

Telewerk tijdens de coronacrisis: één jaar verder

Cornelia Vandenberghe - Departement Werk en Sociale Economie

ABSTRACT

Ook in België en Vlaanderen heeft de coronacrisis de manier waarop mensen werken veranderd. In maart 2020 sloten velen de deur van hun werkplek achter zich om op ongeziene schaal van thuis uit te werken. Met gegevens van de ERMG-enquête en van de Enquête naar de Arbeidskrachten, maakt dit artikel de balans op van één jaar telewerk tijdens corona. In april 2020 werkte bijna de helft van de beschikbare werknemers minstens deels op afstand. Het telewerk daalt in de zomer van 2020, maar stijgt terug tijdens de herfst, het moment van de tweede golf. In de maanden januari-april 2021 blijft het aandeel van de beschikbare werknemers dat aan telewerk doet steeds boven 45%. De Vlaamse ondernemingen werken dus op grote schaal vanop afstand, met de sectoren van de consultancy, de engineering services, en de informatie en communicatie op kop. Tegelijk zou het vele telewerk de arbeidsproductiviteit parten spelen. Bij ondernemingen die telewerken, geeft 45,0% aan dat hun arbeidsproductiviteit lijdt onder het telewerk tijdens corona. Telewerk zou vooral het uitwisselen van ideeën en het netwerken bemoeilijken. Verder blijkt dat telewerk sterk samenhangt met opleidingsniveau: hooggeschoolden werken veel vaker thuis dan midden- en laaggeschoolden. Tot slot blijkt dit artikel ook vooruit: blijft telewerk ook na corona deel uitmaken van de werkweek? Als we mogen afgaan op de Vlaamse werkgevers wel: uit de ERMG-enquête blijkt dat werkgevers schatten dat hun werknemers gemiddeld 1,3 dagen per week zouden telewerken na corona. Dat is een stijging met bijna 1 dag per week vergeleken met het pre-crisisgemiddelde van 0,4 dagen per week. In de toekomst zullen vele Vlaamse werknemers vermoedelijk hybride werken: telewerk is wellicht een blijver.

De coronacrisis heeft de manier waarop mensen werken dooreengeschied. Met de start van de lockdown in België in maart 2020 ruilden vele werknemers en zelfstandigen de werkplek noodgedwongen voor een tafel thuis. Ook in 2021 blijft telewerk voorlopig de norm; het blijft een belangrijk instrument om de coronacijfers laag te houden. Dit artikel maakt de balans op van één jaar telewerk. Hoe evolueerde het globaal gebruik van telewerk in Vlaanderen tussen april 2020 en april 2021? In welke bedrijfstakken zijn werknemers het meest overgeschakeld naar telewerk, hetzij voor enkele dagen per week, hetzij voltijds? Verder wordt de impact van dit verplichte telewerk op de productiviteit van werknemers bekeken, en de oorzaken achter verminderde arbeidsproductiviteit. Er wordt ook ingezoomd op het gemiddeld profiel van de telewerker: bepaalde bevolkingsgroepen hebben vaker jobs waar ze aan telewerk kunnen doen. Tot slot bekijken we of telewerk ook na de coronacrisis een onderdeel van de werkweek blijft.

Dit artikel steunt op cijfers uit de ERMG-enquête en de EAK-enquête. De ERMG-enquête is een werkgeversbevraging georganiseerd door de Economic Risk Management Group (ERMG). Deze bevraging wordt gecoördineerd door de Nationale Bank van België en het Verbond van Belgische ondernemingen (VBO). In samenwerking met de Belgische werkgeversorganisaties¹ volgen zij met de ERMG-enquête de impact van corona op Belgische sectoren en bedrijven op.

¹ BECI, Boerenbond, NSZ, UCM, UNIZO, UWE en VOKA.

Daarbij wordt ook gepeild naar telewerk. Wel moet opgemerkt worden dat dit geen representatieve bevraging is en dat deelname vrijwillig is. Bovendien varieert het tussen de verschillende rondes van de enquête welke werkgeversorganisaties en ondernemingen deelnemen. Om te corrigeren voor eventuele oververtegenwoordiging van bedrijfstakken, zijn de gemiddeldes in dit artikel gestratificeerd per bedrijfstak.

De Enquête naar de Arbeidskrachten (EAK) is een representatieve steekproef van Belgische huishoudens georganiseerd door Statbel (Algemene Directie Statistiek - Statistics Belgium). Deelname is verplicht indien men uitgenodigd wordt voor de bevraging. Eén van de vragen die gesteld wordt, is of de bevragede soms of gewoonlijk van thuis uit werkte in een bepaalde referentieperiode.

De EAK registreert zowel de woon- als werkplaats van de persoon die ondervraagd wordt. De ondernemingen die deelnemen aan de ERMG-enquête worden ingedeeld volgens de locatie van hun hoofdzetel. Verder richt de ERMG-survey zich tot de privésector: bepaalde publieke sectoren zoals het onderwijs, het openbare deel van de zorg en de ambtenarij worden niet meegenomen in de enquête.

Veel bedrijven met vestigingen en werknemers in Vlaanderen hebben een hoofdzetel in Brussel. Om een zo accuraat mogelijk beeld te bieden van telewerk in Vlaanderen, neemt dit artikel ondernemingen in de ERMG-surveyresultaten mee wanneer ze aan twee voorwaarden voldoen. De onderneming is lid van de Boerenbond, Unizo, Voka of NSZ, en zijn hoofdzetel is gevestigd in het Vlaams Gewest of het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Telewerk of thuiswerk?

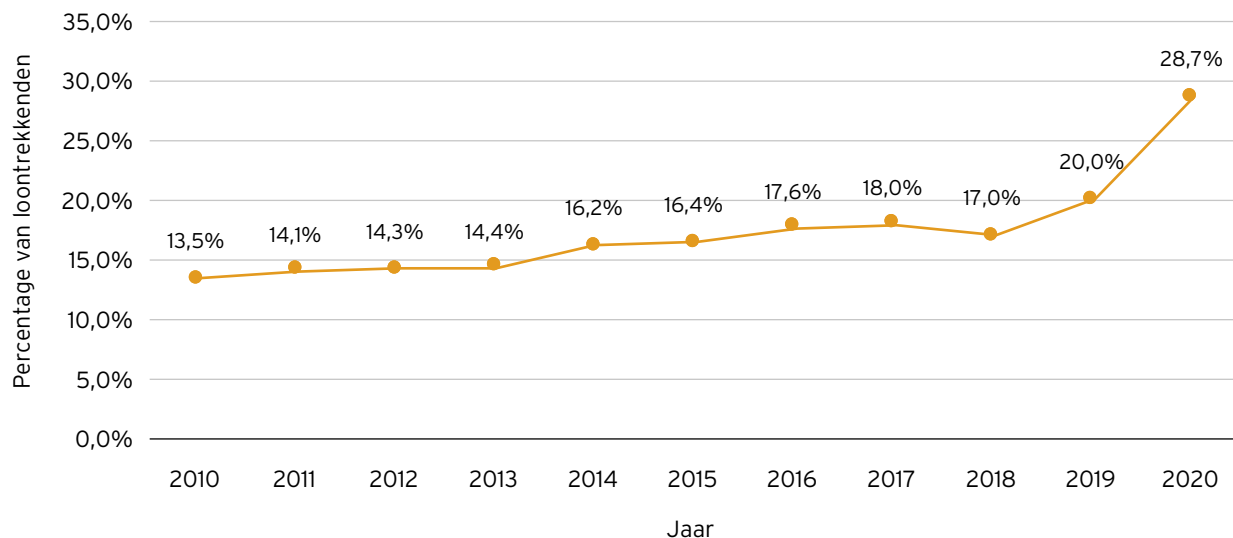
De begrippen 'telewerk' en 'thuiswerk' worden vaak als synoniemen gebruikt, maar op juridisch vlak zijn ze niet inwisselbaar. Telewerk is wanneer een werknemer vanop afstand werkt, waarbij de werkgever de nodige middelen voorziet, zoals een computer en een internetverbinding. Thuiswerk komt minder vaak voor, dit is wanneer een werknemer werkt van op zijn of haar eigen computer zonder controle van de werkgever. Zowel telewerk als thuiswerk kunnen van thuis uit gebeuren, maar evengoed vanuit een satellietkantoor of een andere locatie (ACV, n.d.).

