

# Tijd voor telewerk?

Walrave, M. & Dens, E. (2003), *Tijd voor telewerk*, Kluwer.

***Een grote meerderheid wil het, een kleine meerderheid kan het en een minderheid doet het. In Vlaanderen ligt de discrepantie tussen de wens om te telewerken en de eigenlijke praktijk erg hoog. Dit blijkt uit een recent onderzoek.<sup>1</sup> Het project experimenteert de haalbaarheid en de interesse voor een nieuw concept van telewerk, waarbij werknemers van verschillende ondernemingen dicht bij huis in een professionele omgeving kantoorgebouwen kunnen delen, gecombineerd met een aantal bijkomende diensten. Het doel van het onderzoek is het telewerklandschap in Vlaanderen te schetsen met aandacht voor mogelijkheden en beperkingen van verschillende vormen van telewerk. Hiertoe hebben Walrave & Dens via een e-survey 1 168 Vlamingen gepolst naar hun meningen en eventuele ervaringen met de verschillende typen van telewerk.***

## Telewerk?

Telewerk wordt in dit onderzoek zeer breed gedefinieerd en omvat verschillende vormen: telethuiswerk, een satellietkantoor (een gedecentraliseerde vestiging van één onderneming), een telecenter (een vestiging opgezet door een derde partij waarin werknemers van verschillende ondernemingen terecht kunnen) of mobiel werk (op de trein of bij de klant, bijvoorbeeld). Alhoewel telewerk een relatief nieuw fenomeen is, geraakte het op korte tijd bekend. Tien jaar geleden wist amper de helft van de bevolking waarvoor telewerk stond (Korte & Wynne, 1995). We hebben vastgesteld dat vandaag een meerderheid van de Vlamingen reeds vertrouwd is met het begrip (91,7%) en dit in de eerste plaats associeert met telethuiswerk.

## De ervaring van de telewerker

Een vijfde (22,1%) van de Vlaamse internetgebruikers die online ondervraagd werden, heeft reeds ervaring met één of andere vorm van telewerk. Een aantal daarvan (4,5%) telewerkt vandaag niet meer. Wanneer de reden hiervoor wordt nagegaan, blijkt dat het meestal om een gebrek aan goede (voorafgaande) afspraken tussen werknemer en werkgever gaat. In het onderzoek wordt dus vastgesteld dat 17,6% van de respondenten momenteel één of andere vorm van telewerk uitoefent. Het aantal telewerkers in Vlaanderen ligt volgens onze studie een stuk hoger dan het aantal telewerkers dat door andere eerdere studies voor België werden geteld, namelijk

9,4% (Eurobarometer, 2000), 10% (Alcatel, 2002) en 10,6% (Empirica, 2002). Zou dit kunnen betekenen dat er in Vlaanderen effectief meer telewerkers zijn dan in Wallonië? Dit zou een overhaaste conclusie zijn. Immers, enkel Vlamingen met een toegang tot het Internet konden de vragenlijst invullen, wat de kans op een hoger aantal telewerkers op zich al kan verklaren. Er is evenwel een zeer snelle toename van het aantal telewerkers binnen de E.U. Het aantal telewerkers is op drie jaar tijd meer dan verdubbeld: van negen miljoen telewerkers in 1999 tot iets meer dan 20 miljoen telewerkers in 2002 (Empirica, 2002).

De meeste ondervraagde telewerkers werken thuis (81,7%). Bijna één op tien van de telewerkende res-

pondenten werkt mobiel (9,1%). Het satellietkantoor (2,3%) en het telecenter (3,2%) zijn minder populaire plaatsen om te telewerken. Tot slot stelt 3,7% dat zij elders telewerken. De meerderheid van telewerkers verricht slechts een (klein) gedeelte van hun totale arbeidstijd thuis of dichterbij huis: 54,3% telewerkt voor minder dan een kwart van de totale arbeidsduur, 21,1% verricht tussen 25 à 50% van de arbeidsduur door middel van één of andere vorm van telewerk, 12,1% verricht een meerderheid van zijn/haar werkopdrachten via telewerk (tussen 50 en 75%) en 12,5% telewerkt tussen 75 à 100% van hun totale werkduur. Permanent telewerk komt dus heel weinig voor. Deze vorm wordt ook niet aanbevolen door verschillende organisaties die in het kader van ons onderzoek geraadpleegd werden, onder meer omwille van een gebrek aan sociale contacten en binding met het bedrijf. De sociale partners en de Gezinsbond kantten zich tegen voltijds telewerk.

