OR KPN RESIDENTIAL

JAARVERSLAG 2014

“SCHERP OP JULLIE BELANG”

INHOUD

Voorwoord	bl. 3
Na de verkiezingen	bl. 4
Werkwijze OR uitgelicht	bl. 5
Resultaten 2014	bl. 6
Interview John Grim	bl. 9
Dit drijft de OR-leden	bl. 10
Dick van Wijngaarden	bl. 11
Hans van der Woude	bl. 11
Irma Nawijn	bl. 11
Alex Wijnhorst	bl. 12
José Bakker	bl. 12
Ramon Gijsen	bl. 12
Marjet van Raalte	bl. 13
Wiebe Scheepstra	bl. 13
Aïda Cras	bl. 13
Sjaak Klerkx	bl. 14
Randall van Gurchom-Colijn	bl. 14
Tweebaksmarkt 23 Leeuwarden	bl. 15

ROB VAN BRAAM

Voorzitter OR Residential

De OR zit midden in de nieuwe organisatieplannen voor dit jaar, maar traditiegetrouw hoort terugblikken op het afgelopen jaar er ook bij. Dat doen wij aan de hand van dit jaarverslag.

De eerste vijf maanden van 2014 speelden zich nog af in de oude bezetting totdat de OR-verkiezingen zich in mei aandienden. Door de vele personele mutaties van de afgelopen vier jaar kwam het de OR goed uit op deze manier het zetelaantal weer op peil te brengen, zodat het werk evenwichtiger verdeeld kon worden. Na geslaagde verkiezingen konden de 15 beschikbare zetels allemaal worden ingevuld, er zitten zelfs kandidaten op de "reservebank".

De nieuwe OR bestaat uit 7 zittende OR-leden die een nieuwe termijn aangingen en 8 kersverse OR-leden uit diverse werkvelden en regio's van Residential. Leuk om daarbij te vermelden dat we voor het eerst 4 dames in onze OR mogen verwelkomen.

Inmiddels gaat het erg goed met de bedrijfsresultaten binnen Consumer Residential, wat duidelijk uit de onlangs gepresenteerde jaarcijfers naar voren kwam. Dat straalt in positieve zin af op de organisatie-ontwikkeling.

De maandelijkse business updates van onze bestuurder Jaap Postma zijn een "feestje" door de steeds betere resultaten op het gebied van klanttevredenheid, churn en groei en breedband/ITV. Door de verkoop van E Plus en waarschijnlijk ook het Belgische Base gaat KPN zich volledig richten op de Nederlandse markt. Als gevolg hiervan zal de organisatiestructuur van KPN drastisch wijzigen, dit gebeurt onder de werknaam "KPN Next". In het kort komt het erop neer dat KPN de segmentstructuur gaat verlaten en er twee elkaar completerende en faciliterende bedrijfsonderdelen ontstaan: CCO (commerce) en COO (operations).

Doordat deze ontwikkeling zich al inzette voor de verkiezingen van mei vorig jaar blijft het nieuw ontstane medezeggenschapslandschap ongewijzigd.

Wanneer het nieuwe KPN op 1 januari 2016 een feit is, zal er door de medezeggenschap kritisch worden gekeken naar de meest praktische oplossingen voor de inrichting van de medezeggenschap voor alle bedrijfsonderdelen.

Verder vertellen de OR-leden in dit jaarverslag over hun eerste ervaringen met de OR. Ook zijn de belangrijkste OR-trajecten uitgelicht en is er een interview met een medewerker terug te lezen.

Rest mij nog jullie veel leesplezier toe te wensen en nodig ik jullie graag uit voor advies, op- of aanmerkingen contact op te nemen met jullie OR Residential.

Na de verkiezingen

Een OR is een democratisch gekozen orgaan: in 2014 zijn er voor alle ondernemingsraden binnen KPN verkiezingen gehouden. Na vier jaar medezeggenschap met een vast team is zo'n verkiezingsronde een moment van intensief contact zoeken met de collega's en opnieuw kijken naar je werkwijze.

Door de zittende OR-leden werd voorafgaand aan de verkiezingen geshopt bij medewerkers naar kandidaten. Het was behoorlijk zwoegen om kandidaat-leden te vinden. Gelukkig werd het werk beloond met een kandidatenaantal dat groter was dan het aantal zetels.