De ERMG-enquête bevrageert telewerk en de EAK-enquête vraagt of mensen soms of gewoonlijk van thuis uit werken. De EAK-enquête maakt zo geen expliciet onderscheid tussen tele- en thuiswerk. In coronatijden betekent telewerken wellicht van thuis uit werken. Daarom kan dit artikel - dat telewerk evalueert tijdens de coronacrisis - ervanuit gaan dat de EAK en de ERMG-enquête ongeveer hetzelfde bevragen. In andere jaren is dat minder vanzelfsprekend.

Telewerk voor de coronacrisis

Telewerk was voor het uitbarsten van de coronacrisis in 2020 al gestaag in opmars. In 2010 bedroeg het aantal in Vlaanderen wonende loontrekkenden dat soms of gewoonlijk thuis werkte 13,5%. Tegen 2019 was dit aandeel bijna verdubbeld tot 20,0% (**FIGUUR 1**). In het coronajaar 2020 nam het aantal loontrekkenden dat soms of altijd thuiswerkt fors toe: 28,7% van de loontrekkenden in Vlaanderen gaf aan soms of gewoonlijk thuis te werken. Op één jaar tijd ging het aandeel (occasionele) thuiswerkers zo met 8,7 procentpunt omhoog. Als we de zelfstandigen (exclusief helpers) mee opnemen, werkte 34,0% soms of gewoonlijk van thuis in 2020. Dit is een stijging van 7,9 procentpunt ten opzichte van 2019: toen werkte 26,1% van de zelfstandigen en loontrekkenden in Vlaanderen soms of gewoonlijk thuis. Hierbij moet opgemerkt worden dat dit cijfer ook de periode januari-februari 2020 bevat. In werkelijkheid lag het aandeel van thuiswerkende Vlamingen tijdens de coronacrisis wellicht hoger dan 34,0%.

FIGUUR 1 \ Percentage van loontrekkenden wonend in het Vlaams Gewest dat soms of gewoonlijk thuis werkt.



Noot: in 2017 werd de EAK grondig hervormd. Dit zorgt voor een breuk in de resultaten, en daarom kunnen de cijfers vanaf 2017 niet zomaar vergeleken worden met de cijfers voor 2017.

Bron: Statbel (Algemene Directie Statistiek - Statistiscs Belgium), Enquête naar de arbeidskrachten.

Het gebruik van telewerk tijdens de coronacrisis

FIGUUR 2 toont de werknemersorganisatie van bedrijven in Vlaanderen en Brussel tijdens de coronacrisis. Zo wordt weergegeven welk aandeel van de beschikbare werknemers elke maand volledig of deels vanop afstand werkte. ‘Beschikbare werknemers’ betekent dat deze cijfers berekend zijn op het aantal werknemers dat effectief aan het werk is. Tijdelijk werklozen, werknemers op vakantie of met ziekteverlof worden niet meegenomen. De maandelijkse telewerkcijfers gebaseerd op de ERMG-enquête liggen stuk voor stuk wat hoger dan het EAK-thuiswerkcijfer van 34,0%. Dat kan verklaard worden door het feit dat het EAK-cijfer voor 2020 ook de periode voor de coronacrisis bevat (januari tot half maart).

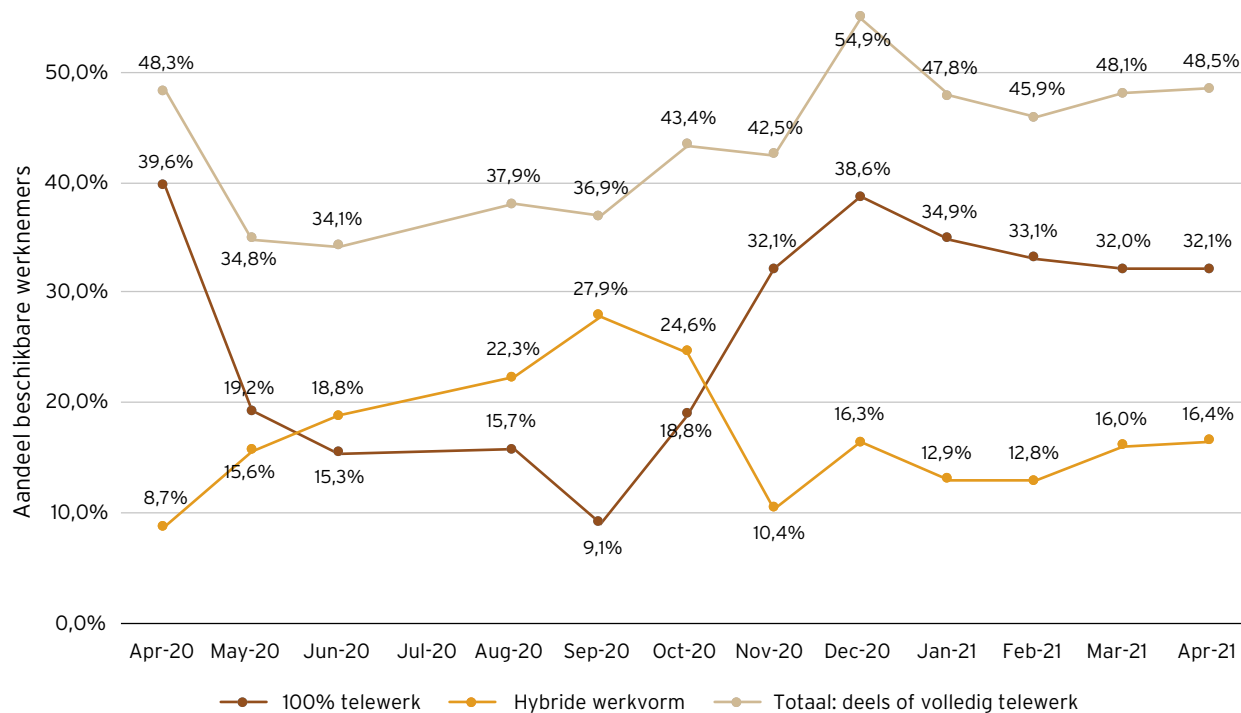
In april 2020, tijdens de eerste, strikte lockdown, werkte ongeveer 4 op de 10 werknemers in Vlaanderen volledig vanop afstand. 8,7% van de beschikbare werknemers wisselde de werkplek af met telewerk. Dat betekent dat bijna de helft (48,3%) van de beschikbare werknemers in Vlaanderen toen aan telewerk deed.

