

58 / 170

SZW

Ministerie van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid

Zicht op telewerken

Een studie naar de stand van zaken in de kennis over telewerken en de impact op de beleidsterreinen van SZW

H. de Vries
T. Weijers

Zicht op telewerken

Een studie naar de stand van zaken in de kennis
over telewerken en de impact op de beleidsterreinen
van SZW

Deel 2 Telewerken
de arbeids
Een studie naar de stand van zaken in de kennis
over telewerken en de impact op de
beleidsterreinen van SZW

Deel 3 Tele-therapie
Een studie naar de stand van zaken in de kennis
over telewerken en de impact op de
beleidsterreinen van SZW

H. de Vries
T. Weijers

met medewerking van:

S. Dhondt
S. van de Heuvel
M.G. de Feyter

TNO ARBEID
BIBLIOTHEEK
POSTBUS 718
2130 AS HOOFDDORP
TEL. 023-5549 468

NR. 43378
plaats 58-170

**Uitgevoerd in opdracht van het ministerie van
Sociale Zaken en Werkgelegenheid door TNO
Strategie, Technologie en Beleid (TNO-STB)
Hugo Sinzheimer Instituut, UvA**

november 1998

Zicht op telwerken

De afzender aanvaardt aansprakelijkheid voor de juistheid van de afzender opgegeven gegevens.

De afzender aanvaardt aansprakelijkheid voor de juistheid van de afzender opgegeven gegevens.

De afzender aanvaardt aansprakelijkheid voor de juistheid van de afzender opgegeven gegevens.

De afzender aanvaardt aansprakelijkheid voor de juistheid van de afzender opgegeven gegevens.

De afzender aanvaardt aansprakelijkheid voor de juistheid van de afzender opgegeven gegevens.

TEL. 070-38 38 399
POSTBUS 16400
2500 BK 'S GRAVENHAGE

MR. H. J. J. J. J.
please

Verkoop

Elsevier bedrijfsinformatie bv
Postbus 16400, 2500 BK 's Gravenhage
Telefoon 070-38 19 900, telefax 070-33 38 399

Deel 1

- Deel 1 **Zicht op telewerken** pagina 1
Een studie naar de stand van zaken in de kennis
over telewerken en de impact op de beleidsterreinen
van SZW
- Deel 2 **Telewerken in de tweede Europese enquête naar
de arbeidsomstandigheden** pagina 85
- Deel 3 **Tele-thuiswerken bij ECI: een case-studie** pagina 125

H. de Vries
T. Wijnen

1. OMVANG VAN TELEWERKEN	7
1.1. DEEL I	7
1.2. DE TOEPASSING VAN TELEWERKEN	14
2. DE TOEPASSING VAN TELEWERKEN	31
2.1. INLEIDING	31
2.2. DE TOEPASSING VAN TELEWERKEN	34
Zicht op telewerken	35
2.2.1. Deelgebied werksituatie	37
2.2.2. Nadere toelichting op de werksituatie	39
2.2.3. Sociale interactie	45
3. EFFECTEN VAN TELEWERKEN	49
3.1. ARBEIDSPRODUCTIE	49
3.2. ARBEIDSPRODUCTIE	51
3.3. ARBEIDSPRODUCTIE	55
3.4. ORGANEEL VERANDERINGEN	59
3.5. VERBODEN TOEGANG TOT WERKPLAATS	61
3.6. TOEGANG TOT WERKPLAATS	63
3.7. TOEGANG TOT WERKPLAATS	65
4. KANSEN EN BEHOEVEN EN VAN TELEWERKEN	67

H. de Vries
T. Weijers

1. OMVANG VAN TELEWERKEN	7
1.1 DEFINITIES VAN TELEWERKEN	7
1.2 HET ONDERZOEK NAAR DE OMVANG VAN TELEWERKEN	14
2. DE TOEPASSELIJKE REGELGEVING	21
2.1 INLEIDING	21
2.2 RECHTSKARAKTER VAN TELEWERK	24
2.3 TOEPASSINGSPROBLEMEN.....	28
2.3.1 <i>Toegang tot telewerk</i>	30
2.3.2 <i>Dwingende voorschriften</i>	32
2.3.3 <i>Nader te regelen onderwerpen</i>	38
2.3.4 <i>Sociale zekerheid</i>	47
3. EFFECTEN VAN TELEWERKEN.....	49
3.1 ARBEIDSVERHOUDINGEN	49
3.2 ARBEIDSVOORWAARDEN	52
3.3 ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN.....	55
3.4 GELIJKE TOEGANG TOT ARBEID.....	59
3.5 WERKGELEGENHEID EN ARBEIDSPARTICIPATIE.....	61
3.6 BEROEP OP DE SOCIALE ZEKERHEID	63
3.7 MOGELIJKHEID TOT COMBINATIE VAN BETAALDE ARBEID EN ZORGTAKEN.....	65
4. KANSSEN EN BEDREIGINGEN VAN TELEWERKEN	67

Inleiding

*"...the electronic homeworker has become a highly charged symbol embodying for many their hopes and fears about the future of work."*¹

Telewerken is reeds lange tijd een populair onderwerp, waarover veel wordt geschreven. Het beeld is in de loop van de tijd veranderd, maar de belangstelling blijft.

Veel van de literatuur over telewerken betreft praktijkvoorbeelden. Daaruit blijkt dat telewerken veelal een manier van werken is die voordelen oplevert voor de betreffende bedrijven en telewerkers. Toch is de omvang van telewerken in de meeste landen nog zeer klein. Vaak niet meer dan één of twee procent van de totale beroepsbevolking. Lange tijd leken onbekendheid met het verschijnsel of weerstand vanuit het middle-management de enige barrières te zijn die een verdere invoering van telewerken in de weg stonden. Veel van de recente literatuur is er dan ook op gericht managers een handleiding te bieden voor de juiste en verantwoorde wijze van invoering van telewerken.

Onbekendheid en weerstand lijken echter niet de enige barrières. Hoewel er in de meeste Westerse landen sprake is van een gestage groei in het aantal bedrijven waar telewerk voorkomt, blijft het aantal telewerkers per bedrijf klein en/of is het telewerken beperkt tot enkele afdelingen. De prognoses uit het verleden komen vooralsnog niet uit.

We blijken toch nog onvoldoende te weten van de achterliggende motieven voor het al dan niet veranderen van een bestaande arbeidsorganisatie en van de rol die nieuwe arbeidsvormen zoals telewerken daarbij spelen, hoewel voor deze motieven naar aanleiding van thema's zoals de netwerkorganisatie, de virtuele organisatie enzovoorts, steeds meer belangstelling komt.

Omdat telewerken betrekking heeft op arbeid (informatie-arbeid, administratieve arbeid) die voorheen (bijna) altijd op een kantoor plaats vond en bovendien door een groeiend aantal mensen wordt uitgevoerd, kan het in principe verstrekkende implicaties hebben voor de organisatie van de arbeid, de arbeidsverhoudingen, de arbeidsparticipatie enzovoorts. Telewerken raakt daarmee rechtstreeks aan een aantal beleidsterreinen van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW). Dit gegeven is reden voor SZW om in kaart te brengen welke invloed (in positieve en negatieve zin) telewerken op haar beleidsdoelstellingen heeft en welke mogelijkheden zij heeft om de positieve invloed te bevorderen en de negatieve invloed tegen te gaan. TNO Strategie, Technologie en Beleid en het Hugo Sinzheimer Instituut zijn gevraagd om hiernaar een studie te verrichten.

¹ Huws, U. (1991), Telework: projections, in: Futures jan./febr. 1991.

In het navolgende proberen we in kaart te brengen wat er over telewerken bekend is. We concentreren ons daarbij op de vraag wat we weten over de invloed van telewerken op arbeidsorganisaties, arbeidsverhoudingen, arbeidsomstandigheden enzovoorts, maar hopen eveneens zicht te krijgen op de toekomst van telewerken.

1. Omvang van telewerken

1.1 Definities van telewerken

Over de potentiële groei en omvang van telewerken zijn allerlei schattingen in omloop. Deze schattingen zijn vaak gebaseerd op verschillende methoden van onderzoek en op verschillende definities van de term telewerken zodat een onderlinge vergelijking tussen de aldus geproduceerde cijfers vaak moeilijk is. Daarom willen we, alvorens de verschillende onderzoeken over de omvang van telewerken te bespreken, ingaan op de verschillende definities van telewerken. Een aantal punten komt in bijna elke definitie van telewerken terug. Het gaat om arbeid die op afstand van werk- of opdrachtgever wordt uitgevoerd én waarbij wordt gebruik gemaakt van informatie- en communicatietechnologie. De belangrijkste verschillen in de definities die in de onderzoeken worden gehanteerd hebben betrekking op:

- *De juridische status van de telewerker:* gaat het onderzoek alleen over mensen met een arbeidsovereenkomst (werknemers) of ook over mensen die op een andere juridische basis werken (freelancers, zelfstandigen)? Een groot deel van de onderzoeken naar telewerken (surveys, case-studies) concentreert zich op telewerkers met een werknemersstatus. Dit is vooral om onderzoekstechnische redenen. Het is gemakkelijker dergelijke onderzoeken uit te voeren onder (centraal geregistreerde) werknemers. Tevens speelt het imago van telewerken een rol. Telewerken wordt gezien als een nieuwe arbeidsvorm waarin de nadruk ligt op de flexibiliteit van plaats en tijd, niet op de flexibiliteit van het contract. In de loop van de discussie over telewerken is de opvatting hierover wel veranderd. Telewerken wordt steeds meer in verband gebracht met andere vormen van flexibilisering van de arbeid. Daarom worden freelancers en andere 'flexibele werkers' niet langer uitgezonderd in de definitie van telewerkers en veelal wel als telewerkers beschouwd.
- *De plaats waar wordt gewerkt:* gaat het om mensen die in huis werken, om mensen die vanuit huis werken, of ook om mensen die in een buurtkantoor² werken? En wat te denken van mensen die op afstand van het bedrijf in een ander kantoor werken? Een eenduidig antwoord kan niet worden gegeven. Als de werklocatie wordt bepaald door de woonlocatie van degene die het werk uitvoert, zoals het geval is bij telehuiswerk en bij buurtkantoren, dan is er duidelijk wel sprake van telewerken. Ook mensen die door het gebruik van ICT veel meer vanuit huis in plaats van vanuit het kantoor kunnen werken, worden wel als telewerkers beschouwd. Hieronder valt een grote groep mobiele werkers die hun werk onderweg en bij de klant uitvoeren. Soms wordt deze groep juist niet als telewerkers beschouwd, bijvoorbeeld omdat de scheiding van locatie niet het gevolg is van het gebruik van ICT (zie hieronder). Maar over het algemeen worden ze wel in de definitie meegenomen.

² Buurtkantoren (telecentres, telecottages) zijn kantoren gevestigd in een woonomgeving waarin mensen werken voor verschillende bedrijven.

De zogenaamde satellietkantoren³ zijn veel moeilijker te plaatsen. De discussie is weer actueel in verband met de groei van bijvoorbeeld call-centres.

Indien de regionale kantoren tot stand zijn gekomen vanwege de regionale kwaliteit van de arbeidsmarkt, de bijdrage aan de regionale ontwikkeling of de vermindering van de mobiliteit worden ze veelal wel beschouwd als telewerk. De situatie is problematischer wanneer de regionale kantoren tot stand zijn gekomen vanwege besparing op de arbeidskosten. We wijzen in dit verband op het zogenaamde offshore-telewerk, waarbij in centra in gebieden met lagere lonen zoals het zuiden van de VS, India, Jamaica enzovoorts, datainvoer en verwerking plaats vindt voor bedrijven die elders gevestigd zijn. Strikt genomen zouden deze vormen van werk geen telewerk zijn; de werknemers werken op de locatie van de directe werkgever. Maar omdat de verplaatsing van het werk een nadrukkelijk gevolg is van de toepassing van ICT worden deze centra wel onder de titel telewerken besproken.

- *Het gebruik van ICT*: hierbij gaat het om de vraag of telewerk betrekking heeft op alle werk dat op afstand wordt uitgevoerd en waarbij gebruik wordt gemaakt van ICT. Of heeft telewerk alleen betrekking op die werkzaamheden die alleen dankzij het gebruik van ICT op afstand kunnen worden uitgevoerd en voorheen dus op een centrale locatie plaats vonden? Als voorbeeld kunnen we ons de vraag stellen of een vertegenwoordiger die een laptop krijgt van zijn werkgever daardoor een telewerker wordt? En wat te denken van vrachtwagenchauffeurs die inmiddels ook vaak met mobiele telefoon en fax zijn uitgerust? Ook hier is er vooralsnog geen sprake van consensus over de definitie. Zoals hiervoor aangegeven worden mobiele werkers die gebruik maken van ICT veelal wel als telewerkers gezien, ook al was er voorafgaand aan het gebruik van ICT reeds sprake van een gescheiden locatie. De intensiteit van het ICT gebruik kan daarbij een criterium zijn.⁴ Over het algemeen gaat men er vanuit dat mobiele werkers als telewerkers kunnen worden beschouwd wanneer er sprake is van een tamelijk intensief gebruik van ICT.

In sommige onderzoeken wordt, om een duidelijk onderscheid te krijgen tussen telewerk en thuiswerk, uitgebreid ingegaan op de soort toepassingen van ICT die gebruikt moeten worden om het werk onder de definitie van telewerken te laten vallen, maar in andere onderzoeken wordt het begrip uitdrukkelijk opengelaten.⁵

³ Satellietkantoren zijn in feite nevenvestigingen die mogelijk zijn geworden doordat de communicatie met de hoofdvestiging door middel van ICT kan worden onderhouden. De locatie van de nevenvestiging kan overal zijn.

⁴ Vernooij, S., G. Casimier (1996), *Telewerken en mobile computing 1996-2000*, een IDC onderzoek naar IT Cocooners en IT Nomaden, IDC, Amsterdam.

⁵ Sombroek en Kaptein stellen bijvoorbeeld dat er sprake moet zijn van het gebruik van een modem. TNO gaat er juist vanuit dat alle vormen van ICT moeten worden meegenomen, inclusief de combinatie van telefoon en stand alone PC.

Sombroek, C., H.Kaptein (1992), *Telewerk in de praktijk*, een onderzoek naar telewerk in Nederland met betrekking tot omvang, kwaliteit, beveiliging en wet- en regelgeving, Ministerie van SZW, Den Haag.

Meijer, R., T.Weijers, E.Spoelman, A.Rip (1992), *Telewerk blijft maatwerk: de invoering van telewerk op grote schaal*, TNO/UT, Apeldoorn/Enschede.

- *De aard van de werkzaamheden*: de vrachtwagenchauffeur die hiervoor is genoemd wordt over het algemeen niet beschouwd als een telewerker, zelfs als hij intensief van zijn mobiele telefoon gebruik maakt. Over het algemeen gaat men er vanuit dat telewerken betrekking heeft op informatie-arbeid: arbeid waarbij het voortbrengen, verwerken, en distribueren van informatie centraal staat.⁶ Daarbij kan het zowel gaan om tamelijk routinematig of laaggeschoold werk (typen, invoeren van data) als om hooggeschoolde arbeid (management, consultants).
- *Het percentage van de arbeidstijd dat op afstand van de werk- of opdrachtgever wordt doorgebracht*: is iemand die enkele uren per week thuis op een PC werkt aan te merken als een telewerker? Ook op deze vraag wordt geen eenduidig antwoord gegeven. In sommige gevallen gaat men er vanuit dat er sprake moet zijn van een bepaald percentage. TNO gaat bijvoorbeeld uit van 20%, het marktonderzoekbedrijf IDC spreekt van een "(groot) deel van de tijd" maar Werkgroep '2000 laat de tijd uitdrukkelijk open.⁷

Kortom, er is sprake van een groot aantal afbakeningsproblemen tussen telewerkers, informatiewerkers, thuiswerkers, mobiele werkers enzovoorts, dat allengs groter wordt naarmate het gebruik van ICT bij het verrichten van arbeid van welke aard dan ook toeneemt.

De discussie over de definitie van telewerken kan soms lijken op haarkloverij maar is desalniettemin van belang als we het hebben over de omvang van telewerken (en de potentiële groei) en als het gaat om het in kaart brengen van de juridische aspecten en de betekenis van telewerken voor arbeidsverhoudingen, arbeidsomstandigheden, arbeidsvoorwaarden, toegang tot arbeid enzovoorts. Omdat we zoveel mogelijk de stand van kennis op het gebied van telewerken willen bespreken willen we geen enkele (potentiële vorm van) telewerken uitsluiten. Daarom zullen we voor dit rapport uitgaan van de meest ruime definitie, zoals die aan het begin van dit hoofdstuk is gegeven: *telewerken is een vorm van arbeid die op afstand van werk- of opdrachtgever wordt uitgevoerd met behulp van informatie- en communicatietechnologie.*⁸

We concentreren ons op enkele van de categorieën die door meerdere auteurs worden beschouwd als telewerken.

⁶ Zie voor een uitgebreide bespreking van het begrip informatie-arbeid:

Eijffinger, M., L. Van Herpen (1993), *Uitgerekend: de informatiesector*, Rabin, Den Haag.

⁷ Meijer 1992. Sombroek 1992. Vernooij (1996).

⁸ Wellicht ten overvloede willen we er op wijzen dat andere onderzoeken, ook van de auteurs, vaak van striktere definities uitgaan.

Het gaat daarbij om de volgende categorieën die naar arbeidsplaats en relatie met de werk- of opdrachtgever zijn te onderscheiden⁹:

- *multi-site telewerken*: werken op meerdere vaste werkplekken: iemand werkt zowel op kantoor als thuis (of in een telewerkkantoor) voor één werkgever. Over het algemeen is hierbij sprake van een arbeidsovereenkomst.
- *tele-thuiswerken*: iemand werkt altijd thuis voor één werkgever. Over het algemeen is hierbij sprake van een arbeidsovereenkomst.
- *mobiel telewerken*: iemand werkt op meerdere en wisselende plekken (bijvoorbeeld bij klanten) en gebruikt mobiele apparatuur voor contact met de opdrachtgever. Hierbij zal meestal sprake zijn van een arbeidsovereenkomst¹⁰.
- *freelance telewerken*: iemand werkt altijd vanuit huis voor meerdere opdrachtgevers. Hierbij is sprake van opdracht/aanneming van werk.
- *tele-uitbesteding*: het betreft hier de moeilijk te definiëren categorie van satellietkantoren en offshore telewerken: centraal staat dat het gaat om een deel van het primaire arbeidsproces dat door ICT gescheiden kan worden van de rest en op afstand van de hoofdvestiging is ondergebracht. Denk aan call centres, software-ontwikkeling, data-entry enzovoorts. Hierbij kan het gaan om verschillende contractvormen, afhankelijk van de wetgeving in het betreffende land. Voorzover het tele-uitbesteding in Nederland betreft kan er zowel sprake zijn van een arbeidsovereenkomst als van opdracht/aanneming van werk.

In tabel 1 zijn de verschillende categorieën weergegeven. Daar waar dat van belang is zullen we verder ingaan op de afbakeningsproblemen.

Voor wat betreft tele-uitbesteding kan ook wel gesproken worden over collectieve vormen van telewerken (tegenover de individuele vormen multi-sitetelewerk, telethuiswerk, freelance telewerken en mobiel werken).¹¹ Huws maakt daarbij een onderscheid tussen 'relocated back-offices' zoals call centres en satellietkantoren, het uitbesteden van werk aan telecottages enzovoorts, het ontstaan van 'computer supported distributed team working within multi-site organisations' en 'telematic links to develop collaborative working relationships between firms (virtual enterprises)'.¹²

⁹ Huws, U., S. Podro, K. Arvanitaki, V. Trova, E. Gunnarsson, T. Weijers (1996), *Teleworking and Gender*, Report to the Equal Opportunities Unit of the Directorate General for Employment, Industrial Relations and Social Affairs of the European Commission, Analytica, Londen.

¹⁰ Dit lijkt niet vanzelfsprekend. Er zijn twee redenen voor de gegeven formulering. Ten eerste lijkt het in de praktijk zo te zijn dat de meeste mobiele werkers inderdaad een arbeidsovereenkomst hebben. Ten tweede gaat het om de definitie en de verschillen tussen de categorieën. Het belangrijkste onderscheid tussen een mobiele werker en een multi-site telewerker is gelegen in de locatie waar het werk wordt verricht. Het belangrijkste onderscheid tussen een mobiele werker en een free-lance telewerker is gelegen in de contractvorm en de relatie met de werk/opdrachtgevers.

¹¹ Huws, U. (1996B), *Teleworking, an Overview of the Research*, Analytica, Londen.

In feite gaat het daarbij om ontwikkelingen waarbij door middel van ICT tamelijk complexe verbanden voor samenwerking en toelevering en uitbesteding van werk kunnen ontstaan zowel binnen één organisatie als tussen organisaties.

Tabel 1: *Categorieën van telewerken*

type	waar	voor wie	dominante rechtsverhouding
individuele vorm			
multi-site telewerk	wisselend tussen vaste werkplekken: kantoor, thuis en/of telewerkkantoor	één werkgever	arbeidsovereenkomst* publieke aanstelling**
telehuiswerk	altijd thuis	één werkgever	arbeidsovereenkomst publieke aanstelling**
mobiel werk	meestal onderweg	één werkgever	arbeidsovereenkomst publieke aanstelling**
freelance telewerk	vanuit huis	meerdere opdrachtgevers	opdracht/aanneming van werk***
collectieve vorm			
tele-uitbesteding	op afstand van hoofdvestiging	één of meerdere opdrachtgevers	arbeidsovereenkomst* opdracht/aanneming van werk***

* gekenmerkt door gezagsverhouding: voor bepaalde of onbepaalde tijd.

** met betrekking tot ambtenaren

*** gekenmerkt door ontbreken gezagsverhouding

Aanvankelijk lag in de discussie over telewerken de nadruk op de meer individuele vormen van telewerken, waarbij soms verband werd gelegd met ontwikkelingen zoals flexibilisering van de arbeid en individualisering in het algemeen. Recent verschuift de aandacht naar de collectieve vormen van telewerken. Het 'telewerk-discours' sluit aan bij vertogen over netwerkorganisaties en virtuele organisaties.¹² Johnston onderscheidt wat dat betreft een viertal generaties telewerken:

- de eerste generaties (rond 1980) bestaande uit enkele duizenden IT-experts wereldwijd die experimenteerden met de nieuwe mogelijkheden van IT;
- de tweede generatie (rond 1990) gekenmerkt door beperkte groei en enkele pogingen tot business re-engineering en 'networking';
- de derde generatie (nu) waarin telewerken onderdeel is van een bredere verschuiving naar 'distributed and networking ways of working';
- de vierde generatie (over enkele jaren) waarin telewerken onderdeel is van de opkomende virtuele organisaties.¹³

Uiteraard zijn ook andere dan de hierboven gegeven indeling in categorieën van telewerken mogelijk.

¹² De bijdragen tijdens de tweede internationale workshop over telewerk over virtual teams, virtual organisations etc. waren hiervan een goed voorbeeld. Jackson, P., J. van der Wielen (eds.), (1997), Second International Workshop on Telework, Proceedings of the workshop Building actions on Ideas 2-5 september 1997 Amsterdam, WORC Tilburg.

¹³ Skyrme, D. (1997), Telework 97 Into the third generation of telework Stockholm 25-27 september, in: I3 Update no.13 part 2, I3update@skyrme.com.

In het TNO rapport van 1992 (Meijer 1992) wordt een onderscheid gemaakt naar de motieven die aanleiding geven tot het invoeren van telewerken:

- Telewerken dat wordt ingevoerd als oplossing voor *bedrijfsmatige* problemen: voorbeelden zijn het invoeren van telewerken om pieken in het werk op te vangen, om een cultuurverandering te bewerkstelligen, of te besparen op de kantoor- of arbeidskosten enzovoorts.
- Telewerken dat wordt ingevoerd om problemen met betrekking tot het behouden of aantrekken van *personeel* op te lossen: voorbeelden zijn het invoeren van telewerken om mensen vanuit een andere regio aan te trekken, of mensen die vanwege fysieke beperkingen of vanwege zorgtaken aan huis gebonden zijn, te behouden dan wel aan te trekken.
- Telewerken dat wordt ingevoerd om problemen op het niveau van de *samenleving* op te lossen: voorbeelden zijn het invoeren van telewerken om mobiliteitsproblemen op te lossen, om de arbeidsparticipatie van mensen met een handicap te bevorderen of de werkgelegenheid in een bepaalde regio te vergroten.

In een recent onderzoek naar de verschillende telewerkprojecten in Europa onderscheidt Korte de desbetreffende projecten op basis van de gekozen organisatie- en werkvorm, de juridische status en regelgeving, in 11 verschillende modellen. De modellen zijn echter niet altijd goed van elkaar te onderscheiden. Tussen haakjes staat het aantal projecten dat in het onderzoek betrokken was en in een bepaald model valt (n=56, maar sommige projecten zijn dubbel gerekend omdat ze in meer modellen passen):

Model 1. Outsourcing: projecten gericht op uitbesteden van taken en verlagen van de arbeidskosten door gebruik te maken van freelance telewerkers, soms voormalig werknemers (3).

Model 2. Work peak buffer: uitbesteden van pieken in het werk aan telehuiswerkers (3).

Model 3. Improving the home-work interface: projecten gericht op het combineren van werk en gezin, bijvoorbeeld om vrouwelijke werknemers na de geboorte van kinderen te behouden (6).

Model 4. Alternating telework/shared office desk and home-based telework: het meest populaire model, vergelijkbaar met het multi-site telewerk (38).

Model 5. New self-employment: ten dele vergelijkbaar met model 1, maar omvat vooral voormalig werklozen die door middel van het opzetten van een eigen onderneming of als freelancer aan werk proberen te komen (4).

Model 6. Networking: gericht op samenwerkingsverbanden tussen telewerkers, zelfstandigen en freelancers (2).

Model 7. Regional development: telewerkkantoren gericht op het ontwikkelen van werkgelegenheid in de regio (3).

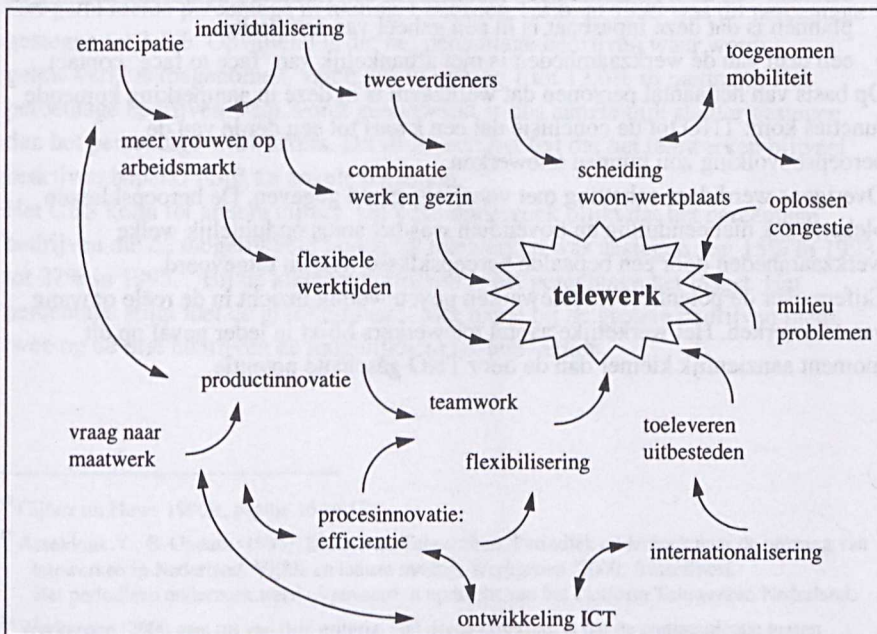
Model 8. Special needs group integration: gericht op het bevorderen van arbeidsparticipatie van mensen met speciale behoeften zoals gehandicapten (3).

Model 9. Network provider experiment: projecten van telecom-aanbieders gericht op het uittesten van toepassingen en marketing van concepten (2).

Model 10. Telemarketing and telesales: groeiend gebruik van telehuiswerkers en call centres om duidelijkere aanwezigheid in de markt te verkrijgen (2).

Model 11. Centre based telework: satelliet, buurt- en telewerkkantoren (6).

Zoals in de inleiding reeds vermeld, symboliseert telewerken vaak de hoop en angst omtrent de toekomst van werk. In figuur 1 zijn een aantal van de ontwikkelingen die in verband worden gebracht met telewerken aangegeven. De figuur is uiteraard niet compleet, maar heeft tot doel een indruk te geven van de achtergrond waartegen de ontwikkeling van telewerken moet worden gezien en de verschillende motieven die tot de invoering van telewerken kunnen leiden. Zo kan telewerken gezien worden als een onderdeel van maatschappelijke ontwikkelingen zoals individualisering die leidt tot een vraag naar meer flexibiliteit in werktijden, en de emancipatie van vrouwen wier toetreding tot de arbeidsmarkt vraagt om een oplossing voor de problematische combinatie van werk en gezin, en de toenemende mobiliteit hetgeen vraagt om een oplossing van de congestie en milieuproblemen. Telewerken is tevens onderdeel van beleidsprocessen rond milieuproblemen en verkeercongestie. Telewerken kan eveneens gezien worden als onderdeel van een verandering in het arbeids- en productieproces waarbij de invoering van Informatie- en Communicatietechnologie (ICT) leidt tot proces- en productinnovaties die vragen om nieuwe relaties tussen organisaties en tussen werknemers. Flexibilisering, de noodzaak voor teamwork over de grenzen van de eigen afdeling of organisatie, nieuwe vormen van toeleveren en uitbesteden zijn hiermee verbonden.



Figuur 1: verschillende ontwikkelingen die kunnen leiden tot telewerk

1.2 Het onderzoek naar de omvang van telewerken

Huws onderscheidt een aantal verschillende methoden van onderzoek die worden gebruikt voor het vaststellen van de omvang van telewerken:

- Extrapolaties die gebaseerd zijn op de penetratie van bepaalde apparatuur, zoals PC's en modems in de woning, of mobiele apparatuur.
- Extrapolatie van bestaande statistieken en kwantitatieve data.
- Surveys onder bedrijven.
- Surveys onder de bevolking/huishoudens
- Scenario's en toekomstonderzoek.¹⁴

Extrapolaties

Over de eerste methode kunnen we kort zijn. De methode is veelal gebaseerd op veronderstellingen omtrent een 'technology fix' en de aldus geproduceerde cijfers zijn over het algemeen nauwelijks betrouwbaar te noemen.

De tweede methode levert veelal het probleem op dat de bestaande statistieken niet voldoende informatie verschaffen om daarop een goede berekening van het aantal telewerkers te baseren. Een voorbeeld van deze methode is het onderzoek van TNO/UT uit 1992.¹⁵ TNO gaf op basis van de bestaande ROA-beroepen-classificatie aan welke functies voldeden aan de door TNO geformuleerde voorwaarden om in telewerk te kunnen worden uitgevoerd:

- een deel van de werkzaamheden (minimaal 20%) is gericht op het invoeren en/of verwerken van informatie in de brede zin;
- een deel van de werkzaamheden resulteert in een meetbare output die zodanig te plannen is dat deze inpasbaar is in een geheel van activiteiten;
- een deel van de werkzaamheden is niet afhankelijk van 'face to face' contact.

Op basis van het aantal personen dat werkzaam is in deze in aanmerking komende functies komt TNO tot de conclusie dat een kwart tot een derde van de beroepsbevolking zou kunnen telewerken.

Overigens werd deze schatting met voorzichtigheid gegeven. De beroepsklassen bleken vaak niet eenduidig en bovendien was het soms onduidelijk welke werkzaamheden door een bepaalde beroepsklasse werden uitgevoerd.

Cijfers over de potentie voor telewerken geven weinig inzicht in de reële omvang van telewerken. Het werkelijke aantal telewerkers blijkt in ieder geval op dit moment aanzienlijk kleiner dan de door TNO geschatte potentie.

¹⁴ Huws, U. (1996B).

¹⁵ Meijer 1992.

In de UK zijn enkele onderzoeken uitgevoerd op basis van de Population Census 1991 en de Labour Force Survey 1994. Uit deze onderzoeken kunnen cijfers worden afgeleid over het aantal mensen dat thuis werkt in 'non-manual labour'. Deze aantallen variëren tussen de 473.000 en 567.000. Het is echter onduidelijk of het hier gaat om telewerkers in welke definitie dan ook.¹⁶

Surveys

Om de werkelijke omvang te kunnen vaststellen wordt vaak gebruik gemaakt van de derde en vierde methode: de surveys. De meest bekende surveys in Nederland zijn de barometer-onderzoeken van de Werkgroep '2000. De Werkgroep '2000 komt in haar vijfde en laatste 'barometer', uitgevoerd in mei 1995, tot een schatting van 79.369 telewerkers.¹⁷ Dit zou een stijging betekenen van 16.514 telewerkers ten opzichte van de eerste meting, uitgevoerd in april 1993. De Werkgroep '2000 telt iemand als telewerker wanneer deze een arbeidsovereenkomst heeft en wanneer de keuze voor de plaats van het telewerk wordt bepaald door de behoefte van de werknemer¹⁸. Mensen die freelance of zelfstandig werken zijn dus geen telewerkers.