Na de verkiezingen heeft de OR afscheid genomen van drie zittende OR- leden, deze hadden zich niet meer verkiesbaar gesteld. In de nieuwe samenstelling heeft de OR 15 leden, evenredig samengesteld naar het aantal medewerkers dat werkzaam is binnen Consumer Residential.

Na de verkiezingen wilde de nieuwe OR een goedwerkend team worden; het was tijd voor een cursus. Er werd gekozen voor een training waarbij op een minder strakke maar wel intensieve manier bepaald werd hoe de OR zich wil positioneren: als een reactieve of participerende OR. Ook is er gekozen voor een daarbij passende werkwijze.

Werkwijze OR uitgelicht

Een reactieve OR wacht rustig af welke onderwerpen er op hem afkomen en reageert pas als het onderwerp als adviesaanvraag van de bestuurder naar de OR komt. Een participerende OR daarentegen wil in een vroeg stadium meegenomen worden in de besluitvorming waarin alle ruimte is tot beïnvloeding. Onze OR heeft voor het tweede model gekozen.

Doorgetrokken naar onze werkwijze betekent dit dat elk OR-lid haar of zijn bijdrage levert door actief te zijn in onze diverse werkgroepen. Ook organiseren we bij intensieve reorganisaties en adviestrajecten regelmatig medewerkers-bijeenkomsten. Deze aanpak zorgt ervoor dat we actuele informatie vanaf de werkvloer verzamelen en met de kennis van onze collega's goed kunnen overzien wat de consequenties zijn van de veranderplannen van het management. Onze samenwerking als OR met de medewerkers maakt daarmee echt het verschil.

Op onderwerpniveau werken we met 3 commissies: de commissie PR, de commissie Financiën en de commissie Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu (VGWM).

Bericht uit de commissie VGWM

De VGWM commissie van OR Residential bestaat uit: voorzitter Sjaak Klerkx, secretaris Dick van Wijngaarden, Ronald van Ekeris, Aldo Willebrands, Hans van der Woude, Aïda Cras, Hans Wetters en Gerard Heijne. De laatste twee zijn geen OR-lid maar werknemers die hun expertise vanaf de werkvloer inzetten.

De VGWM commissie zet zich in voor goede werkomstandigheden conform de geldende arbonormen.

Waar hebben wij ons in 2014 voor ingezet?

- Verbeteracties om de klimaathuishouding (licht en lucht) van het gebouw Teleport Boulevard in Amsterdam weer op niveau te krijgen;
- Zo is ook het gebouw in Amersfoort aan de Stationsstraat aangepakt, maar dan vooral de brandveiligheid;
- Na tussenkomst van de VGWM-commissie is er voor de monteurs een kapotte vloer aangepakt bij een kabelverdeler en is verdwenen meubilair uit verschillende hoofdverdelers weer teruggeplaatst.

De OR heeft in 2014 de volgende trajecten in behandeling gehad, opgesplitst naar bedrijfsonderdeel en het soort traject: memo's, adviesaanvragen of instemmingsverzoeken.

- Backoffice 2015 (jan 2014). *Adviesaanvraag*
- Herinrichting Marketing, Online en Sales (jan 2014). *Adviesaanvraag*
- Inrichten Telfort binnen Customer Contact Center (CCC) (feb 2014). *Adviesaanvraag*
- Proef WBA HT (feb 2014). *Memo*
- Proef WFM (maart 2014). *Memo*
- Overgang werkzaamheden Schiphol naar Schiphol Telematics. *Adviesaanvraag*
- Besturing RSD CCC Backoffice EC WFM (feb, 2014). *Memo*
- Overdracht activiteiten tussen Backoffice Helpdesk L&S Dienst en Technische Service Desk (TSD) Glas (maart 2014). *Memo*
- Backoffice 2015 vervolgproces (april 2015). *Memo*
- Info wijziging Customer Excellence (apr 2014). *Memo*
- Herinrichting CCC BO Excellence Center (mei 2014). *Adviesaanvraag*
- Aanpassing werktijdregeling Telfort Webcare (juni 2014). I*nstemmingsverzoek*
- Info samenwerking Customer Mobile (CMO) Products Analyse & BI met RSD Products Analyse & BI (jun 2014). *Memo*
- Afschaffen Late Dienst Monteurs Noord West (jun 2014). *Instemmingsverzoek*
- Service Planning van Order en Ticket Regie (OTR) naar HL&S (jul 2014). *Memo*
- Info Werkzaamheden Products naar Telfort Excellence Center (sep 2014). *Memo*
- Aanpassen Werktijdenregeling CCC BO Helpdesk Service & Levering, POC levering Consumenten en Wholesale en OTR (sep 2014). *Instemmingsverzoek*
- Overdragen werkzaamheden Den Bosch naar Doellocaties (nov. 2014). *Adviesaanvraag*
- Beëindigen werkzaamheden Nummerinformatiedienst bij Hotspots NID (nov 2014). *Adviesaanvraag*
- Verhuizing Planning Monteurs Noord Oost van de Hanzelaan naar de Parkstraat (nov 2014). *Adviesaanvraag*
- Info Integratie KPN Academy V&S binnen KPN Academy Center of Expertise (nov 2014). *Memo*
- Info "Tijdelijke opschaling CS Telfort Breda" met reactie en besluit (dec 2014). *Memo* waarop de OR gereageerd heeft al zijnde een advies aanvraag waarop de bestuurder een besluit heeft genomen waarin de punten van de OR zijn overgenomen.
- Integratie Lijbrandt Telecom BV van Netco naar Residential (dec 2014). *Memo*.