Vanaf mei 2020 werden de coronamaatregelen geleidelijk minder streng. Op 11 mei 2020 gingen de niet-essentiële winkels terug open en enkele dagen later mochten de niet-medische contactberoepen terug aan de slag. In mei ligt het telewerk in Vlaanderen dan ook flink lager dan in april, en dat blijft zo gedurende de hele zomer. Waar in april nog 48,3% van de beschikbare werknemers minstens één dag aan telewerk deed, schommelt dit aandeel tussen 30% en 40% in de zomermaanden.

In oktober en november klimt het aantal werknemers dat telewerkt sterk. Half oktober moest de horeca de deuren sluiten en in november gingen ook de niet-essentiële winkels verplicht dicht. Ook de niet-medische contactberoepen moesten het werk neerleggen. Telewerk werd bovendien een wettelijke verplichting (D’hoore, 2020). Deze verstrengde coronamaatregelen tekenen zich duidelijk af in de telewerkcijfers van de ERMG. Tussen september en oktober 2020 stijgt het aandeel beschikbare werknemers dat deels of volledig telewerkt met 6,5 procentpunt. Terwijl het aandeel ‘voltijds’ telewerkenden uit haar dal schiet en meer dan verdubbelt naar bijna 19,0%, neemt het aandeel werknemers dat telewerk met werk op de werkplek combineert af. Dit hoeft niet te verwonderen: veel mensen die hybride kunnen werken, kunnen wellicht volledig vanop afstand werken.

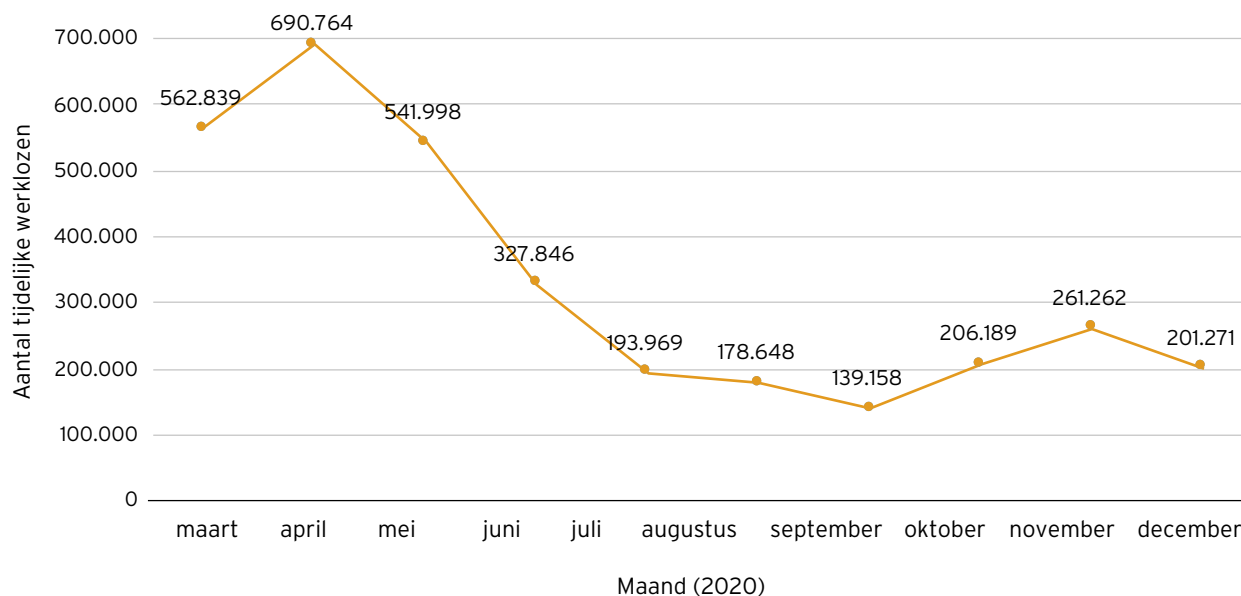
Vanaf januari 2021 schommelt het aandeel telewerkers tussen 45% en 50%. Van alle werknemers die aan het werk zijn, werkt tussen de 4 en de 5 op 10 dus minstens deels op afstand tijdens de eerste maanden van 2021.

FIGUUR 2 \ Aandeel beschikbare werknemers dat volledig op afstand werkt (100% telewerk) of telewerk combineert met werk op de werkplek (Hybride werkvorm). Gewogen gemiddelde op basis van het aantal werknemers in de onderneming en in de sector. Bij Boerenbond, NSZ-, Unizo- en Voka-ondernemingen.



Noot: in juli 2020 werd de ERMG-survey niet afgenomen.
Bron: ERMG-enquête, bewerking: DWSE.

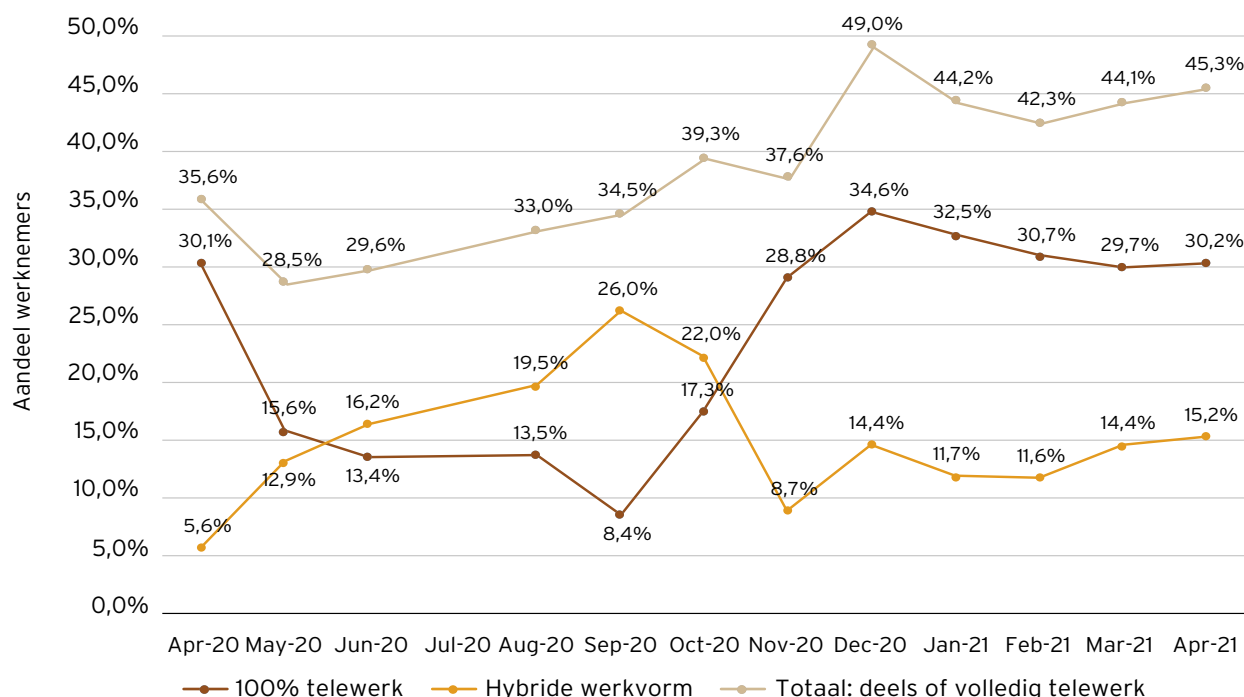
FIGUUR 3 \ Aantal werknemers in tijdelijke werkloosheid in het Vlaams Gewest.