De getallen uit de barometer zijn gebaseerd op een enquête onder een representatieve steekproef van Nederlandse bedrijven uit alle sectoren met uitzondering van de sectoren landbouw en visserij, delfstofwinning, horeca en detailhandel. Op basis van de enquête werd vastgesteld welk percentage werknemers telewerkt. Het gemiddelde percentage uit de steekproef werd geëxtrapoleerd naar het totaal aantal in Nederland werkzame personen. Het gemiddelde percentage in meting 1 bedroeg 1,2%, in 1995 was dit percentage gestegen tot 1,5%. Opvallend is dat het percentage bedrijven waar wordt getelewerkt is toegenomen, van 6,2% in meting 1 tot 12,6% in meting 5. Het percentage bedrijven waar wordt getelewerkt is dus aanzienlijk sneller gestegen dan het percentage telewerkers. Dit illustreert het feit dat het telewerken bij veel bedrijven beperkt blijft tot enkele personen.

Het CBS komt tot andere cijfers. Uit CBS onderzoek blijkt dat het percentage bedrijven die de mogelijkheid boden tot telewerken was gestegen van 15% in 1993 tot 22% in 1995.¹⁹ Bij de kleinere bedrijven is het percentage het laagst. Het percentage stijgt met de grootte-klasse. Met name bij de grotere bedrijven biedt twee op de drie bedrijven de mogelijkheid tot telewerken.

¹⁶ Cijfers uit Huws 1996B, pagina 16 en 17.

¹⁷ Asseldonk, Y., E. Opdam (1995), Barometer Telewerken. Periodiek onderzoek naar de omvang van telewerken in Nederland. Vijfde en laatste meting, Werkgroep '2000, Amersfoort. Het periodieke onderzoek werd uitgevoerd in opdracht van het Platform Telewerken Nederland.

¹⁸ Werkgroep '2000 gaat uit van drie criteria. Het derde criterium is dat de communicatie tussen werkplek en bedrijf wordt overbrugd door middel van het gecombineerd gebruik van telecommunicatie en informatietechnologie (telematica). Werkgroep '2000 stelt feitelijk geen criterium ten aanzien van het deel van de arbeidstijd dat wordt getelewerkt.

¹⁹ CBS/Fenit (1997), Automatisering in Nederland, CBS, Voorburg/Heerlen.

Uit een door Analytica uitgevoerde uitgebreide survey in de UK komt eveneens naar voren dat het aantal telewerkers per bedrijf beperkt is.²⁰ Van de 113 projecten met betrekking tot 'home-based work' die in deze survey zijn getraceerd bleken er slechts 19 (15%) meer dan 10 mensen te betreffen. Analytica komt tot een percentage telewerkers van ongeveer 0,5% in de UK. Een zeer conservatief cijfer omdat Analytica uitgaat van een tamelijk strikte definitie van telewerken, namelijk mensen die in de vier weken voorafgaande aan de survey tien dagen voor de opdrachtgever hadden gewerkt, ten minste de helft van de arbeidstijd vanuit huis werkten en ICT nodig hadden om hun werk vanuit huis te kunnen uitvoeren.

In tegenstelling tot de CBS cijfers komt in deze survey het telewerken vooral voor in zeer kleine of zeer grote organisaties.

Ook in andere landen zijn surveys uitgevoerd, die het beeld van een redelijk percentage bedrijven maar kleine percentages telewerkers bevestigen. Een survey onder een groot aantal ondernemingen in opdracht van de Europese Commissie uitgevoerd door het TELDET consortium komt tot de conclusie dat ongeveer 7,4% van de bedrijven in de UK gebruik maakt van telewerkers, vergeleken met 7% in Frankrijk, 4,8% in Duitsland, 3,6% in Spanje en 2,2% in Italië. Het betrof daarbij respectievelijk een half miljoen telewerkers in de UK, 220.000 in Frankrijk, 150.000 in Duitsland en 100.000 in zowel Spanje als Italië.²¹

Volgens een onderzoek van OTR (Organisation and Technology Research) dat op een zeer beperkte definitie is gebaseerd (fulltime telewerkers met een arbeidscontract) zijn er in Nederland 55.000 telewerkers, en 125.000 in de UK. OTR verwacht niet dat het aantal telewerkers snel zal stijgen. Organisatorische problemen, problemen met het management van telewerkers en de noodzakelijke investeringen zijn belangrijke belemmeringen in de groei.²²

Opvallend is de uitkomst van een door het IDC in 1996 uitgevoerde survey.²³ IDC komt op basis van een onderzoek onder 2500 bedrijven en 1000 huishoudens tot een aantal van 137.400 telewerkers. Dit zou een verdubbeling betekenen ten aanzien van de barometer van Werkgroep '2000. Het IDC onderzoek gaat uit van een definitie van een telewerker als een werknemer die een (groot) gedeelte van de tijd weg is van bureau of kantoor; op die momenten werkt op een vaste locatie

²⁰ Huws, U. (1993), *Teleworking in Britain. A report to the Employment Department, Analytica, Londen.*

²¹ Huws constateert dat het TELDET consortium waarschijnlijk uitgaat van een definitie van telewerkers als mensen die een dag in de week thuis werken (Huws 1996B, pagina 22).

²² Kuypers, J. (1996), OTR: telewerken wordt mobiel werken, in: *Telewerken, mei/juni 1996.*

²³ Vernooij 1996. We konden slechts beschikken over hoofdstuk 1.4 'Definitie van dit rapport'. De hier vermelde cijfers zijn afkomstig uit:
Computable, *Bijna een miljoen telewerkers in 2000*, 22 november 1996
Automatisering Gids, *Meer Telewerken door Web*, 22 november 1996
Snijders, T., IDC stelt prognose naar boven bij, in: *Telewerken, december 1996*

(thuis of op een telewerkkantoor) en daarbij intensief gebruik maakt van ICT-middelen. IDC onderscheidt daarnaast de mobiele werker die eveneens een (groot) gedeelte van de tijd weg is van bureau of kantoor en (intensief) gebruik maakt van ICT-middelen, maar die op de momenten dat hij weg is geen vaste locatie heeft (maar bij een klant is of onderweg).

De cijfers hebben betrekking op mensen die over het telewerken een formele afspraak hebben gemaakt met de werkgever. In totaal betreft het 482.000 mensen met een formele afspraak over het telewerken (137.000) dan wel mobiel werken (366.000).²⁴ Het aantal informele thuiswerkers (mensen die weleens thuis werken zonder dat ze daarover afspraken hebben met de werkgever) wordt geschat op ongeveer 900.000 mensen. Ruim 35% daarvan zijn te beschouwen als informele telewerkers omdat ze gebruik maken van PC en fax om contact te houden met het bedrijf.

Het is helaas niet mogelijk om een eenduidige verklaring te vinden voor de, gezien de korte tijd die is gelegen tussen beide onderzoeken, grote verschillen in resultaten tussen Werkgroep '2000 en IDC. IDC zelf geeft als verklaring voor de hogere aantallen dat Internet heeft geleid tot een cultuuromslag. Het grote aantal formele afspraken verbaasde ook de onderzoekers van IDC. Zij geven achteraf als mogelijke verklaring het feit dat de arbowetgeving dat jaar ook van toepassing werd op thuiswerk en het dus voor de werkgever belangrijk werd om de zaken goed te regelen.²⁵

In zijn onderzoek naar telewerken komt van Reisen voor 1995 tot een aantal van 350.000-470.000 telewerkers.²⁶ Een belangrijke verklaring voor dit hoge aantal is gelegen in het feit dat van Reisen een zeer brede definitie van telewerken hanteert en de categorie mensen die freelance of zelfstandig werken meetelt. Van Reisen onderscheidt een viertal categorieën die vergelijkbaar zijn met de categorieën die zijn genoemd in hoofdstuk 1.1: telethuiswerk, parttime telewerk, mobiel telewerk en telewerk door zelfstandigen en partners.

²⁴ Ruim 22.000 personen zijn zowel mobiel als telewerker.

²⁵ Snijders 1996.

²⁶ Reisen, F. van, Ruim baan voor telewerken? Effecten van flexibele werkvormen op ruimtelijke ordening en mobiliteit als gevolg van veranderend ruimtegedrag, KNAG/Faculteit Bouwkunde, Delft.

Hieronder zijn enkele van de uitkomsten van zijn onderzoek weergegeven.

Tabel 2 *Geschat potentieel en aantallen telewerkers in 1995 en 2015*

	1995	1995		2015	
	potentieel	aantal telewerkers		aantal telewerkers	
		laag	hoog	laag	hoog
fulltime routine	253 000	5 000	10 000	5 000	30 000
parttime	935 000	20 000	35 000	130 000	350 000
buitendienst	145 000	20 000	25 000	90 000	120 000
zelfstandigen (netwerkorganisatie)	471 000	330 000	400 000	515 000	896 000
totaal	1 840 000	375 000	470 000	740 000	1 396 000

Bron: F. van Reisen 1997

Scenario's en toekomstonderzoek

Er zijn verschillende voorbeelden van scenariostudies en andere vormen van toekomstonderzoek zowel in Nederland als in andere landen. De meeste scenariostudies komen met vaak aanzienlijke groeicijfers.

Het Amerikaanse Department of Energy schat dat het percentage Amerikaanse telecommuters zal stijgen van 0,7% in 1988 tot 16,7% in 2005 en 27,4% in 2010.²⁷

Op basis van de reeds besproken survey heeft IDC ook een aantal scenario's ontwikkeld. In het meest conservatieve scenario groeit het aantal telehuiswerkers langzaam tot 252.000 in 2000. Het aantal mobiele werkers stijgt tot 640.000. De snellere groei van het aantal mobiele werkers kan verklaard worden uit het feit dat mobiel werken nauwelijks cultuur- of organisatieveranderingen vereist. Volgens het groeiscenario, gekenmerkt door een hoge penetratiegraad van mobiele ICT, zijn er in 2000 315.000 telewerkers en 664.000 mobiele werkers. Een toenemende congestie op de wegen kan er echter toe leiden dat het aantal telewerkers groeit tot 650.00 (rampenscenario).²⁸

Van Reisen verwacht voor het jaar 2015 740.000-1.396.000 telewerkers.

Van Reisen veronderstelt dat de belangrijkste groei van het telewerken in twee categorieën plaats vindt, namelijk een toename van het aantal zelfstandigen en partners (die bijna allemaal zullen telewerken) en een stijging van het percentage werknemers dat parttime zal telewerken. De groei van het aantal zelfstandigen kan

²⁷ US Department of Energy, Office of Policy, Planning, and Program Evaluation (1994), Energy Emmisions and social consequences of telecommuting, DOE/PO-0026, Washington.

²⁸ Cit. in Snijders 1996.

zijns inziens verklaard worden door de wens naar flexibilisering bij zowel organisatie als werknemer. De groei van het aantal telewerkende werknemers vindt zijn verklaring ten dele in de toename van voor telewerk geschikte functies, maar vooral in het wegvallen van de weerstanden tegen telewerken, waardoor het percentage dat gebruik maakt van de mogelijkheden zal stijgen tot 12-30%. Hierbij dient overigens te worden opgemerkt dat er een zekere uitwisseling plaatsvindt tussen de categorieën parttime telewerken en zelfstandigen. Van Reisen gaat uit van een sterke groei van de zelfstandigen, omdat deze het beste zouden voldoen aan de wens naar flexibilisering bij beide partijen. Een andere verklaring zou kunnen zijn dat werkgevers deze groei afdwingen door werknemers te ontslaan en hen vervolgens in te schakelen als opdrachtnemer. Het is eveneens mogelijk dat onder druk van een krappe arbeidsmarkt de flexibilisering leidt tot een grote groei in het potentieel en daadwerkelijk gebruik van parttime en mobiel werken.

Samenvatting

Het aantal telewerkers is op dit moment nog beperkt. Afhankelijk van de definitie (met name de vraag of men mobiele werkers, freelancers en zelfstandigen meerekent) gaat het om 80.000-480.000 mensen, dat wil zeggen ongeveer 1,5 tot 7% van de beroepsbevolking. Het aantal mensen dat af en toe informeel thuiswerkt is waarschijnlijk veel groter. In tabel 3 worden ter vergelijking deze en andere cijfers over aantal werkenden, aantal zelfstandigen, aantal flexibele arbeidskrachten weergegeven.

De verwachting is dat het aantal telewerkers zal groeien, maar de mate waarin dat zal gebeuren is onduidelijk. Een belangrijk probleem bij het bepalen van de potentiële groei is gelegen in het feit dat we weinig inzicht hebben in de factoren die de mate van groei bepalen. De noodzaak dan wel de bereidheid tot cultuur- en organisatieveranderingen, en de mate van bekendheid met het fenomeen telewerken, worden over het algemeen als de belangrijkste factoren gezien. Om die reden verwacht men een grotere groei van het aantal telewerkers in de toekomst. Bedrijven zullen door middel van organisatorische veranderingen moeten inspelen op ontwikkelingen in de markt (meer maatwerk, toeleveren en uitbesteden) en telewerken zal daarin een rol spelen. Maatschappelijke veranderingen als individualisering verhogen de bereidheid van de kant van de werknemers.

Tabel 3 Aantallen naar categorie werkenden

	aantallen (x 1000)
totaal werkzame personen	6 621 ^a
totaal werknemers	5 775 ^a
totaal informele thuiswerkers	900 ^c
totaal zelfstandigen	719 ^a
totaal flexibele arbeidskrachten	520 ^b
totaal mobiele werkers	366 ^c
totaal telewerkers	137 ^c

a : CBS Statistisch Jaarboek 1996

b : Berekening op basis van EBB '95, cit. in SCP 1996

c : Berekening IDC 1996

2. De toepasselijke regelgeving

2.1 Inleiding

In vergelijking tot de uitgebreidheid van de sociaal wetenschappelijke studies, in het bijzonder naar de omvang en de potentiële verspreidingsgraad van telewerken, is het juridisch onderzoek naar telewerken bescheiden. Dit is niet verbazend als men bedenkt dat het aantal telewerkers nog beperkt is en dat er nog geen geschillen over telewerk in de openbaarheid zijn gekomen. Bij gebreke aan casus uit de praktijk heeft het juridisch onderzoek naar telewerk een tamelijk theoretisch karakter. Uitgaande van de diverse verschijningsvormen van telewerk (zie H1) wordt aan de hand van de kenmerken van telewerken (het werken op afstand van de werk- of opdrachtgever met behulp van ICT), in het licht van de geldende wet- en regelgeving, een inschatting gemaakt van de problemen die kunnen ontstaan. Of de problemen zich daadwerkelijk zullen voordoen, valt nog te bezien. Het belang van een zorgvuldige juridische benadering van telewerken wordt vanuit de praktijk wel onderschreven. Er bestaat duidelijk behoefte aan een heldere uitleg van mogelijke juridische problemen alsmede aan informatie over instrumenten om problemen te ondervangen, zoals modelcontracten. In veel overzichtsstudies naar telewerken, in handboeken en op congressen en studiedagen is plaats ingeruimd voor een bijdrage over juridische aspecten.²⁹

Voor zover telewerk in rechtswetenschappelijk onderzoek aan de orde komt, wordt het beschouwd als een voorbeeld van de flexibilisering van de arbeid. Daarbij wordt doorgaans een link gelegd met thuiswerk. Werd telewerk aanvankelijk vooral gezien als een moderne variant van thuiswerk, inmiddels wordt telewerk ook benaderd als een op zichzelf staand fenomeen. Terecht, omdat telewerk niet alleen veel meer verschijningsvormen heeft dan het tele-thuiswerk en een arbeidsvorm is met een veel grotere groeicapaciteit dan thuiswerk, maar ook omdat telewerk vanwege het gebruik van ICT in combinatie met de aard van de werkzaamheden andere, nieuwe rechtsvragen met zich meebrengt. Dat telewerken wordt beschouwd in het licht van de flexibilisering van de arbeid ligt voor de hand. Bij telewerken is immers niet alleen sprake van flexibilisering van de plaats waar de arbeid wordt uitgevoerd, maar doorgaans ook van flexibilisering van arbeidstijden (flexi-time, ter vrije invulling door de telewerker). Daar komt bij dat er sprake kan zijn van een flexibele arbeidsrelatie, bijvoorbeeld telewerk op freelance- of op uitzendbasis. Vanuit de praktijk zijn daar voorbeelden van bekend.³⁰

²⁹ Zie bijvoorbeeld Meer, J.D. van der, D. de Jong en B.L. Dijkman, Telewerken ook voor ons, Handleiding voor werkgevers en werknemers bij de invoering van telewerken, Commissie Ontwikkeling Bedrijven/SER, Den Haag, Van Gorcum, Assen, 1994, Zegveld, W.C.L., Th.C.M. Weijers, T.H. van der Maas, W. van Lith, Handboek telewerken, Van Gorcum 1995 en Telewerken, Het nieuwe management instrument, ministerie van Verkeer en Waterstaat.

³⁰ Zie bijvoorbeeld Pennings, F.J.L. (red.), Flexibilisering van het sociaal recht, Monografieën sociaal recht, Kluwer, 1996.

Als nieuwe arbeidsvorm die zijn bestaan dankt aan de ontwikkelingen in de ICT wordt telewerk ook wel als een van de nieuwe trends betrokken in meer rechtstheoretische beschouwingen over de toekomst van het arbeidsbestel en de toekomst van het arbeidsrecht. Nu steeds meer productiewerk in de industriële sector verdwijnt, terwijl in de dienstensector sprake is van werkgelegenheidsgroei, komt het arbeidsrecht in een nieuwe context te staan. Simitis illustreert dit onder meer aan de hand van telewerk: "Symptomatic for this is the practice of 'hoteling' as is used in the field of insurance and also by business consultants and scientific testing centres. Usually, employees carry out their tasks at home and communicate with the company via the computer. The computer not only guarantees access to the necessary documents, but also the transmission of the respective results. The employees only come to the company when it seems appropriate to meet clients there. They are provided with a room to use for a particular time and thereafter simply leave the company again. There could hardly be a clearer demonstration of job desintegration. (...) Employment law norms which are tailored to the job are just as outdated as the regulations which aim to guarantee the presence of the employee."³¹ De centrale vraag in de toekomstbeschouwingen is of de concepten van het arbeidsrecht nog wel aansluiten bij de maatschappelijke realiteit. Voldoet de werknemer vandaag de dag nog aan het beeld van de ondergeschikte, loonafhankelijke fabrieksarbeider op wie de wetgeving werd afgestemd? Is de geldende wetgeving voldoende toegesneden op de diversiteit in contractsvormen en de modaliteiten van werk?³² Van der Heijden stelt vast dat fundamentele veranderingen aan het plaatsvinden zijn rond de arbeidende mens, en dat erosie plaatsvindt in de paradigmatische pijlers waar de rechtsorde van de arbeid op steunt.³³ Die paradigmatische pijlers zijn: bescherming van de werknemer, ongelijkheidscompensatie, emancipatie van de werknemer en de macht van de collectiviteit ten opzichte van de onmacht van het individu. Van der Heijden is van mening dat de wijzigingen in de arbeidssamenleving zo ingrijpend zijn dat vermoedelijk moet worden gesproken van een paradigmawisseling, die grote gevolgen zal hebben voor de plaats van het arbeidsrecht in het geheel van het recht, alsook voor de inhoud van het arbeidsrecht. Het nieuwe arbeidsrechtelijke paradigma zal zich naar zijn mening meer kenmerken door privaatrecht dan door publiekrecht, meer door op ondernemingsniveau geschapen arbeidsrecht dan door op andere niveaus ontstaan arbeidsrecht, meer door pluralisme dan door eenheid, meer door 'case law' dan door wetgeving, en gaat meer uit van economische afhankelijkheid dan van juridische ondergeschiktheid.

³¹ Simitis, S., Is there still a future for employment law?, bijdrage aan 5th European Regional Congress for Labour Law and Social Security, 17-21 september 1996, Leiden.

³² Zie bijvoorbeeld Heijden, P.F. van der, Post-industrieel arbeidsrecht, Nederlands Juristenblad 1993, p. 297-303, Wedderburn, Lord, M. Rood, G. Lyon-Caen, W. Däubler, P. van der Heijden, Post-Industrial Labour Law, Essays in Honour of Hugo Sinzheimer, Dartmouth Publishers 1994 en Rood, M.G., Naar een nieuw sociaalrechtelijk denkraam, Afscheidscollege, Leiden 1997.

³³ P.F. van der Heijden, Een nieuwe rechtsorde van de arbeid, Nederlands Juristenblad 1997, p. 1837-1845.

Telewerk is een voorbeeld van de ontwikkeling in contractsvormen en modaliteiten van werk waar de toepassing van de arbeidswetgeving klemt. De geldende, klassieke arbeidswetgeving heeft haar wortels in de industriële revolutie. Nadien is er het nodige in de wetgeving veranderd, maar de bepalingen sluiten aan bij de arbeidsvorm die sinds de industriële revolutie het meest gangbaar was: het binnen de muren van een onderneming, gedurende ongeveer 40 uur per week, op gezette tijden verrichten van (industriële) arbeid. Telewerk wijkt af van die klassieke arbeidsvorm: bij telewerk is immers sprake van informatie-arbeid, op een van de onderneming of instelling geografisch gedecentraliseerde arbeidsplaats, waarbij gebruik wordt gemaakt van ICT. Afhankelijk van de concrete verschijningsvorm van telewerk (zie H1), kunnen uiteenlopende rechtsvragen samenkomen: bijvoorbeeld rechtsvragen die samenhangen met de plaats van de arbeid; rechtsvragen die samenhangen met het gebruik van ICT in combinatie met de aard van de werkzaamheden; rechtsvragen die samenhangen met het (meer of minder) flexibele karakter van de arbeidsrelatie.

In het navolgende zullen wij uiteen zetten wat er uit juridisch onderzoek naar telewerk bekend is. Vooropgesteld moet worden dat er weinig juridisch onderzoek toegespitst op telewerk is verricht (De Vries 1993).³⁴ In 1996 is in opdracht van de European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions vanuit de verschillende EU lidstaten gerapporteerd over telewerk in relatie tot het arbeidsrecht, het socialezekerheidsrecht en de arbeidsomstandigheden.³⁵ In het algemene, overkoepelende rapport over de arbeidsrechtelijke aspecten concludeert Blanpain dat er veel creativiteit en gezond verstand nodig is om het juiste evenwicht te vinden tussen het klassieke arbeidsrecht en de nieuwe realiteiten van telewerk, inclusief de zelfstandige telewerkers. Daarbij moet rekening worden gehouden met de karakteristieken van telewerk. Het is zijns inziens evident dat meer veldonderzoek moet worden verricht teneinde een beter inzicht te verkrijgen in de ontwikkeling van telewerk en de complexe verhoudingen die deze arbeidsvorm met zich meebrengt.³⁶

Samenvatting

Er is nog maar weinig juridisch onderzoek verricht naar telewerk. In rechtswetenschappelijke beschouwingen over de toekomst van het arbeidsrecht wordt telewerken genoemd als een van de voorbeelden van contractsvormen en modaliteiten van werk die de toepassing van het klassieke arbeidsrecht onder druk

³⁴ Vries, H.H. de, *Juridische aspecten van huisteleatica, telewerken en consumeren in het informatietijdperk*, Kluwer, Deventer 1993. Op dit onderzoek is in een aantal publikaties voortgeborduurd, bijvoorbeeld in Smitskam, C. (hoofdred.), *Praktijkboek flexibele arbeidsrelaties*, losbladige uitgave, Kluwer, Deventer onderdeel J. Telewerk, dat de actuele stand van zaken weergeeft.

³⁵ Pennings, F. (ed.), *Telework in the Netherlands, labour law, social security law and occupational health and safety aspects*, Studies and Reports of the Hugo Sinzheimer Instituut 2, Amsterdam 1996.

³⁶ Blanpain, R., *Legal and Contractual situation of teleworkers in the Member States of the European Union*, General Report, 1996.

zet. Verondersteld wordt dat de ontwikkelingen zo ingrijpend zijn dat zich een paradigmawisseling binnen het arbeidsrecht aandient. Het onderzoek dat zich toespitst op telewerk heeft vanwege de beperkte omvang van telewerken en bij gebreke van praktijkcasus een tamelijk theoretisch karakter. In het onderzoek wordt, uitgaande van de verschillende verschijningsvormen van telewerk, aan de hand van de kenmerken van telewerk en in het licht van de wettelijke bepalingen een inschatting gemaakt van problemen die kunnen ontstaan.

2.2 Rechtskarakter van telewerk

De term telewerken komt in de Nederlandse wet- of regelgeving niet voor. Uit juridisch oogpunt is telewerken louter een nieuwe verschijningsvorm van een arbeidsverhouding. De term telewerk zegt ook niets over de aard van de rechtsverhouding die er achter schuil gaat. Er zijn telewerkende ambtenaren, werknemers met een arbeidsovereenkomst, freelancers en 'echte' zelfstandigen. We noemen ze allemaal telewerkers. Om te kunnen vaststellen welke wet- en regelgeving in een concreet geval van toepassing is, is het nodig om het rechtskarakter van de arbeidsverhouding te achterhalen. Dit geldt met name voor de 'civiele' arbeidsverhoudingen. Over de ambtenarenstatus zal zelden of nooit twijfel bestaan, omdat daaraan een benoemingsbesluit ten grondslag ligt. In de civiele arbeidsverhoudingen daarentegen bestaan nauwelijks vormvoorschriften, en zal in geval van onduidelijkheid het rechtskarakter van de verhouding aan de hand van de wettelijke criteria en de feitelijke omstandigheden door de rechter moeten worden vastgesteld. In de wet zijn benoemd: enerzijds de arbeidsovereenkomst, die met name wordt gekenmerkt door de gezagsverhouding, anderzijds de overeenkomst tot aanneming van werk en de opdracht, die worden gekenmerkt door het ontbreken van een gezagsverhouding. Voldoet de arbeidsverhouding van een telewerker aan de criteria voor het bestaan van een arbeidsovereenkomst (ondergeschiktheid, loon, persoonlijke arbeidsverrichting, gedurende zekere tijd) dan is in beginsel het totale pakket van arbeidswet- en regelgeving op het telewerk van toepassing. Is er geen arbeidsovereenkomst dan is de arbeidswetgeving als regel niet van toepassing. Een beperkt aantal wetten voorziet evenwel in een uitbreiding van de werkingssfeer tot bepaalde arbeidsverhoudingen die aan nader geformuleerde criteria voldoen. Dergelijke criteria vindt men bijvoorbeeld in de Wet minimumloon, de Arbeidsomstandighedenwet, de wetgeving op het terrein van de sociale werknemersverzekeringen (in het Koninklijk Besluit: Rariteitenkb.).

In andere EU-lidstaten bestaan evenmin specifieke wettelijke regelingen voor telewerk. In sommige lidstaten bestaat er van oudsher nog wel wetgeving voor traditioneel, handmatig thuiswerk.³⁷ Afhankelijk van de wettelijke definitie van thuiswerk, kan telewerk daaronder begrepen zijn. In Nederland werd de Huisarbeitswet 1933 ingetrokken in 1994. Thuiswerkers vallen, mits zij aan

³⁷ In Denemarken, Finland, Frankrijk, Duitsland, Griekenland, Spanje en België (wetsontwerp), Blanpain (1996).

bepaalde criteria voldoen, op dit moment wel als een bijzondere categorie onder de werkingssfeer van de sociale werknemersverzekeringen (1986) en de Arbeidsomstandighedenwet (1994). Op internationaal niveau heeft de Convention on Homework van de Internationale Arbeidsorganisatie (1996) een nieuwe impuls gegeven voor de totstandkoming van arbeidsrechtelijke bescherming van thuiswerkers.

Beoordeling van het rechtskarakter

Voor zover bekend zijn aan de rechter nog geen geschillen over telewerk voorgelegd. Jurisprudentie over het rechtskarakter van diverse varianten van telewerk is dan ook niet beschikbaar. Om die reden moeten we aansluiting zoeken bij de rechtspraak over soortgelijke arbeidsverhoudingen, met name de flexibele arbeidsrelaties en in het bijzonder thuiswerk.

Voorzover bekend is er ook in andere EU-lidstaten geen rechtspraak specifiek over telewerk. Of telewerkers worden aangemerkt als werknemers, of als zelfstandigen hangt er ook daar in hoofdzaak vanaf of ondergeschiktheid van de telewerker kan worden aangetoond.³⁸

In het algemeen geldt dat de rechter bij het vaststellen van het rechtskarakter van een arbeidsverhouding afgaat op de afspraken tussen de betrokken partijen en de wijze waarop zij feitelijk invulling geven aan de arbeidsverhouding. Kenmerkend voor de arbeidsovereenkomst is de gezagsverhouding, die bijvoorbeeld tot uitdrukking komt in het feit dat de werkgever aanwijzingen en instructies geeft en de uitvoering van het werk controleert. Hoewel een persoon die telewerkt (thuis, mobiel, in een kantoor op afstand van de werkgever) niet direct onder het toezicht van de werkgever werkt, en bij de uitvoering van het werk een zekere vrijheid geniet, kan toch sprake zijn van een gezagsverhouding. Er zijn diverse voorbeelden in de jurisprudentie dat bij thuiswerk een arbeidsovereenkomst werd aangenomen. Een argument voor het bestaan van een gezagsverhouding bij telewerk kunnen we ontleen aan de wijze waarop van ICT gebruik wordt gemaakt: de techniek biedt instrumenten voor het uitoefenen van 'gezag op afstand'. De werkgever kan immers via de telecommunicatieverbinding contact onderhouden met de telewerker, werkinstructies geven en, indien hij over de benodigde software beschikt, de werkresultaten controleren zonder tussenkomst van de telewerker. Opmerking verdient dat de Hoge Raad in het arrest *SSZ/Gelderloos* heeft bepaald dat een arbeidsverhouding niet spontaan van rechtskarakter verandert vanwege het enkele feit dat iemand het werk thuis gaat uitvoeren.³⁹ In dit geval was sprake van een arbeidsovereenkomst, die in het vervolg vanuit huis zou worden voortgezet. Het feit dat een telewerker het werk uitvoert op afstand van de werkgever is op

³⁸ Blanpain (1996).

³⁹ HR 16 oktober 1981, Nederlandse Jurisprudentie (NJ) 1982, 123 en HR 5 november 1982, NJ 1983, 231

zichzelf genomen dus niet van doorslaggevende betekenis voor het rechtskarakter van de arbeidsverhouding. Doorslaggevend is of er een gezagsverhouding bestaat: enerzijds kan het werken op afstand het aantonen van een gezagsverhouding bemoeilijken, anderzijds biedt de ICT instrumenten voor het uitoefenen van gezag op afstand.

Uit de rechtspraak zijn ook voorbeelden bekend waarin het aantonen van een gezagsverhouding bij thuiswerk niet slaagde. Om die reden is van belang dat de nieuwe wet Flexibiliteit en zekerheid het 'rechtsvermoeden' van het bestaan van een arbeidsovereenkomst introduceert. Het rechtsvermoeden behelst dat een arbeidsovereenkomst wordt aangenomen wanneer tegen betaling gedurende drie opeenvolgende maanden, wekelijks dan wel ten minste twintig uren per maand arbeid is verricht. De werkgever zal moeten bewijzen dat in een concreet geval - in weerwil van de rechtsvermoedens - toch geen sprake is van een arbeidsovereenkomst. Naar verwachting zal deze regeling ertoe leiden dat meer atypische arbeidsverhoudingen dan thans het geval is, waaronder mogelijk ook bepaalde varianten van thuis- en telewerk, onder de noemer van de arbeidsovereenkomst worden gebracht. Wanneer het telewerk in een concreet geval wordt aangemerkt als een arbeidsovereenkomst kan de telewerker een zekere bescherming (bijvoorbeeld ontslagbescherming, recht op minimumloon etc.) aan de wet ontnemen. Er geldt dan een aantal dwingende wettelijke verplichtingen waarvan de telewerker en de werkgever niet mogen afwijken, ook niet indien zij dat beiden in onderling overleg zouden wensen (zie verder § 2.3.).

Als de arbeidsverhouding van de telewerker niet kan worden aangemerkt als een arbeidsovereenkomst, is sprake van zelfstandige arbeidsverrichting op basis van opdracht of van aanneming van werk.

Blanpain bespeurt een trend tot 'verzelfstandiging' van telewerkers. Dit is duidelijk zichtbaar in Frankrijk, waar telewerkers die zich laten registreren als zelfstandige beroepsbeoefenaren ook de iure als zelfstandigen worden aangemerkt, zodat de werkgevers niet het risico lopen om met de toepassing van het arbeidsrecht te worden geconfronteerd.⁴⁰ Deze ontwikkeling houdt het risico in dat een schijn-zelfstandigheid wordt opgevoerd, die ten koste gaat van de arbeidsrechtelijke bescherming van de telewerker. In ons land heeft de SER zich in positieve zin uitgelaten over de mogelijkheden die telewerk biedt om als zelfstandige te werken. Daarbij merkt de SER op dat de beschermende werking van de arbeidswetgeving en de sociale zekerheidswetgeving niet te kort mag worden gedaan.⁴¹

In de juridische literatuur is de vraag opgeworpen of telewerk kan worden verricht op basis van een overeenkomst tot aanneming van werk. Volgens de wettelijke

⁴⁰ Blanpain (1996).

⁴¹ SER, Advies ICT en arbeid, 19 september 1997.

definitie heeft 'aanneming van werk' immers betrekking op een 'bepaald werk van stoffelijke aard'. Telewerk daarentegen betreft 'onstoffelijke' informatie-arbeid. Moeten we er vanuit gaan dat voldoende is dat de output van de informatie-arbeid bij telewerk tot op zekere hoogte bepaalbaar, want 'meetbaar' is (in bits en bytes)? Hoe dan ook, de kwalificatie als aanneming van werk of opdracht lijkt betrekkelijk onbelangrijk, omdat beide overeenkomsten worden gekenmerkt door een grote mate van contractsvrijheid. Voor zover de werkingssfeer van de arbeidswet- en regelgeving is uitgebreid tot arbeid buiten het kader van de arbeidsovereenkomst, speelt het onderscheid aanneming van werk/opdracht geen rol van betekenis.

