

Jaap Bosman • Opinie

OPINIE

Informele informatiestromen zijn de olie die een organisatie doen functioneren

Op zondag 15 maart 2020 maakte premier Rutte namens het kabinet bekend dat vanaf maandag 16 maart in het hele land de scholen en de kinderopvang gesloten zouden worden om verdere verspreiding van het Coronavirus te beperken. Bedrijven werd verzocht zoveel mogelijk te gaan werken vanuit huis. Terugblikkend is die totaal onverwachte en onvoorbereide transitie opmerkelijk goed verlopen. Na ongeveer een week was alles min of meer up-and-running.

In de maanden die volgden zagen we een ware explosie van Zoom meetings en Webinars. Nieuwsgierig gluurden we bij elkaar in de huiskamer, keuken, washok of slaapkamer. Ik denk dat het juist is te stellen dat de sfeer eerder opgewonden en enthousiast was dan terneergeslagen en somber.

Zelfs voor de productiviteit bleek thuiswerken niet slecht. Uit een in juli gepubliceerde analyse van het Amerikaanse National Bureau of Economic Research (working paper 27612) kwam naar voren dat thuiswerkers wereldwijd ruim 8% meer werkuren maakten per dag. Gemiddeld komt dat neer op 48,5 minuten per dag per persoon. Kortom, alles overziend zag dat er allemaal niet slecht uit. Als het aan de 'deskundigen' zou liggen, gingen we misschien wel helemaal nooit meer terug naar kantoor.

Dwaas idee

Om maar meteen met de deur in huis te vallen: naar mijn mening is het helemaal geen goed idee als we allemaal thuis blijven werken. We moeten juist zo snel mogelijk weer terug naar kantoor. De mens is een sociaal wezen en zonder interactie in persoon, wordt het werk nog wel gedaan, maar raken we juist dat deel kwijt wat ons als individu, als team en als bedrijf bijzonder maakt.

Een week of wat geleden sprak ik met de General Counsel van een grote internationale onderneming. Het legal team zit altijd al verspreid over verschillende locaties en tijdzones. Toen ik vroeg hoe het liep met thuiswerken, vertelde zij mij dat het werk zonder kwaliteitsverlies to dusver gewoon doorgelopen was. Het probleem zat niet in het werk wat er was, het zat juist in het werk wat er niet meer was: 'Weet je Jaap, heel vaak als ik in het verleden over de gang liep, kwam ik wel iemand tegen die tegen me zei: "nu ik je toch zie, zou je even kunnen meedenken over dit of dat". Die hele stroom is nu in een keer weggevallen, met als gevolg dat legal op dit moment niet - of veel te laat - ergens bij wordt betrokken.'

Deze informele, niet gestructureerde informatiestroom is niet alleen van belang voor de General Counsel en haar team. Het is ook belangrijk voor de boekhouder die toevallig bij de koffiemachine hoort dat er een nieuw ICT-project zit aan te komen. Informele informatiestromen zijn de olie die een organisatie doen functioneren.

Toen ik op dinsdag 18 augustus tijdens de persconferentie premier Rutte hoorde zeggen dat het beslist niet de bedoeling was dat we op 1 september allemaal weer terug zouden gaan naar kantoor, maar vooral thuis moesten blijven werken, was het eerste wat in mij opkwam: dit is een dwaas idee.

Begrijp mij goed, roekeloosheid is wel het laatste wat ik zou voorstaan. Niemand wil dat we verzeild raken in toestanden zoals in Bergamo of New York, waarbij er geen capaciteit is om de doden respectvol te begraven. Het virus is en blijft gevaarlijk, maar we kunnen ons niet blijven opsluiten in onze huizen tot iedereen een werkzame dosis vaccin heeft toegediend gekregen.

Dat betekent dat we een manier moeten vinden om ons leven weer op te pakken terwijl het virus er nog is. Afstand bewaren en goede ventilatie lijken hierbij het meest belangrijk. Het is niet mogelijk (of realistisch) om het risico zelf besmet te raken terug te brengen tot nul. In 2019 zijn er in ons land 661 mensen omgekomen in het verkeer. Dat zijn er bijna twee per dag. Toch pakken we de auto en laten we onze kinderen iedere dag weer met de fiets naar school gaan. Niets in het leven is zonder risico. Wie geen risico wil, heeft geen leven.

Starters

Een groep die zeer benadeeld wordt door het werken van huis zijn de startende advocaten en bedrijfsjuristen. Juist in het begin, als je nieuw bent en nog veel leren moet is het belangrijk dat je laagdrempelig en snel even een meer senior collega om advies kunt vragen. Het maakt in de praktijk een groot verschil of je dan even een kantoor verder binnenstapt of via e-mail of te Teams-chat formeel je vraag moet stellen. Voor jonge advocaten en bedrijfsjuristen is het voor het opdoen van praktijkervaring van belang meegenomen te worden door partners of senior collega's naar een belangrijke bespreking. Volstrekt natuurlijk bij een meeting in persoon, beetje vreemd en ongebruikelijk bij een meeting via Zoom.

Innovatie en inspiratie ontstaan hoofdzakelijk door ongestructureerde processen en ontmoetingen. Iemand die toevallig een opmerking maakt waardoor iemand anders weer aan het denken wordt gezet. Dit kan alleen als we elkaar in persoon treffen. Vaak als we op een lastig probleem zitten te kauwen, helpt het om even een praatje met iemand te maken. Bedrijfscultuur en esprit-de-corps zijn niet de resultante van e-mails en Zoom meetings, maar van het dagelijkse leven op kantoor. We kunnen niet optimaal functioneren zonder 'water cooler momenten'.

Bij deze dus een aanmoediging om weer terug te gaan naar kantoor en daarbij een zeker risico dan maar te accepteren. Let op: wel 1,5 meter afstand houden en zéér goed ventileren!

