Telewerken: de arbeidsvorm van de 21-ste eeuw

DWTC-eindrapport: Telewerken een nieuw perspectief op mobiliteit, 2001 door Viviane Illegems en Alain Verbeke, Vrije Universiteit Brussel

Uit recent uitgevoerde analyses blijkt dat de implementatie van telewerken op grote schaal mede een oplossing zou kunnen bieden voor de structurele files in en rond Brussel en andere dichtbevolkte probleemgebieden doordat op een pro-actieve manier wordt ingewerkt op het congestievraagstuk. Een evenwicht tussen het aanbod van infrastructuur en de vraag naar mobiliteit wordt wellicht niet bekomen via het louter invoeren van 'second-best' rekeningrijden. Telewerken reduceert effectief de vraag naar mobiliteit, zodat de discrepantie tussen de vraag naar mobiliteit en het infrastructuuraanbod afneemt. Indien een verregaande implementatie van telewerken kan gerealiseerd worden in de toekomst, dan kan telewerken een significante bijdrage leveren tot de vrijwaring van de mobiliteit voor de toekomstige generaties.

Toen telewerken in de jaren '80 voor het eerst volop in de belangstelling kwam, werden er tevens een aantal voorspellingen gemaakt betreffende de evolutie van de penetratiegraad van telewerken. Vandaag is het duidelijk dat deze voorspellingen te optimistisch waren. Het verschil tussen de verwachte en de feitelijke penetratiegraad van telewerken wijst erop dat een diepgaande analyse nodig is van alle elementen die de implementatie van telewerken beïnvloeden. Dit artikel behandelt de elementen die de implementatie van telewerken beïnvloeden evenals de implicaties van de adoptie van telewerken op de vervoersstromen in Brussel.

Bevraging van zowel ondernemingen als werknemers

Alhoewel de keuze om al dan niet te telewerken een individuele beslissing is, wordt ze gemaakt in een complexe omgeving. Figuur 1 geeft een overzicht van alle elementen die de tweevoudige individuele beslissing aangaande telewerken beïnvloeden. De tweevoudige individuele beslissing bestaat ten eerste uit een langetermijnbeslissing om al dan niet te gaan telewerken en ten tweede uit een kortetermijnbeslissing aangaande de frequentie waarmee men wil gaan telewerken.

Voor een individu is telewerken pas een mogelijke optie indien aan een aantal minimumvoorwaarden aangaande technologie, institutioneel kader en organisatie is voldaan en indien een aantal potentiële belemmeringen uit de weg zijn geruimd. Wanneer deze minimumvoorwaarden voldaan zijn, zal een individu telewerken gaan beschouwen als mogelijke optie indien hij/zij ontevreden is met een of meerdere aspecten van het huidige leven of indien een aantal stimuli tot het gebruik van telewer-

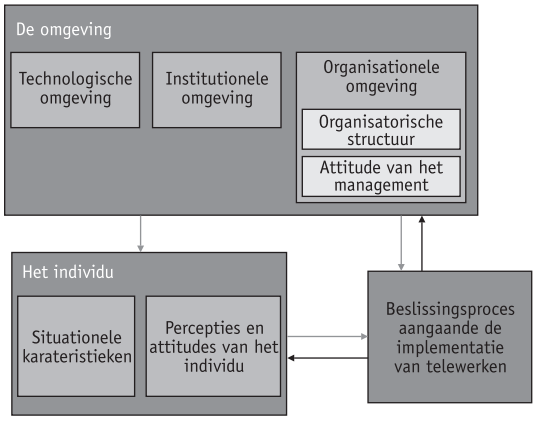
ken bestaan. De uiteindelijke keuze om te gaan telewerken wordt bijgevolg beïnvloed door een aantal stimuli en belemmeringen.

In totaal werden 230 ondernemingen in Brussel telefonisch gecontacteerd met de vraag of zij wilden meewerken aan een enquête betreffende telewerken. Van deze 230 ondernemingen stuurden 83 human resource (HR) managers de enquête ingevuld terug. Vandaag implementeren reeds 19 van de ondervraagde organisaties telewerken, terwijl 20 andere organisaties aangeven in de toekomst telewerken te willen implementeren. Het doel van deze enquête was de technologische, institutionele en organisatorische belemmeringen en stimuli te identificeren die relevant zijn voor de Brusselse context.