Wijzigingen in de Backoffice

De trajecten die wij doorlopen hebben voor de Backoffice stonden in het kader van centralisering en vereenvoudiging van onze businessactiviteiten en het wijzigen van de openstel-lingstijden.

Adviesaanvraag Backoffice 2015.
Dit was een veel omvattend traject waarin meerdere kleinere trajecten zijn meegenomen: het vereenvoudigen van de besturing, het centraliseren van de leveringsactiviteiten naar Amsterdam; de Proef WBA Den Bosch, het uniform inrichten van de ticketregie bij OTR, het verhuizen van de WS Service activiteiten van Leeuwarden naar Amersfoort en tenslotte een wijziging in de structuur van CCC naar de zogenaamde 'driepoot' Levering, Service, Expertise desk.

Enkele van deze activiteiten zijn gerealiseerd, maar de meeste zijn 'on hold' gezet toen op 8 augustus 2014 de aankondiging kwam van de wijziging in de Top Structuur van KPN en het KPN Next programma is aangekondigd. Voordeel van de afgeronde trajecten binnen de adviesaanvraag BO 2015 is dat er geen medewerkers boventallig zijn geworden. In Leeuwarden hebben alle EP medewerkers weer een baan gevonden binnen de afdeling MDF Levering en Porteren. Er is zelfs een aantal uitzendkrachten meegegaan naar Amersfoort en enkelen van hen zijn inmiddels KPN collega's geworden. Helaas hebben we ook van een heleboel uitzendkrachten, die al langere tijd bij KPN werkzaam waren, afscheid moeten nemen.

De adviesaanvraag over de verplaatsing van de activiteiten WBA Levering en Nazorg van Den Bosch naar Amersfoort en Amsterdam is een langdurig traject geweest. Dankzij goed overleg en samenwerking met de medezeggenschap, de leiding en de medewerkers, zijn werkbare afspraken gemaakt over de transitie van de medewerkers naar de doellocaties. Zie verderop in dit verslag het interview met John Grim om te achterhalen wat zo'n transitie inhoudt.

Monteurs

Dit organisatieonderdeel van KPN dat een belangrijke kernfunctie heeft, kreeg eind 2014 goed nieuws. De directie besloot om het eigen monteursbestand uit te breiden met 200 medewerkers. Inmiddels worden 100 monteurs geworven bij partners van KPN. Voor de overige 100 FTE zullen jonge monteurs bij het ROC worden benaderd.

In de ondernemings-raad vertegenwoordigen twee monteurs en één werkplanner de medewerkers van de monteursorganisatie. Allerlei onderwerpen worden tijdens overleggen besproken met het management en de bestuurder. Zo worden veranderingen in de monteursorganisatie behandeld met als doel een hoogwaardige monteurs-organisatie neer te zetten, zowel voor de klant als voor de werknemers. Taak van de ondernemingsraad is om bij

veranderingen personeels-belangen af te wegen tegen organisatiebelangen. Denk hierbij aan zaken als privacy, werkdruk of praktische toepasbaarheid.