Uitbreiding van de werkingssfeer van bepaalde wetten

Met ingang van 1 november 1994 geldt de Arbeidsomstandighedenwet voor alle thuiswerkers die aan bepaalde criteria voldoen, ongeacht de aard van hun arbeidsverhouding. Uitgezonderd zijn slechts die thuiswerkers die zelfstandig een beroep of bedrijf uitoefenen waarin zij zich in de regel ook tegenover derden tot het verrichten van soortgelijke arbeid verplichten.⁴² Voorts is met ingang van 1 januari 1997 de werkingssfeer van de Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag uitgebreid tot bepaalde flexwerkers.⁴³ In het verleden was al de werkingssfeer van de sociale verzekeringswetten uitgebreid via het zogenaamde Rariteiten-KB. In de Wet op de collectieve arbeidsovereenkomst is een ruime definitie van de cao opgenomen, die inhoudt dat een cao ook betrekking kan hebben op bijvoorbeeld een overeenkomst van opdracht. Aan de laatstgenoemde wet kan een telewerker niet rechtstreeks rechten ontleen. Bepalend is of en in hoeverre de sociale partners daadwerkelijk de werkingssfeer van een cao uitbreiden, zoals dat op grond van de wet mogelijk is. De resultaten van onderzoek naar cao-bepalingen die relevant zijn voor telewerk, moeten nog worden afgewacht.

In Oostenrijk is in juni 1997 de eerste Telewerk-cao tot stand gekomen in de minerale olie industrie.⁴⁴ Het aantal telewerkers in deze sector in Oostenrijk wordt geschat op 50 tot 100. Dat juist in deze sector een cao specifiek voor telewerk tot stand is gekomen heeft met andere woorden weinig te maken met de omvang van het telewerken in deze sector. De goede verhoudingen tussen de vakbonden en de werkgeversorganisaties maakten het in deze sector mogelijk een cao tot stand te brengen. Naar verwachting zal de cao als een voorbeeld kunnen dienen voor andere

⁴² Art. 1.1, lid 5 onder c tot en met e Arbeidsomstandighedenbesluit.

⁴³ Om aanspraak te kunnen maken op minimumloon mag voor maximaal twee opdrachtgevers gewerkt worden en de overeenkomst mag niet zijn aangegaan in beroep of bedrijf. De arbeid moet persoonlijk worden verricht, dan wel uitsluitend met behulp van echtgenoot (of persoon met wie men een gezamenlijke huishouding voert), inwonende bloedverwanten of aanverwanten of pleegkinderen. De hulp mag dus slechts worden verleend door 'gezinsleden'. De arbeidsverhouding dient ten minste drie maanden te duren (waarbij de periode gedurende welke geen arbeid wordt verricht, minder dan 31 dagen bedraagt) en de arbeidsduur dient ten minste vijf uur per week te bedragen.

⁴⁴ Zie European Industrial Relations Observatory, Eirobserver, update 4/97, p. 3.

sectoren. Bekend is ook dat in Frankrijk, Duitsland, Zweden en Italië bepaalde computerbedrijven in hun cao bepalingen hebben opgenomen over telewerk⁴⁵.

Samenvatting

De term telewerk zegt niets over de aard van de rechtsverhouding die erachter schuilt gaat. Er zijn telewerkende ambtenaren, werknemers met een arbeidsovereenkomst, free-lancers en 'echte' zelfstandigen. Het is nodig om het rechtskarakter van telewerk in concrete gevallen te achterhalen als we willen vaststellen of en in hoeverre de arbeidswet- en regelgeving op het telewerk van toepassing is. Is er een arbeidsovereenkomst, dan kan de telewerker aanspraak maken op de bescherming op grond van het klassieke arbeidsrecht. (De toepassingsproblemen komen in de volgende paragraaf aan de orde). Het feit dat een telewerker op afstand van de werkgever werkt kan het aantonen van een gezagsverhouding (die kenmerkend is voor een arbeidsovereenkomst) bemoeilijken. Tegelijkertijd biedt de ICT de instrumenten voor het uitoefenen van gezag op afstand. Wanneer bij telewerk geen gezagsverhouding kan worden aangetoond is sprake van aanneming van werk of opdracht. Dan is de arbeidswet- en regelgeving in beginsel niet op het telewerk van toepassing, tenzij de arbeidsverhouding voldoet aan specifieke criteria die in afzonderlijke wetten zijn opgesomd, bijvoorbeeld in de Arbeidsomstandighedenwet en de Wet minimumloon.

2.3 Toepassingsproblemen

In de nota flexibiliteit en zekerheid stelt minister Melkert dat er in de wet- en regelgeving rond arbeid geen specifieke belemmeringen lijken te liggen voor telewerken.⁴⁶ Inderdaad treffen we nergens in de wet- of regelgeving expliciete uitzonderingsbepalingen voor telewerkers aan, maar er zijn wel bepalingen die toepassingsproblemen kunnen opleveren als zij daadwerkelijk op telewerk moeten worden toegepast. Zo zijn er bepalingen die verwijzen naar de plaats waar de arbeid wordt uitgevoerd. Een concreet voorbeeld vormde tot voor kort de definitie van werknemer in de Wet op de ondernemingsraden. Als werknemers werden (met het oog op het vaststellen van het aantal werknemers in het licht van de verplichting tot het instellen van een ondernemingsraad) aangemerkt zij die op basis van een arbeidsovereenkomst in de onderneming werkzaam zijn. Uit de rechtspraak van de Hoge Raad ten aanzien van gedetacheerde werknemers volgde dat deze vereisten cumulatief zijn.⁴⁷ Formeel telden de werknemers die buiten de onderneming werkzaam zijn niet mee. De werkgever kon er in toestemmen deze personen wel te laten meetellen. Met name in geval van telehuiswerk en tele-uitbesteding (als het telewerkkantoor niet in handen is van de formele werkgever,

⁴⁵ Blanpain (1996).

⁴⁶ TK 1995-1996, 24 543, nr. 1.

⁴⁷ HR 30 december 1994, Jurisprudentie Arbeidsrecht (JAR), 18 en 19.

maar er een andere 'materiële' werkgever is) konden problemen ontstaan.⁴⁸ In het wetsvoorstel tot wijziging van de WOR werd aanvankelijk voorgesteld om de gedetacheerde werknemers medezeggenschapsrechten toe te kennen in zowel de onderneming van de inlener als in de onderneming van de uitlener.⁴⁹ Volgens het gewijzigd voorstel van wet, dat inmiddels door de beide Kamers van de Staten Generaal is aangenomen en in werking is getreden, komt aan de werknemers die aan de werknemers die buiten de onderneming werkzaam zijn, in eerste instantie medezeggenschapsrecht toe in de onderneming van de uitlener. Gedetacheerde werknemers krijgen tevens medezeggenschapsrecht in de onderneming van de inlener, indien zij daar tenminste 24 maanden werkzaam zijn krachtens een uitzendovereenkomst als bedoeld in art. 7:690 (opgenomen in de wet Flexibiliteit en zekerheid).⁵⁰ Wanneer men ervan uitgaat dat tele-uitbesteding kan worden aangemerkt als een uitzendovereenkomst, sluit de nieuwe regeling voldoende aan op de situatie van het tele-uitbesteden.

Afgezien van deze concrete bepaling, kunnen ook andere wettelijke bepalingen bij telewerk toepassingsproblemen opleveren. Deze zijn van drieërlei aard:

- Enerzijds gelden er (met name indien er sprake is van een arbeidsovereenkomst) dwingendrechtelijke verplichtingen, waarvan sommige niet goed aansluiten op telewerk, zodat niet duidelijk is hoe die verplichtingen bij telewerk moeten worden nageleefd. Een telewerker heeft immers de facto meer autonomie bij de uitvoering van het werk dan een 'klassieke werknemer', zodat de invloedssfeer van de werkgever is ingeperkt. De vraag is in hoeverre een werkgever nog gehouden kan/moet worden aan de naleving van bepaalde dwingende voorschriften, bijvoorbeeld ten aanzien van de arbeidstijden en de arbeidsomstandigheden (zie § 2.3.2.1 en 2.3.2.2). De werkgever kan bijvoorbeeld bezwaarlijk controleren of een telewerker (ervan uitgaande dat het werk dat toelaat) een deel van het werk laat uitvoeren door een 14-jarig kind, dat met overschrijding van de normen voor jeugdige werknemers, tussen 7 uur 's avonds en 7 uur 's morgens werkt.
- Anderzijds kunnen bij telewerk een aantal 'nieuwe' rechtsvragen rijzen die samenhangen met de karakteristieken van deze arbeidsvorm. Voorbeelden zijn de grenzen van de geoorloofdheid van elektronische controle op de arbeidsprestatie, geheimhouding en beveiliging van informatie, aansprakelijkheid voor ongelukken in de huiselijke sfeer (zie § 2.3.3). Op deze nieuwe rechtsvragen geeft de wet geen, of een onvoldoende toegesneden antwoord. Dit betekent dat (binnen het wettelijke kader) een aantal nadere afspraken moet worden gemaakt tussen de betrokken partijen.

⁴⁸ Ten aanzien van multi-site telewerkers bestaat uiteraard geen probleem, omdat zij ook in de onderneming werkzaam zijn.

⁴⁹ TK 1995-1996, 24 615, nrs. 1 en 2.

⁵⁰ Zie artikel VI, Stb. 1998, 107.

- Daarnaast kan de toepassing van wetgeving op telewerk problemen opleveren indien en voorzover de arbeidsverhouding een flexibel karakter heeft (bijvoorbeeld telewerk op oproep, telewerk op uitzendbasis etc.). Over de juridische aspecten van flexibele arbeidsrelaties is al zeer veel is geschreven.⁵¹ Hier wordt slechts ingegaan op de problemen die kunnen rijzen wanneer de sociale zekerheidswetgeving moet worden toegepast op een (flexibele) telewerkrelatie (zie § 2.3.4).

De gesignaleerde toepassingsproblemen zullen we hierna kort toelichten. Eerst volgt een korte uiteenzetting over de toegang tot telewerk: wie komt er voor telewerken in aanmerking? Op welke rechtsregels kan eventueel een beroep worden gedaan door degenen die niet zijn uitverkoren? Kan een werknemer die binnen de muren van de onderneming werkt worden gedwongen om het werk voortaan (voor een deel van de tijd) thuis te gaan uitvoeren?

2.3.1 Toegang tot telewerk

Onder de noemer 'toegang tot telewerk' zullen we hier uiteenlopende kwesties aan de orde stellen. In hoeverre kan een werknemer tot telewerken verplicht worden en in hoeverre heeft een werknemer recht op telewerk?

- Kan een werknemer worden gedwongen om het werk voortaan voor een deel van de tijd thuis uit te voeren?
- Kan een werknemer die niet voor telewerk in aanmerking komt een beroep doen op de wettelijke regelingen die gelijke toegang tot de arbeid beogen te bevorderen?

Bij de aanvang van multi-site telewerk (waarbij de werknemer reeds op basis van een arbeidsovereenkomst of aanstelling als ambtenaar binnen de muren van de onderneming werkt) geldt het volgende. Men moet ervan uitgaan dat de plaats waar de arbeid wordt uitgevoerd een wezenlijk onderdeel van de arbeidsovereenkomst of aanstelling vormt. De werkgever is daarom niet bevoegd om eenzijdig te bepalen dat het werk in het vervolg (voor een deel van de tijd) thuis moet worden uitgevoerd.⁵² Men moet er ook vanuit gaan dat de juridische status van de werknemer niet wijzigt wanneer het werk voortaan thuis wordt uitgevoerd. In de praktijk blijkt het wel eens voor te komen dat voormalige werknemers, al dan niet onder druk van de werkgever, hun status als werknemer omzetten in die van zelfstandige opdrachtnemer. Afhankelijk van de afspraken tussen de partijen en de wijze waarop zij daaraan in de praktijk uitvoering geven zal de rechter mogelijk toch nog een arbeidsovereenkomst aanwezig achten. De rechter is hier extra waakzaam. Het komt erop aan of de partijen hun arbeidsverhouding hebben vervangen door een andere die de kwalificatie van arbeidsovereenkomst niet kan dragen. Dit zal "in verband met de bescherming die de wet de werknemer beoogt te bieden, niet te spoedig aangenomen mogen worden".⁵³

⁵¹ Zie met name Smitskam, ook onderdeel J. Telewerkovereenkomst.

⁵² Zie ook Blanpain (1996).

⁵³ Hoge Raad 16 oktober 1981, NJ 1982, 123 en 5 november 1982, NJ 1983, 231 (SSZ/Gelderloos).

Van dwang om te gaan telewerken is in de meeste gevallen geen sprake. Eerder doet zich het omgekeerde voor dat de werknemers graag in aanmerking willen komen voor telewerken, maar de werkgever weigert. Of de werknemer een dergelijke weigering met succes kan aanvechten, hangt onder meer af van het beleid dat de werkgever terzake telewerk voert. Bij het Duitse IBM is de optie van telewerken in de overeenkomst van alle werknemers opgenomen. Iedere werknemer kan een verzoek tot telewerken indienen. De werkgever bepaalt uiteindelijk wie voor telewerken in aanmerking komt.⁵⁴ Het Nederlandse ministerie van Verkeer en Waterstaat heeft in een 'Handleiding telewerk' de criteria geformuleerd aan de hand waarvan het hoofd van dienst beslist of iemand voor telewerken in aanmerking komt. Een eventuele afwijzing moet door het hoofd van dienst worden gemotiveerd. Zo wordt de selectieprocedure en de besluitvorming tot op zekere hoogte inzichtelijk en controleerbaar gemaakt. Uit onderzoek is bekend dat sommige werkgevers alleen de meest gewaardeerde werknemers, als een beloning, selecteren voor telewerk (zie § 3.4). De werknemer die niet is geselecteerd kan daar niet veel tegen ondernemen. Wanneer het telewerken in een concreet geval kan worden aangemerkt als een secundaire arbeidsvoorwaarde kan de werknemer eventueel een beroep doen op de gelijke behandelingswetgeving. Een dergelijk beroep heeft misschien een kans van slagen als bijvoorbeeld wel mannen met kleine kinderen, maar geen vrouwen met kleine kinderen voor telewerken in aanmerking blijken te komen. Meer in het algemeen kan de werknemer een beroep doen op de verplichting van de werkgever om zich als een 'goed werkgever' te gedragen: bij zijn besluitvorming dient hij de beginselen van behoorlijk ondernemerschap in acht te nemen (art. 7:611 BW).

Afzonderlijke aandacht verdient de positie van gehandicapten. Immers, in diverse rapporten wordt telewerken aanbevolen als instrument ter verbetering van de arbeidsparticipatie van gehandicapten. Telewerk lijkt met name een optie in het kader van het reïntegratieproces van arbeidsgehandicapten die al een arbeidsovereenkomst of aanstelling als ambtenaar hebben. In een dergelijk geval kan de werknemer/ambtenaar bescherming ontleen aan de geldende wet- en regelgeving. In het arbeidsrecht bestaat bijvoorbeeld het ontslagverbod bij ziekte. Werkgevers zijn verplicht om medewerking te verlenen aan de reïntegratie van een gehandicapte werknemer, tenzij zulks in redelijkheid niet van hen kan worden verlangd (art. 7:611 BW). Voorts is de werkgever op grond van de Arbeidsomstandighedenwet (art. 4a) verplicht om een zieke werknemer te begeleiden. Afgezien van deze arbeidsrechtelijke prikkels heeft het bevorderen van de (re)integratie van arbeidsgehandicapten ook een plaats in de socialezekerheidswetgeving en het daarop gebaseerde flankerend beleid.⁵⁵ Deze kenmerken zich door tal van (financiële) prikkels, die de werkgever eerder moeten

⁵⁴ Blanpain (1996).

⁵⁵ Zie Vos, E.L. de, en C.J. Smitskam, Instrumenten bij werkhervatting na ziekte, Een inventarisatie van wettelijke maatregelen en reïntegratie-instrumenten ten behoeve van personen met een arbeidshandicap, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, maart 1997. De instrumenten krijgen een plaats in de Wet op de reïntegratie.

doen besluiten om een werknemer met een arbeidshandicap in dienst te houden of te nemen. Lijkt telewerk voor arbeidsongeschikt geraakte werknemers een reële optie, werkwilligen met een arbeidshandicap kunnen aan de geldende wet- en regelgeving weinig tot geen bescherming ontlenen in het kader van een selectieprocedure voor een 'telewerkplek'. Door werkgevers wordt de geldende wet- en regelgeving (bijvoorbeeld de loondoorbetalingsplicht i.g.v. ziekte) tot op zekere hoogte als een drempel gezien om gehandicapten in dienst te nemen.⁵⁶ Een werkgever die 'immuun' is voor de financiële prikkels in de socialezekerheidswetgeving zal geen gehandicapten aannemen, terwijl gehandicapten doorgaans geen subjectieve rechten aan deze stimuli kunnen ontlenen. Om die reden is gepleit voor specifieke wetgeving ter bestrijding van gehandicapten-discriminatie.⁵⁷ Deze is op dit moment in voorbereiding.⁵⁸

Samenvatting

Als er niet vooraf afspraken over het werken thuis zijn gemaakt kan een werknemer met een arbeidsovereenkomst of een aanstelling als ambtenaar niet zomaar gedwongen worden om het werk in het vervolg (voor een deel van de tijd) thuis te gaan uitvoeren. De plaats waartoe het werk wordt uitgevoerd vormt namelijk een wezenlijk onderdeel van de overeenkomst of aanstelling. Of een werknemer die graag voor telewerken in aanmerking wil komen een recht op telewerken kan afdwingen hangt onder meer af van het beleid dat de werkgever ter zake voert. De norm van het goed werkgeverschap impliceert dat een werkgever geen willekeurige beslissingen neemt. Een werkgever dient zich voorts te houden aan de gelijke behandelingswetgeving en er bijvoorbeeld voor te waken dat vrouwen bij de selectie van degenen die mogen telewerken niet ten opzichte van mannen worden benadeeld. Voor werknemers met een arbeidsovereenkomst of aanstelling als ambtenaar die arbeidsgehandicapt zijn geraakt biedt telewerk een kans op reïntegratie in het arbeidsproces. De geldende wetgeving biedt hen in dit opzicht bescherming. Daarentegen biedt de wet relatief weinig bescherming aan werkloze arbeidsgehandicapten. De geldende regelingen zijn betrekkelijk ingewikkeld en worden door de werkgevers als belemmerend ervaren bij de aanstelling van gehandicapten.

2.3.2 Dwingende voorschriften

Als voorbeelden van dwingendrechtelijke verplichtingen die bij telewerk toepassingsproblemen kunnen opleveren, bespreken wij hier de Arbeidsomstandighedenwet en de Arbeidstijdenwet. Met name over de naleving van de Arbeidsomstandighedenwet blijken in de praktijk vragen te bestaan.

⁵⁶ Telewerken liever voor gehandicapten dan voor eigen personeel, in: *Telewerken*, september 1997.

⁵⁷ Zie Gras, M.J.I. en A.C. Hendriks, *Gelijke kansen voor gehandicapten op de arbeidsmarkt*, *Nederlands Tijdschrift voor Sociaal Recht*, 1997/5. In dit artikel wordt verslag gedaan van empirisch en juridisch onderzoek naar discriminatie op grond van handicap.

⁵⁸ *Staatscourant* 1997, 101.

2.3.2.1 Arbeidsomstandigheden

Werkings sfeer

De dwingende voorschriften op grond van de Arbeidsomstandighedenwet gelden niet alleen wanneer sprake is van een arbeidsovereenkomst of een publiekrechtelijke aanstelling. Sinds de wijziging van de Arbeidsomstandighedenwet in verband met thuiswerk (Stb. 1994, 156), vallen in beginsel alle telewerkers die thuis werken, uitgezonderd de 'echte' zelfstandigen onder de werkingssfeer van de Arbowet. De wet geldt alleen niet voor die thuiswerkers die zelfstandig een beroep of bedrijf uitoefenen waarin zij zich in de regel ook tegenover derden tot het verrichten van soortgelijke arbeid verplichten.⁵⁹ In de toelichting op het besluit is een aantal kenmerken van zelfstandig ondernemerschap genoemd, zoals het lopen van enig ondernemersrisico; aanwezigheid van bedrijfskapitaal; gebruik van eigen materiaal/gereedschap; het hebben van meerdere opdrachtgevers. Geen van deze kenmerken is op zichzelf van doorslaggevende betekenis. Het betreft aanwijzingen dat sprake zou kunnen zijn van zelfstandig ondernemerschap. In de toelichting op de wet is aangekondigd dat de wetgeving in 1997 zal worden geëvalueerd. De resultaten van de wetsevaluatie, waarin onder meer aan de orde zal komen of de in de regelgeving gehanteerde definitie van het begrip werkgever als onduidelijk wordt ervaren, zijn nog niet beschikbaar.

Opmerking verdient dat in sommige EU-lidstaten de arbeidsomstandighedenwetgeving *niet* van toepassing is als het werk thuis wordt uitgevoerd.⁶⁰

Verhouding tot civielrechtelijke aansprakelijkheid

Op grond van de Arbeidsomstandighedenwet is de werkgever (eind)verantwoordelijk voor de arbeidsomstandigheden. Deze verantwoordelijkheid sluit aan bij de bepaling in het Burgerlijk Wetboek (7:658) dat de werkgever in het kader van de arbeidsovereenkomst aansprakelijk kan worden gesteld indien een werknemer bij de uitvoering van zijn werkzaamheden schade lijdt, omdat de veiligheidsverplichtingen niet zijn nagekomen (zie ook §3.3 en H4).

Tot voor kort kon zich een juridisch probleem voordoen als bij het werk een formele en een materiële werkgever betrokken waren, bijvoorbeeld bij telewerk in een telewerkkantoor. In dat geval zou de materiële werkgever (de beheerder van het telewerkkantoor) verantwoordelijk zijn voor de naleving van de Arbowet, terwijl de formele werkgever (met wie de arbeidsovereenkomst werd gesloten) civielrechtelijk aansprakelijk zou zijn indien de telewerker schade zou lijden die te wijten zou zijn aan het feit dat de werkplek niet veilig was (art. 7:658). In de

⁵⁹ Art. 1.1, lid 5 onder c tot en met e Arbeidsomstandighedenbesluit.

⁶⁰ Huhtanen, P., The Health and Safety Issues for Teleworkers in the European Union, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Working Paper No.: WP/97/29/EN.

praktijk bleek deze rolverdeling tussen de formele en de materiële werkgever met name bij uitzendwerk problemen op te leveren.⁶¹

Over daadwerkelijke problemen bij telewerk in een telewerkkantoor is niets bekend. Inmiddels voorziet de Wet Flexibiliteit en zekerheid in een oplossing van dit probleem in de toekomst: op grond van het nieuwe vierde lid van art. 7:658 BW is de materiële werkgever in de toekomst civielrechtelijk aansprakelijk voor eventuele schade van een ingeleende arbeidskracht, dus ook van een ingeleende telewerker, die te wijten is aan het feit dat de werkplek niet veilig is.

Relevante bepalingen voor telewerk

Ook de werkplek thuis moet voldoen aan de vereisten die daaraan worden gesteld op grond van de Arbeidsomstandighedenwet, in het Arbeidsomstandighedenbesluit. Voor tele-thuiswerk zijn niet alleen de bepalingen ten aanzien van thuiswerk, maar ook de bepalingen ten aanzien van beeldschermwerk relevant. Uit onderzoek is gebleken dat de relevante bepalingen niet naadloos op elkaar aansluiten: zij stellen het resultaat, de ergonomisch ingerichte beeldschermwerkplek, voorop. Niet beantwoord wordt de vraag hoe in geval van telewerk de zorg voor de inrichting van de telewerkplek tussen werkgever en telewerker behoort te worden verdeeld. De Arbeidsinspectie heeft in 1994 in een Publicatieblad voor thuiswerk een interpretatie gegeven van de verschillende arbeidsomstandighedenbepalingen. De Arbeidsinspectie stelt daarin onder meer vast dat sommige wettelijke bepalingen in geval van thuiswerk niet kunnen worden nageleefd, bijvoorbeeld de bepaling dat de werkgever eerste hulp bij ongevallen dient te verlenen en in noodsituaties de werknemers dient te evacueren. In het Publicatieblad wordt ook een uitleg gegeven van de wettelijk verplichte risicoinventarisatie en -evaluatie in geval van thuiswerk. Volgens de titel van het Publicatieblad wordt onder thuiswerk begrepen 'telewerk in een woning'. De uitleg over de onderlinge samenhang van bepalingen in geval van telewerk is echter op een aantal onderdelen summier, zodat in de praktijk nog vragen kunnen open blijven.⁶² In hoeverre dit in de praktijk daadwerkelijk heeft geleid tot problemen, is niet onderzocht. Inmiddels is het Publicatieblad thuiswerk komen te vervallen in het kader van de vervanging van de oude arbobesluiten en regelingen door één Arbeidsomstandighedenbesluit en één Arbeidsomstandighedenregeling. Er zijn wel nieuwe Beleidsregels arbeidsomstandighedenwetgeving gepubliceerd. Enkele daarvan zijn relevant voor bijvoorbeeld beeldschermwerk. Nu de verschillende bepalingen en de nadere interpretatie niet langer in één Publicatieblad worden toegelicht, maar verspreid in het Arbeidsomstandighedenbesluit, de Arbeidsomstandighedenregeling en in de beleidsregels te vinden zijn, zijn deze voor de praktijk minder toegankelijk.

⁶¹ Zie bijvoorbeeld Smitskam, H.80 (uitzendovereenkomst, arbeidsomstandigheden).

⁶² Zie Smitskam, onderdeel J.80 (telewerkovereenkomst, arbeidsomstandigheden).

Verdeling van verantwoordelijkheden - gebruik van eigen apparatuur

Volgens het Arbeidsomstandighedenbesluit heeft de werkgever niet de verplichting om apparatuur aan de telewerker ter beschikking te stellen. De werkgever is volgens het besluit wel verantwoordelijk voor het onderhoud van de apparatuur. Als de telewerker eigen apparatuur gebruikt, kan dit voor de werkgever bezwaren meebrengen. Wanneer de telewerker eigenaar is van de apparatuur, heeft hij uiteraard de zeggenschap over het gebruik daarvan (art. 5:1 BW). Dit kan botsen met het belang van de werkgever om te bepalen dat de apparatuur slechts op een bepaalde wijze wordt gebruikt. Namelijk uitsluitend voor bedrijfsdoeleinden en dat deze wordt afgeschermd van derden, vanwege het risico dat door onjuist gebruik bedrijfsinformatie verloren gaat of dat onbevoegden toegang krijgen tot vertrouwelijke bedrijfsinformatie. In theorie loopt de grens tussen het directierecht van de werkgever en het eigendomsrecht van de telewerker parallel aan de grens tussen werktijd en vrije tijd; het gezag van de werkgever strekt niet zover dat hij het gebruik van apparatuur die eigendom is van de telewerker ook in diens vrije tijd eenzijdig zou kunnen beperken. Het sluit beter aan bij de gezagsbevoegdheid van de werkgever als hij de apparatuur (onder eigendomsvoorbehoud) ter beschikking stelt van de telewerker. Staat hij daarentegen toe dat de telewerker eigen apparatuur gebruikt, dan moet hij eventuele beperkingen van het gebruik in de vrije tijd uitdrukkelijk met de telewerker overeenkomen.

Vertrouwen - controle

Ten aanzien van de naleving van de arbeidsomstandighedenbepalingen moet de werkgever tot op zekere hoogte (kunnen) vertrouwen op de telewerker. Omdat de telewerker buiten zijn gezichtsveld is, kan hij onmogelijk permanent toezicht houden. Hier vindt onvermijdelijk een verdergaande verdeling van verantwoordelijkheden plaats, dan wanneer de werknemer binnen de organisatie van de werkgever werkt. Daarbij speelt ook een rol dat de werkgever de persoonlijke levenssfeer van de telewerker dient te respecteren. Het huis wordt door het telewerken geen verlengstuk van zijn bedrijf. De werkgever heeft dus niet de bevoegdheid om te pas en te onpas in de woning van de telewerker binnen te treden om toe te zien op de arbeidsomstandigheden en/of op de uitvoering van het werk. Van geval tot geval zal hij daarvoor de toestemming van de telewerker moeten krijgen. De onschendbaarheid van de woning is immers een privacygrondrecht waarvan de telewerker niet voor alle voorkomende gevallen afstand kan doen in een overeenkomst. Wel kan bijvoorbeeld in een (telewerk)overeenkomst worden opgenomen dat huisbezoek zal worden aangekondigd en dat werkgever en telewerker in overleg een afspraak zullen maken. Als de telewerker dan bij herhaling weigert om een afspraak voor een huisbezoek te maken, kan de werkgever de telewerker wanprestatie verwijten. De werkgever kan dan bijvoorbeeld verlangen dat de telewerker (weer) op kantoor komt werken. Of een weigering van huisbezoek in geval van (permanent) telethuiswerk ontslag op staande voet rechtvaardigt, valt nog te bezien.

Juist met het oog op de eigen verantwoordelijkheid van de telewerker is het van groot belang dat de telewerker door de werkgever goed wordt voorgelicht over de juiste inrichting van de werkplek, een goede werkhouding en een verantwoord arbeidspatroon (afwisseling van werk aan een beeldscherm met ander werk of pauzes).

Controle door Arbeidsinspectie

De Arbeidsinspectie is op grond van art. 32 Arbowet bevoegd om de woning van de telewerker te betreden om de arbeidsomstandigheden te controleren. Hier is na uitvoerige discussie en adviezen van de Emancipatieraad en de Arbo-raad, in de wet een uitzondering gemaakt op het grondrecht op onschendbaarheid van de woning van de telewerker.

In de meeste EU-lidstaten is voor de Arbeidsinspectie geen uitzondering gemaakt op het recht op onschendbaarheid van de woning of meer in het algemeen het recht op privacy. De wetgeving in Ierland en Zweden biedt wel een opening voor huisbezoek. In de andere lidstaten zal de telewerker zelf toestemming voor huisbezoek door de Arbeidsinspectie moeten geven.⁶³

Samenvatting

De Arbeidsomstandighedenwet is van toepassing op alle telewerkers met een arbeidsovereenkomst en telewerkers met een aanstelling als ambtenaar. Daarnaast is de wet ook van toepassing op telewerkers die thuis hun werk uitvoeren, uitgezonderd de 'echte' zelfstandigen die vanuit huis een bedrijf voeren of een beroep uitoefenen. In de praktijk leven vragen over de wijze waarop aan de dwingende voorschriften uitvoering moet worden gegeven. Wie is waarvoor verantwoordelijk? Volgens de wet is de werkgever verantwoordelijk voor de werkplek die zich evenwel buiten zijn gezichtsveld bevindt. Dit probleem komt het meest pregnant tot uitdrukking in geval van thuiswerk, waar de werkgever tegelijk een verantwoordelijkheid heeft voor de werkplek, maar ook de persoonlijke levenssfeer van de tele-thuiswerker moet respecteren. Hier vindt noodgedwongen een nieuwe verdeling van verantwoordelijkheden plaats. Met het vervallen van het Publicatieblad thuiswerk (waaronder begrepen telewerk in een woning) moeten de betrokken werkgevers en telewerkers het doen zonder een nadere uitleg op de relatief moeilijk toegankelijke voorschriften die verspreid in het Arbeidsomstandighedenbesluit en de Arbeidsomstandighedenregeling zijn vastgelegd.

2.3.2.2 Arbeidstijdenwet

Over de toepassing van de nieuwe Arbeidstijdenwet op telewerk zijn vanuit de praktijk geen problemen bekend. De Arbeidstijdenwet voorziet in flexibeler arbeidspatronen en sluit daarmee aan op individualisering van de arbeidstijden die

⁶³ Blanpain (1996).

kenmerkend is voor telewerk. De wet heeft ook een beschermingsoogmerk in de vorm van een maximale arbeidsbelasting. Met het oog op telewerken is het volgende relevant. De telewerker is de facto zelf verantwoordelijk voor de naleving van de verplichtingen ten aanzien van arbeids- en rusttijden. Uiteraard mag een werkgever niet meer werk opdragen dan redelijkerwijs binnen de vastgestelde arbeidstijden kan worden uitgevoerd. Maar de werkgever kan niet goed toezien op de daadwerkelijke naleving van de arbeids- en rusttijden, tenzij hij gebruik zou maken van geautomatiseerde systemen voor tijdregistratie. Om privacyredenen moet het gebruik van dergelijke systemen echter zoveel mogelijk beperkt blijven (zie § 2.3.3.1). Voor uitbreiding van de bevoegdheden van de Arbeidsinspectie is hier geen plaats, omdat de naleving van arbeids- en rusttijden zich er niet voor leent om bij wijze van incidenteel huisbezoek te worden gecontroleerd. In het licht van de maximale arbeidsbelasting is van belang dat er maatstaven worden ontwikkeld om de arbeidsbelasting bij telewerk (met name in verband met eventuele prestatiebeloning en de verhouding tot het minimumloon) af te stemmen op de maximale arbeidstijden. Een voorstel voor een berekeningsformule in geval van stukloon was aanvankelijk opgenomen in het Wetsvoorstel dispensatie minimumloon⁶⁴, en heeft later een plaats gekregen in de wet Flexibiliteit en zekerheid.⁶⁵

Overigens is de werkingssfeer van de Arbeidstijdenwet niet, zoals de werkingssfeer van de Arbeidsomstandighedenwet, uitgebreid tot alle thuiswerkers die aan bepaalde criteria voldoen. De wet is van toepassing als de telewerker werkt op basis van een arbeidsovereenkomst of een publiekrechtelijke aanstelling. Daarnaast legt de wet verplichtingen op aan een werkgever die een ander onder zijn gezag arbeid doet verrichten of aan wie een werknemer ter beschikking wordt gesteld voor het verrichten van arbeid (bijvoorbeeld tele-uitbesteding).