## De wens van de niet-telewerker

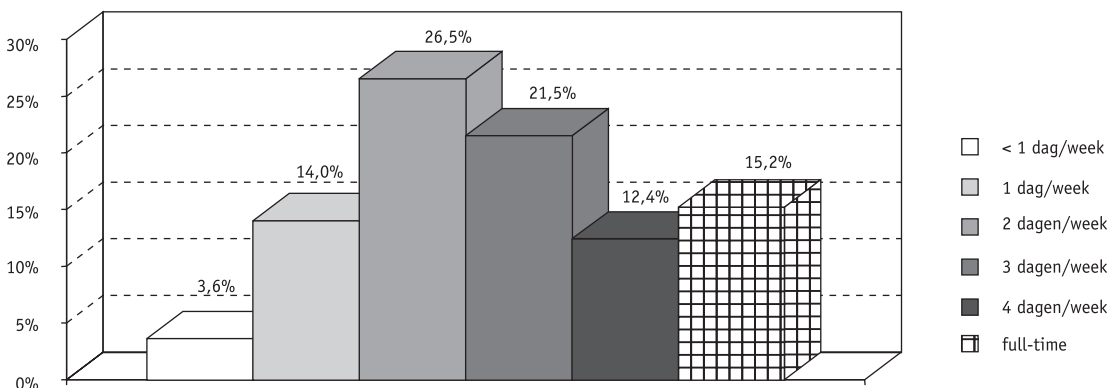
Zij die niet telewerken, staan bijzonder positief tegenover deze vorm van werken. Slechts 2,8% verklaart heel weinig en 11% weinig geïnteresseerd te zijn. In totaal is dus 86,2% sterk tot heel sterk geïnteresseerd in telewerk. De niet-telewerkende respondenten verkiezen meestal een combinatie tussen telethuiswerk en hun vaste werkplek binnen het bedrijf en voelen zich minder aangesproken tot

mobiel werk of buurkantoren, al dan niet in combinatie met het hoofdkantoor. Wat betreft het aantal dagen per week dat men zou willen telewerken, blijkt dat ook bij deze groep de voorkeur uitgaat naar afwisselend telewerk (zie figuur 1).

Bij de analyse van de resultaten werd extra aandacht besteed aan de factoren die de wens voor telewerk beïnvloeden. We stelden een typologie op van de niet-telewerkers<sup>2</sup> op basis van meningen ten aanzien van telewerk. Zo vonden we volgende drie groepen niet-telewerkers terug: de overtuigden (37%), de geïnteresseerden (48%) en de niet-willers (14%). Voor de *overtuigden* is telewerk in huidige situatie toepasbaar en zij zouden overschakelen naar deze werkvorm, indien ze de mogelijkheid zouden krijgen. Ze ergeren zich significant meer aan files dan de andere groepen uit de typologie. Een meerderheid vindt dat ze meer dan de helft van hun opdrachten op een andere plaats dan in het hoofdkantoor zou kunnen uitvoeren. Zij zien trouwens telewerk als een incentive bij het zoeken naar een job. De *geïnteresseerden* vormen een middengroep die positief staat ten aanzien van telewerk, maar een concrete stap nog niet kan of wil zetten. Ze zijn ook meer te vinden voor een combinatie telewerk/traditionele werkplaats. De *niet-willers* zien geen voordelen in telewerk. Hun mening kan enerzijds verklaard worden door het feit dat hun job het niet toelaat, maar ook dat ze zich niet ergeren aan vertragingen tijdens het pendelen.

**Figuur 1.**

Aandeel van de betaalde arbeid die men als telewerk zou willen verrichten.



## Redenen om te telewerken

Zoals hierboven al bleek, hangt de voorkeur voor telewerk sterk samen met de mobiliteit van en naar het werk. Naast de afstand, blijkt vooral de tijd die men nodig heeft om te pendelen, doorslaggevend te zijn. Meer dan 45 minuten onderweg zijn, doet de wens naar telewerk stijgen (figuur 2). Wanneer daar files, en vooral ergernis aan files, bij te pas komt, stijgt de interesse nog meer.