De OR heeft eind 2014 een adviesaanvraag behandeld over het afschaffen van de verschoven werktijd binnen de zakelijke monteurs van RNW. Afgewogen is of na afschaffing de overuren niet te hoog zouden oplopen. De arbeidstijdenwet mag niet worden overschreden en klanten mogen hier geen last van hebben. Er zijn geactualiseerde afspraken gemaakt over de inrichting van reserve-waakdiensten, veiligheid en opleidings-plannen. De OR evalueert geregeld de gemaakte afspraken en de praktijk met het verantwoordelijke management.

Products

Omdat Schiphol het contract met KPN niet heeft verlengd, is er een traject gestart waarbij Schiphol in het kader van de wet 'Overgang onderneming' werknemers van KPN in dienst heeft genomen. In dit traject 'Overgang werkzaamheden Schiphol Telematics' heeft de OR met name gekeken naar de harmonisatievoor-waarden van de arbeidsvoor-waarden voor de betrokken medewerkers.

Naast de twee informatieve memo's over het verplaatsen van werkzaamheden binnen KPN heeft de OR ook nog een traject behandeld waarbij medewerkers boventallig verklaard zijn. Het betreft het traject: "Beëindigen werkzaamheden Nummer Informatie Dienst bij Hotspots NID".

Door een veranderende markt is de behoefte aan Nummer Informatie Diensten afgenomen. Er zijn inmiddels meerdere alternatieven waardoor de dienstverlening van KPN niet meer rendabel is. Dit heeft ertoe geleid dat KPN de wettelijke verplichting voor telefoongidsen heeft opgezegd.

Tevens is de Collect Call dienstverlening beëindigd, als ook de exploitatie van 5 servicenummers. In dit traject heeft de OR zijn standpunt: "bij elke reorganisatie dient kennis, ervaring en werkgelegenheid maximaal behouden te blijven bij het eigen personeel" duidelijk kenbaar gemaakt. Dit heeft er toe geleid dat de nieuw ontstane functies vervuld werden met boventallige medewerkers.

Marketing

2014 begon voor dit be-drijfsonderdeel met een herinrichting van Marketing, Online en Sales. Dit traject had voor de betrokken medewerkers van Residential weinig verandering tot gevolg. De inrichting van de organisatie in 2013 werd als blauwdruk gebruikt voor de inrichting van heel Consumer. Online activiteiten werden ondergebracht bij marketing en bij sales en distributie.

De ondernemingsraad heeft op deze adviesaanvraag positief gereageerd. Als resultaatafspraak is er om een evaluatiemoment gevraagd waarmee de nieuwe werkwijze getoetst zou worden. Uit deze evaluatie is naar voren gekomen dat er minder onnodige afstem-mingsmomenten zijn. De medewerkers kennen in de nieuwe organisatie hun eigen verantwoordelijkheid en handelen hier ook beter naar dan voorheen.

JOHN GRIM

‘De OR heeft ons 3 dagen thuiswerken bezorgd’

Kun je in het kort vertellen wat je werkzaamheden zijn?

“Officieel staat er in mijn functiebeschrijving ‘Dienstenmanager’, maar dat zegt niet zoveel. Ik vertel altijd dat ik troubleshooter of engineer ben. Onze klanten zijn Wholesale-partijen, afkomstig van buiten KPN. Denk aan Vodafone en Tele2 bijvoorbeeld. Zij kopen ‘access’ bij KPN en gebruiken zo ons netwerk voor hun eigen klanten. De orders die ‘van de band vallen’ komen bij mij langs. Ik zorg ervoor dat de problemen worden opgelost en daarmee de toegang hersteld.”

Eind 2014 is besloten de Backoffice locatie in Den Bosch te sluiten. Wat heeft dat voor gevolgen voor jou?

“Ik woon in Oss, dat betekent in mijn woon-werkverkeer een behoorlijke verplaatsing.“

Wat heeft de OR voor je kunnen betekenen in dit traject?

“Het management was al een trainingtraject gestart om ons werk over te hevelen naar personeel in Amsterdam. De OR heeft gezien dat de mensen in Amsterdam niet over de juiste kennis en vaardigheden beschikten om ons takenpakket over te kunnen nemen. Het scheelt dat de voorzitter in dezelfde business zit, daarmee is hij een serieuze counterpart voor het management. En hij heeft ons 3 in plaats van 2 dagen thuiswerken bezorgd.”

Jij en jouw collega’s gaan steeds meer volgens het Nieuwe Werken aan de slag. Denk je dat hier sprake is van een optimale, nieuwe vorm van werken waar uiteindelijk heel KPN ‘aan moet geloven’?