In Finland en Zweden zijn de thuiswerkers expliciet van de werkingssfeer van de arbeidstijdenwetgeving uitgezonderd.⁶⁶

Samenvatting

Voorzover bekend zijn er in de praktijk geen problemen ontstaan bij de toepassing van de Arbeidstijdenwet op telewerk. Er is wel een theoretisch probleem in zoverre dat de werkgever tot op zekere hoogte erop moet vertrouwen dat de telewerker zich houdt aan de regelingen omtrent werk- en rusttijden. Uiteraard moet de werkgever waken voor een maximale arbeidsbelasting, binnen het kader van de afgesproken arbeidstijd.

⁶⁴ Dit wetsvoorstel is echter op 7 mei 1997 ingetrokken. TK 1995-1996, 24 667, nr. 2.

⁶⁵ Aan artikel 12 Wet minimumloon zal een nieuw lid worden toegevoegd: "4. Voor zover het loon niet naar tijdruimte is vastgesteld maar afhankelijk is van de uitkomsten van de verrichte arbeid, wordt voor de toepassing van het bij of krachtens deze wet bepaalde als arbeidsduur aangemerkt: de tijd, die redelijkerwijs met de uitvoering van de verrichte arbeid is gemoeid". Art. XIII, Stb. 1998, 300.

⁶⁶ Blanpain (1996).

2.3.3 Nader te regelen onderwerpen

Bij de verschillende toepassingen van telewerk kunnen bepaalde 'nieuwe' rechtsvragen rijzen die samenhangen met de karakteristieken van deze arbeidsvorm. Hierna bespreken we de grenzen van de geoorlooftheid van elektronische controle op de arbeidsprestatie, de geheimhouding en beveiliging van informatie en de aansprakelijkheid voor ongelukken in de huiselijke sfeer.

2.3.3.1 *Controle op de arbeidsprestatie*

Hoewel er nog geen onderzoek is verricht naar de omvang van het gebruik van personeelsvolg- en personeelsinformatiesystemen bij telewerk kunnen we aannemen dat het gebruik van zogenaamde personeelsvolg- of personeelsinformatiesystemen bij telewerk voor de hand ligt. Immers de beschikbare ICT biedt daartoe volop mogelijkheden en gebruik is voor de werkgever ook aantrekkelijk, omdat de telewerker zich buiten zijn gezichtsveld bevindt. Uit de praktijk is bijvoorbeeld bekend dat de (tijdelijke) telewerkers van de 06-8008 dienst langs elektronische weg werden gecontroleerd.⁶⁷ Voor zover bekend, zijn er tot nu toe nog vrij veel werkgevers die bij telewerk volstaan met een vorm van outputcontrole (al dan niet in combinatie met stukloon of prestatieloon).

Huws et al. stellen dat personeelsvolgsystemen contra-productief zijn, omdat zij de vertrouwensrelatie tussen werkgever en telewerker (kunnen) schaden. In de plaats daarvan zouden managers getraind moeten worden in het gebruik van moderne managementtechnieken, waarbij in overleg de doeleinden en meest geschikte instrumenten worden vastgelegd.⁶⁸

Naar de grenzen van de geoorlooftheid van het gebruik van personeelsinformatiesystemen, gelet op de privacy van de werknemers is al het nodige onderzoek verricht. Er is bijvoorbeeld een inventariserend onderzoek uitgevoerd naar wet- en regelgeving, rechtspraak en zelfregulering.⁶⁹ Het gebruik van de systemen bij telewerk werd in deze onderzoeken niet uitgediept. Vooropgesteld moet worden dat er geen specifieke wetgeving is ter bescherming van de privacy en de autonomie van werknemers. Wel is er op basis van de geldende arbeidswetgeving en de privacywetgeving veel rechtspraak tot stand gekomen. Deze heeft een sterk casuïstisch karakter. Richtinggevend is nog steeds het arrest van het Hof 's-Hertogenbosch over het videobewakingssysteem van het bedrijf Koma. Het Hof stelde dat de werkgever de noodzaak moest kunnen aantonen van het gebruik van dit systeem voor doeleinden als beveiliging tegen derden of bewaking en begeleiding van het productieproces. In dit geval werden de werknemers

⁶⁷ Zie De Vries (1993). Zie ook de verwijzing door Blanpain, (1996), naar gebruik van elektronische prestatiecontrole door het Italiaanse Italtel.

⁶⁸ Huws (1996). p. 99.

⁶⁹ J.H.J. Terstegge en H.H. de Vries, Privacy in arbeidsverhoudingen, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 1994.

volgens het Hof blootgesteld aan een langdurige en gerichte observatie "die verre ten achter blijft bij wat uit een oogpunt van normale menselijke bejegening aanvaardbaar is". Omdat de werkgever de noodzaak van het gebruik van de videobewaking niet kon aantonen, moesten de camera's verwijderd worden.⁷⁰

De verstrengeling van de werksfeer en de privé-sfeer bij telewerk maakt dat er tegenover een sterker controlebelang van de werkgever een sterker privacybelang van de telewerker staat. Bij telewerk kan een werkgever door gebruik van een personeelsvolgsysteem mogelijk ook gegevens verzamelen die betrekking hebben op het privé-leven van de telewerker, althans het privé-gebruik van de computer.⁷¹ Uitgaande van het privacyrecht van de werknemer zal de werkgever de noodzaak van het gebruik van een systeem voor elektronische prestatiecontrole bij telewerk moeten aantonen (proportionaliteit) en de controle zo moeten inrichten dat die uit oogpunt van normale menselijke bejegening aanvaardbaar is (subsidiariteit).

- In ieder geval moet het gebruik van het volgsysteem voor de telewerker controleerbaar zijn. Op grond van het Arbeidsomstandighedenbesluit is het de werkgever verboden om zonder medeweten van de werknemer gebruik te maken van een kwalitatief of kwantitatief controlemechanisme. Dit verbod impliceert in ieder geval dat telewerkers (eenmalig) op de hoogte moeten worden gesteld van de invoering en het gebruik van een volgsysteem. Verdedigd is dat de telewerker ook op het moment zelf gewaarschuwd moet worden dat controle plaatsvindt ('real time notification').⁷²

- Daarnaast moet de intensiteit van de controle zoveel mogelijk beteugeld worden. Voorkomen moet worden dat door middel van een volgsysteem veel meer gegevens worden verzameld dan voor de uitvoering van de telewerkovereenkomst strikt nodig zijn.

De Wet persoonsregistraties biedt enkele algemene aanknopingspunten: persoonsgegevens van werknemers dienen op rechtmatige wijze te worden verkregen; de gegevens mogen slechts worden opgenomen in een persoonsregistratie waarvoor een bepaald doel is geformuleerd.

De Registratiekamer heeft een aantal vuistregels ontwikkeld die specifiek betrekking hebben op het registreren, meeluisteren en opnemen van telefoonsprekken van werknemers.⁷³ Vanwege het intensieve gebruik van de tele

⁷⁰ Hof 's-Hertogenbosch 2 juli 1986, NJ 1987, 451.

⁷¹ Vergelijk Kantongerecht Zwolle, 24 juli 1996, Jurisprudentie Arbeidsrecht 1996, 178. Ontbinding (zonder vergoeding) van de arbeidsovereenkomst van een werknemer die weigerde de boordcomputer in zijn dienstauto te gebruiken. Door middel daarvan kon bijvoorbeeld worden gefactureerd, terstond de rekening worden opgemaakt en konden de kosten van het wagenpark van werkgever beter beheerst worden. De werknemer maakte er bezwaar tegen dat de boordcomputer niet kon worden uitgezet als hij de auto privé gebruikte. Hij voelde zich door de werkgever geobserveerd. De kantonrechter achtte dit argument niet steekhoudend omdat de werknemer niet verplicht was de auto privé te gebruiken.

⁷² De Vries (1993).

⁷³ Zie Registratiekamer, Als de telefoon wordt opgenomen, november 1996.

communicatieverbinding in geval van telewerk, zijn deze regels voor telewerk relevant. De Registratiekamer is van mening dat het meeluisteren en opnemen van telefoongesprekken beperkt dient te worden tot werknemers voor wie het telefoneren een zodanig belangrijk element is van hun taak dat zonder kennisneming van door hen gevoerde gesprekken geen inzicht kan worden verkregen in hun functioneren (bijvoorbeeld werknemers in call centers, verdedigbaar is dat dit ook voor telewerkers geldt). Voorwaarden zijn onder meer: dat het meeluisteren beperkt dient te blijven tot gesprekken met een zakelijke inhoud; dat de mogelijkheid wordt geboden om gesprekken met een persoonlijke inhoud aan meeluisteren te onttrekken; dat alleen op incidentele basis wordt meegeluisterd; dat werknemers vooraf worden voorgelicht over het meeluisteren en op het moment zelf op de hoogte worden gesteld van daadwerkelijk meeluisteren; dat de meegeluisterde gesprekken direct worden geëvalueerd; dat opname in het personeelsdossier pas geschiedt nadat betrokkene in de gelegenheid is gesteld te reageren. In de juridische literatuur is bij herhaling gepleit voor de verankering van een specifiek recht op privacy van werknemers in bijvoorbeeld het arbeidsovereenkomstenrecht.⁷⁴ De aanleiding voor dit pleidooi vormt de wijze waarop, blijkens de rechtspraak, in de praktijk de privacy van werknemers wordt gewaarborgd. Vuistregels, zoals die van de Registratiekamer, zijn evenals bijvoorbeeld de 'ILO code of practice on the protection of workers' personal data' (1997) niet bindend. Het betreft 'ethische gedragsregels'; op de overtreding daarvan zijn geen sancties gesteld.

Specifieke bepalingen treft men aan in de wetgeving van Italië, Duitsland en Spanje.⁷⁵ In Italië is bijvoorbeeld het gebruik van audio visuele middelen om werknemers op afstand te controleren expliciet verboden. Aangenomen wordt dat dit verbod geen betrekking heeft op de opslag van computergegevens als resultaat van controle op afstand via een computer.⁷⁶

Eerder nam de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid als uitgangspunt dat regeling van de privacy van werknemers aan werkgevers en werknemers moet worden overgelaten. Recent zijn de rechten van de ondernemingsraad ter zake uitgebreid.⁷⁷ Het instemmingsrecht van de ondernemingsraad is uitgebreid tot 'een regeling omtrent de registratie van, de omgang met en de bescherming van de per

⁷⁴ De discussie wordt opnieuw aan de orde gesteld in de nota Ontwikkelingen in het arbeidsovereenkomstenrecht, TK 1996-1997, 25 426, nr. 2. Verankering van het recht op privacy van werknemers is bijvoorbeeld bepleit door Heijden, P.F. van der, Privacy op de werkplek, Sinzheimer Cahiers 4, 1992, Heerma van Voss, G.J.J., Goed werkgeverschap als bron van vernieuwing van het arbeidsrecht, Samson H.D. Tjenk Willink, 1993 en De Vries (1993). Rood en Verhey menen dat de wettelijke regeling geen toegevoegde waarde heeft. Zie Rood, M.G., Over grondrechten in de dienstbetrekking en hun grenzen, in: Cliteur, P.B. en A.P.M.J. Vonken (red.), Doorwerking van mensenrechten, Wolters-Noordhoff bv Groningen, 1993 en Verhey, L.F.M., Bespreking van P.F. van der Heijden (red.), Privacy op de werkplek, Nederlands Tijdschrift voor Sociaal Recht, 1992/7-8.

⁷⁵ Zie ILO, Workers' privacy, Part II: Monitoring and surveillance in the workplace, Conditions of Work Digest, Volume 12, Number 1 1993, International Labour Office, Geneva, p. 46 en 48.

⁷⁶ Blanpain (1996).

⁷⁷ Stb. 1998, 107.

soonsgegevens van de in de onderneming werkzame personen' en 'een regeling inzake voorzieningen die gericht zijn op of geschikt zijn voor waarneming van of controle op aanwezigheid, gedrag of prestaties van de in de onderneming werkzame personen' (art. 27, onder k en l WOR). Deze bepalingen zullen naar verwachting, mede in het licht van het initiatiefrecht van de ondernemingsraad (art. 23, lid 3 en 4 WOR) een stimulans geven aan de zelfregulering ter zake privacy op de werkplek.

Samenvatting

Het feit dat de telewerker het werk uitvoert buiten het gezichtsveld van de werkgever kan de werkgever uitnodigen tot het gebruik van een systeem voor elektronische controle op de arbeidsprestatie. Daarbij dient de werkgever het privacybelang van de telewerker te respecteren, met name indien de telewerker het werk vanuit huis verricht en de werkgever zich dus in feite ook kan mengen in de privé-sfeer. Specifieke wet- of regelgeving bestaat op dit terrein niet. De Wet persoonsregistraties bevat algemene normen voor de omgang met persoonsgegevens. Volgens de gewijzigde Wet op de ondernemingsraden ligt het mede op het terrein van de ondernemingsraad om hierover met de ondernemer afspraken te maken. Daarbij kan inspiratie worden ontleend aan gedragsregels die zijn opgesteld door de Registratiekamer en de 'Code of practice' van de ILO. In geen geval mag de telewerker heimelijk worden onderworpen aan een permanente vorm van controle op afstand.

2.3.3.2 Geheimhouding en beveiliging van informatie door de telewerker

Geheimhouding en beveiliging van informatie is een ander onderwerp dat blijkens de literatuur bij telewerk aandacht verdient. Het toezicht op de wijze waarop de telewerker met apparatuur, software, persoonsgegevens en andere vertrouwelijke gegevens omspringt is noodzakelijkerwijs beperkt. Daar komt bij het risico dat kan worden ingebroken in het netwerk, dat de telecommunicatieverbindingen kunnen worden afgetapt, dat de computer thuis aan hacking ten prooi kan vallen etc. Tegen de genoemde risico's kunnen betrekkelijk doeltreffende beveiligingsmaatregelen worden genomen, zoals terugbelmodems etc. Het ligt op de weg van de werkgever om dit te realiseren. Vanuit de literatuur zijn niettemin enkele voorbeelden bekend van werkgevers die het telewerken gestaakt hebben vanwege het risico dat de vertrouwelijkheid van gegevens werd geschonden.⁷⁸

Voor sommige telewerkers geldt rechtstreeks op grond van de wet of andere regelingen een geheimhoudingsplicht, bijvoorbeeld voor ambtenaren, rechters etc. Voor iedere telewerker bestaat op grond van de Wet persoonsregistraties de

⁷⁸ In de ILO Conditions of work digest, Telework, Volume 9, 1/1990 wordt het Amerikaanse leger als voorbeeld genoemd. Weijers en Weijers (1986) geven het voorbeeld van een apotheek die thuis receptgegevens liet verwerken. Voorts werd een telewerkproef bij de belastingdienst gestaakt omdat het management van mening was dat de privacy van de belastingbetaler niet voldoende gewaarborgd was, Telewerken, september 1997.

verplichting om op zorgvuldige wijze om te springen met persoonsgegevens die zijn vastgelegd in een persoonsregistratie. De telewerker mag de gegevens slechts in bepaalde, in de wet geformuleerde gevallen aan derden verstrekken.

Voor de telewerker die werkt op basis van een arbeidsovereenkomst, geldt verder dat hij zich dient te gedragen als een goed werknemer.⁷⁹ Aangenomen wordt dat dit meebrengt dat een telewerker datgene geheim moet houden waarvan hij redelijkerwijs de wens tot geheimhouding van de werkgever moet vermoeden. Het bekend maken van 'bijzonderheden aangaande de huishouding of het bedrijf van de werkgever, die hij behoorde geheim te houden' kan een reden zijn voor ontslag op staande voet. De werkgever kan ook eenzijdig of in een overeenkomst aan een telewerker een geheimhoudingsplicht opleggen. Wanneer de telewerker deze opzettelijk schendt, is hij strafbaar. Een andere reden om een geheimhoudingsplicht in een overeenkomst op te nemen is dat de werkgever daar een boetebeding aan kan koppelen. Dit heeft in de regel een preventieve werking.

Uit de wetgeving vloeien voor telewerkers niet rechtstreeks beveiligingsverplichtingen voort. Een telewerker met een arbeidsovereenkomst kan niet worden aangemerkt als een houder of bewerker van een persoonsregistratie in de zin van de Wet persoonsregistraties.⁸⁰ Slechts een zelfstandige telewerker kan optreden als een houder of een bewerker van een persoonsregistratie. Een 'bewerker' is ingevolge art. 8 van de Wet persoonsregistraties verplicht de nodige voorzieningen van technische of organisatorische aard te treffen om de persoonsregistratie te beveiligen tegen verlies of aantasting van de gegevens en tegen onbevoegde kennisneming, wijziging of verstrekking daarvan. Als er sprake is van een arbeidsovereenkomst zal de werkgever aan de telewerker een beveiligingsplicht moeten opleggen.

Samenvatting

De werkgever heeft er belang bij nadere afspraken te maken met de telewerker over de geheimhouding en beveiliging van (vertrouwelijke) gegevens. Tot op zekere hoogte verplicht de wet een telewerker wel tot geheimhouding (met name indien er sprake is van een arbeidsovereenkomst of aanstelling als ambtenaar), maar voor de telewerker geldt als regel niet een zelfstandige verplichting tot beveiliging (met uitzondering van het geval dat een telewerker als zelfstandige houder of bewerker optreedt van een persoonsregistratie in de zin van de Wet persoonsregistraties).

⁷⁹ Voor telewerkers die niet op basis van een arbeidsovereenkomst werken geldt dat zij zich dienen te gedragen overeenkomstig de redelijkheid en billijkheid die bij de uitvoering van overeenkomsten in acht moet worden genomen.

⁸⁰ Zie de definitie van bewerker in art. 1 van de Wet persoonsregistraties en de toelichting daarop TK 1986-1987, 19 095, nr. 6, p. 51.

2.3.3.3 Aansprakelijkheid voor schade door ongelukken in de huiselijke sfeer

Bij telewerk kunnen zich, in vergelijking tot de uitvoering van werk binnen de muren van de onderneming, een aantal bijzondere situaties voordoen waarin schade wordt toegebracht aan de werkgever. De schade kan zich openbaren bij de uitvoering van het werk, maar zijn oorsprong vinden in de huiselijke sfeer en de vrije tijd van de telewerker. In de huiselijke omgeving kunnen immers personen in aanraking komen met de apparatuur die onvoldoende kennis van zaken hebben. Een kind kan bijvoorbeeld schade veroorzaken door limonade te morsen op het toetsenbord of door (per ongeluk) bestanden te manipuleren. Zo kan schade ontstaan aan de apparatuur, aan de software en aan de opgeslagen gegevens. De schade kan aanzienlijk zijn. Volgens de hoofdregel in het BW is binnen het kader van een arbeidsovereenkomst de werkgever in beginsel aansprakelijk voor de schade die de werknemer veroorzaakt bij de uitvoering van het werk. De werknemer is slechts aansprakelijk wanneer er van zijn kant sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid. Het is de vraag of deze hoofdregel bij telewerk tot billijke uitkomsten leidt. Het BW biedt twee mogelijkheden tot afwijking van de hoofdregel: in de eerste plaats kan de rechter in de omstandigheden van het geval aanleiding zien om af te wijken van de hoofdregel. In de tweede plaats kan de werkgever het aansprakelijkheidsrisico verschuiven naar de telewerker, in een schriftelijke overeenkomst en op voorwaarde dat de telewerker voor dit risico verzekerd is. De gebruikelijke WA-verzekering zal dit risico waarschijnlijk niet dekken. De telewerker zal daarom een aanvullende verzekering moeten sluiten.

Het Belgische verzekeringsbedrijf ABB heeft de verzekeringspolis aangepast, zodat de telewerkers 24 uur per dag gedekt zijn. Immers telewerk kan op ieder moment van de dag of de nacht worden uitgevoerd. Ook de telewerkovereenkomsten in Italië voorzien in uitbreiding van de verzekering tot 24 uur per dag.⁸¹

Samenvatting

De wettelijke regeling terzake de aansprakelijkheid van de werkgever binnen het kader van een arbeidsovereenkomst is niet toegesneden op de situatie van telewerk. De risicosfeer van de werkgever wordt volgens de wet uitgebreid tot ongelukken in de huiselijke sfeer. In een schriftelijke overeenkomst kan de werkgever de aansprakelijkheid overdragen aan de telewerker, op voorwaarde dat de telewerker hiervoor is verzekerd.

2.3.3.4 Telewerkregelingen

Nadere regeling van een aantal onderwerpen bij telewerk kan plaatsvinden via de cao, een regeling op ondernemingsniveau (al dan niet met instemming van de

⁸¹ Blanpain (1996).

ondernemingsraad) of in een individuele overeenkomst tussen de werkgever en de telewerker.

Voor zover bekend is telewerk nog niet het onderwerp van cao-bepalingen. Wel zijn er voorbeelden van regelingen op ondernemingsniveau, waaraan de OR instemming heeft verleend. Of en in hoeverre de OR volgens de wet recht op medezeggenschap heeft bij de regeling van telewerk in een onderneming hangt af van de omstandigheden van het geval. De instemming van de ondernemingsraad met een telewerkregeling is op grond van de wet bijvoorbeeld vereist indien de regeling kan worden aangemerkt als een regeling op het gebied van het aanstellings-, ontslag- of bevorderingsbeleid. Dit kan het geval zijn als volgens de regeling de overeenkomst van een bepaalde groep werknemers (ten dele) collectief wordt gewijzigd in een telewerk-overeenkomst. Instemmingsrecht bestaat ook als met het oog op telewerk een regeling wordt opgesteld in verband met de veiligheid, de gezondheid en het welzijn. Eerder hebben wij al uiteengezet dat de OR op grond van de gewijzigde WOR instemmingsrecht heeft ten aanzien van regelingen op het gebied van de omgang met en de bescherming van persoonsgegevens van werknemers en het gebruik van controlesystemen (§ 2.3.3.1).

In aanvulling op de geldende arbeidsovereenkomst en telewerkregelingen op ondernemingsniveau worden in toenemende mate specifieke telewerkovereenkomsten gesloten. De Rabobank staat erom bekend als eerste een telewerkovereenkomst, alsmede (met instemming van de ondernemingsraad) een telewerkregeling en een huishoudelijk reglement te hebben ontwikkeld. Veel ondernemingen hebben dit model overgenomen en aan eigen behoeften aangepast. Systematisch vergelijkend onderzoek naar de verschillende overeenkomsten heeft niet plaatsgevonden. Er is wel op beperkte schaal onderzoek verricht, waaruit blijkt dat in telewerkovereenkomsten soms bepalingen voorkomen die uitdrukkelijk in strijd zijn met de wet.⁸²

In de telewerkovereenkomsten worden doorgaans de volgende onderwerpen geregeld:

Inrichting werkplek

Ten aanzien van de inrichting van de werkplek lopen de bepalingen in telewerkovereenkomsten (dan wel regelingen of reglementen) sterk uiteen. Sommige ondernemingen zorgen voor een volledig ingerichte werkplek, dat wil zeggen dat zij de noodzakelijke apparatuur en het meubilair verstrekken en zorgen voor de aanleg van kabels en leidingen (bijvoorbeeld Rabobank en Digital). De Rabobank verstrekt verder een renteloze lening voor eventuele noodzakelijke aanpassingen in de woning, bijvoorbeeld verbouwing van een werkkamer. Andere ondernemingen en organisaties laten bij voorrang of uitsluitend die personen voor

⁸² H.H. de Vries, De onderwerpen van de telewerkovereenkomst, *Telewerken*, Tijdschrift over arbeidsorganisatie, management, werkplekinrichting, data- en telecommunicatie, jaargang 2, nr. 6, december 1995.

telewerken in aanmerking komen die reeds over de noodzakelijke apparatuur en het meubilair beschikken.⁸³ Gelet op de korte afschrijvingstermijn van apparatuur is het redelijk dat de werkgever in een dergelijk geval een tegemoetkoming in de kosten betaalt (zie hieronder). De werkgever kan zo immers - althans in eerste instantie - investeringen in de telewerkplek vermijden. Op het moment dat de apparatuur of het meubilair aan vervanging toe is, of niet meer voldoet aan de eisen conform het Arbeidsomstandighedenbesluit, kan de telewerker alsnog verlangen dat de werkgever hem de nodige middelen ter beschikking stelt, althans de kosten daarvan voor zijn rekening neemt (art. 56 Arbeidsomstandighedenwet). Het is de vraag of de werkgever onder die omstandigheden redelijkerwijs kan eisen dat de telewerker weer binnen de kantoormuren komt werken.

Een contractuele bepaling 'De telewerker is zelf verantwoordelijk voor de inrichting van de werkplek thuis. Er gelden wel een aantal richtlijnen (...) X (werkgever) aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele gevolgen die optreden door het niet naleven van de volgende richtlijnen (...) ' is in strijd met de wet. De werkgever kan zich immers niet bevrijden van zijn wettelijke aansprakelijkheid voor de schade die de werknemer lijdt bij de uitvoering van het werk, als gevolg van onvoldoende zorg voor veilige en gezonde werkomstandigheden (art. 7:658 BW). Wanneer de telewerker zonder dat dit aan zijn opzet of bewuste roekeloosheid te wijten is, bijvoorbeeld wordt bedolven onder een afgedankte archiefkast waarvan de laden niet blokkeren, of ten val komt omdat de rugleuning van zijn (verouderde) bureaustoel afbreekt, kan de werkgever voor de schade aansprakelijk worden gesteld.

Kostenvergoedingen

Op het punt van de kostenvergoedingen lopen de bestaande telewerkovereenkomsten sterk uiteen. Binnen de Rijksoverheid worden uitsluitend vergoed de *extra* kosten, die door het telewerken worden veroorzaakt. Daarentegen vergoedt de Rabobank zowel vaste als variabele kosten. Onder de vaste kosten vallen een deel van het huurwaardeforfait, een deel van de te betalen Onroerende zaakbelasting en reinigingsheffing, een deel van de te betalen premie inboedel- en opstalverzekering, en een deel van de te betalen (netto) rentelasten of huur. Onder de variabele kosten vallen elektriciteits- en verwarmingskosten, watergebruik, koffiegeld en noodzakelijke abonnementen op het werkadres. In de praktijk blijkt veel onduidelijkheid te bestaan over de fiscale behandeling van telewerken.⁸⁴ Sommige kosten die de telewerker maakt zijn wel, andere niet aftrekbaar. Als de werkgever apparatuur ter beschikking stelt, gaat de belastingdienst ervan uit dat ook privé van de computer gebruik gemaakt wordt. De waarde van het privé-gebruik wordt als inkomen belast. Dit kan mogelijk voorkomen worden als de werkgever en de telewerker schriftelijk vastleggen dat de computer niet voor

⁸³ Zie de Circulaire Telewerken binnen de rijksdienst van 22 maart 1994, Stcrt. 1994, 65.

⁸⁴ K. Visser, Fiscale behandeling telewerken nog steeds onduidelijk, *Telewerken*, Tijdschrift over arbeidsorganisatie, management, werkplekinrichting, data- en telecommunicatie, jaargang 4, nr. 2, april 1997.

privé-doeleinden zal worden gebruikt. Bepaalde onkostenvergoedingen door de werkgever (bijvoorbeeld de tegemoetkoming in de kosten voor het gebruik van een eigen computer) worden eveneens als inkomen van de telewerker belast. Visser merkt op dat de onduidelijke fiscale behandeling van telewerken in de praktijk vaak als een belemmering voor de invoering van telewerken wordt genoemd.

Aansprakelijkheid

In veel telewerkovereenkomsten wordt de aansprakelijkheid voor ongelukken in de huiselijke sfeer overgedragen aan de telewerker die zorg moet dragen voor verzekering. Aangenomen mag worden dat de gebruikelijke WA-verzekering dit soort schade niet zal dekken, zodat de telewerker een aanvullende verzekering zal moeten sluiten. Soms neemt de werkgever een deel van de verzekeringspremie voor zijn rekening.

Vertrouwelijkheid/geheimhouding/beveiliging

Vaak is een geheimhoudingsplicht met boetebeding al het onderwerp van de reguliere arbeidsovereenkomst. In de telewerkovereenkomst kan de werkgever bepaalde beveiligingsmaatregelen voorschrijven, bijvoorbeeld het gebruik van een computer- of software-lock alsmede het regelmatig gebruiken van een virusscanner.

Software

Uiteraard zal de werkgever ervoor moeten zorgen dat de telewerker thuis beschikt over de voor het werk noodzakelijke, legale software. In de overeenkomst kan de werkgever het verbod opnemen om de software te kopiëren voor derden of voor eigen gebruik, alsmede het verbod om apparatuur, bekabeling etc. door derden te laten gebruiken. Verder kan de werkgever in de overeenkomst verbieden om andere dan de verstrekte software op de apparatuur te installeren en/of te gebruiken.

Prestatiecontrole/huisbezoek

Wanneer de werkgever naast de gebruikelijke output-controle aanvullende controle wenst toe te passen kunnen daarover afspraken in de telewerkovereenkomst worden gemaakt. Zo kan de werkgever voorschrijven dat de telewerker wekelijks een overzicht maakt ter verantwoording van de werktijd.

In veel overeenkomsten is, in al dan niet dwingende bewoordingen, een regeling getroffen voor huisbezoek. Van een verplichting om de werkgever tot de woning toe te laten kan geen sprake zijn (zie § 2.3.2.1). In een aantal overeenkomsten is opgenomen dat binnen een redelijke termijn (bijvoorbeeld 30 dagen) een afspraak zal worden gemaakt voor huisbezoek.

Aanwezigheid/bereikbaarheid

In sommige overeenkomsten worden zeer gedetailleerde afspraken gemaakt over de bereikbaarheid van de telewerkers. Sommige telewerkers dienen gedurende

kantooruren bereikbaar te zijn. Anderen slechts op bepaalde blokken. In veel overeenkomsten van multi-site telewerkers wordt vastgelegd op welke dagen thuis zal worden gewerkt. Sommige overeenkomsten bevatten ook een regeling voor het reserveren van een 'wisselwerkplek' binnen het kantoor.

Andere onderwerpen die in de overeenkomsten aan de orde komen betreffen postverzending naar het huisadres, ziek- en hersteldmelding en procedures voor het opnemen van vakantiedagen en adv.

Bekend is dat ook in België, Finland, Duitsland en Italië telewerkovereenkomsten (al dan niet geïncorporeerd in of naast de geldende arbeidsovereenkomst) worden gesloten. Soms worden bepalingen opgenomen in de bestaande arbeidsovereenkomst. De onderwerpen komen in grote lijnen overeen met de hierboven genoemde onderwerpen. Opmerkelijk is dat Bull in Frankrijk de telewerkers maximale autonomie beoogt te bieden. De telewerkers mogen op grond van de telewerkovereenkomst in beginsel niet thuis worden gebeld, behalve in geval van nood. Berichten worden als regel gestuurd via fax of email. Volgens de betrokken Franse onderzoeker betreft dit wel een uitzondering; de meeste bedrijven leggen aan de telewerkers juist wel arbeidstijdenroosters op en eisen permanente beschikbaarheid.⁸⁵

2.3.4 Sociale zekerheid

Er is nauwelijks onderzoek verricht naar de relatie tussen telewerk en de sociale zekerheid. Volgens onderzoek van Pennings ontstaan er geen belangrijke problemen bij de toepassing van de sociale zekerheidswetgeving op telewerk. De werkingssfeer van de wetgeving ten aanzien van de sociale werknemersverzekeringen is via het Rariteitenkb. uitgebreid tot bepaalde groepen werknemers zonder arbeidsovereenkomst, waaronder thuiswerkers die aan bepaalde criteria voldoen.⁸⁶ Volgens Pennings resulteert deze uitbreiding van de werkingssfeer van de sociale werknemersverzekeringen erin dat de meeste telewerkers wel onder de werkingssfeer van de sociale werknemersverzekeringen vallen omdat zij aan de geldende criteria voldoen. Met uitzondering uiteraard van de 'echte' zelfstandigen die geacht worden zelf voldoende reserve te hebben opgebouwd om te voorzien in periodes van arbeidsongeschiktheid of werkloosheid.

⁸⁵ Blanpain (1996)

⁸⁶ Als dienstbetrekking in de zin van de WAO, de Ziektewet en de Werkloosheidswet wordt (kort samengevat) beschouwd de arbeidsverhouding van de thuiswerker en de hulp van de thuiswerker, op voorwaarde dat zij de arbeid persoonlijk verrichten, alsmede: op voorwaarde dat de arbeidsverhouding is aangegaan voor een periode van ten minste 30 dagen en het bruto inkomen per maand ten minste 40% van het minimumloon bedraagt.

Pennings concludeert dat dit in de meeste EU-lidstaten het geval is. Echter in Oostenrijk en Italië is de uitbreiding van de werkingssfeer van de sociale zekerheidswetgeving beperkt tot bepaalde traditionele categorieën zelfstandigen. Telewerkers vallen daar niet onder.⁸⁷

Pennings heeft tevens vastgesteld dat er in de bepalingen ten aanzien van het recht op uitkering geen belemmeringen liggen voor telewerk. Er is in Nederland bijvoorbeeld geen bedrijfsongevallenwetgeving die ongelukken in de huiselijke sfeer uitsluit van het recht op uitkering.