In totaal vulden 261 werknemers van 16 verschillende organisaties een tweede enquête in die tot doel had de individuele belemmeringen en stimuli te identificeren die relevant zijn voor de Brusselse context. Deze steekproef bestond uit 131 mannen en 130 vrouwen waarvan de leeftijd varieerde tussen 21 en 62 jaar. Meer specifiek namen 42 twintigers, 94 dertigers, 93 veertigers, 29 vijftigers en één zestiger deel aan de enquête. De steekproef bestond bovendien uit 55 huidige telewerkers, 110 potentiële regelmatige telewerkers, 23 occasionele telewerkers en 73 conventionele werknemers.

Figuur 1.

Het conceptueel raamwerk voor de implementatie van telewerken



Bron: Bernardino et al., 1992

Voor het opstellen van de enquête werd opnieuw gesteund op inzichten verkregen uit individuele keuzemodellen ontwikkeld door verscheidene onderzoekers.

Een toekomst voor het telewerken

Telewerken zal in de toekomst vooral geïmplementeerd worden in ondernemingen die: (1) ervaring hebben met flexibele werkuren en met elektronische informatie- en communicatiemiddelen, (2) een groot aantal werknemers tewerkstellen met een hoge scholingsgraad als bediende of kaderlid, (3) gekenmerkt worden door arbeid verricht in teamverband en uitgevoerd met een grote persoonlijke vrijheid en (4) de werknemers voornamelijk op basis van hun output beoordelen.

De HR-managers waren ervan overtuigd dat het toekennen van overheidssubsidies aan bedrijven bij de implementatie van telewerken, een positieve invloed zou hebben op het aantal bedrijven dat ook effectief de stap zou wagen. Daarnaast vermelden dezelfde HR-managers een grotere effectiviteit voor publiciteitscampagnes die succesvolle implementaties van telewerken in ondernemingen (de zgn. 'best practices') in de kijker zetten. Dit duidt erop dat er momenteel een grote lacune is op het gebied van accurate informatie over het potentieel van telewerken. Indien hier orde op zaken wordt gesteld, kan een versnelde implementatie van telewerken plaatsvinden en derhalve een substantiële reductie van het verkeerscongestieprobleem.

De bereidwilligheid van werknemers om het concept 'telewerken' proefondervindelijk uit te testen wordt uitermate onderschat. Zo bestaat er een significant verband tussen de houding van de werkgever/chef ten opzichte van het concept 'telewerken' en de waarschijnlijkheid dat een werknemer wil gaan telewerken. Een positieve houding van de chef/werkgever maakt het uitermate waarschijnlijk dat werknemers willen telewerken. Bovendien hoeft telewerken geen full-time optie te zijn. Het vaak te vlug naar voren geschoven antwoord dat een functie niet geschikt is om te telewerken kan worden weerlegd na een nadere analyse van het takenpakket. In de meeste functies komen één of meerdere taken in aanmerking voor telewerken. Vijfenzestig procent van de ondervraagden stelde

in de toekomst minstens één dag in de werkweek te willen telewerken en vierenvijftig procent dacht daarenboven dat de directe chef dit zou kunnen toestaan. Dit onderstreept dat er voor de implementatie van telewerken een grote doelgroep bestaat.

Wie zal in de file staan en wie niet dankzij de implementatie van telewerken? Werknemers met een management- of beleidsfunctie blijken een grote voorkeur te hebben voor regelmatig telewerken (minstens één dag per werkweek). Toch blijkt ook dat nog andere functies voor telewerken in aanmerking komen. Hierbij zijn het vooral hooggeschoolden die de mogelijkheid om te telewerken zouden aangrijpen om de structurele files te vermijden. Opmerkelijk is dat vooral mannen een hoge voorkeur blijken te hebben voor telewerk. Dit kan verklaard worden door het feit dat mannen gemiddeld een hogere scholingsgraad hebben en ook vaker managements- en beleidsfuncties bekleden.