“Ik ervaar het echt als een verbetering: je wordt flexibeler en werkt meer vanuit eigen verantwoordelijkheid. Zo pak je makkelijk ’s avonds om 21.00 uur nog een klusje mee als dat uitkomt. Ik denk dat al het kantoorpersoneel van KPN goed over kan stappen op het Nieuwe Werken. Blijvend contact met je collega’s is wel belangrijk, maar dat kan via de Dagstaat opgelost worden. De enige investering voor het management is de aanschaf van een 28 inch beeldscherm TV, maar dat zal niet meer dan € 300,- kosten.”

Wat kan de OR het komende jaar voor de Backoffice doen?

“Afgesproken is om dit traject met elkaar te evalueren. Ik ben benieuwd hoe lang onze afspraken over het Nieuwe Werken geldig zijn. Ik hoop dat de OR, als er iets aan de hand is, weer voor ons wil bemiddelen.”

De OR-leden

Staand, v.l.n.r.

- Randall van Gurchom-Colijn
- José Bakker
- Irma Nawijn
- Hans van der Woude
- Bastiaan Marees
- Wiebe Scheepstra
- Aldo Willebrands
- Alex Wijnhorst
- Ronald van Ekeris
- Sjaak Klerkx
- Ramon Gijsen
- Rob van Braam

Zittend, v.l.n.r.

- Marjet van Raalte
- Aïda Cras
- Dick van Wijngaarden

Dit drijft de OR-leden

Dick van Wijngaarden

Klantmonteur

Tijdens mijn werkweek hou ik mij als klantmonteur bezig met installatie en serviceopdrachten van alle ZM en CM-diensten die de monteursorganisatie mag verzorgen.

Na lange tijd dit werk te hebben uitgevoerd, kruisten verhalen over OR-werk mijn pad. Ik werd enthousiast OR-kandidaat, dit is na de OR-verkiezingen omgezet naar gekozen OR-lid. Na een goede kennismaking met het OR-team RSD wordt steeds meer duidelijk waar een OR in meedenkt en over adviseert.

Als nieuw OR-lid word ik netjes begeleid door collega's die al langer OR-lid zijn, de nieuwe instroom OR-leden zullen met kennis vanuit het eigen werkveld de kennis uitbreiden met de wat grotere lijnen van KPN. Kennismaken met werk, samenhang en (keten)processen van andere afdelingen leveren een totaaloverzicht op om goed binnen de OR te kunnen functioneren.

Groeien na goede uitleg is nodig om inzichten te krijgen over allerlei OR zaken. Ik vind het een verrijking naast mijn werk als klantmonteur. Een diversiteit aan trajecten wordt door de OR behandeld. Complete informatie wordt verzameld en formele en informele overleggen worden gevoerd met bestuurders.

Overleggen worden iedere donderdag teruggekoppeld in een "plenaire" vergadering, het moment dat de OR bijeenkomt. De OR bestaat uit een goede mix van collega's uit verschillende bedrijfsonderdelen. Omdat mijn werkgebied Europoort is, kom ik veel in aanraking met bedrijven/ fabrieken in de petrochemie zoals Esso raffinaderij of Gasunie. Hierdoor heb ik kennis en praktijkervaring opgebouwd in het serieus omgaan met veiligheid. Het meedenken over veiligheid doe ik nu binnen de VGWM commissie.

Hans van der Woude

Medewerker klantenservice

Sinds 2000 ben ik werkzaam bij KPN te Leeuwarden. Ik ben op verschillende afdelingen binnen KPN werkzaam geweest. Op dit moment op de afdeling Back office wholesale.

In 2014 ben ik gekozen voor de OR Residential. Door mijn contacten met leden van de OR Residential ben ik enthousiast geworden. Omdat ik het belangrijk vind dat er ook vertegenwoordiging vanuit Noord-Nederland in de OR zit heb ik mij verkiesbaar gesteld.

Wat ik leuk vind aan het werk in de OR is dat je het bedrijf op een andere manier leert kennen. Er worden problemen onder de loep genomen waarbij je gezamenlijk tot de beste oplossing moet komen.

Ook zit ik in de VGWM (Veiligheid Gezondheid Welzijn Milieu) commissie. Onze commissie voert inspecties op de kantoren uit. Zo zien we erop toe of de beheerder zich wel houdt aan de algemene voorgeschreven Arbo-voorschriften.