Bron: RVA.

In april 2020 waren bijna 700.000 Vlamingen tijdelijk werkloos. Veel van deze mensen hebben wellicht jobs waarbij telewerk relatief moeilijk te realiseren is. Wanneer de tijdelijke werkloosheid daalde (**FIGUUR 3**), keerden veel van deze mensen naar hun werk terug. Zo kan het aandeel telewerk bij beschikbare werknemers afnemen, terwijl in absolute cijfers nog steeds evenveel mensen van thuis uit werken. Telewerkcijfers berekend op de beschikbare werknemers kunnen zo een vertekend beeld geven. **FIGUUR 4** toont het aandeel werknemers dat telewerkt, berekend op het volledige aantal werknemers. Zo wordt duidelijk dat gedurende de periode april 2020 - april 2021 telewerk een positieve trend vertoonde. In april 2021 werken meer Vlamingen deels of volledig vanop afstand dan in april 2020.

FIGUUR 4 \ Evolutie van aandeel werknemers dat deels of volledig vanop afstand werkt, berekend op het totaal aantal werknemers, exclusief zelfstandigen.² Gewogen gemiddelde op basis van het aantal werknemers in de onderneming en in de sector. Bij Boerenbond, NSZ-, Unizo- en Voka-ondernemingen.



Noot: in juli 2020 werd de ERMG-survey niet afgenomen.
Bron: ERMG-enquête, bewerking: DWSE.

In welke mate werknemers aan telewerk doen, hangt sterk samen met de aard van het werk, en dus met de sector. Zo zijn jobs in de maakindustrie of de horeca niet of amper van thuis uit te voeren. De surveydata van de ERMG weerspiegelen dit: bedrijven in de professionele en administratieve diensten en in de informatie- en communicatiesector werkten het meest van thuis uit in de periode van april 2020 tot april 2021.

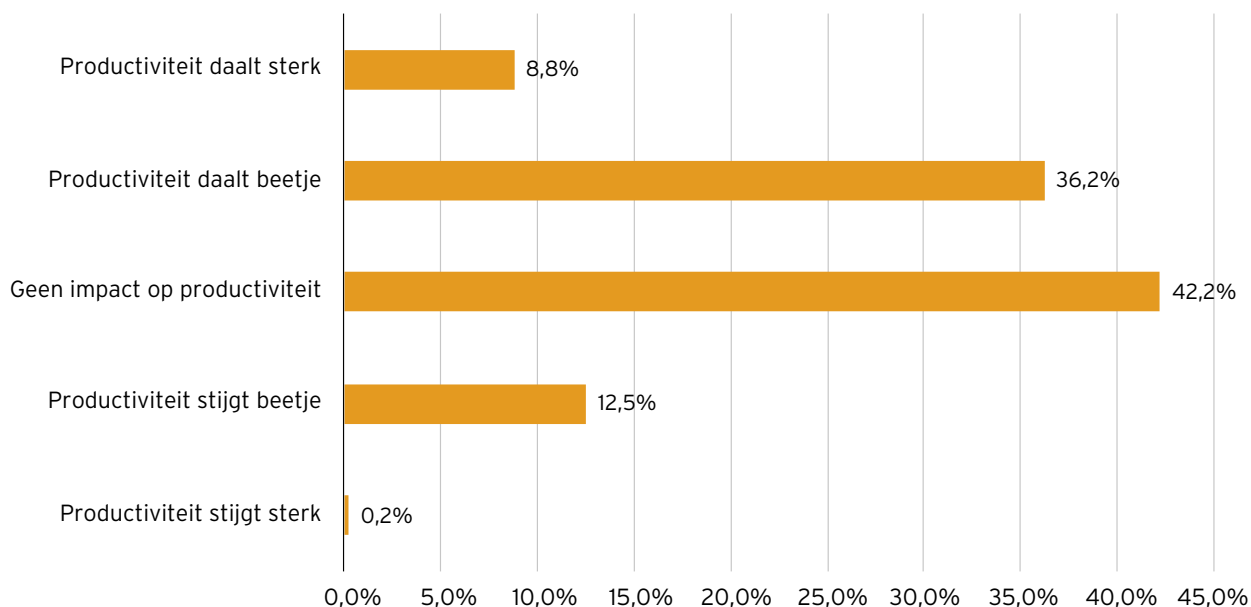
Concreet werkten in de consultancy, de informatie- en communicatiesector en de sector van de engineering services het vaakst werknemers vanop afstand tussen april 2020 en april 2021, met de consultancy als absolute koploper. In de consultancy werkte gemiddeld meer dan 9 op de 10 beschikbare werknemers minstens gedeeltelijk vanop afstand in het afgelopen jaar; minder dan 1 op 10 van het personeel in deze sector kwam gemiddeld elke dag naar de werkplek. Bij bedrijven actief in de informatie- en communicatiesector ruilde ongeveer 87% van de beschikbare werknemers het kantoor minstens één dag voor een werkplek thuis. Ondernemingen in engineering services ten slotte gaven gemiddeld aan dat iets meer dan 3 op 4 van de beschikbare werknemers minstens deeltijds telewerkte.

² Alle werknemers betekent dat het cijfer berekend is op de som van het aantal werknemers dat effectief aan het werk is, het aantal werknemers in tijdelijke werkloosheid, de werknemers op vakantie en de werknemers met ziekteverlof.

De impact van telewerk op de productiviteit van werknemers

In december 2020 peilde de ERMG-enquête naar de impact op de productiviteit van werknemers in de voorgaande weken. Opmerkelijk is dat 45% van de ondernemingen die telewerken, aangeeft dat telewerk een negatieve invloed heeft op de arbeidsproductiviteit (FIGUUR 5). Bijna 1 op 10 rapporteert dat de productiviteit van werknemers fors daalt. Nog eens 36% geeft aan dat het telewerken de productiviteit een beetje doet dalen.

FIGUUR 5 \ De geschatte impact van het verplicht telewerk op de productiviteit van de werknemers.



Noot: De percentages zijn een gewogen gemiddelde op basis van het aantal werknemers in de onderneming en in de sector, en zijn berekend op het aantal ondernemingen dat aan telewerk doet.

Bron: ERMG-survey, bewerking: DWSE.

