

# OMGEKEERD TELEWERKEN

## FACILITEITEN IN DE WIJK VOOR ZELFSTANDIGEN

Wietske Eveleens

**'Ondernemen vanuit huis' is een nieuwe manier van werken, waarbij zelfstandigen de woning gebruiken als flexibele basis voor een mobiele manier van werken. Meer dan 150.000 ondernemers werken in Nederland vanuit huis. In Utrecht startte een van hen in 2004 een initiatief met de naam MKB Servicepoint. Dit is een netwerk dat ondernemers in de wijk verbindt en faciliteert. Eind 2005 is een succesvolle pilot voor 800 ondernemers afgerond in Utrecht-West. De vereniging Zolo geeft er tot de zomer van 2006 in Utrecht-Noord een vervolg aan.**

### Visie op nieuwe manieren van werken

Telewerken betekent feitelijk 'werken op afstand': de werknemer werkt vanuit huis op afstand van de organisatie; de monteur werkt op afstand, maar blijft in contact met een facilitaire afdeling om te weten wat hij moet doen; enzovoort. Werken op afstand kan worden gezien als een doel op zich, maar een abstractieniveau hoger is het een middel, een mogelijkheid, om te kunnen 'werken waar je wilt zijn'. Met gebruikmaking van nieuwe technieken kunnen zelfstandigen beter werken bij de klant, gemakkelijker samenwerken met collega's in de wijk en meer doen vanuit thuis. Mensen willen niet onnodig de deur uit en velen zijn juist graag thuis. Dat scheelt tijd en geld, maakt zorgtaken gemakkelijker en is prettig in de vertrouwde eigen omgeving.

In het project MKB Servicepoint heeft de toepassing van informatie- en communicatietechnologie (ICT) aldus het omgekeerde van telewerken tot gevolg, namelijk dichtbij werken: ondernemen vanuit huis in je wijk en alleen verder reizen als dat nodig of wenselijk is.

### Zelfstandigen

MKB Servicepoint richt zich op vanuit huis werkende ondernemers. Het gaat daarbij om uiteenlopende ondernemers, zoals organisatieadviseurs, trainers, starters, journalisten, webdesigners, kunstenaars, fysiotherapeuten en kappers. Uit een verkenning van de behoeften blijkt dat vanuit huis werkende ondernemers een grote behoefte hebben aan leren, innoveren en experimenteren. De figuur geeft een indruk van services waaraan behoefte bestaat. Opvallend is de grote behoefte aan 'ondernemers voor ondernemers' oftewel onderlinge ondersteuning. De grote uitdaging is het op maat, flexibel en laagdrempelig faciliteren van deze behoefte. Zelfstandigen willen eigenlijk net zo professioneel werken als werkenden met een baan. Net als werknemers willen zij graag een

'helpdesk' als de computer het niet doet, een coach die hen helpt in hun persoonlijke ontwikkeling en flexibele faciliteiten.

### Infrastructuur in de wijk

MKB Servicepoint heeft kennis en ervaring opgedaan met het in de wijk faciliteren van vanuit huis werkende ondernemers. Tijdens de pilot werden voor en met de ondernemers uiteenlopende activiteiten georganiseerd, zoals een ondernemerscafé. De zelfstandigen ontwikkelden ook onder begeleiding gewenste oplossingen. Zo werd een neutrale, onafhankelijke en laagdrempelige infrastructuur gerealiseerd in de wijk, bestaande uit een website, plek en netwerk, die communicatie via verschillende kanalen faciliteert. De website [www.mkb-servicepoint.nl](http://www.mkb-servicepoint.nl) brengt ondernemers virtueel bij elkaar. Er zijn plekken in de wijk voor fysieke ontmoeting. De vereniging Zolo brengt de ondernemers samen in de structuur van een vereniging. Voor vanuit huis werkende ondernemers is de woning de basis voor een flexibele werkstijl. Op het niveau van de wijk groeit de samenwerking en het gebruik van faciliteiten om professioneler te werken. En zij hoeven alleen met de auto op pad als zij elders moeten zijn.

