

de Uitgave

ONTWIKKELINGEN IN DE COMMUNICATIEINDUSTRIE



Met kennis meer macht!

Het verwerven van kennis (en vaardigheden) is noodzakelijk om te kunnen functioneren in een beroep en bedrijf. Maar ook voor de toekomst van een bedrijf is het vernieuwen van kennis onontbeerlijk. Daarover gaf professor Enno Masurel onlangs een workshop *Ondernemerschap en Innovatie*. Heel interessant voor de aanwezige ondernemers voor zowel hun kennis als voor de uitbreiding van hun netwerk. De presentatie vindt u op onze Dienstencentrum-website op de pagina met links naar diverse onderzoeksrapporten en

presentaties over toekomstige ontwikkelingen: <https://www.dienstencentrum.com/strategisch-onderzoek-sector.html>.

EKFI

Ook zijn wij bezig met een Europees onderzoek/ontwikkelingsproject over het verspreiden van kennis in de creatieve sector en met name binnen de grafimedia. Van dit zogenaamde EKFI-project is Stivako de projectleider. Het doel van dit project is om een internet Exchange-platform te ontwikkelen, om het uitwis-

selen van innovatief leer- en/of onderzoeksmateriaal te vergemakkelijken, om de competentiebehoeften van gebruikers in kaart te brengen en deze te matchen met bestaande leer- en onderzoekmodule(s). Het Exchange-platform kan worden toegepast door bijvoorbeeld instellingen voor beroepsonderwijs en -opleiding, MKB-bedrijven en sectororganisaties. Dus ook voor ondernemers en bedrijven wellicht interessant om in de gaten te houden. Soms heb je kennis nodig om mensen intern op te leiden of



onderzoeksresultaten om te gebruiken voor het ontwikkelen van een markt of het schrijven van een toekomstplan. Wellicht kan dit platform u in de nabije toekomst helpen om aan de kennis te komen die u nodig hebt om uzelf of het bedrijf verder te helpen ontwikkelen. Meer informatie over het EKFI-project vindt u op www.ekfi-project.com.

Ook in company

Als u of uw onderneming verder wil blijven leren, kijk dan ook op de Stivako-website voor specifiek op onze sector toegespitste opleidingen. Deze kunnen ook in company worden verzorgd, iets waar steeds meer bedrijven gebruik van maken. Overigens wordt een groot aantal van de opleidingen gesubsidieerd via het A&O-fonds Grafimedia. Zie hiervoor www.stivako.nl.



Professor Enno Masurel gaf onlangs een workshop over ondernemerschap en innovatie.

Frank den Hartog



CONTRACT

WAB in zicht!

Op 1 januari 2020 treedt De Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB) in werking. Deze moet het voor werkgevers aantrekkelijker maken om werknemers in vaste dienst te nemen. En werknemers met een flexibel contract moeten meer perspectief op zekerheid krijgen. Wat verandert er en hoe kunt u zich daar op voorbereiden? Hieronder een paar in het oog springende wijzigingen.

Tijdelijke contracten

Onder de WAB kan een werkgever weer drie jaarcontracten afsluiten zonder aan ingewikkelde ontslagprocedures vast te zitten bij beëindiging daarvan, net als vóór juli 2015. Op dit moment ontstaat na verloop van 24 maanden al een dienstverband voor onbepaalde tijd. Let op: de wet heeft – zoals dat heet – onmiddellijke werking en geldt dus ook voor arbeidsovereenkomsten die zijn aangegaan voor 1 januari 2020. Werkgevers kunnen er na die datum dus direct gebruik van maken.

Transitievergoeding

Het beëindigen van dienstverbanden met werknemers met een lang dienstverband wordt goedkoper. De transitievergoeding is onder de WAB een derde maandsalaris voor alle dienstjaren. Daar zitten nu nog ophogende elementen in voor werknemers ouder dan 50 of langer

in dienst dan tien jaar. Die elementen vervallen. Daar staat tegenover dat de transitievergoeding verschuldigd wordt vanaf dag één van de arbeidsovereenkomst. Dat is nu nog pas na twee jaar dienstverband. Let op: ook als de werkgever een tijdelijk contract niet verlengt, heeft de medewerker recht op een transitievergoeding. Bij een jaarcontract wordt dat dus vanaf 1 januari 2020 een derde maand-salaris.