42,2% van de ondernemingen ervaart geen productiviteitsverlies bij werknemers door telewerk. Deze groep is iets kleiner dan de groep ondernemingen die wel een daling in de productiviteit ondervindt. Tot slot rapporteert 12,7% van de ondernemingen met hoofdzetel in Vlaanderen of Brussel een positieve invloed van het telewerk op de arbeidsproductiviteit. In de informatie- en communicatiesector, maar ook de farmaceutische en chemische industrie geeft bijvoorbeeld meer dan 13% van de ondernemingen aan dat de productiviteit stijgt door telewerk.

We bekijken de consultancysector, de sector van de engineering services en de informatie- en communicatiesector van dichterbij. In deze sectoren wordt immers het meest telewerk gebruikt tijdens de coronacrisis. Het aandeel ondernemingen waarbij telewerk de productiviteit negatief beïnvloedt, ligt in de consultancy en de informatie- en communicatiesector ongeveer rond het Vlaams gemiddelde (TABEL 1). Opmerkelijk is dat in de bedrijfstak van de engineering services, die in grote mate thuiswerkt, 57,9% van de ondernemingen aangeeft dat de productiviteit tijdens corona zou dalen door telewerk. In deze sector zijn fysieke bezoeken aan de werkplek - bijvoorbeeld aan werven - wellicht een belangrijkere component dan in de consultancy.

TABEL 1 \ Impact van telewerk in de laatste weken op de productiviteit van de werknemers (in % respondenten).

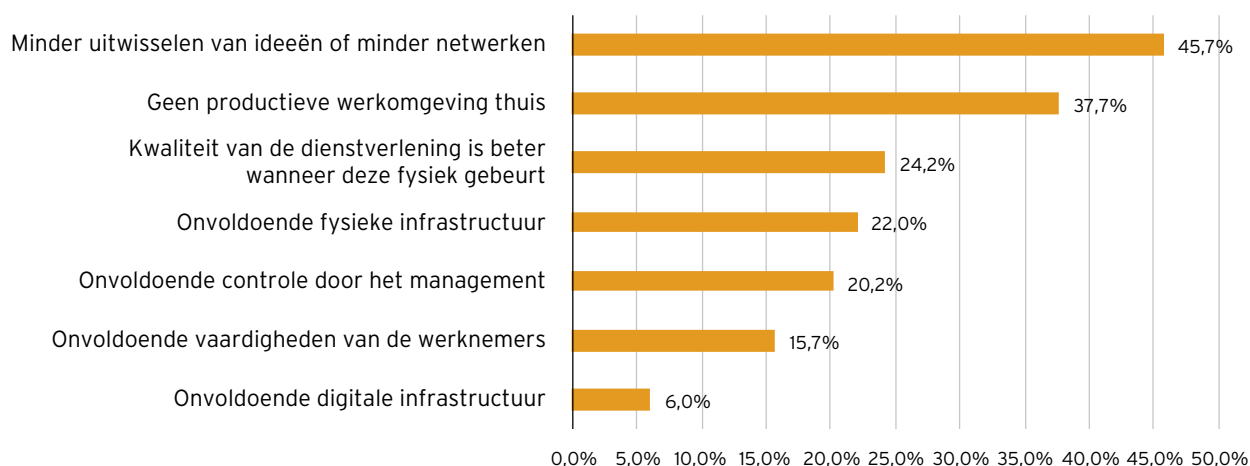
Sector	Productiviteit daalt sterk	Productiviteit daalt beetje	Geen impact op productiviteit	Productiviteit stijgt beetje	Productiviteit stijgt sterk
Consultancy	17,4%	23,9%	45,7%	10,9%	2,2%
Engineering services	10,5%	47,4%	31,6%	5,3%	5,3%
Informatie en communicatie	4,4%	42,2%	40,0%	13,3%	0,0%

Bron: ERMG-survey, bewerking: DWSE

Vooraf een vermindering in het uitwisselen van ideeën of netwerken, en het gebrek aan een productieve thuiswerkomgeving, speelt de productiviteit van werknemers parten. Gemiddeld geeft 45,7% van de ondernemingen aan dat het uitwisselen van ideeën - zoals een brainstorm - of het netwerken - op kantoor of zakenreizen - minder vlot verloopt bij telewerk (**FIGUUR 6**). Ook in de takken die veel telewerk gebruiken (consultancy, engineering services en de informatie- en communicatiesector), wordt deze reden het vaakst aangestipt: hier rapporteert steeds meer dan 4 op 10 ondernemingen dat telewerken soms ook stroever (net)werken is, en dat dit hun arbeidsproductiviteit schaadt.

In 37,7% van de ondernemingen rapporteren bedrijfsleiders dat sommige werknemers geen geschikte thuiswerkomgeving hebben, en dat de productiviteit daarom onder telewerk lijdt. De combinatie werk-gezin speelt hier hoogstwaarschijnlijk een belangrijke rol. Thuiswerkende ouders moeten dat vaak doen in de aanwezigheid van hun kinderen. Ongeveer 1 op 4 ondernemingen wijst naar de dienstverlening, die minder kwalitatief is wanneer ze niet face-to-face gebeurt. Redenen zoals een gebrek aan managementcontrole, vaardigheden van werknemers of onvoldoende digitale infrastructuur zijn van minder belang.

FIGUUR 6 \ Redenen voor verminderde arbeidsproductiviteit bij telewerk tijdens november-december 2020. Gewogen gemiddelde op basis van het aantal werknemers in de onderneming en in de sector.



Bron: ERMG-survey, bewerking: DWSE.

Wie werkt er van thuis uit?

Uit de Enquête naar de Arbeidskrachten blijkt dat in 2020 34,0% van de loontrekkenden en zelfstandigen in Vlaanderen soms of gewoonlijk van thuis uit werkte (Statbel - Algemene Directie Statistiek - Statistics Belgium).³ Dit is een jaarcijfer, en neemt dus ook de eerste 2,5 maand zonder corona mee in rekening. Het cijfer van 34% onderschat dus wellicht de ware omvang van telewerk tijdens de coronacrisis.

Of mensen soms of gewoonlijk van thuis uit werken of niet, kent een sterke opleidingsgradiënt. 53,5% van de hooggeschoolde werknemers en zelfstandigen werkte in 2020 soms of gewoonlijk van thuis uit. Bij de middengeschoolden is dit al een stuk minder: ongeveer één op vijf van hen werkt in jobs waarbij ze soms of gewoonlijk van thuis uit werkten in 2020. Bij laaggeschoolde Vlamingen ten slotte werkte slechts 8,7% soms of gewoonlijk van thuis in 2020 (**TABEL 2**).

TABEL 2 \ Percentage loontrekkenden en zelfstandigen wonend in het Vlaams Gewest dat van thuis uit werkt in 2020, ingedeeld volgens opleidingsniveau.