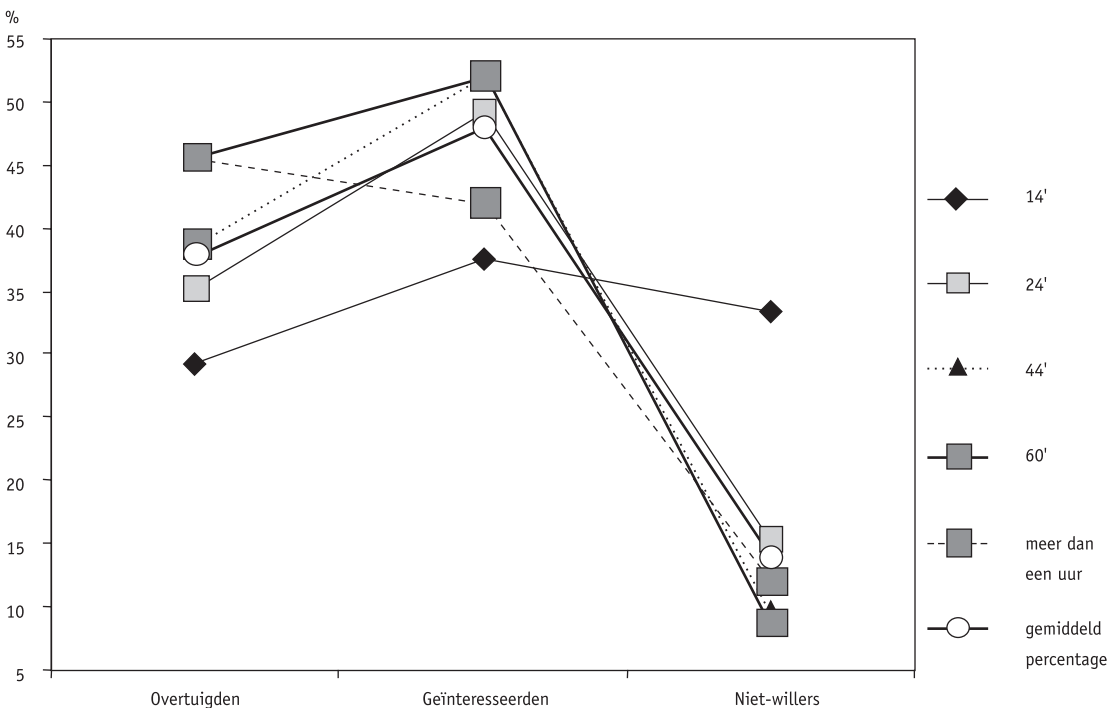
Verder is het frappant dat het niet zozeer de hogeropgeleiden zijn die liever telewerken, alhoewel zij het misschien eerder mogen of kunnen. De wens om te telewerken bij de respondenten met een diploma van secundair onderwijs ligt drie maal hoger dan de wens van de universitaireren. Evenmin hebben kaderleden een grotere voorkeur voor telewerk dan arbeiders of bedienden. Het zijn net de bedienden die de grootste interesse vertonen. Kortom, *het profiel van diegenen die willen telewerken, komt niet echt overeen met het profiel van diegenen*

*die telewerken*, namelijk hogeropgeleide mannen met een leeftijd iets boven het gemiddelde.

Hetzelfde geldt voor de meningen van niet-telewerkers en telewerkers ten aanzien van de voor- en nadelen van telewerk. Wat de *voordelen* betreft, zijn de telewerkers het in sterkere mate eens met de stelling dat telewerk een betere combinatie tussen werk en privé-leven mogelijk maakt dan de niet-telewerkers. Hetzelfde geldt voor de grotere werkmotivatie. Met de andere voordelen, het verminderen van de reistijd en de grotere autonomie gaan beide groepen in dezelfde mate akkoord. Over de *nadelen* zijn de telewerkers het ermee eens dat men door telewerk het contact met de collega's verliest, maar toch in mindere mate dan de niet-telewerkers dit aspect van telewerk vrezen. Ook de lagere betrokkenheid bij het bedrijf en de waardering van het verrichte werk, wordt door telewerkers wel aangestipt als mogelijk nadeel, maar opnieuw in mindere mate dan niet-telewerkers dit inschatten. Het blijkt dus zo te zijn dat de niet-tele-

**Figuur 2.**

Relatie tussen duur van de trip naar het werk en de wens om te telewerken.



werkers, althans volgens de ervaringen van de telewerkers, de hiergenoemde mogelijke voordelen van telewerk lichtjes onderschatten, terwijl ze een te grote vrees tonen voor een aantal mogelijke nadelen van telewerk. Toch is er één nadeel van telewerk waarmee telewerkers meer mee akkoord gaan dan de niet-telewerkers: de vervaging tussen werk en privé-leven.