In andere EU-lidstaten, waaronder Frankrijk, Luxemburg, Portugal en Zweden, bestaat het probleem dat aangetoond moet worden dat sprake is van een bedrijfsongeval. De gebruikelijke criteria (een ongeval op de werkplek en/of tijdens werktijd) kunnen bij telewerk tot toepassingsproblemen leiden.⁸⁸

Indien het telewerk wordt verricht op basis van een flexibele arbeidsrelatie, bijvoorbeeld een oproepcontract, zodat het werkaanbod onzeker is, kunnen wel toepassingsproblemen ontstaan. Deze problemen zijn niet specifiek voor telewerk, maar hangen samen met de verschijningsvorm van de arbeidsverhouding. Voor telewerkers zonder arbeidsovereenkomst, die via het Rariteitenkb. onder de werkingssfeer van de sociale werknemersverzekeringen zijn gebracht, geldt bijvoorbeeld niet de bepaling dat de werkgever gedurende de eerste 52 weken van de ziekte het loon moet doorbetalen (art. 7:629 BW). Zij kunnen aanspraak maken op een ziekte-uitkering. Daarbij doet zich bijvoorbeeld het probleem voor dat de verzekering in beginsel slechts bestaat op dagen waarop gewerkt wordt. Er is wel een regeling voor de nawerking van de verzekering, maar deze dekt niet alle voorkomende problemen. Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat de werknemer niet verzekerd is op een dag waarop hij ziek wordt of dat achteraf gezien de ziekte of het gebrek reeds bestond op het moment dat de verzekering (weer) ingaat. Dit is een reden om de uitkering te weigeren. Een ander punt is dat 'flexibele telewerkers' onder omstandigheden niet zullen kunnen voldoen aan de verscherpte 26 uit 39-eis in het kader van de Werkloosheidswet.

Pennings wijst er verder op dat telewerk, afhankelijk van de individuele omstandigheden, aangemerkt zou kunnen worden als 'passende arbeid' in de zin van de ziekte- en arbeidsongeschiktheidswetgeving. Aldus zou telewerken niet alleen als toevallige bijkomstigheid hebben dat het beroep op de sociale verzekeringen wordt teruggedrongen, maar ook ingezet kunnen worden als een instrument om het beroep op de sociale verzekeringen daadwerkelijk terug te dringen.

⁸⁷ Pennings, F., *The Legal and Contractual Situation of Teleworkers in the Member States of the European Union, The Aspects related to Social Security, General report, based on national reports, March 1996.*

⁸⁸ Pennings (1996).

3. Effecten van telewerken

3.1 Arbeidsverhoudingen

Telewerken lijkt op dit moment nog weinig effect te hebben op de arbeidsverhoudingen. Dit wordt enerzijds veroorzaakt door het feit dat de omvang van telewerken op dit moment beperkt is en anderzijds door het feit dat het telewerken vooral parttime en mobiel telewerken betreft. Als de omvang van telewerken toeneemt en/of de aard van het telewerken verandert, kan het op een aantal punten van invloed zijn op de arbeidsverhoudingen:

- Als onderwerp van gesprek tussen de sociale partners;
- Door een effect op de organisatiegraad c.q. het ledental van de vakbonden;
- Door verschuivingen in de verhouding tussen centrale, decentrale en/of individuele onderhandelingen;
- Door effect op de medezeggenschap in een organisatie.

Potentiële conflictstof

Op dit moment lijkt de kans dat telewerken zal leiden tot een principiële conflict tussen werkgevers en vakbonden relatief klein. In het verleden is telewerken wel een onderwerp van discussie geweest omdat het werd geassocieerd met het traditionele thuiswerk en daarmee verbonden problemen van te lage beloning, slechte arbeidsomstandigheden, zichtbaarheid en bereikbaarheid voor de bonden enzovoorts. Dit beeld werd onder andere bevestigd door een onderzoek van de vakbond Druk en Papier FNV naar automatisering in de grafische industrie en de positie van vrouwen, waaruit bleek dat het thuis- dan wel telewerken in de grafische industrie was toegenomen, ondanks een verbod op thuiswerk in de cao.⁸⁹ Een en ander heeft mede geleid tot in hoofdstuk 2 reeds besproken aanpassingen in de regelgeving over thuisarbeid. Op dit moment is het dominante beeld van telewerken vooral de redelijk opgeleide multi-site telewerker. De vakbonden staan hier neutraal of positief tegenover.

Maas constateert dat telewerken nog maar zelden een onderwerp van de cao-onderhandelingen is.⁹⁰ Over het algemeen wordt het telewerken geregeld in andere collectieve regelingen en telewerkovereenkomsten of vermeld in bedrijfspersoneelsgidsen. De vakbonden spelen geen rol bij de totstandkoming daarvan. Naar zijn mening zouden de regelingen in ieder geval door de OR besproken moeten worden.

⁸⁹ Henselmans, K., L. Wijmans (1985), De verdwenen kopij, automatisering in de grafische industrie en de arbeidspositie van vrouwen, Druk en Papier FNV, Amsterdam

⁹⁰ Cit. in Maas 1995.

Hoewel Maas het flexibel en op decentraal niveau regelen van telewerk niet afwijst, vindt hij wel dat de vakbonden de huidige basisprincipes van het werknemerschap moeten blijven beschermen en zich moeten richten op:

- waarborgen werknemersstatus;
- handhaven van inspanningsverplichting in plaats van leveringsverplichting;
- beoordelen van werkzaamheden op basis van gelijke criteria voor telewerkers en mensen op kantoor;
- tegengaan electronic monitoring;
- voorkomen dat telewerkers minder beroep doen op bestaande collectieve regelingen en afspraken met betrekking tot verlofregelingen omdat dit leidt tot het ondergraven van die regelingen.

De SER is van mening dat ook ten aanzien van telewerken de opvattingen uit de nota Flexibiliteit en zekerheid zouden moeten gelden. De raad is van oordeel dat telewerknemers in beginsel een analoge bescherming zouden moeten hebben als 'traditionele' werknemers.⁹¹

Overigens zijn er aanwijzingen dat veel telewerken zich aan de waarneming van OR en vakbonden onttrekt, bijvoorbeeld omdat er geen afspraken zijn of omdat de afspraken zijn gemaakt op afdelings- of individueel niveau. Het kortetermijnbelang van management en/of telewerker (snel en op individuele behoefte toegesneden invoeren) staat in die gevallen waarschijnlijk op gespannen voet met het langetermijnbelang van alle werknemers (arbeidsrechtelijke voorwaarden en gelijke toegang tot regelingen bijvoorbeeld). Uit het onderzoek van Vloemans naar telewerknemers komt naar voren dat bij enkele van de door haar onderzochte bedrijven de ondernemingsraden niet betrokken waren bij de telewerkregelingen.⁹²

Organisatiegraad/ledental

Telewerken kan een negatief effect hebben op de organisatiegraad en de collectieve belangenbehartiging. Enerzijds omdat telewerken ertoe kan leiden dat vakbonden steeds meer problemen krijgen met het bereiken en organiseren van bepaalde groepen werknemers, anderzijds omdat telewerken kan leiden tot een verschuiving van werknemers naar freelancers en zelfstandigen.

Het bereiken en organiseren van thuiswerkers is een bekend probleem. Dit probleem wordt nog versterkt bij telewerken omdat telewerken vaak gebeurt in sectoren en beroepen waar de organisatiegraad zo wie so laag is. Maas constateert dat door deze problemen met het organiseren van telewerkers, telewerken op gespannen voet kan komen te staan met de trend om veel arbeidsrechtelijke zaken via 'zelfregulering' en cao te regelen. "Een belangrijke voorwaarde voor het totstandkomen van een cao is echter dat de collectieve belangenbehartiging goed werkt. Juist bij telewerken is dit

⁹¹ SER, Advies ICT en arbeid, 19 september 1997.

⁹² Vloemans, M. (1993), De telewerknemer centraal, onderzoek naar de arbeidsbeleving bij de invoering van telewerk, Vakcentrale MHP, Houten.

een probleem. Individualisering, werkzaamheden in sectoren waar de vakbonden traditioneel slecht vertegenwoordigd zijn (dienstensector) en het moeilijk kunnen organiseren vanwege de grotere fysieke afstand tot het bedrijf zouden daarbij problemen kunnen zijn”.⁹³

De organisatiegraad en collectieve belangenbehartiging staan ook onder druk doordat telewerken kan leiden tot een verschuiving van werknemers naar zelfstandigen. In hoofdstuk 2.1 is het probleem van de verzelfstandiging van werknemers reeds aan de orde geweest. Deze verschuiving vraagt om nieuwe oplossingen. Maas haalt een onderzoek van Christensen in de VS aan waaruit blijkt dat een toenemend aantal werkgevers ertoe overgaat om werknemers te ontslaan en vervolgens als (telewerkende) freelancers wederom aan te nemen. Deze strategie komt niet alleen bij de routinefuncties voor. Er zijn voorbeelden van bedrijven die hun professionals ontsloegen om hen vervolgens als telewerkend zelfstandig adviseur weer in dienst te nemen.⁹⁴ In hoofdstuk 1 is naar aanleiding van het onderzoek van Van Reisen reeds opgemerkt dat er bij de hoger- en middelbare functies een uitruil kan plaats vinden tussen telewerkende werknemers en telewerkende zelfstandigen.

De verhouding tussen centrale, decentrale en/of individuele onderhandelingen

Huws constateert dat de traditionele vakbondstructuur en onderhandelingsmethoden niet voldoende zijn ingesteld op de ontwikkeling van flexibele arbeidsvormen en -organisaties. Vakbonden zullen zich meer moeten richten op de behoeften van flexibele werkers en dienen nieuwe diensten en vormen van onderhandelingen te ontwikkelen.⁹⁵ Deze nieuwe diensten moeten steeds meer op een individuele basis worden geleverd. Daarbij moeten ze wel rekening houden met het feit dat veel flexibele werkrachten vrouwen zijn: “It must also be recognised that the great majority of the flexible workforce is female and that women face particular problems both in participating in trade unions at a local level and in making their voices heard within the Social Dialogue”.⁹⁶

In een onderzoek naar vakbonden en telewerken voor de FIET concludeert Andrew Bibby eveneens dat vakorganisaties zullen moeten leren om ook freelancers en kleine zelfstandigen te organiseren en gebruik moeten maken van moderne communicatiemethoden om telewerkers en andere flexibele arbeidskrachten op te sporen.⁹⁷ Maas stelt voor dat de vakbonden zich naar analogie van de Nederlandse Vereniging van Journalisten NVJ moeten richten op het meebepalen van tarieven voor

⁹³ Maas, T. van der, en E.R.Haket (1995), De opkomst van telewerken en mogelijke gevolgen voor werknemers en vakbeweging, in Zegveld, W, T. Weijers, T. van der Maas T. en W. van Lith (1995), Handboek Telewerken, Van Gorcum, Assen. pag.51

⁹⁴ Weijers, T. en S. Weijers (1986), Telework, een overzichtsstudie naar recente trends en toekomstperspectieven, Ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid, den Haag.

⁹⁵ Huws, U. (1994), Follow Up to the White Paper, Telework, in: Social Europe Follow Up to the White Paper, Telework and Informal Sector, Supplement 3, 1995, EC/DG V Directorate General for Employment, Industrial Relations and Social Affairs. Luxembourg.

⁹⁶ Huws 1994, pag. 55

⁹⁷ Bibby, A., (1996), Trade Unions and Telework, a report for FIET, <http://www.eclipse.co.uk/pens/bibby/telework.html>

freelancers en het vaststellen van 'good practice guidelines' met betrekking tot arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden ook voor freelancers.

Effect op medezeggenschap in organisatie

In hoofdstuk 2.2 is reeds gewezen op de problemen die kunnen ontstaan wanneer moet worden vastgesteld welke werknemers al dan niet meetellen bij het vaststellen van de verplichting tot het instellen van een ondernemingsraad. De in de wet gekozen oplossing lijkt aan te sluiten bij de meeste typen telewerk. Met het oog op tele-uitbesteding valt nog te bezien of telewerkers het criterium van 24 maanden zullen halen, waarna zij zowel in de onderneming van de uitlener als in de onderneming van de inlener medezeggenschapsrechten kunnen uitoefenen.

Een ander belangrijk punt in dit verband is de mate waarin telewerkers kunnen deelnemen aan overlegvergaderingen, werkoverleg enzovoorts en de mate waarin ze op de hoogte zijn van ontwikkelingen in de organisatie en betrokken worden bij discussies. Sombroek en Kaptein concluderen dat de informatievoorziening en de deelname aan het werkoverleg voor de groep telehuiswerkers slecht is geregeld. De parttime (multi-site) telewerkers hebben dit probleem aanzienlijk minder.⁹⁸

Samenvatting

Telewerken zal, zeker wanneer het toeneemt, de bestaande arbeidsverhoudingen beïnvloeden. Op dit moment is telewerken nog geen onderwerp in de collectieve onderhandelingen. Doordat telewerkers moeilijk bereikbaar zijn en door de verschuiving van werknemers naar opdrachtnemers (freelancers, zelfstandigen) kan de organisatiegraad en daarmee de onderhandelingsmacht van de vakorganisaties afnemen. Onder invloed van telewerken en andere vormen van flexibilisering gaan individuele afspraken de collectieve onderhandelingen en afspraken ten dele vervangen. De vakbeweging moet hierop inspelen door nieuwe diensten (voorlichting, vaststellen van richtlijnen) te ontwikkelen.

3.2 Arbeidsvoorwaarden

Het is vanwege de diversiteit van het probleem nauwelijks mogelijk om in algemene zin te spreken over de invloed van telewerken op de arbeidsvoorwaarden. Zoals we in hoofdstuk 1 hebben aangegeven kunnen er verschillende groepen telewerkers worden onderscheiden. Het effect van het telewerken op de arbeidsvoorwaarden kan voor deze groepen zeer verschillend uitpakken. Diverse onderzoeken hebben aangetoond dat er sprake is van twee gepolariseerde groepen met de telehuiswerkers aan de ene zijde en de multi-site telewerkers aan de andere zijde en daartussen een groep die kenmerken van beide zijden in zich verenigt.⁹⁹

⁹⁸ Sombroek 1992.

⁹⁹ Weijers & Weijers 1986, Sombroek 1992, Meijer 1992, Huws 1996.

Daar waar het gaat om telehuiswerkers, gaat het voor het merendeel om vrouwen die veelal administratief werk verrichten zoals data-entry, tekstverwerking of 'plat zetwerk', of activiteiten verrichten zoals telemarketing. Voor het werk is een lagere tot middelbare opleiding voldoende, al blijkt uit een studie van Goldmann en Richter dat de vrouwen die het werk doen vaak een hoge opleiding hebben.¹⁰⁰

De arbeidsvoorwaarden voor de groep telehuiswerkers zijn over het algemeen niet bepaald rooskleurig. Zij zijn in dat opzicht te vergelijken met de groep thuiswerkers.¹⁰¹

De belangrijkste problemen zijn:

- hoewel ze werken voor één werkgever is hun juridische status vaak onduidelijk;
- ze hebben geen vast inkomen maar worden over het algemeen betaald naar de geleverde prestatie (per uur, per stuk of een andere vorm van output);
- betaling is vaak te laag en/of te laat;
- de hoeveelheid werk wisselt vaak ;
- zij hebben geen aanspraak op allerlei regelingen die wel voor de werknemers gelden (vergoedingen, trainingen, verlofregelingen, spaar- en pensioenregelingen enzovoorts);
- ze hebben geen of minder kans op promotie.

Wanneer er sprake is van een overgang van 'in-house'-werknemer naar een telehuiswerkplaats, bijvoorbeeld om in te spelen op een individuele situatie (verzorgen van familie, zwangerschap, invaliditeit, verhuizing van bedrijf) blijft de werknemerstatus vaak wel gehandhaafd en zorgt de werkgever voor (een deel van) de apparatuur en het meubilair. Werkruimte, de verlichting en verwarming enzovoorts worden vaak niet vergoed. In veel gevallen gaat het hierbij om een tijdelijke situatie.

De groep multi-site telewerkers bestaat over het algemeen uit redelijk hoog opgeleide werknemers, voornamelijk mannen.¹⁰² De multi-site telewerkers werken doorgaans minstens de helft van de werktijd op kantoor. Zij behouden hun status als werknemer en maken aanspraak op alle faciliteiten en regelingen die voor de andere werknemers gelden. In veel gevallen is hun positie informeel geregeld. Dit kan betekenen dat zij kosten dragen die voorheen ten laste kwamen van het bedrijf (werkruimte, verlichting en verwarming). Wanneer de positie wel formeel wordt geregeld geschiedt dit vaak in een telewerkovereenkomst (zie § 2.3.3.4).

¹⁰⁰ Goldmann, M. G. Richter (1987), *Telehomework by Women*, paper, SFS Dortmund.

¹⁰¹ Huws, U. (1984), *The New Homeworkers, New technology and the changing location of white collar work*, Low Pay Unit, Londen.

Läpple, D., T. van der Pennen, R. Vlek (1986), *De woning als werkplek. Nieuwe en oude vormen van arbeid in en rond het huis*, Jan Van Arkel, Utrecht

Tate, J. (1993), *Homeworking in the EC*, report of the ad hoc working group, EC Employment, Industrial Relations and Social Affairs, Brussel.

¹⁰² Het onderzoek van Vloemans (1993) had specifiek betrekking op deze groep. In haar onderzoek is 80% van de multi-site werkers man.

De hierboven geschetste tweedeling wordt veelal waargenomen, maar we willen er hier wel op wijzen dat ze niet in alle gevallen opgaat. Er zijn uiteraard telehuiswerkers die een volledige werknemersstatus hebben en er zijn multi-site telewerkers wier arbeidsvoorwaarden zijn veranderd.

Voor de overige in hoofdstuk 1 gegeven categorieën geldt dat ze vaak de kenmerken van de hierboven geschetste groepen combineren. Een deel van de categorie freelance telewerkers is soms moeilijk te onderscheiden van de categorie telehuiswerkers. Hun arbeidsvoorwaarden blijken vaak erg afhankelijk van de individuele onderhandelingsmacht die zij, gezien hun vaardigheden, de concurrentie, mate van afhankelijkheid enzovoorts hebben. Uit onderzoek naar freelance vertalers blijkt dat zij vaak aanzienlijk minder betaald krijgen dan in de richtlijnen van de beroepsorganisatie staat vermeld.¹⁰³ Daar staat tegenover dat zij een grotere vrijheid en autonomie ervaren in vergelijking met een positie als werknemer binnen een onderneming. Over de arbeidsvoorwaarden van telewerkers met 'schaarse' vaardigheden (adviseurs, experts in de ICT sector) is weinig bekend. Men neemt aan dat deze in staat zijn goede voorwaarden voor zichzelf te bedingen.

De groep mobiele werkers is over het algemeen werknemer en kan aanspraak maken op de regelingen die voor werknemers gelden. Voor de mobiele werkers betrokken bij sales-activiteiten geldt vaak van oudsher dat er bonussen etcetera te verkrijgen zijn als ze goed presteren. Het telewerken heeft hier geen invloed op.

De categorie tele-uitbesteding is zo breed en gevarieerd dat het moeilijk is om een uitspraak te doen over de arbeidsvoorwaarden van deze groep. Wel moet worden opgemerkt dat tele-uitbesteding over het algemeen betekent dat er een verschil wordt gecreëerd tussen de kern van een bedrijf en de periferie. De werkers in de tele-uitbesteding (zelfstandig werkenden, werknemers van het toeleverende bedrijf) worden vaak met slechtere arbeidsvoorwaarden geconfronteerd dan de werknemers in het uitbestedende bedrijf. Goldmann maakt duidelijk dat de complexiteit van relaties van uitbesteding in de grafische industrie leidt tot de slechte arbeidsvoorwaarden van telehuiswerkers.¹⁰⁴ Deze ontwikkeling vindt ook plaats rond call centers, waar de mate waarin de werknemers van het call center aanspraak kunnen maken op dezelfde regelingen en arbeidsvoorwaarden die gelden voor de werknemers van het 'kernbedrijf' ter discussie staat.¹⁰⁵

Hier staat tegenover dat de arbeidsvoorwaarden voor de werkenden in de tele-uitbesteding vaak niet onderdoen voor de arbeidsvoorwaarden die over het algemeen in die regio of dat land gelden.

¹⁰³ Huws, U., S.Podro, E. Gunnarson, T. Weijers, K. Arvanitaki, V. Trova (1996C), Teleworking and Gender, Institute for Employment Studies (IES) report 317, Brighton

¹⁰⁴ Goldmann 1987

¹⁰⁵ Zie onder andere Butler, P, D. Clairmont, J.Jarman (1997), From Fish to Phones: the New Information Economy in Maritime Canada, in: P. Jackson, J. van der Wielen, Proceedings Second International Workshop on Telework, Building on Ideas, WORC, Tilburg.

Samenvatting

De invloed van telewerken op de arbeidsvoorwaarden wordt sterk bepaald door de juridische status van de telewerker en de mate waarin deze in de onderneming aanwezig is. Voor de multi-site telewerker en de mobiele werker heeft het telewerken meestal een beperkte invloed op de arbeidsvoorwaarden. Met name voor de telehuiswerker en voor de tele-uitbesteding geldt dat de arbeidsvoorwaarden voor de telewerker wat betreft de beloning in ongunstige zin afwijken van die van de werknemers binnen de onderneming. Voor de freelance telewerker is de individuele onderhandelingsmacht en de controle op collectieve afspraken van doorslaggevend belang.

3.3 Arbeidsomstandigheden

Er heeft nog geen grootschalig onderzoek plaatsgevonden naar de naleving van de arbeidsomstandighedenwetgeving ten aanzien van telewerk. Wel zijn er in kleinschalig onderzoek aanwijzingen gevonden dat sommige werkgevers weinig werk maken van de arbeidsomstandigheden en nauwelijks bereid zijn om in de werkplekken thuis te investeren. Huws waarschuwt dat; "teleworking can lead to the facilitation and tacit encouragement of poor employment and management practices".¹⁰⁶

Een praktisch probleem is dat voor betrokkenen soms niet duidelijk is wanneer de verplichtingen op grond van de Arbwet (gaan) gelden. Bijvoorbeeld in de situatie dat het telewerken een geringe omvang heeft, een incidenteel karakter heeft, of wanneer het initiatief tot telewerken van de werknemer uitgaat en de werkgever niet meer dan 'gedoogt' dat (regelmatig) thuis wordt gewerkt.

Bij gebrek aan systematisch onderzoek naar de arbeidsomstandigheden van telewerkers komt de meeste informatie die beschikbaar is over de arbeidsomstandigheden uit interviews met telewerkers en werkgevers en bevat dus een subjectieve inschatting van de arbeidsomstandigheden. Aanwijzingen voor de gevaren voor de gezondheid bij telewerk kunnen worden ontleend aan onderzoeken naar respectievelijk de arbeidsomstandigheden bij beeldschermwerk en de arbeidsomstandigheden van thuiswerkers.¹⁰⁷ Overigens dient ten aanzien van de arbeidsomstandigheden hetzelfde te worden opgemerkt als geldt voor de arbeidsvoorwaarden. Er zijn grote verschillen aan te geven zowel wat betreft de psychische als de fysieke arbeidsomstandigheden.

Uit onderzoek naar de arbeidsomstandigheden van thuiswerkers bleek onder meer dat werkgevers doorgaans slecht op de hoogte zijn van de arbeidsomstandigheden van hun thuiswerkers. De werkplekken zijn vaak slecht verwarmd en verlicht en worden

¹⁰⁶ Huws 1994 p.3

¹⁰⁷ Zie Arbeidsomstandigheden van thuiswerksters. Een inventariserend onderzoek naar de arbeidsomstandigheden van thuiswerksters, Ministerie van SZW, januari 1989, Werken met beeldschermen, Voorlichtingsblad 13, Ministerie van SZW, Den Haag, tweede herziene druk 1990 en ook Sombroek, 1992.

onvoldoende geventileerd. Veel thuiswerkers hebben een slechte werkhouding door het ontbreken van goede stoelen en tafels, hetgeen in combinatie met lange werkdagen regelmatig leidt tot arm-, rug-, en nekklachten. In de regel werken thuiswerkers met een eigen machine of met een (afgedankte) machine die door de onderneming ter beschikking is gesteld. Geconstateerd werd ook dat de slechte arbeidsvoorwaarden van thuiswerkers, met name de lage lonen en de fluctuerende werkvoorraad indirect een negatief effect hebben op de arbeidsomstandigheden en leiden tot een hoge werkdruk en lange werkdagen. Tot slot klagen de thuiswerkers over hun geïsoleerde positie, de verwevenheid van werk- en privé-leven en de dubbele belasting van huishouden en thuiswerk.

Bij beeldschermwerk blijkt dat vermoeidheid van de ogen een veel voorkomende klacht is, waarbij een duidelijke relatie bestaat met de tijd die per dag aan het beeldscherm wordt gewerkt. Ook hebben beeldschermwerkers regelmatig klachten over spieren en gewrichten, in het bijzonder van de polsen, armen, schouders en nek. Naar algemeen wordt aangenomen treden deze klachten, waarvoor de verzamelterm *Repetitive Strain Injury* (RSI) wordt gebruikt, op bij werk dat eenzijdige, hoogfrequente handelingen vereist, geen afwisseling in werkhouding toelaat én waarbij de werkplek niet op ergonomische wijze is aangepast aan de werknemer (incl. krappe en ongeschikte werkruimtes).

Andere klachten die bij beeldschermwerkers voorkomen zijn tot slot hoofdpijn, vermoeidheid, nervositeit en huidirritatie. Naar wordt aangenomen zijn deze gezondheidsklachten niet uniek voor beeldschermwerk, maar hangen deze vooral samen met ergonomische factoren alsmede factoren zoals het binnenklimaat, slechte werksfeer, lange werktijd achter het scherm (meer dan 5 uur per dag), monotoon werk en hoge werkdruk.

De genoemde klachten komen ook voor bij telewerkers. Een survey onder parttime telewerkende 'senior professional civil servants' wees uit dat 43% last had van hun ogen, 29% van rugpijn, 21% van pijn in de nek, en 10% in pols en arm. Deze problemen werden geweten aan een combinatie van factoren zoals een slechte training, de druk om deadlines te halen en slechte, te krappe werkruimtes.¹⁰⁸

Uit onderzoek bij de groep telethuiswerkers en multi-site telewerkers blijkt dat de apparatuur over het algemeen door het bedrijf ter beschikking wordt gesteld. Het meubilair is van de telewerker of van het bedrijf.¹⁰⁹ In een aantal gevallen komen werknemers (die reeds binnen de organisatie werken) slechts voor telewerken in aanmerking als zij thuis al over de nodige apparatuur en het nodige meubilair beschikken (zie ook § 3.4). Het is niet bekend of de werkgever in een dergelijk geval onderzoekt of de apparatuur voldoet aan de ergonomische eisen conform het Arbeidsomstandighedenbesluit. Ook is niet bekend wat er gebeurt indien de apparatuur thuis aan vervanging toe is.

¹⁰⁸ IPMS Survey, cit. in Huws 1994 p. 14

¹⁰⁹ Sombroek 1992

Bij de freelance vertalers heeft meer dan 75% de beschikking over een eigen ruimte. Vloemans komt tot hetzelfde percentage bij multi-site telewerkers. Uit andere studies blijkt echter dat dit zeker niet altijd het geval is. Veel telewerkers klagen over te weinig ruimte. Omdat de vergoedingen niet zodanig zijn dat daarvan een exclusieve ruimte betaald kan worden, zitten veel telewerkers dus in woon- of slaapkamer, hetgeen ergonomische problemen en problemen ten aanzien van de scheiding tussen werk en gezin met zich meebrengt (zie ook § 3.7).¹¹⁰

Van een werkgever in Nederland is bekend dat een zorgvuldige risico-inventarisatie en -evaluatie is uitgevoerd ten aanzien van telewerk. Deze werkgever gaat ervan uit dat hij voor de arbeidsomstandigheden verantwoordelijk is. Van de telewerker wordt verwacht dat hij erop toeziet dat de werkplek aan de geldende eisen voldoet. Voorafgaand aan het telewerken, maakt de Arbodienst afspraken met de telewerker over de inrichting van de werkplek, waaronder eventuele aanpassingen in de woning. Apparatuur en meubilair worden in bruikleen gegeven. Verder verstrekt de Arbodienst brochures over beeldschermwerk en een goede werkhouding. In 1993 en in 1994 namen 58 telewerkers en een referentiegroep van kantoormedewerkers die vergelijkbaar werk verrichtten, deel aan een onderzoek aan de hand van een vragenlijst. Daaruit kwam naar voren dat de telewerkers significant vaker klaagden over hun spieren en gewrichten, hoofdpijn, vermoeidheid etc. dan de referentiegroep. De telewerkers merkten op dat zij last hadden van het langdurig zitten (in 1993 19%, in 1994 22% tegen 4% referentiegroep). Ook het langdurig in de zelfde houding zitten veroorzaakte bij de telewerkers meer klachten dan bij de referentiegroep (in 1993 30% in 1994 20% tegen 2% referentiegroep). Negatieve effecten op het privé-leven werden genoemd door 26% van de telewerkers in 1993, 28% in 1994 tegen 20% van de referentiegroep. Toch gaf de meerderheid van de telewerkers alles overwegende te kennen met het werk tevreden te zijn (in 1993 79%, in 1994 74% tegen 75% referentiegroep).¹¹¹

In veel studies naar telewerken wordt gewezen op twee belangrijke nadelen van het telewerk: de grote fluctuatie in het werk en daarmee gepaard gaande periodes van hoge werkdruk en de sociale isolatie. Deze nadelen doen zich bij alle typen telewerk voor maar voornamelijk bij het telethuiswerk en freelance telewerk. Ten aanzien van de hoge werkdruk spreekt Huws van de 'paradox van de autonomie'. Veel telewerkers roemen de mogelijkheid die telewerk hen biedt om werktijden en (bij freelancers) hoeveelheid werk zelf te bepalen. Toch blijkt in de meeste gevallen dat deze vrijheid zeer beperkt is, omdat het toch de opdrachtgevers zijn die de hoeveelheid werk en de tijd waarin het werk klaar moet komen bepalen. De hoge werkdruk blijkt bij de freelance telewerkers (mannen en vrouwen) een belangrijke oorzaak van lange werkdagen en klachten over rug- en nekpijn.¹¹² Een deel van de

¹¹⁰ Huws 1996C en Huws 1994.

De kosten voor een extra kamer bedragen in de UK ongeveer 175 pond per maand.

¹¹¹ H.H. de Vries, *The Health and Safety Aspects of Telework*, in Pennings, a.w.

¹¹² Huws 1996C.

grote werkdruk bij de freelancers wordt ook veroorzaakt doordat men taken moet uitvoeren die 'binnen het kantoor' door anderen zouden worden uitgevoerd en die niet in de prijs worden verdisconteerd, zoals het formatteren van diskettes, het onderhouden van de apparatuur, het verzorgen van lay out enzovoorts. Ook de mobiele werkers maken, volgens Huws, zeer lange dagen. Uit de bevindingen van Digital Nederland blijkt dat de productiviteit in termen van klantenbezoek van mobiele werkers sterk is toegenomen. Het is onduidelijk in hoeverre dit ook heeft geleid tot een hogere werkdruk en/of meer stress.

Hone e.a. wijzen erop dat bij alle vormen van telewerken de druk kan toenemen omdat de telewerker de neiging heeft minder aanspraak te maken op allerlei verlof/ziekte-regelingen en/of omdat deze meent het recht op telewerken te moeten verdienen. Dit kan uiteindelijk leiden tot een lagere satisfactie en minder welbevinden juist ook, volgens de auteurs, omdat een van de belangrijke factoren die satisfactie en welbevinden beïnvloeden, namelijk 'social support' (de onmiddellijke sociale steun van collega's, bij telewerken minder aanwezig is).¹¹³ Ook uit andere onderzoeken komt naar voren dat het gebrek aan contact (sociaal en functioneel) een van de belangrijkste nadelen van telewerken is.

Hierbij stuiten we op een zeer essentieel probleem met betrekking tot telewerken, namelijk dat werk een belangrijk sociaal-organisatorisch construct is waarbij leren en samenwerken belangrijk zijn. Dit facet van telewerken is te lang onderbelicht gebleven.

Samen geven de onderzoeken grofweg de volgende eindresultaten. Ten eerste dat met name de ergonomie van de telewerkplek van belang is, zowel op het punt van de apparatuur, als meubilair en verlichting. Ten tweede dat de indeling van het werk aandacht behoeft, vooral met het oog op monotoon, kort cyclisch werk waarbij de telewerker voortdurend achter het beeldscherm zit. Ten derde dat er meer aandacht moet zijn voor het feit dat de werkplaats niet alleen een fysieke maar ook een sociaal organisatorische component kent. Met name het gebrek aan ondersteuning en contact met collega's is een negatieve factor. Tenslotte dat acht moet worden geslagen op de werkdruk, zowel wat betreft tijdsduur als psychische belasting.

Ook in andere EU-lidstaten bestaat een gebrek aan informatie en kennis over de arbeidsomstandigheden van telewerkers. Genoemd worden onder meer de risico's op spier- en gewrichtsletsel bij laaggeschoold, data-entry werk met zich steeds herhalende bewegingen (vaak tegen stukloon). Een nonchalante houding van de telewerker ten aanzien van de arbeidsomstandigheden, en 'workaholism' kunnen de gezondheidsrisico's negatief beïnvloeden.¹¹⁴

¹¹³ Hone, K., M. Kerrin, T.Cox, Teleworking, a multidimensional approach?, in: Jackson, van der Wielen 1997.