Opleidingsniveau	Laaggeschoold	Middengeschoold	Hooggeschoold
Nooit	91,3%	80,4%	46,5%
<50% van de werkdagen	4,8%	10,6%	26,5%
≥50% van de werkdagen	1,6%	4,1%	15,2%
Altijd	2,3%	4,9%	11,7%
Soms of gewoonlijk	8,7%	19,6%	53,5%

Bron: Statbel (Algemene Directie Statistiek - Statistics Belgium), Enquête naar de arbeidskrachten, bewerking: DWSE

Bij Vlamingen geboren in België werkt 36,0% soms of gewoonlijk van thuis uit in 2020. Bij de Vlamingen die niet in België, maar in een ander Europees land geboren zijn, werkt 31,3% minstens deels van thuis uit in 2020. De loontrekkenden en zelfstandigen met een geboorteland buiten de EU werken het minst vaak van thuis: 15,3% gaf aan minstens deels van thuis uit te werken in 2020. Als we enkel naar de hooggeschoolden kijken, wordt de kloof tussen de verschillende achtergronden deels gedicht. Bij de hooggeschoolde Vlamingen geboren in België werkte 54,3% soms of gewoonlijk van thuis. Bij de mensen geboren in een ander Europees land werkte 6 op 10 soms of gewoonlijk thuis in 2020. Bij de hooggeschoolde mensen die buiten Europa geboren zijn, werkte ten slotte 34,2% soms of gewoonlijk thuis (**TABEL 3**).

TABEL 3 \ Percentage loontrekkenden en zelfstandigen wonend in het Vlaams Gewest dat van thuis uit werkt, ingedeeld volgens geboorteland.

Geboorteland	België	EU ⁴	Buiten de EU
Nooit	91,3%	80,4%	46,5%
Nooit	64,0%	68,7%	84,7%
<50% van de werkdagen	18,4%	13,3%	7,9%
≥50% van de werkdagen	9,5%	9,2%	2,8%
Altijd	8,0%	8,7%	4,5%
Soms of gewoonlijk	36,0%	31,3%	15,3%

Bron: Statbel (Algemene Directie Statistiek - Statistics Belgium), Enquête naar de Arbeidskrachten, bewerking: DWSE

³ Exclusief helpers (medewerkende gezinsleden zonder vergoeding)

⁴ Exclusief België, en exclusief het Verenigd Koninkrijk. Het VK verliet op 1 januari 2020 de Europese Unie, en wordt ingedeeld bij de categorie 'Buiten de EU'.

Vrouwen werken vaker van thuis uit dan mannen. In 2020 werkte 34,7% van de vrouwen weleens van thuis uit, tegenover 33,5% bij mannen (**TABEL 4**). Van de vrouwelijke bevolking werkte 18,1% de helft van de tijd of meer van thuis uit in 2020, bij mannen was dit 15,6%.

TABEL 4 \ Percentage loontrekkenden en zelfstandigen wonend in het Vlaams Gewest dat van thuis uit werkt in 2020, ingedeeld volgens geslacht.

Geslacht	Man	Vrouw
Nooit	66,5%	65,3%
<50% van de werkdagen	17,9%	16,7%
≥50% van de werkdagen	8,8%	9,3%
Altijd	6,8%	8,8%
Soms of gewoonlijk	33,5%	34,7%

Bron: Statbel (Algemene Directie Statistiek - Statistics Belgium), Enquête naar de arbeidskrachten, bewerking: DWSE

Telewerk en welzijn op het werk

Uit onderzoek van voor de coronacrisis blijkt dat thuiswerk vaak positief gewaardeerd wordt, maar dat het succes van thuiswerk sterk afhangt van de context van de werknemer. Werknemers die thuiswerken, rapporteren minder conflicten tussen de werk- en privésfeer, zijn meer tevreden in hun job en presteren beter (Gajendran & Harrison, 2007; Vantilborgh et al., 2020). Belgische thuiswerkers ervaren een hogere werkbevoegenheid en -tevredenheid op thuiswerkdagen (Delanoëje & Verbruggen, 2020). Tegelijk varieert de tevredenheid over telewerk sterk, en vallen er enkele (individuele) succesfactoren te onderscheiden. Zo is de individuele context bepalend voor het effect van thuiswerk op welzijn op het werk. Daarbij is het belangrijk hoe tolerant mensen zijn voor 'rolwissels' - bijvoorbeeld tussen de rol van werknemer en de rol van ouder - maar ook de implementatiecontext van thuiswerk is van tel. Thuiswerk kan het welzijn schaden als mensen een grote druk ervaren - vanuit de werk- of privésfeer - om thuis te werken (Delanoëje & Verbruggen, 2019). Ook enkele praktische zaken bepalen mee of de werknemer telewerk positief of negatief ervaart: de ergonomie van de werkplek - denk maar aan een goede bureaustoel of een beeldscherm - is belangrijk voor het welbevinden van de werknemer, alsook het vertrouwen en steun van de organisatie (Charalampous, Grant, Tramontano, & Michailidis, 2019).

Tijdens de coronacrisis werd thuiswerk de norm en veranderde de context van thuiswerk van een gunst naar een plicht. Met andere woorden lag er nu een grote druk op werknemers om thuis te werken. De conclusies van de eerste enquêtes en onderzoeken over de eerste lockdown variëren. Volgens enquêtes van SD Worx (2020) en Robert Walters (2020) zijn Belgische werknemers relatief tevreden met thuiswerk tijdens de eerste lockdown, onder meer omwille van een betere work-life balance, tijdswinst en verhoogde autonomie. Ook in een Frans onderzoek rapporteren deelnemers een hoger welzijn tijdens de pandemie dan ervoor (Recchi et al., 2020). Een bevraging bij Vlaamse werknemers (Baert, Lippens, Moens, Sterkens, & Weytens, 2020) concludeert dat werknemers tijdens de eerste golf thuiswerk verwelkomden: 65,9% was tevreden met de uitbreiding van thuiswerk. De conclusies van een Duitse paper kleuren dan weer negatief: bij een representatief deel van de Duitse werknemers doet de eerste lockdown de tevredenheid over zowel werk als gezin dalen (Möhring et al., 2020).

De onderzoeksresultaten over welzijn tijdens de eerste golf zijn dus gemengd, maar uit recenter onderzoek blijkt dat het welzijn op het werk lijdt onder de coronacrisis. Een representatieve bevraging afgenomen in september - na 6 maanden thuiswerk - toont aan dat bijna 40% van de Belgische werknemers meer stress ervaart op het werk. 30% geeft aan meer werk te hebben, en één op vier werknemers is minder gelukkig op het werk. Deze evoluties zijn deels toe te schrijven aan verplicht thuiswerk (Acerta, 2020).

Deze negatieve impact op mentaal welzijn bij werknemers tekent zich scherper af wanneer men focust op bepaalde groepen in de samenleving, zoals de groep werkenden met kinderen. Professionals met inwonende kinderen lopen een hoger risico op dalend welzijn bij het vele thuiswerk tijdens corona, in Vlaanderen en in het buitenland (Baert et al., 2020; Vaziri, Casper, Wayne, & Matthews., 2020). Wanneer er gedifferentieerd wordt tussen vaders en moeders, blijkt het welzijn op het werk van moeders het sterkst afgenomen tijdens de eerste coronagolf in Duitsland (Möhring et al., 2020). Ook in Nederland steeg het aantal gepercipieerde conflicten tussen professionele en gezinsverantwoordelijkheden significant tijdens thuiswerk in de lockdown (Vullingsh et al., 2020). Tijdens de eerste coronagolf moesten kinderen van thuis uit onderwijs volgen. Onder meer daarom leidde thuiswerk tijdens de eerste coronagolf tot meer privé-werkconflicten en stress voor mensen met kinderen. Waar voor de coronacrisis thuiswerk vaak tot minder privé-werkconflicten leidde (Delanoëje, 2020), wordt dit beeld tijdens de eerste coronagolf omgedraaid voor veel mensen met kinderen.