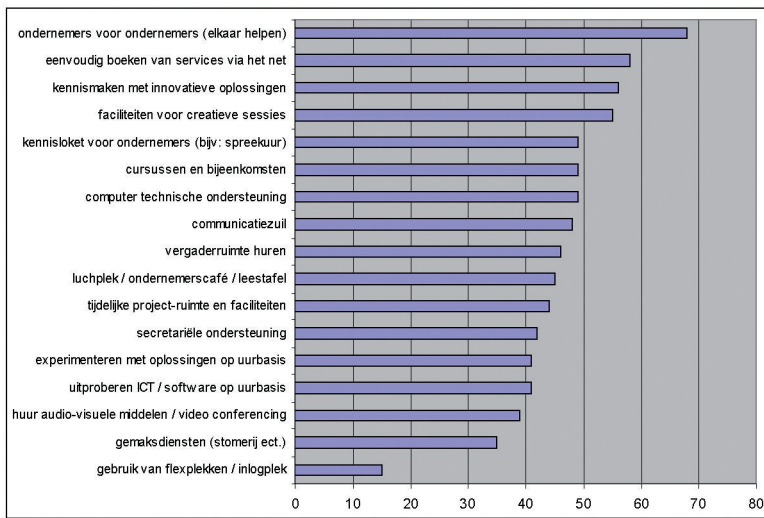


Internet-annex ontbijtcafé, Tokyo

### Duurzaamheid

Door het veranderingsproces en de bewustwording in het project MKB Servicepoint maakten de betrokken ondernemers andere keuzen in hun dagelijkse werk. Zij herontdekten vele mogelijkheden van de wijk: zij vonden samenwerkingspartners en klanten op loopafstand in de eigen woonomgeving. Klanten ver weg werden ingeruild voor klanten dichtbij.

Ontmoetingen dichtbij geven meer inzicht in de mogelijkheden van de wijk-economie. Ze stimuleren een schifting en natuurlijke herordening van de economie. De aanpak van kennisoverdracht en bewustwording in



Utrecht-West kan op landelijk niveau uiteindelijk een duurzame win-winsituatie opleveren voor alle betrokkenen: minder CO<sub>2</sub>-uitstoot, minder luchtvervuiling én een krachtiger en gezonder economie. En duurzame oplossingen hoeven niet vanzelfsprekend nieuw gebouwd te worden. Bij MKB Servicepoint gaat het in eerste instantie om het beter ontsluiten van alle faciliteiten en beter benutten van de voorzieningen, die er al in de wijk zijn. Denk aan faciliteiten op het gebied van sport, welzijn, gezondheid en cultuur.



Overlegbalkons in het kantoor van Interpolis, Tilburg

### Ieder zijn eigen werkstijl

Het grote voordeel van telewerken of e-werken is dat professionals kunnen 'werken waar zij willen zijn'. En het ligt vooral aan het karakter van het werk of de taken, welke plek het beste past. Een rapport schrijven doe je

bijvoorbeeld graag thuis in stilte; overleggen met een klant op zijn kantoor en overleggen met collega's in een vergadercentrum in de buurt. Uitgaande van het takenpakket kan iedere 'e-werker' op maat zijn eigen werkstijl ontwikkelen, met het grootste rendement. De toepassing van ICT kan ondernemers ondersteunen in het maken van slimme keuzen. Zo levert het een sterkere marktpositie voor ondernemers, sociale integratie in de wijk en duurzame vermindering van de automobiliteit op.

De essentie van verandering van werkstijl ligt in het vinden van slimme passende oplossingen op het niveau van het individu, samenwerkingsverbanden en de maatschappij. Zo heeft de zelfstandige de vrijheid om de beste plek te kiezen om te werken, kan een ondernemersvereniging in de wijk de faciliteiten beter benutten en kan de overheid met bewustwording van kansen het ontstaan van duurzame oplossingen bevorderen.

### Conclusie

MKB Servicepoint heeft kennis en oplossingen ontwikkeld, die ondernemen vanuit huis ondersteunen. Zo krijgen de kenniseconomie en nieuwe manieren van werken ook vorm bij zelfstandigen, die vanuit huis werken. Op deze manier wordt niet alleen de economische bedrijvigheid gestimuleerd, maar ook sociale integratie in de wijk en regionale innovatie. Bovendien biedt het een duurzaam perspectief voor de Nederlandse samenleving.

Foto's: Andy van den Dobbelsteen

Meer info is te vinden op de website [www.mkb-servicepoints.nl](http://www.mkb-servicepoints.nl).

Contactgegevens ir. Wietske Eveleens: Eveleens Changing Workstyle, Postbus 8077, 3503 RB Utrecht, telefoon 030 2991964, e-mail [info@eveleens.com](mailto:info@eveleens.com).