Irma Nawijn

Medewerker klantenservice

Sinds 1991 ben ik in dienst bij KPN. Ik heb verschillende functies binnen KPN gehad en ben de laatste jaren werkzaam bij RSD CCC BO WS Porteringen.

Een aantal jaren geleden ben ik voor het eerst in aanraking gekomen met de OR. Na meerdere gesprekken met OR-leden was mijn interesse gewekt. Vooral omdat ik mij erg

betrokken voel bij de organisatie. Zo heb ik na een aantal jaar toch de stap genomen om mij voor het eerst kandidaat te stellen voor de OR.
Als OR-lid behartig je de belangen van de medewerkers en het bedrijfsbelang. Het is een enorme ervaring en het leerproces is intensief. Maar ik ben blij dat ik toch de stap heb gemaakt.

Alex Wijnhorst

Specialist procesin-richting

Allereerst wil ik met jullie delen dat ik het een eer vindt om met deze gedreven collega`s samen te werken. Na de verkiezingen ben ik als OR lid met mijn neus in de boter gevallen en ben ik onder andere geconfronteerd met de herinrichting back office EC.

Dit was een pittig traject maar uiteindelijk is de OR er samen met het verantwoordelijk management in geslaagd om een voor iedereen zo goed mogelijke oplossing te vinden. Deze oplossing heeft er voor gezorgd dat de betrokken medewerkers gewoon het werk kunnen continueren binnen de Back Office.

Tevens ben ik plaatsvervangend COR lid. Binnen de COR heb ik mogen ervaren dat zeer gedreven mensen zich bezighouden met segment overschrijdende vraagstukken die van belang zijn voor heel KPN.

José Bakker

Projectleider

Ik werk sinds 1½ jaar als projectleider binnen de Back Office. Ik speelde al langer met de gedachte om me aan te melden voor de OR, maar toen ik deze baan kreeg, kreeg ik daar ook meer de gelegenheid voor. In mijn functie als projectleider voor de Back Office heb ik veel te maken met projecten die ook de OR raken. Dit maakt dat ik bij voorbaat al het medewerkers-belang en het bedrijfsbelang tegen elkaar kan afwegen. Dat vind ik ook het positieve in onze OR; dat we constructief nadenken over de trajecten die we ter behandeling bij de OR binnen krijgen en beide belangen tegen elkaar afwegen.
Naast de overleggen met de bestuurder en overig management, word ik regelmatig betrokken bij zaken van het dagelijks bestuur van de OR en vervang ik de voorzitter (als ook de plaatsvervanger afwezig is, of de secretaris).

Ik ben blij dat ik gekozen ben in de OR. Naast het leerzame deel over de organisatie-inrichting en het werk van de OR, is het mooi dat ik mijn stem kan laten horen namens de medewerkers van Residential.

Ramon Gijsen

Aviseur Costumer Experience

Bij de OR-verkiezingen van 2014, net als de termijn ervoor, ben ik gekozen om de medewerkers te vertegenwoordigen in de OR. Binnen de OR vervang ik de voorzitter bij afwezigheid. Deelname in de ondernemings-raad geeft je een andere kijk op het bedrijf. Een kijk op hoe bepaalde besluitprocessen lopen en hoe dit op een correcte en doordachte manier beïnvloed kan worden.
In de ondernemingsraad wordt, anders dan ik in eerste instantie dacht, het belang van én de medewerker én de klant én het bedrijf goed afgewogen. Deze belangen worden meegenomen in de advisering richting het management en de bestuurder. De OR Residential is in mijn ogen meewerkend en meedenkend, waardoor we als medezeggenschap op de juiste manier besluiten kunnen beïnvloeden. Dit doet de OR tijdens formele overleggen maar zeker ook tijdens informele overleggen.

Veelal leidt het bespreken van ideeën in de informele sfeer, tot beter uitgewerkte adviestrajecten. De OR wordt zo als gelijkwaardig gesprekspartner gezien.

