

# de Uitgave

Ontwikkelingen in de communicatieindustrie

## Jubileum-klantendag

## Dienstencentrum 20 jaar, Stivako 75 jaar

KIJK VOOR ONZE

OPLEIDINGEN OP

WWW.STIVAKO.NL

Met veel plezier kijken we terug op een geslaagde bijeenkomst in het inspirerende MindCenter in Vianen op 18 november 2015. Hieronder ziet u een sfeerimpresie van deze dag.

Al onze klanten, relaties en partners wil ik nogmaals bedanken

voor hun betrokkenheid bij de beide organisaties. Voor het nieuwe jaar wens ik u alvast het beste toe, mede namens alle collega's van het Dienstencentrum en Stivako!

Frank den Hartog



In dienst van uw onderneming



PRODUCTIE

MARKETING

PERSONEEL

FINANCIËN

MANAGEMENT

## Leer meer over groen en marketing

Het Leonardo-project *Sustainability, Green Marketing & Media*, waar Stivako, Dienstencentrum en een aantal Europese partners aan hebben samengewerkt, is afgerond. De resultaten zijn nu beschikbaar.

Het belangrijkste doel van dit project was de ontwikkeling van zowel fysieke als via internet benaderbare duurzaamheidsspellen en de ontwikkeling van lesmateriaal over Green Marketing. De games en de cursus Green Marketing kunnen worden gebruikt voor zowel het onderwijs als voor opleidingsactiviteiten voor open inschrijving en in-company training, onder andere door Stivako. De games en trainingen zijn afgestemd op de behoeften van de studenten in scholen en medewerkers van bedrijven in de creatieve industrie, waaronder de grafamediasector. Naast

de duurzaamheidsspellen en de cursus Groene Marketing zijn er ook diverse andere materialen ontwikkeld, zoals workshops met PowerPoint-presentaties.

### Inzetten

De kennis die is ontwikkeld binnen dit project wordt onder andere ingezet binnen bestaande opleidingen, zoals Staf en Kader en Management & Marketing Creatieve industrie. Maar ook ten behoeve van in-company trajecten en workshops en trainingen. De leermiddelen kunnen ook door andere scholen of opleidingsinstituten worden ingezet.



Via het internationale Egin-netwerk zijn zij al geïnformeerd over de ontwikkelingen. Tot slot kunt u ook zelf aan de slag gaan met de games. Meer informatie daarover is te vinden op [project-sustainability.com](http://project-sustainability.com).

Het internetspel is ook rechtstreeks beschikbaar via de website [www.csrgame.eu](http://www.csrgame.eu). En uiteraard kunt u ons bellen: 020 – 543 56 88.

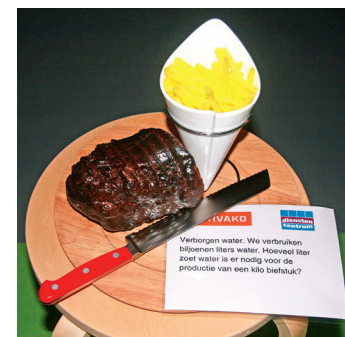
**Frank den Hartog**

## Spelletjes spelen met Stivako

Had u vroeger ook zo'n hekel aan school? Maar speelde u wel graag spelletjes of (voor de jongeren onder ons) online games? Dan heb ik goed nieuws voor u!

Er zijn duizenden manieren om te leren. Eén daarvan is natuurlijk naar school gaan. Bij Stivako zijn wij van mening en er ook van overtuigd dat LEREN vooral LEUK moet zijn en dus gaan onze cursisten niet alleen 'naar school', maar spelen we in onze opleidingen ook regelmatig diverse fysieke of digitale spellen. Zo spelen we in de opleiding Staf & Kader bij het vak Productiebeheersing het LEAN-spel en gaan de cursisten van Staf & Kader en de opleiding Management & Marketing ook op Outdoor training om zo spelenderwijs kennis te maken met teambuilding, samenwerken en leiding geven. Het 'Duurzaamheidsspel' wordt ingezet bij het trainen van