## **Willen, kunnen en mogen niet altijd gelijk**

---

Een vorm van telewerk, eventueel in combinatie met een traditioneel kantoor, lijkt dus wenselijk voor een meerderheid van de respondenten. Maar achten zij het in hun huidige functie mogelijk? Eén vierde van de niet-telewerkende respondenten acht het niet mogelijk om dit in de huidige job toe te passen, omdat ze specifiek materiaal of technologieën nodig hebben voor hun functie of intensief face-to-face contact met klanten hebben. Een meerderheid van 66,3% acht het echter wel mogelijk om in de huidige functie af en toe te telewerken. De mogelijkheid om in hun huidige functie een vorm van telewerk te kunnen uitvoeren, hangt natuurlijk ook af van de instemming van de werkgever. Volgens 28% van de respondenten, is de toelating om te telewerken zeker gewonnen. Bijna één derde (30,9%) kan de reactie van hun leidinggevende niet voorspellen. Ongeveer vier op tien respondenten (40,9%) menen dat de werkgever niet zou instemmen. Naast jobgebonden redenen (nood aan intensieve samenwerking met collega's, face-to-face contact met klanten, gebruik van specifieke machines, enzoverder), wordt ook de vrees van de werkgever voor verlies aan rechtstreekse controle, als mogelijke reden voor de weigering benadrukt. Vooral zij die menen dat ze in hun huidige functie wel één of andere vorm van telewerk zouden kunnen toepassen, linken een gebrek aan vertrouwen, een vrees voor verandering en te hoge kosten aan de mogelijke weigering van hun leidinggevendenden.

## **Tijd voor telewerk?**

---

Uit bovenstaande onderzoeksresultaten kunnen we besluiten dat de interesse zeker groot is, maar dat het aantal telewerkers nog relatief laag ligt.

Nochtans zijn een aantal belangrijke randvoorwaarden vervuld. Zo is de noodzakelijke informatie- en communicatietechnologie in Vlaanderen duidelijk aanwezig. Telewerkprojecten in een aantal organisaties hebben de voordelen concreet en meetbaar gemaakt. Ook om de mogelijke nadelen te counteren, is er reeds praktijkgericht advies voorhanden. De sociale partners zien telewerk zitten en het onderwerp komt meer en meer op de politieke agenda te staan, bijvoorbeeld wanneer gezocht wordt naar oplossingen voor mobiliteitsproblemen, voor betere arbeidskansen voor bepaalde kansengroepen en de wens tot flexibilisering van de arbeid om onder meer competitiever te zijn als onderneming of individu. Het is dus tijd voor telewerk. Maar er zijn nog drempels. Op wetgevend vlak zijn er ook nog inspanningen nodig, om een duidelijker kader voor telewerk te verschaffen. Managementvisies en -methoden moeten soms nog gewijzigd worden om de implementatie van telewerk te begeleiden en de resultaten ervan te evalueren. Bepaalde vaardigheden van telewerkers en leidinggevendenden moeten hiervoor soms bijgeschaafd worden. De organisatiestructuur en -cultuur moet deze belangrijke verandering kunnen inbedden en ondersteunen. Op die manier kan de vraag naar telewerk op een positieve manier worden beïnvloed en succesvol zijn voor alle betrokken partijen.

*Michel Walrave*

*Elke Dens*

*Departement Communicatiewetenschap*

*K.U. Leuven*

### **Noten**

1. Door het Europees Sociaal Fonds en het VESOC-actieplan gelijke kansen man/vrouw van de Vlaamse Gemeenschap.
2. De typologie bevat 708 observaties, omdat hier zelfstandigen, gepensioneerden en personen met een vrij beroep en personen zonder werkervaring buiten beschouwing werden gelaten.

### **Bibliografie**

Alcatel (2002). *Telewerken*, <http://www.alcatel.be/telework>.

Empirica (2002). *Verbreitung der Telearbeit in 2002, Internationaler Vergleich und Entwicklungstendenzen*, <http://www.empirica.com>.

Europese Commissie (2001). *eWork 2001 – Status Report on New Ways to Work in the Knowledge Economy*, <http://www.eto.org.uk>.

Korte, W. B. & Wynne, R. (1995). *Telework: penetration, potential and practice in Europe: results from representative surveys and case studies and an analysis of the conditions for telework development*. TELDET: final report of the project T 1 016. Amsterdam: IOS Press.