Marjet van Raalte

WFM Planner

Bij de OR-verkiezingen in mei 2014 ben ik gekozen als OR-lid. Dit is mijn eerste termijn. In mijn eerste jaar als OR lid heb ik veel geleerd over allerlei inrichtings-vraagstukken waar de OR mee geconfronteerd wordt.
Heel belangrijk vind ik een goede balans tussen onze werkgever KPN en ons personeel. Samen met collega OR-leden vertegenwoordig ik de Residential-medewerkers op een zo kundig mogelijke manier. Zo maakte ik in 2014 deel uit van de OR-werkgroep die de 'Adviesaanvraag Herinrichting Backoffice Den Bosch' en instemmingsverzoeken over de werktijdenregeling' heeft behandeld. Daarnaast behoor ik tot de afvaardiging, die maandelijks aan het informeel overleg met het Backoffice-management deelneemt. De hierbij opgedane kennisverbreding komt goed van pas en hoop ik verder uit te breiden in de komende jaren.

Wiebe Scheepstra

Medewerker Back Office

Bij mijn reguliere werkzaamheden houd ik mij bezig met het vlottrekken van vastgelopen klantorders in de leverstraat van Multiplay. Sinds 1985 ben ik met een tussenpose van 4 jaar lid geweest van een ondernemingsraad binnen KPN en heb in die hoedanigheid al heel wat organisatiewijzigingen meegemaakt. Veelal, net zo als op dit moment, mocht ik binnen de ondernemingsraden de rol van secretaris vervullen.

Als echte KPN-er voel ik een grote verbondenheid met het bedrijf en het personeel. KPN is sinds jaar en dag een bedrijf dat aan veranderingen onderhevig is. Vaak hebben deze veranderingen een niet altijd positief resultaat voor de medewerkers. Het is dus heel belangrijk dat deze veranderingen ook vanuit het perspectief van de medewerker bekeken moet worden en vanuit dat oogpunt ook zo veel mogelijk invloed uitgeoefend kan worden op deze verandertrajecten door de medezeggenschap.

Tot op heden heb ik kunnen constateren, door een constante invloed uit te oefenen, dat de OR vaak bereikt dat de gevolgen minder ingrijpend voor het personeel uitpakken. Ook in de toekomst wil ik mij blijven inzetten om vanuit mijn rol in de Ondernemingsraad mijn collega's zo goed mogelijk te vertegenwoordigen

Aïda Cras

Medewerker Technisch Beheer

Het afgelopen jaar is voor mij een jaar vol leermomenten geweest. Het is een waardvolle ervaring om te zien hoe het er op management
niveau aan toe gaat bij KPN. Ik wist niets van wetten, zoals de WOR, ARBO wetgeving enz. Om het maar niet te hebben over de schrijftaal die gebruikt wordt bij instemmingsverzoeken en adviesaanvragen.

Gelukkig hebben we een ervaren DB (dagelijks bestuur) en zij hebben ons allemaal goed opgevangen. We hebben een opleiding voor nieuwe OR leden gehad. Die was heel verhelderend. Ineens blijkt dat we heel veel mogen en kunnen bij wet, maar dat er net zoveel valkuilen zijn.

De commissies die er binnen de OR zijn, zijn net zo enerverend. Ik verdiep me graag in de wetgeving omtrent veiligheid, gezondheid, welzijn en milieu. Het uitspitten van rapporten begint

bijna een hobby te worden.
DE VGWM-commissie probeert een goed werkklimaat voor alle collega's te bewerkstelligen. Ik vind het prettig daar onderdeel van te mogen zijn.

Voor dit jaar staat er veel werk op ons te wachten. En daar zal ik met net zoveel enthousiasme aan meewerken als dat ik vorig jaar met de OR-werkzaamheden begonnen ben.

Sjaak Klerkx

Planner

In mijn dagelijkse werkzaamheden ben ik mede verantwoordelijk voor het plannen van Zakelijke Markt orders en de service-verlening hiervan.

De reden van mijn kandidaatstelling in 2010 is mijn betrokkenheid bij KPN en vooral bij haar medewerkers. Inmiddels ben ik na de verkiezingen in mei 2014 mijn tweede termijn ingegaan.

Ik heb zitting in het dagelijks bestuur in de rol van plv. secretaris, dit heeft mijn betrokkenheid alleen nog maar meer verstevigd.
Ook ben ik nauw betrokken geweest bij het oprichten van onze enthousiaste VGWM-commissie.
De komende periode zal weer het nodige van deze OR gevraagd worden, maar ik verwacht, met onze brede expertise, tot positieve resultaten te komen voor KPN en voor de medewerkers.

Randall van Gurchom-Colijn

Engineer

Ik werk op de innovatie afdeling van Telfort Vast te Breda. Toen het bedrijf Concepts ICT werd overgenomen door KPN, ben ik vanuit de OR van Concepts ICT overgegaan naar de OR van KPN Residential. Bij de verkiezingen van mei 2014 ben ik herkozen.