Oproepkrachten

Vanaf 1 januari 2020 moet een oproepkracht minimaal vier dagen van tevoren worden opgeroepen. Zo niet, dan hoeft deze niet te komen. Trekt de werkgever de oproep binnen die vier dagen weer in, dan houdt de oproepkracht recht op het loon dat hij anders tijdens de oproepperiode had ontvangen. Na 12 maanden heeft de oproepkracht recht op een

vaste arbeidsomvang van het gemiddelde aantal gewerkte uren in de afgelopen 12 maanden. Let op: ook deze wijzigingen hebben onmiddellijke werking. Dus oproepkrachten die op 1 januari 2020 al 12 maanden of langer hebben gewerkt, hebben direct recht op een aanbod voor een vaste arbeidsomvang voor het gemiddelde aantal gewerkte uren in de voorafgaande 12 maanden.

Loonstrook

Met ingang van 2020 moet de loonstrook vermelden of er sprake is van een schriftelijke overeenkomst voor bepaalde of onbepaalde tijd en of er sprake is van een flexibele overeenkomst (bijvoorbeeld oproep- of nul-urencontract). Voor het niet (correct) vermelden, kan de belastingdienst een boete opleggen. Tip: Informeer de salarisadministrateur!

Nieuwe ontslaggrond

Tot nu toe moet een werkgever één van de in de wet genoemde ontslaggronden (bijvoorbeeld disfunctioneren of verstoorde arbeidsverhouding) goed kunnen onderbouwen bij de rechter, anders gaat het ontslag niet door. In de praktijk blijkt het vaak een combinatie van ontslaggronden. De WAB introduceert daarom een nieuwe zogeheten cumulatieontslaggrond. Dossieropbouw blijft belangrijk. Lukt het niet om één van de gronden voldoende te bewijzen, dan lukt een combinatie mogelijk wel. Daar staat dan wel een hogere transitievergoeding tegenover. De rechter kan bij een combinatie van ontslaggronden een extra vergoeding toekennen van maximaal 50% van de standaard transitievergoeding.

Missie geslaagd?

Of met de WAB werkgevers massaal overstappen naar vaste dienstverbanden moet nog blijken. De vergrijzing en als gevolg daarvan de wens van werkgevers om jonge mensen aan zich te binden, kan net zo goed – en misschien nog meer – een prikkel zijn om sneller een vast dienstverband aan te bieden. Er komt ongetwijfeld een evaluatie na 2020.

Margreeth Colenbrander

STIVAKO

**BEGIN HET NIEUWE JAAR GOED
MET EEN OPLEIDING VAN STIVAKO!**

Kijk voor het complete aanbod op
www.stivako.nl/opleidingen.html



Arbobeleid: wat kan ik er mee?

Arbowet, Arbocatalogus Grafimedia, Arbo RI&E en ook nog Arbobeleid. Waar gaat het nu precies over en wat wordt er van werkgevers en werknemers verwacht?

Arbobeleid geeft invulling aan het veiligheids-, gezondheids- en welzijnsbeleid van een onderneming. Het betekent dat een directie bij het te voeren bedrijfsbeleid altijd rekening houdt met de arbeidsomstandigheden van haar medewerkers.

Arbowet: om goede arbeidsomstandigheden van werknemers te waarborgen, verplicht de Arbowet de werkgever om de veiligheid, gezondheid en welzijn van haar medewerkers actief mee te nemen in het bedrijfsbeleid. De voordelen hiervan laten zich eenvoudig raden: prettiger werksfeer, minder verloop van personeel en minder kans op (langduriger) ziekteverzuim.

Een **Arbocatalogus** behandelt alle afspraken die de



sociale partners maken om op praktische wijze invulling te geven aan de Arbowet. Soms kan de wet namelijk niet 1-op-1 binnen een sector worden toegepast en is een alternatieve oplossing nodig. Het bekendste voorbeeld is het Kleurcode-systeem met gekleurde spuitflesjes en een informa-

tiebord om de etikettering in de drukkerij te regelen.