¹¹⁴ Korte, W.B. (1996) The Social Implications of Telewerk (overall report), conceptversie van 27 maart 1996.

Samenvatting

Telewerken heeft over het algemeen een ongunstige invloed op de arbeidsomstandigheden, hetgeen tot uitdrukking komt in een hoger aantal klachten. Er zijn verschillende oorzaken. Er wordt, als gevolg van nonchalance en gebrek aan kennis, door beide partijen (werk/opdrachtgever en werk/opdrachtnemer) weinig aandacht besteed aan de ergonomische inrichting van de werkplek thuis en aan een goede indeling van het werk. Er is vaak sprake van een hoge werkdruk. Er is weinig functionele en sociale steun van collega's.

3.4 Gelijke toegang tot arbeid

Het onderzoek op dit terrein valt in drie categorieën:

- onderzoek naar de mogelijkheid voor groepen met een slechte positie op de arbeidsmarkt om via telewerken toegang te krijgen tot betaalde arbeid;
- onderzoek naar het bestaan van arbeidsmarkten binnen een organisatie;
- casestudies naar telewerken en de verhouding tussen telewerkers en andere werknemers.

De eerste categorie onderzoeken zal aan de orde komen in de volgende paragraaf waar we spreken over werkgelegenheid en arbeidsparticipatie.

De tweede categorie is naar de aard van de zaak aanzienlijk omvangrijker dan de derde. Uit deze onderzoeken komt naar voren dat er binnen grotere organisaties vaak meerdere arbeidsmarkten bestaan met onderscheiden regels omtrent criteria voor aanname, promotie-mogelijkheden enzovoorts.¹¹⁵ Vaak is het moeilijk, zo niet onmogelijk, om van de meer secundaire arbeidsmarkten naar de meer primaire arbeidsmarkt binnen een organisatie over te stappen. Vrouwen blijken vaker tot een secundaire arbeidsmarkt te horen. Naar men algemeen aanneemt kan telewerken het ontstaan van secundaire arbeidsmarkten bevorderen. Dit is zeker het geval als het gaat om telehuiswerk, freelance telewerken en tele-uitbesteding.

“Teleworking can lead to a reversal of progress towards equal opportunities brought about as an indirect result of an increasing polarisation of the workforce into a ‘core’ of relatively secure and well rewarded workers (most likely to be male, white, highly educated and able bodied) and a ‘periphery’ of low paid and insecure workers (more likely to be female, from ethnic minorities, or from other disadvantaged groups such as the long term unemployed, people with disabilities, or those with poor or out of date educational qualifications).”¹¹⁶

Het blijkt voor telewerkers vaak moeilijk om toegang te krijgen tot andere functies. In veel organisaties worden alleen bepaalde functies, bijvoorbeeld routine-arbeid of

¹¹⁵ Zie onder andere Tijdens, K.(1989), *Automatisering en Vrouwenarbeid, een studie over beroepensegregatie en vrouwenarbeid*, van Arkel, Utrecht.

¹¹⁶ Huws 1994 pag. 3

bepaalde activiteiten zoals telesales, in telewerken uitgevoerd. Mensen die worden aangetrokken voor deze telewerkfuncties verkeren aan de rand van de organisatie en worden vaak niet betrokken bij interne sollicitatieprocedures. Zeker als het gaat om telehuiswerk of freelancewerk is het vaak moeilijk om een netwerk binnen de organisaties op te bouwen waardoor men op bepaalde functies wordt geattendeerd. Deze situatie wordt nog gecompliceerd door de segregatie naar sekse in de arbeidsmarkt die ten dele samenvalt met en wordt versterkt door de verschillen tussen telewerkers onderling en telewerkers en werknemers.

Telewerkers kunnen soms alleen maar toegang krijgen tot bepaalde functies wanneer zij bereid zijn om op kantoor te gaan werken.¹¹⁷

Telewerkers hebben, vooral als ze geen werknemer zijn of ze proportioneel veel thuis of buiten de deur zijn, vaak minder gemakkelijk toegang tot trainingen, opleidingen en andere vormen van ondersteuning dan andere werknemers. Ook dit kan hun toegang tot andere vormen van (tele-)werk belemmeren.

Er zijn dus voorbeelden waaruit blijkt dat telewerkers problemen hebben om gelijke toegang tot bepaalde functies te krijgen. Tegelijkertijd moeten we constateren dat er nog weinig onderzoek bestaat naar de doorstroming van telehuiswerkers en freelance telewerkers naar andere vormen van arbeid binnen organisaties.

Uit onderzoek van Huws blijkt dat werkgevers bij het bepalen wie in aanmerking komt voor multi-site telewerken het telewerken vaak beschouwen als een beloning. Alleen degenen die zij als het meest betrouwbaar, zelfredzaam en productief beschouwen worden geselecteerd. Telewerken, met name multisite telewerken wordt zo beschouwd als een beloning voor hun gewaardeerde werknemers.¹¹⁸ Met name waar het gaat om kleinere aantallen telewerkers zijn de regelingen vaak informeel, is de medezeggenschap beperkt en liggen de criteria niet vast. Dit kan de toegang van bepaalde groepen tot het telewerken belemmeren. Bij grotere projecten wordt vaak zorgvuldiger met het bepalen van criteria omgegaan en is toegang tot telewerken voor de meeste mensen open, al blijft staan dat niet alle functies en niet alle mensen voor telewerken geschikt zijn.

Er zijn echter ook voorbeelden bekend waarbij werknemers al dan niet onder druk van de werkgever hun status als werknemer omzetten naar die van zelfstandige opdrachtnemer. Zoals in § 3.1 is opgemerkt, mag men aannemen dat deze ontwikkeling zich in de toekomst zal voortzetten.

Samenvatting

Uit voorbeelden blijkt dat telewerkers moeite kunnen hebben om vanuit een positie als telehuiswerkers en freelance telewerkers toegang te krijgen tot andere vormen van betaalde arbeid. Het bestaan van gesegregeerde arbeidsmarkten binnen een onderneming en de beperkte toegang tot opleidingen zijn hier debet aan. De gelijke

¹¹⁷ Zie Meijer 1992.

¹¹⁸ Huws 1993

toegang tot telewerken is niet gewaarborgd omdat de werkgever telewerken (met name multi-site telewerken) vaak beschouwt als een beloning. We moeten constateren dat er nog weinig systematisch onderzoek bestaat naar de uitwisseling tussen telewerken en andere vormen van betaalde arbeid.

3.5 Werkgelegenheid en arbeidsparticipatie

Er is weinig bekend over de invloed van telewerken als zodanig op de werkgelegenheid. De invloed van het telewerken zoals we dat tot nu toe hebben gezien (beperkt aantal mensen en organisaties) op de omvang van de totale werkgelegenheid is waarschijnlijk beperkt. Men verwacht dat de invloed van telewerken in de toekomst zal toenemen, maar het is moeilijk om in dit verband een scheiding te maken tussen de invloed van telewerken en andere ontwikkelingen op het gebied van flexibilisering en veranderende relaties tussen organisaties (collaborative working, uitbesteding) enerzijds en anderzijds de ontwikkelingen in de ICT sector: nieuwe diensten (waaronder call centers, electronic commerce, informatiemakelaars), en groei van het gebruik van ICT en nieuwe media in huishoudens.

Een van de meest genoemde voordelen van telewerken is dat het geschikt zou zijn om de arbeidsparticipatie te bevorderen van uiteenlopende groepen, vrouwen met kinderen, gehandicapten, mensen in gebieden met hoge werkloosheid, kortom mensen die om welke reden dan ook niet vijf dagen in de week naar een werkplek op kantoor kunnen komen. De schaarse informatie die daarover tot nu toe beschikbaar is stelt wat dat betreft teleur. Veel vrouwen geven inderdaad aan dat het telehuiswerken en freelance telewerken voor hen een mogelijkheid biedt om de arbeidsmarkt te betreden dan wel daar op te blijven, maar wel ten koste van een aantal arbeidsvoorwaarden en problemen ten aanzien van het evenwicht tussen werk en gezin. Parttime telewerken kan de combinatie met gezin en daarmee de blijvende arbeidsparticipatie van vrouwen bevorderen, doordat het meer mogelijkheden biedt voor korte opvang en aanpassing van de werktijden aan de schooltijden. Tegelijkertijd moeten we constateren dat telewerken in zo'n situatie een individuele oplossing is voor een essentieel maatschappelijk probleem. Uit gesprekken met organisaties die ervaring hebben met telewerken komt het argument van kinderopvang regelmatig naar voren.¹¹⁹ Indien telewerken een excuus wordt voor het achterwege laten van meer collectieve en structurele regelingen rond kinderopvang en andere vormen van zorg dan wordt ten minste de gelijke toegang tot arbeid belemmerd.¹²⁰

De mogelijkheden van telewerken voor gehandicapten zijn zeker aanwezig, maar volgens Karreman is het aantal gehandicapten dat telewerkt in Europa zeer klein, namelijk zo'n tweehonderd mensen.¹²¹ De EC wil door middel van het Avise-project de mogelijkheden gaan stimuleren. Telewerken biedt mensen met een

¹¹⁹ Weijers, Th., R. Meijer, E. Spoelman (1992) Telework remains made to measure, in: Futures, december 1992.

¹²⁰ Zie ook, Timmer, M. Emancipatie dankzij de computer?, in: Telewerken april 1997.

¹²¹ Karreman, J., Avise, Telewerkmogelijkheden voor gehandicapten, in: Telewerken, mrt/april 1996.

arbeidshandicap zeker voordelen omdat het een oplossing kan zijn voor mobiliteitsproblemen en de behoefte aan een aangepaste werkomgeving. De gehandicapte telewerker kan het werk aanpassen aan het eigen arbeidsritme. Toch blijkt uit de experimenten tot nu toe dat telewerken niet voor alle gehandicapten geschikt is. De werkgever zal immers toch een bepaalde produktiviteit vragen. Karreman wijst erop dat veel personen met een handicap geringe vaardigheden en een laag productiviteitsniveau hebben. Een goede voorbereiding en begeleiding en een grote persoonlijke inzet is vereist. Huws geeft aan dat telethuiswerken minder geschikt blijkt voor gehandicapten die geen arbeidsverleden hebben. Door gebrek aan ervaring onder andere met het plannen van een werkdag is de noodzakelijke zelfdiscipline voor hen soms moeilijk op te brengen. Zij zullen dus eerst ervaring moeten opdoen op een externe werkplek. Een ander probleem is dat sommige mensen met een handicap juist willen gaan werken om een actieve bijdrage aan de samenleving te leveren en om sociale contacten op te bouwen. Een telethuiswerkplek voldoet in eerste instantie niet aan deze eisen.¹²² Gehandicapten zullen dus veelal de voorkeur geven aan werken in een telewerkcentrum. Dit is echter voor sommige gehandicapten vanwege het tekort aan centra of vanwege de beperkte mobiliteit niet mogelijk. Toch blijkt in de meeste gevallen dat ook telethuiswerk contacten oplevert die de gehandicapten anders niet had opgebouwd. Niet werken levert meer isolatie op dan telethuiswerken. Aan de andere kant kan telethuiswerken zo'n beslag op de tijd leggen dat andere activiteiten zoals vrijwilligerswerk en verenigingswerk, waarin voorheen de sociale contacten werden opgebouwd, worden verdrongen. Desalniettemin lijkt telewerken een mogelijkheid te bieden tot integratie. Dit beeld wordt bevestigd in een onderzoek van NIA-TNO.¹²³ Hoewel het aantal experimenten en personen per experiment nog erg klein is om duidelijke uitspraken te doen, kwam uit dit onderzoek naar voren dat belangrijke voorwaarden voor het slagen van de integratie zijn dat het telewerken wordt gezien als middel en niet als doel, dat de deelnemers een breed scala aan arbeidsintegratie-activiteiten krijgen aangeboden gericht op zowel de behoefte van de gehandicapten en de potentiële werkgever, en er goed wordt gekeken naar de match tussen kennis en vaardigheden enerzijds en de functie anderzijds. Een goede begeleiding door een multidisciplinair team is eveneens essentieel. Uit dit onderzoek bleek tevens dat de wet- en regelgeving ten aanzien van het in dienst houden of in dienst nemen van arbeidsongeschikte werknemers soms een belemmerende rol speelt bij het toepassen van telewerken voor de integratie van mensen met een arbeidshandicap. Uit een analyse van de MHP blijkt dat werkgevers wel positief staan tegenover telewerken voor gehandicapten, maar opzien tegen de ingewikkelde stimuleringsmaatregelen en de wetgeving op het gebied van sociale zekerheid (zie ook volgende paragraaf).¹²⁴

¹²² Huws 1996

¹²³ Hazelnet, A., S. Andriessen, C. Wevers (1997) Telewerken en Handicap, een inventariserend onderzoek, NIA-TNO rapport nr. 3007-015, NIA-TNO, Amsterdam
Zie ook Th. Sniijders (1997), Telewerkkantoren geschikte werkomgeving voor gehandicapten in: Telewerken september 1997.

¹²⁴ Telewerken liever voor gehandicapten dan voor eigen personeel, in: Telewerken, september 1997.

De mogelijkheden van telewerken in de vorm van telecottages, telekantoren enzovoorts, voor rurale gebieden blijken zwaar tegen te vallen. Huws constateert dat de regionale ontwikkeling uiteindelijk meer gebaat is bij het stimuleren van teleuitbesteding door en naar bedrijven in plaats van telecottages. Snijders constateert dat van de twintig telewerkkantoren die in 1995 werden geteld in 1997 nog maar de helft over was. Alle buurtkantoren en aanverwante vormen bleken ter ziele te zijn gegaan.¹²⁵ Belangrijkste probleem zijn de extra kosten die een werkgever moet maken om een plek in een buurtkantoor in stand te houden. Maar ook de commerciële teleservicekantoren legden het loodje vanwege gebrek aan belangstelling voor hun dienstenpakket.

De enige projecten die in dat kader wisten te overleven zijn een paar satellietkantoren en bedrijfsverzamelgebouwen van de overheid en enkele teleservicecentra die vanwege de beoogde arbeidsparticipatie worden gesubsidieerd. Maar ook deze bureaus lijken niet zonder subsidie te kunnen overleven tenzij zij, zoals sommigen hebben gedaan, zich specialiseren en richten op enkele diensten met een hoge kwaliteit. De bijdrage aan de arbeidsparticipatie is in aantallen vooralsnog zeer beperkt.

Samenvatting

De invloed van telewerken op de totale werkgelegenheid is onbekend. Voor wat betreft de werkgelegenheid en arbeidsparticipatie van specifieke groepen is het beeld gemengd. De aantallen zijn nog beperkt maar telewerken lijkt wel degelijk bij te dragen aan de arbeidsparticipatie van vrouwen en mensen met een arbeidshandicap. Het beeld is echter niet onverdeeld positief, omdat met name het telethuiswerk met slechtere arbeidsvoorwaarden gepaard gaat. Telewerken voor mensen met een arbeidshandicap moet goed worden begeleid.

Regionale initiatieven met betrekking tot telewerkkantoren mislukken erg vaak en leveren nauwelijks een bijdrage aan de regionale werkgelegenheid.

3.6 Beroep op de sociale zekerheid

De daadwerkelijke effecten van telewerk op het beroep op de sociale zekerheid zijn niet gemeten. In rapportages naar aanleiding van experimenten met telewerken komt wel naar voren dat telewerkers zich minder snel ziek melden en bijvoorbeeld bij een lichte vorm van ziekte thuis toch aan de slag gaan. Telewerken zou het beroep op de sociale zekerheid kunnen terugdringen. In ieder geval in zoverre dat mensen die nu een beroep op een uitkering doen, omdat zij vanwege een fysieke beperking niet naar het werk kunnen komen, het werk wel thuis kunnen uitvoeren. Dit geldt niet alleen voor telewerkers, maar ook voor andere werknemers die tijdelijk niet naar het werk kunnen komen, op voorwaarde uiteraard dat hun werk geschikt is voor telewerk en op voorwaarde dat zij thuis beschikken over een ingerichte werkplek.

¹²⁵ Snijders, T (1997), Themadeel over telekantoren en teleservicecentra in: Telewerken juni 1997

Het Belgische ABB maakt een onderscheid tussen ziekte en fysieke beperking. Als een dokter (via een medisch certificaat) verklaart dat een telewerker fysiek niet in staat is zich te verplaatsen, moet het werk thuis worden uitgevoerd.¹²⁶

De Stichting Handicap Scholing en Arbeid beschouwt telewerken als een belangrijk instrument om de arbeidskansen van gehandicapten te bevorderen. De Stichting is betrokken bij diverse telewerk-projecten voor gehandicapten en heeft inmiddels ongeveer 30 mensen met een handicap aan een baan geholpen (zie ook §3.5).

De MHP concludeert uit een onderzoek naar de visie van werkgevers met betrekking tot het bieden van een mogelijkheid tot telewerken aan mensen met een arbeidshandicap dat er helaas bij sommige werkgevers nog vooroordelen ten opzichte van gehandicapten bestaan.¹²⁷ Dit zou via goede voorlichting (bijvoorbeeld door patiëntenorganisaties) weggenomen moeten worden. Volgens de MHP zijn de bestaande stimuleringsmaatregelen ingewikkeld en onoverzichtelijk (zie § 2.2.1). De voorgenoemde Wet op de reïntegratie zou primair tot doel moeten hebben een vereenvoudiging aan te brengen, zodat de betreffende werkgevers en werknemers sneller een beroep op de regelingen zullen doen. Het kabinet zou er in de visie van de MHP goed aan doen om de kosten in het kader van telewerken te laten vallen onder het cliëntgebonden budget dat in de Wet op de reïntegratie wordt geïntroduceerd. Volgens de MHP vergroot de socialezekerheidswetgeving de afstand van gehandicapten tot de arbeidsmarkt. De politieke partijen zouden er goed aan doen de in gang gezette marktwerking van de sociale zekerheid (met als gevolg meer risicoselectie) een halt toe te roepen en de komende kabinetsperiode geen stappen in die richting meer te ondernemen. Tot slot beveelt de MHP aan om onderzoek te laten verrichten naar de visie van gehandicapten zelf en de visie van werkgevers in het midden- en kleinbedrijf ten aanzien van de mogelijkheden van telewerken.

Telewerken kan dus in principe leiden tot een verminderd beroep op de sociale zekerheid. Een probleem dat we hier willen signaleren is dat telewerken toch een bepaalde manier van werken is die niet voor iedereen gewenst is. Dit roept vragen op ten aanzien van bepalingen in de WAO omtrent passende en geschikte werkzaamheden voor mensen met een arbeidshandicap. Als de optie van telewerken wordt meegenomen in het geschikt verklaren van bepaalde werkzaamheden zou dit ernstige consequenties kunnen hebben voor de bestaande rechten van mensen die op basis van hun mobiliteitsbeperking volledig of grotendeels arbeidsongeschikt zijn verklaard, maar nog wel enkele beroepen in telewerk kunnen uitoefenen.

¹²⁶ Blanpain, (1996)

¹²⁷ H. Schonewille, Geen drempel te hoog, onderzoek naar telewerken voor gehandicapten, Vakcentrale MHP, mei 1997.

Samenvatting

Telewerken kan het beroep op de sociale zekerheid verminderen enerzijds doordat het aantal en duur van de ziektemeldingen kan afnemen en anderzijds doordat telewerken kan leiden tot meer integratie op de arbeidsmarkt van mensen met een arbeidshandicap. De bestaande stimuleringsregelingen blijken belemmerend te werken. Er is echter nog weinig bekend over dit thema.

3.7 Mogelijkheid tot combinatie van betaalde arbeid en zorgtaken

Telewerken is vaak beschouwd als een goede methode om betaalde arbeid en zorgtaken met elkaar te combineren. Met name in de jaren tachtig werden vrouwen dan ook als een belangrijke 'doelgroep' voor deze vorm van werken gezien. Telewerken zou hen de mogelijkheid bieden om deel te nemen aan de betaalde arbeidsmarkt. Aan de andere kant werd gevreesd dat telewerken juist zou leiden tot een bevestiging van de traditionele vrouwelijke rol als moeder en huisvrouw. Deze discussie was in die periode aanleiding voor een stroom van onderzoeken, die allemaal tot doel hadden deze veronderstelling te problematiseren, meer inzicht te geven in de positie van met name vrouwelijke tele- en thuiswerkers en de verschillen met mannelijke telewerkers. Zoals in § 3.4 reeds eerder vermeld, blijkt uit deze studies dat telewerken een afspiegeling is van de segregatie naar sekse op de arbeidsmarkt en er een onderscheid kan worden gemaakt tussen de goed betaalde professionals waaronder enkele vrouwen enerzijds en slecht betaalde administratieve telewerkers, bijna allemaal vrouwen anderzijds. Tussen deze twee extremen is een derde meer ambigue groep die kenmerken van beide vertoont.

De meeste van deze onderzoeken geven aan dat de combinatie van betaalde arbeid en zorgtaken nog niet zo eenvoudig is. Met uitzondering van de professionals blijkt het telewerken voor veel vrouwelijke telewerkers een compromis tussen betaalde arbeid en zorgtaken waarbij ze een verslechtering van hun arbeidsvoorwaarden hebben moeten accepteren. Uit verschillende case-studies blijkt echter ook dat het thuiswerken niet altijd goed gecombineerd kon worden met het zorgen voor de kinderen. Wanneer men in staat is om zelf veel invloed uit te oefenen op de hoeveelheid werk en de werktijden is de combinatie nog wel mogelijk. Maar waar de vrouwen daar niet toe in staat zijn, blijken de eisen van het gezin toch aangepast te moeten worden aan de eisen van het werk. Armstrong wijst erop dat hoewel de vrouwelijke freelance telewerksters die zij interviewde, gekozen hebben voor telewerken om werk en gezin te kunnen combineren, de eisen van het werk toch vaak leiden tot het veronachtzamen van de kinderen.¹²⁸ Kinderen worden bijvoorbeeld getraind om geen lawaai te maken als de deur naar de werkkamer dicht is. Uit diepte-interviews en enkele case-studies blijkt dat zowel mannelijke als vrouwelijke telewerkers proberen om door middel van strikte werkuren en een fysieke scheiding tussen werkplek en 'woongeving' de inmenging van gezin in het werk te

¹²⁸ Mondelinge informatie N. Armstrong, Massey University, New Zealand.

beperken.¹²⁹ Multisite-telewerkers en goed verdienende freelance telewerkers (professionals, zelfstandigen) zorgen soms ook voor kinderopvang als zij zelf thuis zijn.

Uit de survey onder vertalers blijkt dat vrouwen veel vaker dan de mannen slechts werken als ze alleen zijn, en normale kantooruren aanhouden. Vrouwen geven ook veel vaker dan mannen aan door familie gestoord te worden. Van hen wordt blijkbaar meer verwacht dat ze beschikbaar zijn.¹³⁰ De meeste mannen en vrouwen uit deze survey beschikken over een eigen werkkamer. Haddon geeft echter aan dat in de groep administratieve telewerksters de meeste vrouwen niet over een eigen ruimte beschikt. Ook andere studies bevestigen dit beeld voor de administratieve telewerkers. Vrouwelijke telewerkers klagen dan ook over de onmogelijkheden om een goede combinatie te maken. Toch blijven ze telewerken omdat dat voor hen vaak de enige mogelijkheid is om te werken, gezien het bestaan van een gesegregeerde arbeidsmarkt en de hoge prijs van kinderopvang.

Samenvatting

Telewerken biedt mogelijkheden voor de combinatie van arbeid en zorgtaken, met name door de flexibele tijden. Voorwaarde is dat de telewerker zelf tijd en werk kan indelen en aanpassen. Als dat niet het geval is dan leidt het vaak tot problematische situatie's waarin zorgtaken en arbeid onder elkaar te lijden hebben en de werkdruk voor de telewerker hoog oploopt. Het tegelijkertijd verrichten van arbeid en zorgtaken (verzorgen van kinderen) blijkt uit alle onderzoeken zeer problematisch.

¹²⁹ Huws et al. 1996, EC studie. Zie ook Casimir, G. (1996), Als je toch thuis bent..., in: Telewerken september/oktober 1996.

¹³⁰ Huws et al., 1996 IES studie

4. Kansen en bedreigingen van telewerken

Hiervoor is aangegeven wat inmiddels bekend is over de omvang van telewerken, de toepasselijke regelgeving, en de effecten van telewerken op arbeidsverhoudingen, -voorwaarden, -omstandigheden, de gelijke toegang tot arbeid, de arbeidsparticipatie en de verdeling van arbeid en zorgtaken. Daaruit komt naar voren dat telewerken op dit moment nog een redelijk beperkte omvang heeft en dat de effecten op de voornoemde terreinen dientengevolge nog beperkt zijn. Met name de langetermijneffecten zijn onbekend. Desalniettemin is het van belang de ontwikkeling van telewerken op de voet te volgen. Telewerken bevindt zich nu nog veelal in de periferie van de organisatie, het gaat om een relatief klein aantal mensen of om een beperkt aantal functies. De verwachting is echter dat dit in de nabije toekomst gaat veranderen. Telewerken en andere vormen van gedistribueerd werken zal dan doordringen tot de kern van de organisatie. In de hoofdstukken 2 en 3 is reeds meermalen aan de orde gekomen dat wet- en regelgeving, organisatiestructuur en cultuur vaak niet zijn toegesneden op telewerken. In een aantal gevallen kan een oplossing worden gevonden in het aanpassen van de regels. Tegelijkertijd blijkt echter dat wet- en regelgeving, organisatiestructuur en cultuur zijn gebaseerd op vooronderstellingen over de structuur van ondernemingen en arbeid. Door de eenheid tussen organisatie, plaats en tijd op te heffen stelt telewerken die vooronderstellingen ten principale ter discussie. Telewerken is daarmee onderdeel van een omvangrijk continuüm van nieuwe vormen van arbeid en organisatie en sluit aan op een aantal processen die op dit moment in de samenleving en het bedrijfsleven zichtbaar zijn, zoals:

- Nieuwe producten en diensten en nieuwe vormen van distributie en transactie als gevolg van het toepassen van informatie- en communicatietechnologie (ICT) en in antwoord op een meer geïndividualiseerde vraag.
- Vergaande aanpassingen van organisaties om beter in te kunnen spelen op veranderende vraag en toename van concurrentie: stroomlijnen van organisaties, meer interne en externe flexibiliteit.
- Nieuwe eisen aan arbeid, met nadruk op kennis en functionele flexibiliteit.
- Discussie over ruimtelijke indeling verbonden met nieuwe vormen van logistiek en distributie, verkeer en vervoer en milieueisen.¹³¹

Het belang van het thema telewerken ligt vooral in het feit dat delen van de problematiek verbonden met voornoemde processen in telewerken pregnant naar voren komen.

¹³¹ Zie onder andere:

EC (1996), Groenboek Leven en Werken in de Informatiemaatschappij, de mens voorop, EC, Brussel.

Jacobs, D. (1996), Het kennisoffensief, slim concurreren in de kenniseconomie, Samsom, Alphen a/d Rijn.

High Level Group of Experts, (1997) Building the European Information Society for Us All, Final Policy Report, EC, Brussel.

SER, (1997) Advies ICT en Arbeid, Den Haag

Het gaat daarbij om de effecten van:

- flexibilisering en individualisering;
- verschuiven van fysieke en temporele grenzen;
- nieuwe organisatievormen.

Hieronder bespreken we aan de hand van deze drie processen de kansen en bedreigingen van telewerken.

Flexibilisering en individualisering

Telewerk is bij uitstek een voorbeeld van flexibilisering van de arbeid; een arbeidsvorm waarin flexibilisering van de locatie van de arbeid samengaat met flexibilisering van arbeidstijden en in een aantal gevallen ook met flexibilisering van contractduur en contracttype. Telewerken biedt daarmee kansen voor zowel de werkgever als voor de werknemer.

De kansen zijn erin gelegen dat de werkgever door middel van telewerken verschillende vormen van flexibiliteit (numeriek, functioneel, temporeel) kan creëren, hetgeen niet alleen kan leiden tot grotere efficiëntie en kostenbesparing maar ook tot product- en procesinnovaties.

De werknemer kan de door hem/haar gewenste flexibiliteit en aanpassing aan zijn/haar persoonlijke wensen en leefsituatie realiseren. Dit kan leiden tot meer arbeidssatisfactie en tot arbeidsparticipatie van groepen die voorheen door de persoonlijke situatie niet in staat waren betaalde arbeid te verrichten.

Telewerken kan mogelijkheden bieden voor het starten van nieuwe kleine ondernemingen en zo nieuwe werkgelegenheid tot stand brengen.

In principe kunnen alle vormen van telewerken een verantwoorde mix van flexibiliteit en zekerheid opleveren: een win/win situatie zoals voorgestaan door het kabinet. Uit de bestaande voorbeelden van telewerken blijkt echter dat met name het multi-site telewerken tegemoet komt aan de belangen van zowel werkgever als werknemer. Voor de andere vormen van telewerken zoals telethuiswerk, freelance telewerk, mobiel werken en tele-uitbesteding geldt dat aan een aantal voorwaarden zal moeten worden voldaan om een evenwicht tussen flexibiliteit en zekerheid tot stand te brengen.

Immers, de met telewerken gepaard gaande flexibiliteit en individualisering kan ook leiden tot grote onzekerheid en het ondergraven van collectieve regelingen ter bescherming van werknemers. Er is voldoende bekend uit case-studies over freelancers en (tele-)thuiswerkers om hiervoor beducht te zijn. Met name de zwakkeren op de externe en interne arbeidsmarkt zijn vaak gebaat bij formele regels met betrekking tot arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden en personeelsbeleid (criteria voor aanstelling, promotie). Het ten dele wegvallen van dergelijke regels kan ertoe leiden dat werkgevers uitwijken naar gemakkelijke en informele aanstellingsprocedures, waarbij werk- en opdrachtnemers worden betrokken uit de reeds bestaande kennissenkring van werk- en opdrachtnemers. Dit kan ertoe leiden dat

mensen die niet in dergelijke netwerken zijn opgenomen (mensen met een handicap, etnische minderheden, vrouwen) geen gelijke toegang hebben tot arbeid.

Een verschuiving in de richting van flexibele en/of individuele afspraken kan leiden tot het ondergraven van centraal overleg door de sociale partners. Mede in het licht van de discussies over de rol van centrale afspraken in de huidige economische groei ('het poldermodel') lijkt dit een bedreiging te vormen niet alleen voor het sociaal beleid en de bescherming van de werknemer maar ook voor de economische ontwikkelingen.

Conditie met betrekking tot arbeidsvoorwaarden

Telewerken en andere vormen van flexibilisering passen in de trend tot decentralisering en differentiatie van de arbeidsvoorwaarden. Het is daarom van belang om nieuwe mechanismen te ontwikkelen en bestaande mechanismen aan te passen zodat de arbeidsvoorwaarden kunnen worden vastgesteld op een niveau dat de arbeidsverhouding zelf zo dicht mogelijk nadert. Er zal een nieuw evenwicht tussen individuele en collectieve regelingen moeten ontstaan. Te denken valt daarbij aan een combinatie van collectieve richtlijnen die door vakbeweging en werk- dan wel opdrachtgevers worden vastgesteld, met individuele overeenkomsten, zoals een telewerkovereenkomst.¹³²

Het is van belang dat de partijen in de telewerkovereenkomst een aantal zaken regelen die (al dan niet rechtstreeks) verband houden met de karakteristieken van deze arbeidsvorm. In de telewerkovereenkomst kan de werksituatie worden afgestemd op de individuele behoeften (bijvoorbeeld in verband met zorgtaken) van de telewerker. In het regelen van de details schuilt echter ook een gevaar: door teveel details vast te leggen in de telewerkovereenkomst (bijvoorbeeld de tijden waarop de telewerker dient te werken, dan wel aanwezig/bereikbaar dient te zijn), kan de flexibiliteit van telewerken beperkt worden. Met andere woorden: de telewerkovereenkomst die de geldende arbeidsovereenkomst aanvult, moet niet tot doel hebben om telewerken in het confectiekostuum van de klassieke arbeidsovereenkomst te dringen. Het is de kunst om de voordelen van telewerken te optimaliseren, met behoud van de rechten van de werknemer en met vooruitziende blik voor mogelijk nieuwe rechtsproblemen die kunnen voortspruiten uit deze nieuwe arbeidsvorm.

Tegelijkertijd moet worden voorkomen dat dwingende wetsbepalingen niet (volledig) worden nageleefd omdat de karakteristieken van de arbeidsvorm (ogenschoonlijk) afwijken van hetgeen in de bepalingen staat genoemd. De telewerker moet zoveel mogelijk daadwerkelijk de bescherming genieten die volgens de wet aan iedere werknemer toekomt. Voorkomen moet worden dat de telewerkers van vandaag, de

¹³² Het Integratiepunt Thuiswerk poogt reeds langer dergelijke combinaties voor thuiswerkers te bewerkstelligen.

vanuit het verleden bekende, qua rechtspositie kwetsbare thuiswerkers van de toekomst worden.

Naarmate de contracten tussen werkgevers en werknemers een individueler karakter krijgen zal het moeilijker worden om te controleren of de collectieve richtlijnen, bijvoorbeeld met betrekking tot tarieven, nog gevolgd worden. De vraag is hoe dit kan worden voorkomen. Mogelijke opties zijn:

- openbaarheid van informatie: telewerkovereenkomsten moeten (geanonimiseerd) openbaar zijn;
- gemakkelijk toegankelijke klachtenprocedures.