Ik zit in de OR omdat ik geloof dat de medezeggenschap zorgt voor een beter bedrijf. De OR is er om invloed uit te oefenen op de besluitvorming vanuit de optiek van de medewerkers (álle medewerkers, dus ook managers). Vanuit de werkvloer komen vaak de beste ideeën en/of opmerkingen die vanuit de top gemist worden. Bovendien zien we maar al te vaak dat er - veelal vanwege gestelde targets - te snel besluiten worden genomen, zonder daarbij naar alle alternatieven te kijken.

Naast de zaken die plenair behandeld worden, de reguliere overleggen met bestuurder en managers en uiteraard het signaleren van zaken op de werkvloer, participeer ik in werkgroepen voor het behandelen van trajecten. De zaken die we behandelen in de OR bekijk ik vanuit de visie die ik heb op hoe een bedrijf zo moeten werken.
Ik geloof dat medewerkers het beste kunnen functioneren in een 'Results Only Work Environment': een omgeving waar managers een faciliterende rol hebben, waar er niet wordt gestuurd op aanwezigheid of output, maar puur op resultaat. Waardoor medewerkers eigen verantwoordelijkheid krijgen en daardoor gemotiveerder aan de slag gaan.

Op de verschillende innovatie afdelingen wordt veelal 'Agile' gewerkt. De principes uit het Agile Manifest zouden wat mij betreft voor het hele bedrijf mogen gelden. Bij mijn OR-werkzaamheden houd ik deze principes dan ook altijd in mijn achterhoofd.

Tweebaksmarkt te Leeuwarden

Sinds mensenheugenis is KPN (voorheen PTT) vertegenwoordigd in Leeuwarden.
PTT had destijds vier gebouwen in Leeuwarden, te weten Snekertrekweg, Celciusweg, Westerparkstate en de Tweebaksmarkt.
Bij het afstoten van de gebouwen aan de Celciusweg, Westerparkstate en de Snekertrekweg betrokken de medewerkers van deze gebouwen het nieuw gebouwde pand aan de Van der Nootstraat.

Het gebouw aan de rechter kant op de foto is het voormalig postkantoor en is nu Post Plaza. Door de omstandigheden met de UMTS frequenties destijds (waarbij we een schuld hadden van bijna 23 miljard gulden) was het na een korte periode noodzakelijk om het gebouw aan de Van der Nootstraat weer af te stoten. De medewerkers vertrokken wederom naar de Tweebaksmarkt. Dit gebouw was eigendom van KPN, omdat de telefooncentrale Leeuwarden centrum hierin gehuisvest was.

In het aangrenzende pand aan de Tweebaksmarkt waren voorheen PTT Postsortering en het postkantoor gehuisvest.
Na de splitsing van PTT Post en PTT Telecom is het voormalig postkantoor verkocht aan de huidige eigenaar die er een hotel-restaurant met vergaderzalen van heeft gemaakt (Post Plaza).

Inzet OR actuele locatiewijziging

In het voorste gedeelte van het pand aan de Tweebaksmarkt zijn de afdelingen Wholesale, Porteringen enkelvoudig en meervoudig, CPS/WLR en MDF tweezijdig bellen, laswerk, levering en de helpdesk gevestigd. Deze afdelingen worden bemenst door 79 medewerkers, allen met hun eigen kennis en kunde.
De eigenaar van het naastliggende hotel heeft een aantal jaar geleden ook het voorste gedeelte van het pand aangekocht en KPN heeft het middels een huurcontract voor bepaalde tijd teruggehuurd van de huidige eigenaar. Dit contract loopt per eind 2015 af.

Er wordt gezocht naar een mogelijkheid om de medewerkers weer een werkplek te geven. Hiervoor is een aantal opties bedacht waarbij ook de locatie Groningen (de Borgh) genoemd wordt. Uiteraard gaat de voorkeur van de medewerkers uit naar een locatie in Leeuwarden en is het de OR er alles aan gelegen om deze voorkeur maximaal te ondersteunen.

COLOFON

Redactiecommissie en teksten
Rob van Braam
Wiebe Scheepstra
Marion van Geest (Eprom)

Met dank aan alle OR-leden, Hans van der Woude en John Grim voor hun inbreng.

Vormgeving
Henny van Ofwegen