De **ARBO RI&E:** Elke werkgever is volgens de Arbowet verplicht een gestructureerd arbobeleid te voeren. Aan de basis van zo'n beleid ligt een inventarisatie van alle risico's op het terrein van veiligheid, gezondheid en welzijn binnen het bedrijf. Vervolgens moet de werkgever een Plan van Aanpak opstellen en uitvoeren om alle arbo-risico's planmatig weg te werken. Kortom: regel een ARBO RI&E en Plan van Aanpak, want anders riskeer je een boete van € 4.500.

Verzekeringsvoorwaarden

Naast de Inspectie SZW zijn verzekeraars ook steeds vaker geïnteresseerd in de kwaliteit van je RI&E. Bij het aanvragen van een aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven (AVB) wordt het hebben van een RI&E

doorgaans verplicht gesteld en kan in de verzekeringsvoorwaarden zijn opgenomen dat er – bij het ontbreken van een (actuele) RI&E – een verhoogd eigen risico kan worden toegepast.

Het opstellen van een RI&E en Plan van Aanpak is niet eenmalig, maar een jaarlijks terugkerende actie. De ARBO RI&E Grafimedia is ontwikkeld voor onze sector. Zo kan elke werkgever eenvoudig de arbo-risico's in kaart kan brengen. De ARBO RI&E is te vinden op www.arbografimedia.nl.

Vragen? Bel dan de Helpdesk Arbografimedia 020 - 543 56 65 of mail naar info@arbografimedia.nl.

Ons advies: voorkom fikse boetes en voorkom onnodige schadeclaims achteraf. Haak aan bij de ARBO Campagne KVGGO Grafimedia en ga aan de slag met de ARBO RI&E.

Peter Tegel, Rand Hamam

Handig hoor, die Checklist Huishoudelijk Reglement!

In de vorige editie van *de Uitgave* schreef ik over het nieuwe *Handboek Huishoudelijk Reglement*. Veel reacties kreeg ik hierop, en velen gaven aan heel blij te zijn dat het zo uitgebreid is en compleet. Maar hieruit ontstond ook de vraag of het niet mogelijk is om een soort korte, overzichtelijk checklist te maken, waarin beschreven staat wat er in je reglement moet en mag staan, zodat dit gespiegeld kan worden aan wat men al heeft geregeld in het bedrijf en of dit nog voldoet aan wet- en regelgeving. Want veel bedrijven hebben al een bestaand, zij het wellicht wat verouderd, reglement.

Natuurlijk kan dat! Zo weet je zeker dat je aan de wet voldoet, maar hoeft je niet een heel boekwerk door te lezen over informatie die wellicht niet op jouw bedrijf van toepassing is en wat dus niet wordt gebruikt. Dat is zonde van de tijd en het geld. Want het is een stuk praktischer om als bedrijf zelf even te checken of het bestaande materiaal voldoet aan alle wettelijke kaders en de regels zoals gesteld vanuit de Arbo RI&E en het Arbobeleid. Deze overzichtelijke *Checklist Huishoudelijk Reglement* is nu beschikbaar. Bestel nu voor € 49,- (ex btw), en maak je huisregels wet- en Arbo-proof en



compleet! Wil je toch de complete set met voorbeeldteksten ontvangen of wil je ondersteuning bij het schrijven van je reglement? Neem dan contact met mij op: e.bouwman@dienstencentrum.com of 020 - 543 56 88.

Eva Bouwman-van Gelder
HR-adviseur





Peter huisman, adviseur bij
het Dienstencentrum.

SOMS ZIT HET NIET MEE...