Het verdient aanbeveling om nader onderzoek te doen naar deze opties en de rol van ondernemingsraden en vakbeweging daarbij.

Aanbeveling verdient om de ontwikkelingen op dit terrein nauwgezet te volgen, bijvoorbeeld door vergelijkend onderzoek te laten verrichten naar de regulering van telewerk in cao's, bedrijfseigenregelingen en telewerkovereenkomsten. Aan de hand daarvan kan een 'Best Practice' overeenkomst worden ontwikkeld, die in de praktijk als voorbeeld kan dienen.

Conditie met betrekking tot training en opleiding

Het is zeer wel mogelijk dat een aantal zaken die op dit moment collectief binnen de onderneming zijn geregeld, zoals training en opleiding, steeds meer een individuele verantwoordelijkheid worden.¹³³ Er is een risico dat telewerkers, vanwege het feit dat zij (althans een deel van de tijd) buiten de onderneming werkzaam zijn, niet of onvoldoende worden betrokken in scholing en begeleiding. Daarmee zouden zij hun 'employability' kunnen schaden. Het is van belang dat telewerkers op gelijke voet als werknemers binnen kantoor de gelegenheid krijgen/hebben om deel te nemen aan scholing. Zo kunnen zij ook hun carrièreperspectieven verbeteren. Met name voor zelfstandigen/freelancers en ten dele ook voor de groep mensen die via allerlei vormen van teleuitbesteding werken, geldt dat zij niet kunnen terugvallen op de onderneming en zelf in de behoefte aan training zullen moeten voorzien. Bij freelance vertalers blijkt in ieder geval grote behoefte aan een collectief aanbod van trainingen en opleidingen.

De noodzaak tot individuele investeringen in training en opleiding hebben overigens niet alleen betrekking op telewerkers. Ook andere flexibele arbeidskrachten, met name in het midden- en kleinbedrijf, oudere werknemers, en mensen met een arbeidshandicap die training en opleiding behoeven voor het behoud van hun arbeidspositie dan wel voor toetreding tot de arbeidsmarkt, worden ermee geconfronteerd dat ze vaak moeilijk toegang hebben tot collectieve scholingsactiviteiten.

¹³³ Ook de SER wijst erop dat de informatiemaatschappij levenslang leren noodzakelijk maakt. Zie SER 1997.

De individualisering van training en opleiding roept een aantal problemen op:

- hoe komt men aan informatie over het beschikbare aanbod;
- hoe is de toegang tot dergelijke opleidingen geregeld;
- wie draagt de kosten voor de opleiding: met name mensen die toetreden tot de arbeidsmarkt zijn niet altijd in staat de kosten te dragen; bij de kosten moet ook derving van inkomsten gedurende de training worden geteld.
- wie is verantwoordelijkheid voor de kwaliteit en aansluiting op de arbeidsmarkt.

Er is reeds geopperd dat de beroepsverenigingen of de vakbonden hierin een duidelijke rol kunnen gaan spelen. Deze optie moet echter nog worden onderzocht en uitgewerkt.

Conditie met betrekking tot arbeidsomstandigheden/sociale zekerheid

Er is een duidelijk risico dat telewerken kan leiden tot een verslechtering van de arbeidsomstandigheden. Mogelijk voelt de werkgever de werkplek thuis toch niet als zijn verantwoordelijkheid, terwijl de telewerker zijn huis primair wil inrichten naar de eisen van woongenot, en subsidiair als werkplek. Dat met name de eisen op het gebied van de ergonomie naleving verdienen, mag blijken uit de toename van het aantal gevallen van repetitive strain injury (RSI).

In Australië en de Verenigde Staten lijkt RSI bij beeldschermwerk de omvang van een epidemie te hebben aangenomen en regent het schadeclaims bij werkgevers en producenten van apparatuur.¹³⁴ Ook in Ierland en Engeland zijn met succes schadeclaims ingediend tegen werkgevers vanwege RSI.¹³⁵ Eventuele schadeclaims tegen werkgevers vanwege RSI zijn in Nederland nog niet in de openbaarheid gekomen, maar het valt te voorzien dat dit vroeg of laat het geval zal zijn. Er zijn geen exacte gegevens over de omvang van RSI beschikbaar, maar verondersteld wordt dat 4% van de WAO-gevallen veroorzaakt wordt ten gevolge van RSI. De zogenaamde 'population at risk' wordt geschat op 1/3 van de werkzame beroepsbevolking dat wil zeggen twee miljoen personen. Het stellen van een precieze diagnose in geval van RSI is zeer moeilijk. Slechts in 10% van de gevallen kan daadwerkelijk een diagnose (bijvoorbeeld carpaal tunnel syndroom en cervicaal syndroom) gesteld worden. In de overige 90% is de diagnose van RSI klachten niet goed te stellen.¹³⁶

Het is daarom zaak om de betrokkenen ervan te overtuigen dat ook de mogelijk als 'luxe' ervaren ergonomische omstandigheden het gezondheidsbelang dienen. Een drijfveer voor de werkgever kan zijn dat hij op grond van de herziene bepaling over

¹³⁴ L. Chesler, Repetitive Motion Injury and Cumulative Trauma Disorder: Can the Wave of Products Liability Litigation Be Averted?, *The Computer Lawyer*, 1992/2.

¹³⁵ F. Pennings, General report en L. Dommering-van Rongen, Aansprakelijkheid van de werkgever voor toetsenbordletsel ('Repetitive Strain Injury'), A&V, april 1995, 2 p. 27-30.

¹³⁶ M.G. Faure, A.J.C.M. Geers, T. Hartlief, J.G.A. van Mierlo, C.A.P. Schröer, A.A. Gorissen, H.J.W. van Dongen, Verzekering en de groeiende aansprakelijkheidslast, Kluwer, Deventer 1995, p. 202-206.

de aansprakelijkheid voor bedrijfsgevallen en beroepsziekten in het Burgerlijk Wetboek zal moeten aantonen dat hij voldoende maatregelen heeft genomen.

In dit licht is ook van belang dat de Arbeidsinspectie daadwerkelijk op de naleving van de wetgeving bij telewerk toe zal zien. Een mogelijk instrument om de werkgever en de telewerker te stimuleren om op een zorgvuldige wijze om te gaan met de arbeidsomstandigheden op de telewerkplek, is voor te schrijven dat zij in overleg in het kader van de risico-inventarisatie en -evaluatie specifieke aandacht besteden aan de telewerkplek. Daarbij kan de Arbodienst een belangrijke rol spelen.

Er zou ten minste aandacht moeten worden besteed aan

- aanschaf van apparatuur en meubilair
- de noodzakelijke aanpassingen in de woning
- toezicht door de werkgever.

De schriftelijke informatie kan op kantoor van de werkgever voor de Arbeidsinspectie ter inzage worden gelegd en voor de Arbeidsinspectie het eerste aanknopingspunt zijn voor het toezicht op de arbeidsomstandigheden. Verder kan deze informatie als bewijs dienen van de wijze waarop een werkgever zich van zijn zorgplicht voor de werkplek heeft gekweten in een civielrechtelijke aansprakelijkheidsprocedure op grond van art. 7:658 BW.

Of de werkgever zich in voldoende mate van zijn zorgplicht heeft gekweten staat met het overleggen van de bedoelde informatie uiteraard niet vast, maar is ter beoordeling van de rechter. Dommering-van Rongen noemt de volgende factoren die de rechter in zijn beoordeling zal betrekken:

- de voorzienbaarheid voor de werkgever van het risico van letsel bij de werknemer;
- of de werkgever redelijkerwijze maatregelen had kunnen en moeten treffen ter beperking van dit risico;
- of er causaal verband bestaat tussen het nalaten van die maatregelen en het letsel.

Volgens de stand van de wetenschap is RSI-letsel voorzienbaar. De te treffen maatregelen betreffen volgens Dommering-van Rongen niet alleen de inrichting van de werkplek conform de geldende voorschriften, maar ook de indeling van het werk. De afwisseling van het werk (pauzes, ander werk) is van groot belang evenals een juiste werkhouding. Omdat met name het lang achtereen in dezelfde houding werken risico's oplevert, loopt een werkgever die geen maatregelen treft om dit te voorkomen, het risico aansprakelijk te worden gesteld. De Nederlandse rechter is bij overtreding van de veiligheidsnormen snel geneigd het causaal verband tussen die overtreding en het letsel, behoudens tegenbewijs, aan te nemen.¹³⁷

¹³⁷ Dommering-van Rongen (1995).

Met betrekking tot arbeidsomstandigheden enerzijds en beroep op sociale zekerheid anderzijds is het van belang om meer inzicht te verkrijgen in de relatie tussen telewerken, en ziekte/arbeidsongeschiktheid:

- Ziekteverzuim: het is nog de vraag of telewerkers in vergelijking tot kantoormedewerkers daadwerkelijk een lager ziekteverzuim vertonen. Bovendien is onduidelijk wat de effecten op de gezondheid zijn als zieke telewerkers blijven werken, of als zieke werknemers worden gedwongen om te gaan telewerken om zo toch nog productief te zijn. Met name bij freelancers en andere 'flexibele' arbeidskrachten speelt het probleem dat zij bij ziekte geen werk en geen inkomen hebben. Onderzoek naar telewerk in geval van ziekte is geboden. Daarbij dienen de mogelijkheden en beperkingen van telewerk in geval van ziekte zorgvuldig te worden afgewogen.
- Speciale aandacht zou daarbij uit moeten gaan naar de situatie van mobiele werkers. De productiviteit van mobiele telewerkers is vaak hoog, maar onduidelijk is wat dit betekent voor hun gezondheid. Er zijn aanwijzingen dat er steeds minder rustmomenten zijn en dat mobiele telewerkers zeer lange dagen maken.
- Voorts zou meer onderzoek nodig zijn naar de combinatie telewerken en reïntegratie van mensen met een handicap. Het is wenselijk om in kaart te brengen of en in hoeverre de bestaande reïntegratie-instrumenten zijn toegesneden op telewerk. Uit onderzoek is gebleken dat de verschillende reïntegratie-instrumenten in de praktijk door werkgevers als ingewikkeld en onoverzichtelijk worden ervaren. Het verdient daarom aanbeveling de verschillende reïntegratie-instrumenten zoveel mogelijk te vereenvoudigen. Indien uit onderzoek blijkt dat telewerk voor arbeidsgehandicapten een stimulans verdient, dient in de reïntegratie-instrumenten tevens een plaats te worden gereserveerd voor telewerk. In dat kader moet tevens bekeken worden wat de consequenties zijn van het aanmerken van telewerken als passende arbeid
- Meer onderzoek is nodig naar de effecten op de lichamelijke en geestelijke gezondheid van telewerken voor mensen met een handicap. De expertise van de Stichting Handicap Telewerk en Arbeid kan daarbij bruikbaar zijn. Het onderzoek zou kunnen worden aangevuld met informatie van patiëntenorganisaties en Arbodiensten.

Verschuiven van fysieke en temporele grenzen

Met betrekking tot telewerken wordt veelvuldig gewezen op de mogelijkheden die telewerken biedt voor het opheffen van fysieke en temporele beperkingen. Hieraan zitten zowel positieve als negatieve kanten. Een omstreden effect kan zijn dat telewerken het mogelijk maakt om arbeid te verrichten buiten kantoor tijd, bijvoorbeeld om in het kader van de 24-uurseconomie contacten met opdrachtgevers/klanten te onderhouden in andere tijdszones of te komen tot een 'gunstige' oplossing voor avond- en nachtarbeid.¹³⁸ Een positief effect biedt deze

¹³⁸ Weijers en Weijers (1986) geven het voorbeeld van een grote handel in bloemen waar telewerken wordt gebruikt om contacten met klanten in de VS te onderhouden en een postorderbedrijf waar de 24-uursdienst mogelijk wordt door telewerken.

opheffing van grenzen doordat het kansen biedt voor een betere combinatie van arbeid en zorgtaken, arbeidsparticipatie van mensen met mobiliteitsbeperkingen. Telewerken biedt eveneens kansen voor verplaatsing van arbeid naar regio's met een hogere werkloosheid.

Evenals bij flexibilisering en individualisering het geval was geldt ook hier dat deze kansen kunnen omslaan in bedreigingen tenzij aan bepaalde voorwaarden is voldaan.

Telewerken zou kunnen leiden tot een volledige verstrengeling van werk- en privé-sfeer; de grenzen tussen arbeidstijd en vrije tijd en werkplek en privéwoning vervagen immers. De risico's die hieraan vanuit het perspectief van het welzijn van de werknemers verbonden kunnen zijn laten zich nu moeilijk inschatten. Op dit moment worden de voordelen van deze nieuwe arbeidsvorm vooropgesteld. Toch blijkt dat uit deze vermenging wel degelijk problemen voortkomen.

Conditie

Er moet voor gewaakt worden dat telewerken ertoe leidt dat bestaande wetgeving ten aanzien van arbeidsomstandigheden, arbeidstijden enzovoorts, een lege huls wordt omdat de naleving ervan niet goed kan worden gecontroleerd. Hierboven hebben we reeds gewezen op de mogelijkheden voor individueel gerichte risico-inventarisaties en -evaluaties. Daarnaast kan gedacht worden aan het zoveel mogelijk openbaar maken van individuele arbeidscontracten en het instellen van een klachtenprocedure. Informatie over wettelijke verplichtingen, voorschriften en 'best practice' richtlijnen dient gemakkelijk toegankelijk te zijn voor alle telewerkers.

De telewerk-oplossing moet een individueel gekozen oplossing zijn. Met name voor veel telethuiswerksters en thuiswerksters geldt op dit moment dat het telewerken en thuiswerken wel een vrijwillige optie is maar vaak alleen omdat het alternatief werkloosheid of hoge kosten voor kinderopvang zijn. Het telewerken kan nooit een alternatief vormen voor een goed beleid met betrekking tot de sociale infrastructuur: een goed systeem van kinderopvang; faciliteiten van zorg en opvang voor ouderen en anderen die zorg behoeven; veilig en goed openbaar vervoer tussen woon- en werkplaatsen ook in de avonden.

De aanwezigheid van werk thuis leidt regelmatig tot dominantie van dat werk over alle andere aspecten van wonen en privé-sfeer. De zorgtaken worden aangepast aan de eisen van het werk. Lange en asociale werktijden zijn niet ongebruikelijk. Ook hier gaat het op het eerste gezicht om een vrijwillige keuze van de telewerker. De keuze komt echter vaak tot stand tegen een achtergrond van hoge werk- en tijdsdruk die door de werkgever of opdrachtgever wordt uitgeoefend, of die tot stand komt tegen het licht van concurrentie met andere werknemers.

Vanuit het perspectief van de arbeidsomstandigheden biedt telewerken mogelijkheden voor mensen met een arbeidshandicap. In de praktijk vormt alleen al de toegankelijkheid van een gebouw soms een reden om geen gehandicapten aan te

nemen. Deze drempel om een gehandicapte aan te nemen kan worden weggenomen wanneer telewerken een optie is. De woning van een gehandicapte is doorgaans reeds aan de fysieke beperkingen aangepast. Uiteraard moet de telewerkplek op de beperkingen en de behoeften van de gehandicapte telewerker worden afgestemd. Daarbij moet worden bekeken hoe de werkgever en/of de telewerker een beroep kunnen doen op de bestaande financiële tegemoetkomingen.

Een andere bedreiging wordt gevormd door het feit dat grensoverschrijdend telewerk zou kunnen leiden tot sociale dumping. Ingevolge Verordening 1408 EG is de sociale zekerheidswetgeving van toepassing van het land waar het werk wordt uitgevoerd. Werkgevers kunnen door deze regeling worden uitgenodigd om het werk te verplaatsen naar het land waar de arbeidskosten het laagst zijn. Dit kan tevens druk leggen op het niveau van bescherming in de sociale verzekeringswetgeving in andere landen.

Nieuwe organisatievormen

We hebben reeds eerder geconstateerd dat telewerken om een aantal vaak specifieke redenen wordt ingevoerd¹³⁹. Bij de redenen die bedrijfsmatig van aard waren, ging het om:

- mogelijkheden voor externe en interne flexibiliteit: opvangen van pieken, samenstellen van projectteams los van de fysieke locaties van verschillende afdelingen enzovoorts;
- kostenbesparing (kantoor, personeel);
- verhogen van de produktiviteit.

Recent is meer aandacht gekomen voor de inrichting van bedrijfsprocessen en organisatiestructuren (business proces redesign, lerende organisaties, virtuele organisaties) en wordt telewerken ook meer vanuit die invalshoek benaderd. Dit roept nieuwe vragen op ten aanzien van de factoren die telewerken bevorderen of belemmeren. De constatering dat de belangrijkste belemmering voor telewerken de onbekendheid met het fenomeen was, lijkt nauwelijks te handhaven in het licht van het feit dat ook bij organisaties die wel met telewerken bekend zijn het telewerken beperkt is gebleven tot enkele medewerkers of bepaalde afdelingen. We moeten constateren dat er over het algemeen nog weinig inzicht bestaat in nieuwe organisatievormen in het algemeen en in de langetermijneffecten van telewerken op de organisatie in het bijzonder, met name als het gaat om:

- Effecten op samenwerking;
- Effecten op leren;
- Effecten op de interne arbeidsmarkt.

We zijn er tot nu toe altijd van uitgegaan dat telewerken alleen mogelijk was voor werkzaamheden die konden worden afgezonderd van de rest van het arbeidsproces,

¹³⁹ Meijer 1992

dus werkzaamheden die leiden tot een concrete output, geen face to face contact nodig hadden etcetera.¹⁴⁰ Uit de studies naar multisite telewerkers en freelance telewerkers blijkt dat inderdaad zo te zijn. Het telewerken betreft bepaalde werkzaamheden in iemands takenpakket, die alleen in afzondering kunnen worden gedaan, of het betreft een bepaald takenpakket dat in zijn totaliteit kan worden afgezonderd. Daardoor leek samenwerking lange tijd geen probleem en is er weinig aandacht besteed aan het effect op een organisatie als mensen er vaak niet zijn, elkaar te weinig tegenkomen, zowel in formele als in informele zin. Als een van de nadelen van telewerken is wel genoemd dat de contacten verzakelijken en de cultuur van de organisaties wordt aangetast. Telewerken kan leiden tot afname van de 'corporate identity'. Op den duur is een soort 'virtuele arbeidsorganisatie' denkbaar, waarin de werknemers uitsluitend via netwerken met elkaar en met de onderneming verbonden zijn. Er is een kans dat telewerkers dan niet (meer) gezamenlijk de belangen van de onderneming zullen dienen, maar primair hun eigen belangen. Er zijn voorbeelden met name uit Silicon Valley dat telewerken ertoe leidt dat medewerkers zich vooral associëren met de eigen beroepsgroep en gemakkelijk van de ene naar de andere onderneming overstappen. Telewerken wordt wel gezien als een manier om verstarung van een organisatie tegen te gaan, maar het is de vraag of een verdergaande virtualiteit niet evenzovele nadelen kent. Met name wanneer mensen steeds meer op individuele contracten werken en worden beoordeeld op het realiseren van individuele targets kan de onderlinge concurrentie zodanig toenemen dat deze een kannibalistisch karakter krijgt en het ontwikkelen van kennis en nieuwe producten wordt geschaad. Uit een onderzoek naar koplopers en achterblijvers in het bedrijfsleven komt naar voren dat een van de kenmerken van de koplopers is dat zij hebben geïnvesteerd in organisatievernieuwing waarin teamwerk centraal staat en er aandacht is voor om-, her- en bijscholing.¹⁴¹

Het gebrek aan onderling fysiek contact dat met telewerken gepaard gaat wordt ten dele opgevangen door het gebruik van ICT. We weten echter relatief weinig van de invloed van ICT op inhoud van de communicatie, met name waar het gaat om zaken als kennisoverdracht ook van 'tacit knowledge', dat wil zeggen van impliciete, niet in formele regels, procedures en producten gevatte kennis. Tacit learning, het leren door te zien wat anderen doen, door informele discussies etcetera is naar alle waarschijnlijkheid zeer belangrijk. Fysieke afwezigheid kan deze leerprocessen aantasten. Dit heeft consequenties niet alleen voor de organisatie maar ook voor de employability van de telewerkers.

We constateren dat telewerken kansen biedt voor nieuwe organisatievormen maar zeker ook een bedreiging kan inhouden voor essentiële processen van samenwerking en leren binnen een organisatie.

Er moet voor worden gewaakt dat telewerken leidt tot een verscherping van de segmentatie van de interne (en externe) arbeidsmarkt.

¹⁴⁰ Weijers 1986, Meijer 1992

¹⁴¹ Cobbenhagen et al. aangehaald in Jacobs, D., L. Soete (1996), TA en Arbeid, twee adviezen aan het Rathenau Instituut, Rathenau Instituut Werkdocument 55., Den Haag

Het zou daarom nuttig zijn om meer onderzoek te doen naar de implicaties van telewerken op deze processen en de rol die nieuwe technologieën daarin kunnen spelen.

Literatuurlijst

Arbeidsomstandigheden van thuiswerksters. Een inventariserend onderzoek naar de arbeidsomstandigheden van thuiswerksters, Ministerie van SZW, januari 1989.

Asseldonk, Y., E. Opdam (1995), Barometer Telewerken. Periodiek Onderzoek naar de omvang van telewerken in Nederland. Vijfde en laatste meting, Werkgroep '2000, Amersfoort .

Automatisering Gids, Meer Telewerken door Web, 22 november 1996.

Bibby, A., (1996) Trade Unions and Telework, a report for FIET, <http://www.eclipse.co.uk/pens/bibby/telework.html>.

Blanpain, R., (1996), Legal and Contractual situation of teleworkers in the Member States of the European Union (draft) General Report.

Butler, P. D. Clairmont, J.Jarman, From Fish to Phones: the New Information Economy in Maritime Canada, in: P. Jackson, J. van der Wielen, Proceedings Second International Workshop on Telework, Building on Ideas, WORC, Tilburg 1997.

Casimir, G., Als je toch thuis bent..., in: Telewerken september/oktober 1996.

CBS/Fenit (1997), Automatisering in Nederland, CBS, Voorburg/Heerlen.

Chesler, L., Repetitive Motion Injury and Cumulative Trauma Disorder: Can the Wave of Products Liability Litigation Be Averted?, The Computer Lawyer, 1992/2.

Circulaire Telewerken binnen de rijksdienst van 22 maart 1994, Stcrt. 1994, 65.

Computable, Bijna een miljoen telewerkers in 2000, 22 november 1996.

Dommering-van Rongen, L., Aansprakelijkheid van de werkgever voor toetsenbordletsel ('Repetitive Strain Injury'), A&V, april 1995.

EC (1996), Groenboek Leven en Werken in de Informatiemaatschappij, de mens voorop, EC, Brussel.

Eijffinger, M., L. van Herpen (1993), Uitgerekend: de informatiesector, Rabin, Den Haag.

European Industrial Relations Observatory, Eirobserver, update 4/97.

Faure, M.G., A.J.C.M. Geers, T. Hartlief, J.G.A. van Mierlo, C.A.P. Schröer, A.A. Gorissen, H.J.W. van Dongen (1995), Verzekering en de groeiende aansprakelijkheidslast, Kluwer, Deventer 1995.

Goldmann, M., G. Richter (1987), Telehomework by Women, paper, SFS Dortmund.

Gras, M.J.I. en A.C. Hendriks, Gelijke kansen voor gehandicapten op de arbeidsmarkt, Nederlands Tijdschrift voor Sociaal Recht, 1997/5.

Hazelnat, A., S. Andriessen, C. Wevers (1997) Telewerken en Handicap, een inventariserend onderzoek, NIA-TNO rapport nr. 3007-015, NIA-TNO, Amsterdam.

Heijden, P.F. van der (1992), Privacy op de werkplek, Sinzheimer Cahiers 4.

Heijden, P.F. van der, Post-industrieel arbeidsrecht, Nederlands Juristenblad 1993.

Heijden, P.F. van der, Een nieuwe rechtsorde van de arbeid, Nederlands Juristenblad 1997.

Heerma van Voss, G.J.J.(1993), Goed werkgeverschap als bron van vernieuwing van het arbeidsrecht, Samson H.D. Tjeenk Willink, Alphen aan den Rijn.

Henselmans, K., L. Wijmans (1985), De verdwenen kopij, automatisering in de grafische industrie en de arbeidspositie van vrouwen, Druk en Papier FNV, Amsterdam.

High Level Group of Experts, (1997) Building the European Information Society for Us All, Final Policy Report, EC, Brussel.

Hone, K., M. Kerrin, T.Cox (1997) Teleworking, a multidimensional approach?, in: Jackson, van der Wielen 1997.

Huhtanen, P. (1997), The Health and Safety Issues for Teleworkers in the European Union, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Working Paper No.: WP/97/29/EN.

Huws, U. (1984), The New Homeworkers, New technology and the changing location of white collar work, Low Pay Unit, Londen.

Huws, U. (1991), Telework: projections, in: Futures jan./febr. 1991.

Huws, U. (1993), Teleworking in Britain. A report to the Employment Department, Analytica, Londen.

Huws, U. (1994), Follow Up to the White Paper, Telework, in: Social Europe Follow Up to the White Paper, Telework and Informal Sector, Supplement 3, 1995, EC/DG V Directorate General for Employment, Industrial Relations and Social Affairs. Luxemburg.

Huws, U., S. Podro, K. Arvanitaki, V.Trova, E.Gunnarsson, Th.Weijers (1996), Teleworking and Gender, Report to the Equal Opportunities Unit of the Directorate General for Employment, Industrial Relations and Social Affairs of the European Commission, Analytica, Londen.

Huws,U. (1996B), Teleworking, an Overview of the Research, Analytica, Londen.

Huws, U., S. Podro, E. Gunnarson, Th. Weijers, K. Arvanitaki, V. Trova (1996C), Teleworking and Gender, Institute for Employment Studies (IES) report 317, Brighton.

ILO, (1990), (1990) Telework, Conditions of Work Digest, Volume 9, Number 1, 1990, International Labour Office, Geneve.

ILO, (1993) Workers' privacy. Part II: Monitoring and surveillance in the workplace, Conditions of Work Digest, Volume 12, Number 1 1993, International Labour Office, Geneve.

Jackson, P., J.van der Wielen (eds.), (1997), Second International Workshop on Telework, Proceedings of the workshop Building actions on Ideas 2-5 september 1997 Amsterdam, WORC Tilburg.

Jacobs, D. (1996), Het kennisoffensief, slim concurreren in de kenniseconomie, Samsom, Alphen a/d Rijn.

Jacobs, D., L. Soete (1996), TA en Arbeid, twee adviezen aan het Rathenau Instituut, Rathenau Instituut Werkdocument 55, Den Haag.

Karreman, J.(1996), Avise, Telewerkmogelijkheden voor gehandicapten, in: Telewerken, mrt/april 1996.

Korte, W.B. (1996) The Social Implications of Telewerk (overall report), conceptversie van 27 maart 1996.

Kuypers, J. (1996), OTR: telewerken wordt mobiel werken, in: Telewerken, mei/juni 1996.

Läpple, D., T. van der Pennen, R.Vlek (1986), De woning als werkplek. Nieuwe en oude vormen van arbeid in en rond het huis, Jan Van Arkel, Utrecht.

- Maas, T. van der, en E.R.Haket (1995), De opkomst van telewerken en mogelijke gevolgen voor werknemers en vakbeweging, in Zegveld 1995.
- Meer, J.D. van der, D. de Jong en B.L. Dijkman, (1994), Telewerken ook voor ons, Handleiding voor werkgevers en werknemers bij de invoering van telewerken, Commissie Ontwikkeling Bedrijven/SER, Den Haag, Van Gorcum, Assen.
- Meijer, R., Th.Weijers, E.Spoelman, A.Rip (1992), Telewerk blijft maatwerk: de invoering van telewerk op grote schaal, TNO/UT, Apeldoorn/Enschede.
- Pennings, F. (ed.), (1996), Telework in the Netherlands, labour law, social security law and occupational health and safety aspects, Studies and Reports of the Hugo Sinzheimer Instituut 2, Amsterdam 1996.
- Pennings, F., (1996), The Legal and Contractual Situation of Teleworkers in the Member States of the European Union, The Aspects related to Social Security, General report, based on national reports, KUB, Tilburg.
- Pennings, F.J.L. (red.), (1996), Flexibilisering van het sociaal recht, Monografieën sociaal recht, Kluwer, Deventer.
- Registratiekamer, Als de telefoon wordt opgenomen, november 1996, Registratiekamer, Den Haag.
- Reisen, F. van, (1997), Ruim baan voor telewerken? Effecten van flexibele werkvormen op ruimtelijke ordening en mobiliteit als gevolg van veranderend ruimtegedrag, KNAG/Faculteit Bouwkunde, Delft.
- Rood, M.G., (1997) Naar een nieuw sociaalrechtelijk denkraam, Afscheidscollege, Leiden 1997.
- Rood, M.G., (1993) Over grondrechten in de dienstbetrekking en hun grenzen, in: Cliteur, P.B. en A.P.M.J. Vonken (red.) (1993), Doorwerking van mensenrechten, Wolters-Noordhoff bv Groningen.
- Schonewille, H. (1997) Geen drempel te hoog, onderzoek naar telewerken voor gehandicapten, Vakcentrale MHP, Houten.
- SER, (1997) Advies ICT en Arbeid, 19 september 1997, Den Haag.
- Simitis, S., (1996) Is there still a future for employment law?, bijdrage aan 5th European Regional Congress for Labour Law and Social Security, 17-21 september 1996, Leiden.
- Skyrme, D. (1997), Telework 97 Into the third generation of telework Stockholm 25-27 september, in: I3 Update no.13 part 2, I3update@skyrme.com.
- Smitskam, C. (hoofddred.), Praktijkboek flexibele arbeidsrelaties, losbladige uitgave, Kluwer, Deventer.
- Snijders, Th., (1996), IDC stelt prognose naar boven bij, in: Telewerken, december 1996.
- Snijders, Th., (1997) Themadeel over telekantoren en teleservicecentra, in: Telewerken juni 1997.
- Snijders, Th., (1997) Telewerkkantoren geschikte werkomgeving voor gehandicapten, in: Telewerken september 1997.
- Sombroek, C., H.Kaptein (1992), Telewerk in de praktijk, een onderzoek naar telewerk in Nederland met betrekking tot omvang, kwaliteit, beveiliging en wet- en regelgeving, Ministerie van SZW, Den Haag.
- Tate, J., (1993), Homeworking in the EC, report of the ad hoc working group, EC Employment, Industrial Relations and Social Affairs, Brussel.
- Telewerken liever voor gehandicapten dan voor eigen personeel, in: Telewerken, september 1997.

- Telewerken, Het nieuwe management instrument, ministerie van Verkeer en Waterstaat.
- Terstege, J.H.J. en H.H. de Vries, (1994) Privacy in arbeidsverhoudingen, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Den Haag.
- Tijdens, K., (1989), Automatisering en Vrouwenarbeid, een studie over beroepsegregatie en vrouwenarbeid, van Arkel, Utrecht.
- Timmer, M., (1997) Emancipatie dankzij de computer?, in: Telewerken april 1997.
- US Department of Energy, Office of Policy, Planning, and Program Evaluation, (1994), Energy Emissions and social consequences of telecommuting, DOE/PO-0026, Washington.
- Verhey, L.F.M., (1992) Bespreking van P.F. van der Heijden (red.), Privacy op de werkplek, Nederlands Tijdschrift voor Sociaal Recht, 1992/7-8.
- Vernooij, S., G. Casimier (1996), Telewerken en mobile computing 1996-2000, een IDC onderzoek naar IT Cocooners en IT Nomaden, IDC, Amsterdam.
- Visser, K. (1997) Fiscale behandeling telewerken nog steeds onduidelijk, Telewerken, jaargang 4, nr. 2, april 1997.
- Vloemans, M. (1993), De telewerknemer centraal, onderzoek naar de arbeidsbeleving bij de invoering van telewerk, Vakcentrale MHP, Houten.
- Vos, E.L. de, en C.J. Smitskam, (1997) Instrumenten bij werkherovating na ziekte, Een inventarisatie van wettelijke maatregelen en reïntegratie-instrumenten ten behoeve van personen met een arbeidshandicap, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Den Haag.
- Vries, H.H. de, (1993) Juridische aspecten van huisteleatica, telewerken en consumeren in het informatietijdperk, Kluwer, Deventer.
- Vries, H.H. de, (1995) De onderwerpen van de telewerkovereenkomst, in Telewerken, jaargang 2, nr. 6, december 1995.
- Vries, H.H. de, (1996) The Health and Safety Aspects of Telework, in: Pennings F. (ed.) (1996), Telework in the Netherlands, labour law, social security law and occupational health and safety aspects, Studies and Reports of the Hugo Sinzheimer Instituut 2, Amsterdam.
- Wedderburn, Lord, M. Rood, G. Lyon-Caen, W. Däubler, P. van der Heijden (1994), Post-Industrial Labour Law, Essays in Honour of Hugo Sinzheimer, Dartmouth Publishers, Aldershot.
- Weijers, Th. en S. Weijers (1986), Telework, een overzichtsstudie naar recente trends en toekomstperspectieven, Ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid, Den Haag.
- Weijers, Th., R. Meijer, E. Spoelman (1992), Telework remains made to measure, in: Futures, december 1992.
- Werken met beeldschermen, Voorlichtingsblad 13, Ministerie van SZW, Den Haag, tweede herziene druk 1990
- Zegveld, W.C.L., Th.C.M. Weijers, T.H. van der Maas, W. van Lith, (red.) (1995), Handboek Telewerken, Van Gorcum, Assen.