Op basis van een enquête onder werknemers tewerkgesteld in Brussel konden een aantal relevante besluiten getrokken worden aangaande de verdeling van de verplaatsingen over de verschillende vervoersmogelijkheden en de bijkomende verplaatsingen door gezinsleden van potentiële telewerkers. Zestig procent van de potentiële regelmatige telewerkers in de steekproef maakt vandaag gebruik van de wagen voor de woon-werk verplaatsing. Dit betekent dat gebruikers van het openbaar vervoer niet meer dan automobilisten bereid zijn tot telewerken en dat men bijgevolg dezelfde (initiële) verdeling van de verplaatsingen over de verschillende vervoersmogelijkheden mag veronderstellen bij nieuwe telewerkers als degene die geldt voor de ganse beroepspopulatie. Uit de analyses bleek ook dat 73,7 procent van de potentiële regelmatige telewerkers die hun woon-werkverplaatsing met de wagen maken geen gecombineerde verplaatsingen maken in de ochtendspits en 62,6 procent bleek dit niet te doen tijdens de avondspits. Wanneer potentiële telewerkers gecombineerde verplaatsingen maken, dan voorspelde ongeveer 40 procent de wagen te zullen blijven gebruiken voor de niet-werkgerelateerde verplaatsingen. Uit de berekeningen bleek tevens dat slechts in 14,1 procent van de gevallen de eliminatie van de woon-werkverplaatsing van de potentiële telewerker met de wagen zou kunnen leiden tot een woon-werkverplaatsing met de wagen door een ander werkend gezinslid, terwijl in 15,2 procent van de gevallen een niet-werkgerelateerde verplaatsing door een gezinslid zou kunnen plaatsgrijpen.

Op middellange termijn zou een penetratiegraad van telewerken van 21,5 procent realistisch zijn in Brussel. Daar de huidige penetratiegraad van telewerken in Brussel 4,8 procent bedraagt, komt dit neer op een additionele penetratiegraad van telewerken van 16,7 procentpunten. Verder achtten de personeelsdirecteurs een frequentie van telewerken van 2 tot 3 dagen per werkweek realistisch.

Deze gegevens werden gebruikt als basis om de toekomstige impact van telewerken op het pendelverkeer te berekenen, alsook de gevolgen hiervan op de verkeerscongestie. Volgens de uitgevoerde berekeningen kan de Brusselse gemeenschap een jaarlijkse kost van 17,2 miljard BEF besparen aan verkeerscongestie indien de additionele penetratiegraad van telewerken van 16,7 procentpunten gerealiseerd wordt. Deze virtuele pendelstroom vermindert tegelijkertijd ook ondermeer de uitstoot van koolstofmonoxide, vluchtige organische componenten en natriumoxides. Dit kan dan een bijkomend jaarlijks monetair voordeel opleveren ter waarde van 272,6 miljoen voor Brussel.

Deze vaststellingen verduidelijken dat de implementatie van telewerken een beleidsoptie is die een ruimere belangstelling van overheidsinstanties verdient dan tot nu toe het geval is geweest. Een grootschalige implementatie van telewerken kan duidelijk een aantal belangrijke socio-economische spill-over effecten genereren, zoals een verbetering van de verkeersmobiliteit en een bescherming van het leefmilieu.

Tot slot

De implementatie van telewerken is waarschijnlijker in ondernemingen die: (1) ervaring hebben met flexibele werkuren en met elektronische informatie- en communicatiemiddelen, (2) een groot aantal werknemers tewerkstellen met een hoge scholingsgraad als bediende of kaderlid, (3) gekenmerkt worden door arbeid verricht in teamverband en (4) de werknemers voornamelijk op basis van hun out-

put beoordelen. De individuele adoptie van telewerken daarentegen wordt in sterke mate beïnvloed door de houding van de chef/werkgever ten aanzien van telewerken. Het zijn vooral hooggeschoolden en werknemers met een management- of beleidsfunctie die in de toekomst op regelmatige basis zullen gaan telewerken. Uit de analyses blijkt dat de implementatie van telewerken een jaarlijkse besparing van 17,2 miljard BEF aan verkeerscongestiekosten zou opleveren voor het Brussels Gewest indien de additionele penetratiegraad van telewerken van 16,7 procentpunten gerealiseerd wordt.

Viviane Illegems
Alain Verbeke
VUB