het bewustzijn rond het thema duurzaamheid, voor studenten van (hoge)scholen en voor medewerkers in het bedrijf. Er worden in diverse thema's, groepsgewijs, vragen gesteld, waarna de resultaten in de vorm van snoepjes in een transparante koker zichtbaar worden in de ecologische voetafdruk van elke groep. Hoe minder snoepjes, des te beter de score. Het duurzaamheidsspel is dankzij subsidie van de EU nu ook in digitale vorm beschikbaar. Kijk op [www.csrgame.eu](http://www.csrgame.eu). Het bij veel grafische ondernemers bekende 'Enveloppenspel' wordt bij Stivako nog steeds als bedrijfssimulatie ingezet. Twee groepen cursisten vormen elk een enveloppenfabriek en



strijden tegen elkaar voor de hoogste dagomzet. Zie wat er gebeurt in de groep! Wie neemt de

leiding? Hoe is de logistiek? De kwaliteitscontrole? De samenwerking? Hoe gaat men met de afnemers om? Wordt er een nieuw product of dienst ontwikkeld? Daarnaast is er natuurlijk een hoop plezier en leren de deelnemers niet alleen van de trainers, maar meer nog van elkaar in een real-life simulatie. Meer weten? Kijk op [stivako.nl](http://stivako.nl) of bel 020 – 543 56 70.

**Eva Bouwman-van Gelder**

## Realiseer uw strategie via de 'High Level Structure'

**Voor wie het nog niet wist: de General Data Protection Regulation-wet (GDPR) komt er aan. Die stelt welke data beschermd dienen te worden, wanneer autoriteiten of slachtoffers van een datalek geïnformeerd moeten worden, verplicht een databeschermingsbeleid en stelt (stevige) boetes. De invoering ervan brengt risico's met zich mee, maar zeker ook nieuwe kansen.**

Als u ISO 27001/2 (voor informatiebeveiliging) heeft ingevoerd, dan is het voor u wellicht een kans: u bent waarschijnlijk beter voorbereid dan concullega's. Als u het niet heeft, dan behoort u helaas waarschijnlijk tot de

stille meerderheid die door deze wetgeving verrast zal worden. Het goede nieuws is dat de online (social) mediasector mogelijk meer last heeft van deze wetgeving – en dat zou voor u weer positief kunnen uitpakken.

Maar hoe signaleert u nu hoe groot de kans of bedreiging is en kunt u deze daarna oppakken? Zaken als de GDPR zijn immers geen dagelijkse kost binnen uw bedrijf. Als directie en management heeft u natuurlijk wel aandacht voor dit soort strategische kansen en bedreigingen. Dat laatste – die aandacht voor risico's en kansen – is anno 2015 cruciaal voor een onderscheidende strategie en een goede operationele uitvoering daarvan. Bedrijven dienen daadwerkelijk keuzes te

maken: specialistisch productiebedrijf, full-service marketing dienstverlener, investering in inkjet, ICT of beide? En daarna deze keuze onbevreesd en met draagvlak van de medewerkers door te voeren in het bedrijf. Voor dat laatste schiet de meest recente vernieuwing van de ISO-normen te hulp. Vanaf 2015 zijn die normen veranderd, zodat ze veel meer in het teken staan van realisatie van uw bedrijfsstrategie en omgaan met kansen en bedreigingen. Daarnaast zijn de



'administratieve' verplichtingen in de nieuwe norm sterk vermindert. De praktijk - waar bedrijven meerdere systemen hanteerden

die naast elkaar leefden, bijvoorbeeld kwaliteit en milieu - is nu eenvoudiger in te richten via een modulaire werkwijze. U voert

één centrale managementmodule in – de HLS, oftewel High Level Structure. Deze maakt zaken als stakeholders- en risicoanalyse heel praktisch uitvoerbaar en in één klap relevant voor alle aspecten die u wilt beheersen. Daarna introduceert u doelgerichte modules om bijvoorbeeld uw kwaliteitsprestatie te handhaven en te verbeteren. Minder procedures en dus meer focus op nuttige gegevens en de strikt noodzakelijke meetmomenten om de kwaliteit of compliance met

milieueisen te garanderen. Als u al ISO systemen heeft, dan biedt de HLS u zeker voordeel. Het Dienstencentrum biedt u de informatie en kennis waarmee u het systeem kan omzetten, of neemt u het werk uit handen. U heeft drie jaar en kunt dus het tempo en het scenario zelf bepalen. Onze ervaring is dat de HLS een verbetering is. In andere woorden: een kans. Daar heeft u al aandacht voor.

