? Het vroegtijdig herkennen van talenten in de organisatie. Je wilt tenslotte getalenteerde en gemotiveerde medewerkers aan boord houden en om die reden wil je ervoor zorgen dat zij zich kunnen blijven ontwikkelen. Bied je medewerkers toegang tot trainings- of cursusmateriaal waarbij verdieping kan worden gezocht in de eigen functie, maar waarbij ook nieuwe kennis kan worden opgedaan. Ga in gesprek over deze aanvullende mogelijkheden en kijk samen met je medewerker of deze passen bij de doelen en ambities die iemand nastreeft. Ook het enablen van medewerkers en hen mandaat geven om persoonlijk en ondernemend te kunnen handelen in hun dagelijkse werk zijn belangrijke ingrediënten.

Maak je medewerkers vooral ook regisseur van hun eigen ontwikkeling. Bij Yource doen we dit door in een maandelijks gesprek met de leidinggevende te kijken naar talenten en persoonlijke groei. We vinden het belangrijk dat de medewerkers in zo'n gesprek zelf het initiatief nemen én houden. Want wie weet er beter dan zichzelf wat er zich bij het dagelijkse functioneren afspeelt? Medewerkers hebben op deze wijze invloed op hun eigen ontwikkeling en ook dit draagt bij aan een hoge mate van betrokkenheid.





# “HOU JE MEDEWERKERS GEZOND!”

Onze premier benadrukte het al in de persconferenties, blijf bewegen! Dat geldt natuurlijk ook voor onze medewerkers. Maar ondanks die oproep zijn we met z'n allen in coronatijd veel meer dan voorheen op de bank blijven hangen. Het is voor iedere organisatie heel belangrijk om bij te dragen aan het (werk) geluk en de gezondheid van medewerkers. Maar hoe houd je deze medewerkers nu in letterlijk in beweging en hoe zorg je ervoor dat ook de geestelijke gezondheid op peil blijft?

Het kernwoord is “samen”. Door activiteiten te organiseren waarbij collega's elkaar inspireren om in beweging te komen. Denk bijvoorbeeld aan een heuse wandelchallenge, waarin groepen collega's de spreekwoordelijke strijd met elkaar aan gaan om de meeste stappen op één dag te zetten. Niet alleen ben je fysiek in beweging, maar je bent ook onderdeel van een community en hebt weer leuk contact met je collega's.

Zet werkgroepen in om na te denken over mooie initiatieven om jezelf én je collega's fit te houden. Laat leden van deze werkgroep in dialoog zijn met hun collega's over de ideeën die er zijn. Deze worden dan vanzelf uitgedragen in de organisatie en je laat hiermee zien actief te willen bijdragen aan het mentale én fysieke welzijn van jouw medewerkers.



# “BLIJF OP EEN PERSOONLIJKE MANIER IN GESPREK MET ELKAAR”

De kern van dit advies is vooral het belang van goed contact. Of dit nu fysiek of digitaal is, bied maatwerk en geef jouw medewerkers een eigen aandeel in hun eigen ontwikkeling. Denk niet in beperkingen, maar kijk juist creatief naar alle mogelijkheden die er zijn om medewerkers te betrekken, ofwel includen in de visie en manier van werken. Als zij zich gewaardeerd en empowered voelen dan maken ze hét verschil. Niet voor niets geloven wij dat de medewerkers centraal moeten staan in een organisatie. Goed werkgeverschap betekent daarom dat we oprechte aandacht schenken aan onze medewerkers en ze als klanten behandelen. We doen er alles aan om ervoor te zorgen dat zij zich kunnen blijven ontwikkelen.





### Over Yource

Yource is marktleider in klantcontact binnen de Benelux. Door haar unieke combinatie van diensten waaronder recruitment, insourcing, outsourcing, nearshoring en offshoring, kan Yource maatwerk klantcontactoplossingen bieden aan haar partners. Dit doet Yource in 7 landen met meer dan 12.000 medewerkers, die Members worden genoemd.

De Yource Members spelen een cruciale rol in het vergroten van de klantwaarde; zij maken immers hét verschil in de klantbeleving en zorgen voor toegevoegde waarde in de contacten die ze afhandelen. Ook kunnen ze als geen ander aangeven waar verbeterpotentieel zit om de customer experience verder te optimaliseren.

*Truly*  
**YOURCE**