De alleenstaanden vormen een tweede groep die bij thuiswerk een hoger risico loopt op verminderd welzijn. Zij lijden niet bijzonder door toegenomen privé-werkconflicten, maar geven meer dan andere groepen aan zich geïsoleerd te voelen door het verplichte thuiswerk. Een recente, ongepubliceerde survey bij Vlaamse werknemers leert dat 22% van de thuiswerkende singles zich eenzaam voelt op thuiswerkdagen, tegenover 10% bij mensen in een relatie (Vantilborgh et al., 2020). Slechts de helft van de singles gaat akkoord met de stelling dat thuiswerk meer voor- dan nadelen heeft, tegenover bijna 70% van de werknemers met een relatie.

Tot slot is er ook een socio-economische gradiënt in de impact van thuiswerk op mentaal welzijn. Mensen met een lagere socio-economische status hebben een hogere kans op werk-privéconflicten bij thuiswerk (Perry, Rubino & Hunter, 2018). Mensen met lagere inkomens wonen allicht kleiner en hebben een minder geschikte thuiswerkomgeving. Ook kan 'techno-stress' een rol spelen: sommige werknemers ervaren stress bij digitaal werken, wat een centraal element is van thuiswerk (Vantilborgh et al., 2020; Vaziri et al., 2020). Techno-stress kent een socio-economische gradiënt: in België hebben mensen met een laag inkomen en laag scholingsniveau veel minder vaak gevorderde digitale vaardigheden (25%) dan de gemiddelde Belg (62%) (Koning Boudewijnstichting, 2020).

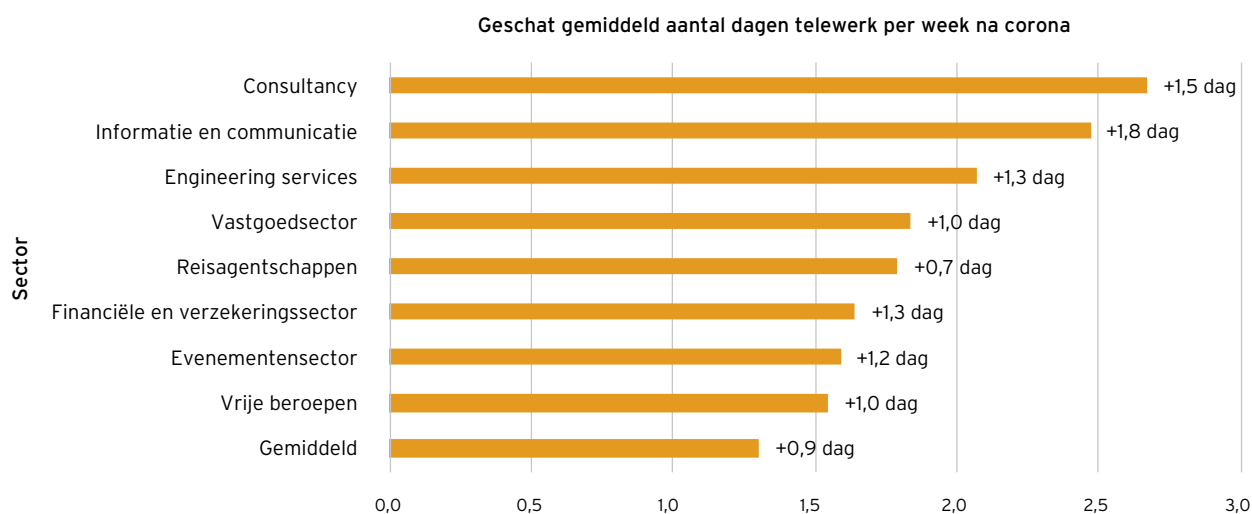
Telewerk in de toekomst: een blijver?

Door de coronacrisis zijn mensen op ongeziene schaal thuis beginnen werken. Waar bedrijfsleiders vroeger mogelijk twijfels hadden over het potentieel van telewerk, heeft de coronacrisis bewezen dat het bedrijf blijft draaien, ook wanneer werknemers niet elke dag naar kantoor komen. Of de tijdelijke verschuiving naar telewerk ook werkelijk zal leiden tot een permanentere verankering van telewerk in de werkweek van de Vlaamse werknemer, moet nog blijken. Uit de resultaten van de ERMG-enquête blijkt alvast dat hybride werken - een mix van werken op de werkplek en thuis of elders - niet zal verdwijnen.

Voor de coronacrisis deden werknemers gemiddeld 0,4 werkdagen per week aan telewerk.⁵ In maart 2021 schatten ondernemingen in welke mate ze voor de coronacrisis telewerkten, en hoeveel werkdagen hun werknemers ongeveer zullen telewerken na de coronacrisis. Het gemiddeld aantal dagen telewerk per week zou met bijna één dag toenemen (+0,9 dagen) bij ondernemingen met Vlaamse werknemers. Na corona zou de gemiddelde werknemer namelijk 1,3 dagen per week vanop afstand werken: thuis, vanuit een satellietkantoor of op een gedeelde werkplek.

⁵ Exclusief zelfstandigen. Dit cijfer is een gewogen gemiddelde op basis van het aantal werknemers in de onderneming en in de sector.

FIGUUR 7 \ Sectoren met het meeste dagen telewerk per week na corona, en het gemiddelde voor de Vlaamse privésector. Het cijfer geeft weer met hoeveel dagen het telewerk zou toenemen ten opzichte van de periode voor de coronacrisis. Exclusief zelfstandigen.



Bron: ERMG-survey, bewerking: DWSE.

De sectoren die na de pandemie het meest dagen per week zullen telewerken zijn enigszins te verwachten: opnieuw lopen de consultancy, de informatie- en communicatiesector en de engineering services op kop (**FIGUUR 7**). In de consultancy zouden werknemers in het post-coronatijdperk meer dan de helft van de werkdagen vanop afstand werken. Telewerk wordt in die sector fors uitgebreid met 1,5 dagen per week. In de informatie- en communicatiesector zou de toename in het aantal dagen telewerk nog sterker zijn: ondernemingen in deze bedrijfstak zouden het telewerk met gemiddeld 1,8 dagen per week opschroeven. Zo zal in die sector de gemiddelde werknemer gemiddeld 2,5 dagen per week de werkplek inruilen voor een werklocatie elders. De engineering services ten slotte zullen na corona het telewerk in beperktere mate opdrijven. Dat is niet zo verrassend, want deze sector zag een relatief negatievere impact van telewerk op de arbeidsproductiviteit: 57,9% gaf aan dat telewerk tijdens de coronacrisis hun productiviteit nefast beïnvloedde (zie **TABEL 1**).