**Tobias op den Brouw**



## COLUMN

### Productie-sales kloof

Ik bezoek met grote regelmaat bedrijven die worstelen met hun certificaten en zorgsystemen. Het ene bedrijf heeft certificaten omdat een klant dat eist, een ander omdat het in deze tijd nu eenmaal verlangd wordt en een derde wil er helemaal niets meer mee te maken hebben. En ja, soms zijn er bedrijven die het vanzelfsprekend vinden om transparantie niet alleen te prediken, maar zelf ook transparant willen zijn door een derde partij in hun keuren te laten kijken. Supersterk.

Maar al die andere bedrijven dan, die niet die sterke drive hebben, waarom lukt het hen niet om die slag te maken? Ik denk dat het opgesloten zit in het karakter van de ISO-systemen, die veelal productiegerelateerd zijn. Dat is ook logisch, want de productie is van levensbelang voor die bedrijven. Onlangs kwam ik in aanraking met een proefschrift van Ronald Stevens over dit onderwerp, met de titel "met open vizier". Hierin beschrijft hij dat er in de organisatie naast de *frontstage* (wat we zien en horen van de organisatie) en een *backstage* (de productie en alles wat erbij hoort) ook een *under the stage* bestaat. Welnu, die *under the stage* is een situatie die niet zichtbaar is voor de klant, maar ook niet voor (alle) medewerkers. En in dit gebied zitten de ISO-systemen. Het is dus zaak om te zorgen dat alle, en dan ook echt alle, medewerkers bewust worden van deze situatie en dit hiaat in gedeelde kennis. Je kunt het ook wel kenschetsen als de productie-sales kloof. Zodra je die kloof weet te slechten, ziet de wereld het bedrijf heel anders. Misschien heeft u dan wel profijt van bijvoorbeeld ISO 14001, ClimateCalc etc. Het is een poging waard.

**Paul Voors**

Reageren? E-mail [p.voors@dienstencentrum.com](mailto:p.voors@dienstencentrum.com)

## Samen een MVO-systeem opzetten

**Een MVO systeem opzetten, implementeren en misschien zelfs certificeren, maar weet u niet precies waar te beginnen? Wij hebben de oplossing! 'Leren van elkaar – MVO'.**

Met 'Leren van elkaar – MVO' gaat u onder begeleiding van een MVO adviseur van het Dienstencentrum aan de slag met het opzetten van een MVO-systeem. Hierbij wordt rekening gehouden met de richtlijn ISO 26000 en de MVO-zelfverklaring, waardoor u aan het eind van de 'leren van elkaar'-bijeenkomsten kunt opgaan voor het MVO Grafimedia certificaat.

### Vijf bijeenkomsten

Samen met zes tot tien bedrijven gaan we in vijf bijeenkomsten een MVO-systeem ontwikkelen. Wij verzorgen de voorbereiding van iedere bijeenkomst door een presentatie te geven over het te behandelen MVO-onderwerp. Na de presentatie volgen discussies over de praktijk en volgen opdrachten. De opdrachten worden door de deelnemende bedrijven verdeeld en verder uitgewerkt. Documenten waar aan gewerkt gaat worden zijn het 'Stakeholders register', 'MVO Taken Verantwoorde-



lijkheden en Bevoegdheden', 'Gedragscode MVO' en diverse beleidsdocumenten, reglementen en registers. Alle documenten die tijdens de sessies ontwikkeld worden, worden met elkaar gedeeld, zodat iedereen deze kan aanpassen naar het eigen bedrijf. Omdat MVO bij veel bedrijven op de agenda staat, hebben wij een interessant aanbod ontwikkeld voor zowel 'Leren van elkaar – MVO' als voor de eerste twee certificeringsjaren. Neem met mij contact op en ik kom bij u langs om de mogelijkheden toe te lichten.

**Remco Glashouwer**  
020-5435688

### Colofon

de Uitgave  
Frank den Hartog  
Eva Bouwman

De redactionele verantwoordelijkheid voor de Uitgave ligt volledig bij het Dienstencentrum.

**Adres**  
Dienstencentrum  
Postbus 220, 1180 AE AMSTELVEEN  
Telefoon: 020 - 543 56 88  
Fax: 020 - 543 55 64  
[info@dienstencentrum.com](mailto:info@dienstencentrum.com)  
[www.dienstencentrum.com](http://www.dienstencentrum.com)

Het Portaal:  
[www.mediadienstencentrum.nl](http://www.mediadienstencentrum.nl)  
Opleidingen: [www.stivako.nl](http://www.stivako.nl)