Twee jaar geleden zijn we gestart met een Europees project, met als doel het delen van leermiddelen en onderzoeksrapporten binnen Europa. Vol enthousiasme zijn we gestart met het ontwerpen van een digitaal platform waar leermiddelen uit alle Europese windstreken geüpload en 'verhandeld' kunnen worden (<https://www.ekfi-project.com>). Nu heeft elk project wel wat strubbelingen om op te lossen, maar in dit geval werd ons wel een behoorlijke hobbel voor de voeten geworpen met de mooie naam: *Directive on Copyright in the Digital Single Market*; vrij vertaald als 'Auteursrechtrichtlijn voor digitale platforms'. Artikel 17 van deze richtlijn is van belang voor iedereen die een platform heeft waar andere mensen content op kunnen plaatsen die publiekelijk (of tegen betaling) toegankelijk is. En laat dat nou net het soort platform zijn dat wij aan het ontwerpen zijn binnen het EKFI-project. Waar het om gaat, is de verschuiving van de verantwoordelijkheid voor gedeelde en geüpload content op digitale platforms. Voorheen lag die bij de uploader van de content, nu ligt die bij de beheerder. Dat zou dus ook

voor u kunnen gelden als u met dergelijke platforms werkt. Artikel 17 zegt dat het platform "effectieve en proportionele" maatregelen getroffen moet hebben om het overtreden van de copyright-wet te voorkomen. Maar wat proportioneel en effectief is, weten wij helaas nog niet, want de nationale overheden hebben 24 maanden de tijd gekregen om de richtlijn om te zetten in wetgeving. Dit neemt natuurlijk niet weg dat we er al rekening mee moeten houden. Voor je het weet, hebben we straks een platform dat dusdanig bemenst moet worden om het geüpload materiaal te controleren, dat we het meteen weer moeten sluiten. Een Europees project 'getorpedeerd' door Europese regelgeving, dat kan natuurlijk niet de bedoeling zijn geweest.

Hoewel verre van perfect, zijn er natuurlijk wel technologieën om automatisch te controleren of iets copyright draagt (video, pdf, ai, etc). Deze kosten echter wel miljoenen euro's. Niet echt een optie. Tijd om creatief te worden dus, maar daar komen wij wel uit in dit project.

De redactionele verantwoordelijkheid voor de Uitgave ligt volledig bij Frank den Hartog en Eva Bouwman van het Dienstencentrum.

Van eilanddenken naar klantenwaarden

In de vorige editie van *PrintMatters* heb ik een stuk geschreven over 'Eilanddenken'. Deze keer neem ik u een stap verder mee in het vaststellen van klantketens om eilanddenken te voorkomen.



Een klantketen begint bij het eerste contact met de klant, bijvoorbeeld voor een aanvraag van een offerte, en eindigt bij het afleveren van het afgesproken product. In veel gevallen zijn er tussen het begin en eind ook nog diverse contactmomenten, die allemaal invloed hebben op de beleving van de klant.

Wezenlijke verschillen

Om een klantketen binnen een bedrijf te kunnen vaststellen, moet je inzicht hebben in de processen binnen je bedrijf die met de stroom van klant tot klant te maken hebben. Een drukkerij levert bijvoorbeeld communicatieoplossingen door de inzet van bestelportals. De vraag, behoefte en interne processen zijn wezenlijk anders dan bij een aanvraag voor het drukken van een flyer of het opmaken, drukken en afwerken van een magazine voor het 100-jarig bestaan van een bedrijf. Deze voorbeelden van klantketens verschillen wezenlijk in behoeften, contactmomenten en deels andere processen.

Eén verantwoordelijke

Iedere klantketen kent specifieke klantwaarden (wat vindt de klant belangrijk en waar wil hij voor betalen) en interne waarden (waar moet ons product aan voldoen om de continuïteit te kunnen waarborgen). Het is belangrijk dat voor iedere klantketen één persoon of team verantwoordelijk is. Zij bewaken de uitvoering van de werkzaamheden en zorgen er voor dat het bedrijf aan de klantwaarden voldoet. Vanuit het management van een bedrijf is het verstandig deze processen te monitoren en te optimaliseren. Een hulpmiddel daarbij is onder andere het vaststellen van de KPI's (kengetallen). Wilt u hierover een keer verder praten of van gedachten wisselen over klantwaarden, neem dan contact met mij op.

Remco Glashouwer

KIJK VOOR ONZE
OPLEIDINGEN OP
WWW.STIVAKO.NL