Opmerkelijk is dat bijna alle sectoren aangeven in de toekomst meer dagen per week aan telewerk te doen dan voor de coronacrisis. De niet-medische contactberoepen, de landbouw- en visserijsector en enkele bedrijfstakken gerelateerd aan transport vormen de uitzondering. Dit zijn dan ook sectoren waarbij de essentie van het werk geen telewerk toelaat. De ERMG-surveydata geven aan dat hybride werken deel is van de toekomst. In sectoren waar telewerk vandaag tijdens de coronacrisis de regel is, zullen ook na de coronacrisis veel werknemers deels vanop afstand werken.

Conclusie

Door het uitbreken van de COVID-19-pandemie zijn Vlamingen in grote getale beginnen telewerken. Dit artikel presenteert maandelijkse telewerkcijfers uit de werkgeversbevraging van de ERMG. Daaruit blijkt dat het aantal telewerkers bij beschikbare werknemers mee fluctueerde met de versoepelingen en verstrengingen. In de eerste maanden van 2021 was het aandeel telewerkers steeds hoger dan 45% van de beschikbare werknemers. Als we rekening houden met tijdelijke werkloosheid, blijkt dat in april 2021 meer Vlamingen telewerken dan in april 2020. Tegelijk geeft 45% van de ondernemingen die telewerken aan dat het telewerk tijdens corona de arbeidsproductiviteit schaadt. Dat zou voornamelijk komen omdat telewerk het uitwisselen van ideeën en netwerken bemoeilijkt.

Als we inzoomen op de werknemer zelf, blijkt dat telewerk voornamelijk een zaak van hooggeschoolden is. Midden- en laaggeschoolden werken veel minder in jobs waarbij ze soms van thuis werken. Hetzelfde geldt voor mensen met een niet-Europees geboorteland.

Zelfs als het coronavirus wegebt uit onze contreien en voltijds werk op kantoor terug wordt toegelaten, zal telewerk niet verdwijnen. Uit de ERMG-werknemersbevraging blijkt dat werkgevers schatten dat hun werknemers na coronacrisis bijna 1 werkdag per week meer vanop afstand zullen werken dan voor de crisis. Telewerk is vermoedelijk een blijver, ook wanneer het coronavirus verslagen zal zijn.

BIBLIOGRAFIE

- Acerta. (2020). *Drie op vier medewerkers tevreden over veiligheid op de werkvloer tijdens corona*. <https://www.acerta.be/nl/over-acerta/in-de-pers/drie-op-vier-medewerkers-tevreden-over-veiligheid-op-de-werkvloer-tijdens-corona>.
- ACV. (n.d.). *Wat is het verschil tussen telewerk en thuiswerk?*. <https://www.hetacv.be/mijn-loopbaan/werken-in-de-prive-sector/aanwerving-en-contract/Telewerk-en-thuiswerk/wat-is-telewerk?>
- Baert, S., Lippens, L., Moens, E., Sterkens, P., & Weytens, J. (2020). *The COVID-19 crisis and telework: A research survey on experiences, expectations and hopes* (Discussion Paper Series IZA DP No. 13229). Bonn: Institute of Labor Economics.
- Charalampous, M., Grant, C. A., Tramontano, C., & Michailidis, E. (2019). Systematically reviewing remote e-workers' well-being at work: A multidimensional approach. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 28*(1), 51-73.
- D'hoore, J. (2020, november 01). Attest verplicht voor wie niet telewerkt. *De Tijd*. <https://www.tijd.be/dossiers/coronavirus/attest-verplicht-voor-wie-niet-telewerkt/10262282.html>
- Delanoëije, J. (2020). De impact van thuiswerk op werknemerswelzijn en -prestatie. *Over.Werk. Tijdschrift van het Steunpunt Werk, 30*(2), 30-38. Steunpunt Werk/Uitgeverij Acco.
- Delanoëije, J., & Verbruggen, M. (2019). The use of work-home practices and work-home conflict: Examining the role of volition and perceived pressure in a multi-method study. *Frontiers in Psychology, 10*(2632), 1-18.
- Delanoëije, J., & Verbruggen, M. (2020). Between-person and within-person effects of telework: A quasi-field experiment. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 29*(6), 795-808.
- Economic Risk Management Group. (2021). *ERMG Survey Results*. [Dataset]. <https://www.nbb.be/nl/over-de-nationale-bank/taken-en-activiteiten/economic-risk-management-group/ermg-enquetes>
- Gajendran, R. S., & Harrison, D. A. (2007). The good, the bad, and the unknown about telecommuting: meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. *Journal of Applied Psychology, 92*(6), 1254-1541.
- Koning Boudewijnstichting. (2020). *Barometer van de Digitale Inclusie*. <https://mediawijs.be/onderzoeken/2020-barometer-digitale-inclusie>
- Jacobs, K. (2020, september 24). Van telewerken een succes maken: menselijke factor doorslaggevend. *SD Worx*. <https://www.sdworx.be/nl-be/blog/in-de-kijker/2020-09-24-telewerken-succes-menselijke-factor-doorslaggevend>
- Möhring, K., Naumann, E., Reifenscheid, M., Wenz, A., Rettig, T., Krieger, U., & Blom, A. G. (2020). The COVID-19 pandemic and subjective well-being: longitudinal evidence on satisfaction with work and family. *European Societies, 23*(S1), S601-S617.
- Perry, S. J., Rubino, C., & Hunter, E. M. (2018). Stress in remote work: two studies testing the demand-control-person model. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 27*(5), 577-593.

- Recchi, E., Ferragina, E., Helmeid, E., Pauly, S., Safi, M., Sauger, N., & Schradie, J. (2020). The “eye of the hurricane” paradox: an unexpected and unequal rise of well-being during the Covid-19 lockdown in France. *Research in Social Stratification and Mobility*, 68, 1-9.
- Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA). (2021). Tijdelijke werkloosheid wegens CORONAVIRUS COVID-19. [Dataset]. <https://www.rva.be/nl/documentatie/statistieken/tijdelijke-werkloosheid-wegens-coronavirus-covid-19/cijfers>
- Robert Walters. (2020). *België in de top 6 landen waar thuiswerk een positieve invloed had op werknemers' mentale gezondheid*. <https://www.robertwalters.be/nl/news/belgie-in-de-top-6-landen-waar-thuiswerk-een-positieve-invloed-had-op-werknemers-mentale-gezondheid.html>
- Statbel (Algemene Directie Statistiek - Statistics Belgium). (2021). *Enquête naar de arbeidskrachten*. [Dataset].
- Vantilborgh, T., De Winter, E., Desmette, D., Lang, J. Stinglhamber, F., Van den Broeck, A., & Verbruggen, M. (2020). Working from home in times of COVID-19: *Recommendations based on scientific literature*. *Expertengroep Psychology and Corona*, geraadpleegd via Expertengroep Psychology and Corona | VVKP (<https://vvpk.be/dossiers/expertengroep-psychology-and-corona>).
- Vaziri, H., Casper, W. J., Wayne, J. H., & Matthews, R. A. (2020). Changes to the work-family interface during the COVID-19 pandemic: Examining predictors and implications using latent transition analysis. *Journal of Applied Psychology*, 105(10), 1073-1087.
- Vullings, J.T., Geijer, M., Vantilborgh, T., & Driver, C. C. (2020). Temporal dynamics of the COVID-19 lockdown impact on employees' work experiences. *Ongepubliceerde paper*.