Deel 2

Telewerken in de tweede Europese enquête naar de arbeidsomstandigheden

1. Inleiding	81
2. Omvang van telewerken	95
2.1 Definitie telewerken en afbakening in het CBS-terminologie	95
2.2 Omvang van telewerken in verschillende landen en beroepsinstellingen	97
2.3 Actieprogramma's voor telewerken	98
3. Arbeidsomstandigheden telewerken	103
3.1 Arbeidsomstandigheden telewerken en arbeidsomstandigheden van kantoor	107
3.2 Toegang tot informatie	114
3.3 Geografische afstanden en verkeer	114
4. Samenvatting en conclusies	117
Literatuur	121
Bijlage 1: ISCO-classificatie voor telewerken	123

Inhoudsopgave

Samenvatting

Samenvatting	89
1. Doel en vraagstelling van het onderzoek	91
1.1 Aanleiding voor het onderzoek	91
1.2 Vraag en doelstelling	92
1.3 Onderzoeksopzet.....	92
1.4 Opbouw rapport	93
2. Omvang van telewerken	95
2.1 Definitie telewerker en afbakening in het ESWE-bestand	95
2.2 Omvang van telewerken in percentage van de beroepsbevolking	97
2.3 Achtergrondkenmerken telewerkers	99
3. Arbeidskenmerken telewerkers.....	103
3.1 Arbeidsverhoudingen, arbeidsomstandigheden en arbeidsinhoud van telewerkers.....	103
3.2 Toegang tot telewerken.....	114
3.3 Combinatie telewerken en zorgetaken	114
4. Samenvatting en conclusies	117
Literatuur	121
Bijlage 1 ISCO-classificatie voor beroepen.....	123

Samenvatting

In dit rapport is gekeken naar het verschijnsel van telewerken in de Europese Unie en Nederland. Telewerken is gedefinieerd als die medewerkers die meer dan een kwart van de tijd thuiswerken, daarbij in meer dan een kwart van de tijd gebruik maken van een computer en die thuis een telefoon hebben. Industriële functies zijn uitgesloten van deze groep. De volgende vragen zijn beantwoord.

1. Wat is de omvang van telewerken in Nederland en andere landen van de Europese Unie?
 - 6.5% van de beroepsbevolking in de Europese Unie is telewerker;
 - in Nederland is 8.9% van de beroepsbevolking telewerker: daarmee behoort Nederland tot de koplopers in de Europese Unie;
 - ongeveer één derde van de telewerkers heeft een zelfstandige status;
 - vrouwen zijn relatief gezien minder vaak telewerkers dan wordt aangenomen;
 - de telewerkpopulatie is relatief gezien hoger opgeleid en iets ouder;
 - zelfstandige telewerkers hebben een eigen zaak of zijn betrokken bij kleinere bedrijven; werknemer-telewerkers zijn verbonden aan grotere bedrijven en zijn meer afkomstig uit de publieke sector.
2. Welke effecten heeft telewerken op arbeidsverhoudingen, arbeidsinhoud en arbeidsomstandigheden van werknemers?
 - de arbeidsvoorwaarden, arbeidsinhoud en arbeidsomstandigheden van de telewerkers in de Europese Unie en in Nederland komen in grote mate met elkaar overeen. De verschillen in Nederland tussen de telewerkers en de vergelijkingsgroepen gaan steeds in dezelfde richting als in de Europese Unie, alleen zijn niet alle verschillen significant;
 - de enige risico's die bij telewerk zijn te zien (en meer in het bijzonder bij de zelfstandige-telewerkers) zijn van arbeidsvoorwaardelijke aard: zij moeten aanzienlijk langer en onregelmatiger werken in vergelijking met andere werknemergroepen. Zij zijn ook meer onderworpen aan prestatie-loon en zijn minder werkzeker;
 - reistijden van telewerkers zijn langer dan die van vergelijkbare groepen, dit in tegenstelling tot de verwachting. Waarschijnlijk is de beroepsachtergrond van de telewerkers hiervoor verantwoordelijk.
 - telewerk laat een lagere lichamelijke en omgevingsbelasting, en meer regelmogelijkheden om dergelijke risico's weg te nemen, zien. Hoewel telewerkers meer risico lopen voor repeterende arbeid, wordt dit niet gestaafd door de cijfers;

- het werk van de telewerker kan zelfs getypeerd worden als actief werk: hoge taakeisen, maar waar tegenover grote autonomie en meer leermogelijkheden (en opleiding) staat;
 - op het vlak van informatievoorziening zijn er weinig knelpunten te bepeuren;
 - gezondheidsklachten zijn niet opvallend anders, behalve dat stressklachten hoger zijn. Dit heeft onder meer te maken met de grotere druk op deze groep vanuit de klant en het prestatiekarakter van dit werk. Telewerkers zijn meer tevreden met hun werk dan de overige werknemergroepen.
3. Hoe staat het met de gelijke toegang tot telewerken?
- het onderzoeksmateriaal liet niet toe om een goed antwoord op deze vraag te bieden. Het enige wat gezegd kan worden is dat vrouwen en lager opgeleiden ondervertegenwoordigd zijn in deze populatie.
4. Hoe staat het met de combinatie van zorgtaken en telewerken?
- telewerken leidt niet tot een verschuiving in de verdeling van zorgtaken en inkomensvoorziening in het gezin. Bijna alleen vrouwen zijn verantwoordelijk voor zorgtaken;
 - mannelijke werknemers (ongeacht of zij telewerken of niet) geven aan dat zij de belangrijkste inkomensvoorzieners zijn. Het vrouwelijk inkomen, ook bij de telewerkende vrouwen, blijkt in het merendeel van de gevallen een aanvullend gezinsinkomen te zijn.

1. *Doel en vraagstelling van het onderzoek*

1.1 *Aanleiding voor het onderzoek*

Telewerken is een nieuwe manier van werken waarbij de werknemer niet meer gebonden is aan het kantoor of de werkplaats van zijn werkgever (Stiller, 1995). De werknemer wordt in staat geacht om zijn taken thuis, dan wel op een andere plek dan waar zijn werkgever of direct leidinggevende is, uit te kunnen voeren. De essentie van telewerken is dus dat de band tussen werkplek en kantoor wordt doorgesneden. Aan de ene kant houdt deze nieuwe manier van werken grote beloften in omdat door te telewerken het woon-werk verkeer in grote mate kan worden teruggebracht, de investeringen voor werkgevers in dure kantoorgebouwen kunnen worden verminderd en de mogelijkheid wordt geboden om het werk aan te passen aan de eisen van de gezinssituatie. Daarmee biedt telewerk de mogelijkheid om het klassieke rollenpatroon in het gezin te doorbreken. De zorgtaken kunnen evenwichtiger verdeeld worden tussen man en vrouw. Ook zou telewerk aan vrouwen de mogelijkheid geven om na hun eerste kind aan het werk te blijven.

Het is echter niet allemaal rozegeur en maneschijn. Aan de andere kant is er het risico dat door telewerken de scheiding tussen werk en gezinsleven verdwijnt: alles wordt werk. Ook is het niet duidelijk of telewerk wel zo'n efficiënte manier van werken is: het heen en weer sleuren van dossiers, nodig voor de taakuitvoering, kan verlies aan productie en aan belangrijke gegevens meebrengen; de informatievoorziening en communicatie in het bedrijf wordt erg moeilijk en kan leiden tot grote stoornissen bij de taakuitvoering en in de afstemming tussen collega's. Een voorwaarde om telewerk mogelijk te maken is dat de werknemer in zijn thuissituatie wel beschikt over een aangepaste werkplek. Dit is niet altijd vanzelfsprekend. Al deze punten zijn reeds lang bekend, alleen is er tot op heden geen goed inzicht in de spreiding en de ontwikkeling van telewerken.

Een sterke impuls voor telewerken komt van nieuwe technische mogelijkheden. De opkomst van computernetwerken in bedrijven, internet en intranetten maakt het tegen relatief beperkte kosten mogelijk om de thuiscomputers van werknemers aan te loggen op het bedrijfsnetwerk. Nog steeds is onduidelijk voor de werknemer wat de beloften en bedreigingen van telewerk zijn. Ook is onduidelijk of door deze technische mogelijkheden telewerken nu in omvang toeneemt en hoe snel en breed dit gebeurt. Waar telewerken in het verleden misschien een marginale betekenis had (zie bijvoorbeeld Jacobs & Soete, 1996; Sniijders, 1996), zijn de mogelijkheden voor groei nu een heel stuk groter. Vandaar dat het niet verwonderlijk is dat telewerken juist op dit moment opnieuw een item wordt op de

politieke agenda. De nieuwe situatie vraagt dat er meer kennis over het onderwerp wordt gegenereerd en dat de knelpunten die reglementering behoeven, worden duidelijk gemaakt.

1.2 *Vraag en doelstelling*

In het kader van deze ontwikkelingen is aan NIA TNO gevraagd een onderzoek uit te voeren naar de verspreiding van telewerken in Nederland en in Europa.¹ Het doel van dit project is om vast te stellen in welke mate telewerken in de Europese Unie en in Nederland voorkomt en wat de belangrijkste arbeidskenmerken (arbeidsinhoud, arbeidsomstandigheden, arbeidsvoorwaarden) zijn van deze nieuwe werkvorm. De volgende vragen staan centraal in dit beschrijvend onderzoek:

- wat is de omvang van telewerken in Nederland en andere landen van de Europese Unie?
- welke effecten heeft telewerken op arbeidsverhoudingen, arbeidsinhoud en arbeidsomstandigheden van werknemers?
- hoe staat het met de gelijke toegang tot telewerken? en
- hoe staat het met de combinatie van zorgtaken en telewerken?

De vragen moeten worden beantwoord voor de Nederlandse situatie en worden vergeleken met de situatie in andere landen in de Europese Unie.

1.3 *Onderzoeksopzet*

Om deze vragen te beantwoorden zal de dataset van de Europese Stichting tot Verbetering van de Levens- en Arbeidsomstandigheden (EFIWL) over de arbeidsomstandigheden in Europa gebruikt worden. De EFIWL te Dublin heeft in 1996 een tweede survey uitgevoerd naar de arbeidssituatie in de Europese Unie. Het eerste onderzoek had plaats in 1991/1992. Deze dataset, de 'European Survey on the Working Environment' (ESWE), (INRA, 1995; EFIWL, 1997a; 1997b; Dhondt et al., 1997) geeft een representatief beeld van de arbeidssituatie van werkenden in vijftien lidstaten van de Europese Unie. De totale populatie omvat 15.800 personen en is gebaseerd op een steekproef van duizend werkenden per Lidstaat van de Europese Unie. Om de gegevens naar het Europese niveau te vertalen, is weging van de data op inwonertal nodig. Voor Nederland bestaat de steekproef uit duizend werkenden.

¹ Dit onderzoek werd uitgevoerd in het kader van de NIA TNO-SZW Doelfinanciering 1997.

De ESWE is gericht op werknemers en voorziet een reeks vragen over onder meer telewerken. Met de volgende drie vragen kan de groep telewerkers in het bestand redelijk afgebakend worden:

- hoeveel van uw tijd werkt u thuis?
- hoeveel van uw tijd werkt u met computer?
- beschikt u thuis over een telefoon?

Met deze drie vragen kan het aantal telewerkers op 6.5% van de werknemers in Europa geschat worden. Deze onderzoeksgroep staat centraal in dit project.

Het onderzoek is een analyse van de ESWE aan de hand van deze definitie van telewerk. De analyse zal in eerste instantie op het Europese niveau worden gericht. Voor zover de cellen niet te klein worden, zullen de data voor de Nederlandse situatie apart worden geanalyseerd. Verschillen worden vastgesteld aan de hand van variantie-analyse. Om tussen de verschillende gemiddelden een rangorde vast te stellen is de Student-Newman-Keuls test ($p \leq 0.05$) gehanteerd. In de tabellen zullen de significante verschillen tussen de verschillende vergelijkingsgroepen aangegeven worden. Niet significant van elkaar verschillende groepen worden onderlijnd. De niet onderlijnde groepen zijn significant verschillend van de overige groepen. De vergelijkingsgroepen zijn zo samengesteld dat de variabele beroep in de vergelijkingen wordt gecontroleerd.

1.4 *Ophouw rapport*

Het rapport is als volgt opgebouwd:

- in hoofdstuk twee wordt gekeken naar de omvang van telewerken in de verschillende landen van de Europese Unie. Daarbij zal nog eerst even gekeken worden naar de definitie van de 'telewerker'. Dit hoofdstuk laat toe om de eerste onderzoeksvraag te beantwoorden;
- in hoofdstuk drie worden de arbeidskenmerken van de telewerkers in beeld gebracht. In dit hoofdstuk zullen de overige drie onderzoeksvragen aan bod komen;
- in hoofdstuk vier worden de belangrijkste conclusies van het onderzoek samengevat.

2. *Omvang van telewerken*

2.1 *Definitie telewerker en afbakening in het ESWE-bestand*

De definitie van wat een telewerker is, zal in grote mate de omvang van het verschijnsel telewerk bepalen. In paragraaf 1.3 zijn drie vragen opgesomd waarmee telewerken in het ESWE kan worden afgebakend. In de literatuur wordt niet altijd hetzelfde onder telewerk verstaan. De volgende criteria worden het meest gehanteerd.¹

- a. Plaats
telewerkers verrichten hun werk op een andere plaats dan de bedrijfslocatie. Dit kan in de eigen woning zijn, maar ook op telewerk- of satellietkantoren;
- b. Tijd
telewerkers werken minstens 20% van hun werktijd thuis (of op een telewerkkantoor). Dit criterium is van belang om de groep die thuis, al of niet in de avonduren, weleens een rapport leest of een notitie afmaakt uit te sluiten;
- c. Inhoud van het werk
voor het werk van telewerkers is het gebruik van informatie- en communicatietechnologie van belang. Het gaat hier niet om de traditionele thuiswerkers, zoals garnalenspellers. Maar ook niet om bijvoorbeeld artsen met een praktijk aan huis.

Een ander criterium dat aan dit lijstje zou kunnen worden toegevoegd, is dat de telewerker een werknemer moet zijn en geen zelfstandige. Een werknemer kan onder verschillende contractvormen het werk uitvoeren: als vaste werknemer, als werknemer met een tijdelijk contract of zelfs als uitzendkracht. Hoewel deze laatste vorm haast niet voorkomt, zitten we hier in het tussengebied tussen zelfstandige en werknemer. In dit onderzoek zullen we aandacht besteden aan de verschillende contractvormen die bij telewerk mogelijk zijn.

De bovenstaande criteria zijn gebruikt om binnen de beroepsbevolking telewerkers van niet-telewerkers te onderscheiden.

ad a. In de vragenlijst is de vraag opgenomen of de respondent wel eens thuis werkt. Telewerkers die op een satellietkantoor werken kunnen hier niet onderscheiden worden.

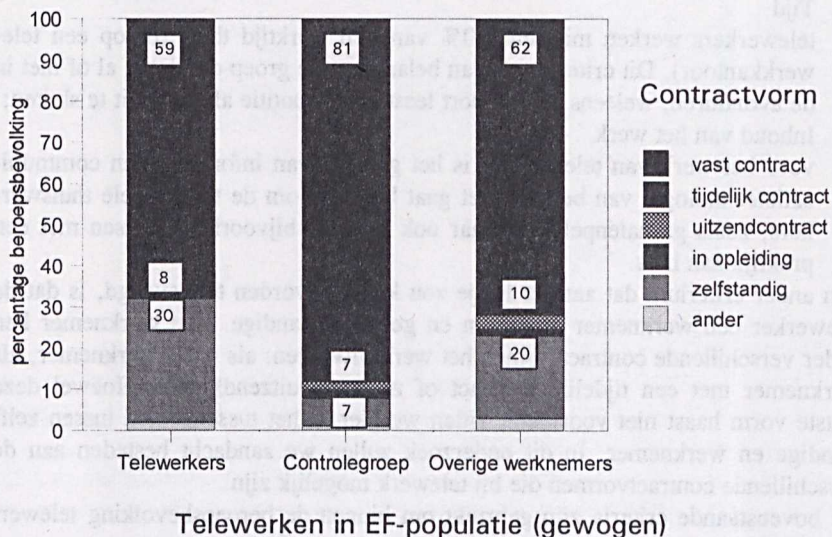
ad b. Op dezelfde vraag als hierboven variëren de antwoordcategorieën van 'altijd' tot 'nooit'. Als criterium is genomen 'ongeveer 1/4 van de tijd' of meer.

¹ Deze criteria zijn onder meer terug te vinden in Meijer en Weijers et al. (1992) en Van Reisen (1997).

ad c. In de vragenlijst is de vraag opgenomen of de respondent met computers werkt. Als criterium is hier genomen 'ongeveer 1/4 van de tijd' of meer. Daarnaast is het van belang dat er in ieder geval een telefoon beschikbaar is in huis. Dit is eveneens als criterium gebruikt.

Beroepen waarbij de nadruk ligt op fysieke handelingen, bijvoorbeeld aan machines of gewassen, kunnen niet met behulp van informatie- en communicatietechnologie verplaatst worden naar huis of satellietkantoor. Werknemers uit deze beroepen werken mogelijk thuis maar vallen onder de groep die thuiswerkers wordt genoemd. Deze beroepsgroepen zijn eveneens uitgesloten van de groep telewerkers.¹

ad d. In de vragenlijst is de vraag opgenomen naar de contractvorm waaronder de telewerker zijn of haar werk uitvoert. In figuur 2.1 is voor drie groepen van werknemers in Europa en Nederland (telewerk, vergelijkbaar kantoorwerk, restgroep) duidelijk gemaakt welke contractvormen voorkomen.



Figuur 2.1 Europese Unie (gewogen): verdeling van contractvormen voor het onderscheid telewerkers, kantoorwerk (controlegroep), overige arbeid

Ongeveer dertig procent van de telewerkers in de Europese Unie werkt onder een zelfstandige status. De Nederlandse deelpopulatie toont een zelfde verdeling als de Europese verdeling. In de tabellen zal voor Europa het onderscheid tussen

¹ Het betreft hier de groepen 6, 7, 8 en 9 uit de International Standard Classification of Occupations. Deze classificatie is opgenomen in de bijlage.

zelfstandig telewerker en werknemer-telewerker aangehouden worden. Voor de Nederlandse situatie leidt dit onderscheid tot te kleine groepen zodat we daar bij de telewerkers geen onderscheid maken tussen zelfstandige- en werknemer-telewerkers.

Deze afbakening aan de hand van criteria a, b en c zal vermoedelijk leiden tot een overschatting van het aantal telewerkers. De volgende groepen werknemers zullen er ten onrechte in zijn opgenomen:

- de groep werknemers die zegt een kwart van de tijd thuis te werken, maar toch minimaal 40 uur per week op de bedrijfslocatie aanwezig is. De tijd dat men thuis werkt komt dan bovenop de normale werktijd;¹
- de groep werknemers die wel een kwart van de tijd met computers werkt, maar voor de communicatie met het bedrijf tijdens het telewerken hier geen gebruik van maakt.

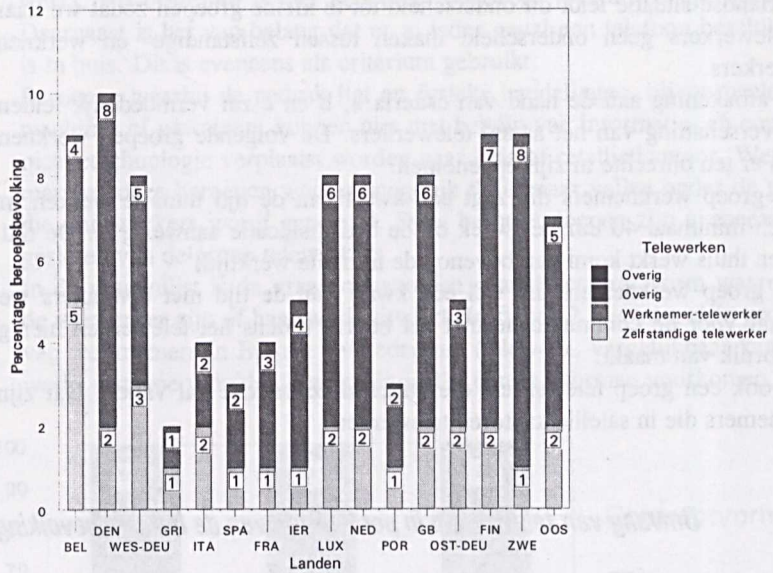
Er is ook een groep telewerkers die buiten deze selectie zal vallen. Dat zijn de werknemers die in satellietkantoren telewerken.

2.2 *Omvang van telewerken in percentage van de beroepsbevolking*

In Nederland en Benelux is nog weinig tot geen onderzoek gedaan naar hoe groot de populatie telewerkers op dit moment is. De schatting van de omvang is uiteraard heel afhankelijk van wat onder telewerkers verstaan wordt. In Jacobs en Soete (1996) wordt voor Nederland het getal 75.000 genoemd, dat is 1,5% van de werknemers. Het onderzoeksbureau IDC Benelux maakt een onderscheid in formele en informele telewerkers (Snijders, 1996). Onder formele telewerkers worden werknemers verstaan die telewerken volgens een overeenkomst met de werkgever op basis van een paragraaf in hun arbeidsovereenkomst of een telewerkcontract. Hun aantal wordt 137.400 werknemers geschat. Daarnaast zou er een grote groep informele telewerkers zijn. Hier vallen free-lancers, mensen met kantoor aan huis, werknemers die af en toe werk mee naar huis nemen en mobiele werkers onder. Formele en informele telewerkers zouden samen een kwart van de totale beroepsbevolking uitmaken.

In figuur 2.2 is de verdeling van het percentage telewerkers per land in het ES-WE-bestand gegeven. Daarbij is voor elk land het onderscheid gemaakt tussen zelfstandig-telewerker en werknemer-telewerker.

¹ Deze zou men uit het bestand kunnen halen door de werknemers die een werkweek van ruim meer dan 40 uur opgeven en zeggen een kwart van de tijd thuis te werken te verwijderen. Daarmee verwijder je echter ook de werknemers die wel een dag thuis werken, maar altijd lange dagen maken. De consequentie is ook dat het dan niet meer mogelijk is om aan te tonen dat telewerkers meer of minder uren maken dan andere werknemers. De notoire overwerkers zijn er dan immers uitgehaald.



Figuur 2.2 Europese Unie (gewogen): omvang telewerken in percentage van de beroepsbevolking, verdeling naar status

Voor Nederland ligt het percentage van 8.9% telewerkers in de beroepsbevolking aanzienlijk hoger dan in het eerdere onderzoek is gesteld. Ook als we ons beperken tot het percentage werknemer-telewerkers (6%) komt het percentage hoger uit. Een sluitende verklaring voor het verschil is niet te geven. Een mogelijkheid is dat er sinds de eerdere cijfers sprake is van een aanzienlijke groei van het telewerk. Als de definities in enige mate met elkaar overeen komen, is zelfs sprake van een verdubbeling van het aantal telewerkers in Nederland. Nederland behoort met dit percentage bij de koplopers in Europa. Alleen Luxemburg en Zweden kennen relatief gezien meer telewerkers dan Nederland.

Uit de figuur valt verder op te maken dat telewerk voornamelijk een Noord-Europees verschijnsel is. Alle landen in het zuiden van Europa kennen een laag percentage telewerkers. In het noorden werkt minstens het dubbele aantal aan telewerkers. Frankrijk, ondanks de minitel-rage in de jaren tachtig, valt onder de zuidelijke groep.

2.3 Achtergrondkenmerken telewerkers

Om iets te kunnen zeggen over de achtergrondkenmerken van telewerkers worden zij vergeleken met een vergelijkbare beroepsgroep (de controlegroep) die niet telewerkt. Het is weinig zinvol om de arbeidsomstandigheden van telewerkers, toch kantoorwerk, te vergelijken met industrieel werk. Daartoe is een zelfde selectie gemaakt op het bestand als bij de afbakening van de telewerkers; dat wil zeggen werknemers die minimaal 1/4 van hun werktijd met computers werken en vallen in de beroepsgroepen 1 t/m 5 van de International Standard Classification of Occupations (zie bijlage 1). Dit zijn bestuurders en managers, professionals, technici, kantoorpersoneel en dienstverlenend personeel. Alleen de vraag of men wel eens thuis werkt onderscheidt de groep telewerkers van de andere werknemers. Ter illustratie zijn ook de cijfers opgenomen van de restgroep. Dit zijn de werknemers die nooit of vrijwel nooit met computers werken en/of in de gehanteerde classificatie niet onder de genoemde beroepsgroepen vallen.

In tabel 2.1 worden de resultaten van deze vergelijking weergegeven. In tabel 2.1a op Europees niveau, en in tabel 2.1b voor de werknemers in Nederland.

Code	Beroepsgroep	Telewerkers (%)	Controlegroep (%)	Telewerkers (%)	Controlegroep (%)
1	Bestuurders en managers	14	10	14	10
2	Professionals	12	11	12	11
3	Technici	7	7	7	7
4	Kantoorpersoneel	31	31	31	31
5	Dienstverlenend personeel	34	34	34	34
6	Restgroep	56	56	56	56
7	Telewerkers	20	20	20	20
8	Controlegroep	80	80	80	80
9	Telewerkers	1	1	1	1
10	Controlegroep	99	99	99	99
11	Telewerkers	4	4	4	4
12	Controlegroep	96	96	96	96
13	Telewerkers	2	2	2	2
14	Controlegroep	98	98	98	98
15	Telewerkers	18	18	18	18
16	Controlegroep	82	82	82	82
17	Telewerkers	1	1	1	1
18	Controlegroep	99	99	99	99
19	Telewerkers	8	8	8	8
20	Controlegroep	92	92	92	92
21	Telewerkers	1	1	1	1
22	Controlegroep	99	99	99	99
23	Telewerkers	11	11	11	11
24	Controlegroep	89	89	89	89
25	Telewerkers	3	3	3	3
26	Controlegroep	97	97	97	97
27	Telewerkers	11	11	11	11
28	Controlegroep	89	89	89	89
29	Telewerkers	12	12	12	12
30	Controlegroep	88	88	88	88
31	Telewerkers	4	4	4	4
32	Controlegroep	96	96	96	96
33	Telewerkers	1	1	1	1
34	Controlegroep	99	99	99	99

Tabel 2.1a Europese Unie zonder Nederland (gewogen): verschillen tussen telewerkers en andere personen in de beroepsbevolking met een vergelijkbaar beroep in persoonlijke achtergrond en bedrijfsachtergrond (alle verschillen zijn significant)

		zelfstandig telewerker (n=265)	werknemer- telewerker (n=714)	vergelijkbare beroepsgroep (n=3870)	restgroep (n=10526)
<i>sekse:</i>	* man	67	60	47	61
	* vrouw	33	40	53	39
<i>leeftijd:</i>	gemiddeld:	41	40	37	39
	* 15-24	3	8	12	14
	* 25-34	28	31	34	27
	* 35-44	3	29	28	26
	* 45-54	24	23	20	22
	* 55+	10	10	7	12
<i>na fulltime opleiding:</i>					
	* < 16 jaar	8	5	9	32
	* 16-19 jaar	36	27	53	48
	* 20 jaar of ouder	56	69	38	21
<i>beroep:</i>	* managers, bestuurders	38	13	9	5
	* professionals	24	43	16	7
	* technisch	17	22	22	10
	* administratief personeel	5	13	40	5
	* verkoop en diensten	16	8	14	13
	* overig	.	.	.	60
<i>aantal werknemers in bedrijf:</i>	gemiddeld:	32	349	318	202
	* geen (zelfstandig ondernemer)	38	1	2	13
	* 1-9	46	11	16	26
	* 10-49	7	17	16	16
	* 50-99	3	5	8	7
	* 100-499	1	19	14	10
	* > 500	4	47	44	27
<i>% overheid</i>		8	49	29	23
<i>leidinggevend:</i>					
	* nee	57	47	62	77
	* 1 tot 5	26	23	23	15
	* 6 tot 9	10	7	6	3
	* meer dan 10	8	23	8	5
<i>duur beroepsuitoefening in jaren:</i>	gemiddeld	9	10	11	12
	* < 1 jaar	4	8	10	11
	* 1-3	27	28	21	20
	* 4-9	33	25	28	24
	* 10-19	21	21	22	24
	* 20-29	13	14	13	14
	* 30+	2	4	6	8

Tabel 2.1b Nederland: verschillen tussen telewerkers en andere personen in de beroepsbevolking met een vergelijkbaar beroep in persoonlijke achtergrond en bedrijfsachtergrond (onderstreepte gemiddelden of cijfers in vet zijn niet significant van elkaar verschillend)

		telewerkers (n=92)	vergelijkbare beroepsgroep (n=385)	restgroep (n=588)
<i>sekse:</i>	* man	68	56	32
	* vrouw	32	44	38
<i>leeftijd:</i>	gemiddeld:	39	37	38
	* 15-24	12	12	15
	* 25-34	22	33	29
	* 35-44	32	27	26
	* 45-54	28	22	23
	* 55+	6	6	8
<i>na fulltime opleiding:</i>	* < 16 jaar	8	6	18
	* 16-19 jaar	27	47	55
	* 20 jaar of ouder	64	47	27
<i>beroep:</i>	* managers, bestuurders	30	15	6
	* professionals	32	21	10
	* technisch	22	27	11
	* administratief personeel	8	25	3
	* verkoop en diensten	8	12	16
	* overig	.	.	54
<i>aantal werknemers: gemiddelde grootte</i>		238	356	263
	* geen (zelfstandig ondernemer)	18	1	6
	* 1-9	19	9	16
	* 10-49	15	15	18
	* 50-99	9	9	9
	* 100-499	15	17	20
	* > 500	30	49	32
<i>% overheid</i>		35	28	21
<i>leidinggevend:</i>	* nee	54	66	73
	* 1 tot 5	22	17	17
	* 6 tot 9	7	5	3
	* meer dan 10	18	12	7
<i>duur beroepsuitoefening in jaren: gemiddeld:</i>		12	11	11
	* < 1 jaar	14	13	12
	* 1-3	19	21	24
	* 4-9	23	29	25
	* 10-19	23	21	21
	* 20-29	16	12	12
	* 30+	4	4	7

Een opvallend resultaat is dat er relatief weinig vrouwen telewerken, zowel in de Europese als in de Nederlandse situatie. Telewerken is in het verleden wel gebruikt om vrouwen die kinderen kregen in dienst te houden, zodat zij werk en zorgtaken beter konden combineren.¹ In een onderzoek van SZW naar telewerk blijkt ook dat mannelijke telewerkers in de meerderheid zijn (Sombroek & Kaptein, 1992). Europese en Nederlandse telewerkers komen vaker voor in de leeftijdsgroep vanaf 35 jaar. Gezien de leeftijd waarop zij hun opleiding voltooid hebben, zijn telewerkers ook relatief hoog opgeleid. Daarmee hangt ook samen het hoge percentage professionals bij de werknemer-telewerkers, die bij de zelfstandige-telewerkers (waarschijnlijk gezien de zelfstandige status) bestuurder/manager heten. Zelfstandige-telewerkers zijn vaker ondernemer en zijn betrokken bij kleinere bedrijven. Werknemer-telewerkers blijken in relatief grote ondernemingen aan de slag te zijn. Wat opvalt is dat dit dan ook meestal overheidsbedrijven zijn. Een laatste resultaat is dat er relatief veel leidinggevenden onder de telewerkers voorkomen.

De belangrijkste scheidslijn in deze tabel ligt tussen zelfstandige-telewerkers en de overige groepen. Werknemer-telewerkers hebben een profiel dat sterk met de controlegroep overeenkomt, behalve dan voor leeftijd en opleidingsniveau. De Nederlandse telewerkers hebben in grote mate een zelfde profiel als de werknemer-telewerker op Europees vlak, maar de verschillen zijn niet zo uitgesproken als op Europees vlak en niet altijd significant.

¹ Meijer RAM, Weijers TCM, et al. Telewerk blijft maatwerk. Apeldoorn/Enschede: TNO/Universiteit Twente, 1992. "Opvallend is in de meeste gevallen dat telewerken het werkzoekende vrouwen niet zozeer mogelijk maakt om werk te vinden als wel dat werkende vrouwen in staat worden gesteld om werk te behouden."

3. *Arbeidskenmerken telewerkers*

In dit hoofdstuk worden zelfstandige- en werknemer-telewerkers vergeleken met werknemers uit de controlegroep op verschillende arbeidsaspecten. Daarbij wordt eerst gekeken naar de arbeidsverhoudingen, de arbeidsomstandigheden en de arbeidsinhoud van telewerkers. In paragraaf 3.2 wordt gekeken hoe het staat met de gelijke toegang tot telewerken en in paragraaf 3.3 wordt onderzocht hoe het staat met de combinatie van zorgtaken en telewerken.

3.1 *Arbeidsverhoudingen, arbeidsomstandigheden en arbeidsinhoud van telewerkers*

Arbeidsvoorwaarden

In tabel 3.1 wordt de vergelijking gemaakt van de arbeidsvoorwaarden van telewerkers en andere werknemers. Uit deze tabel wordt duidelijk dat de sterkste verschillen zich voordoen tussen zelfstandige-telewerkers en de overige onderscheiden groepen. Zelfstandige-telewerkers hebben minder vaak een vast salaris, krijgen minder vaak extra vergoedingen voor overwerk en werken vaker op bijzondere dagen dan de overige groepen. Tegelijkertijd zijn hun werktijden langer en minder regelmatig. Zelfstandige-telewerkers werken beduidend meer dan 40 uur per week. Hier kan een licht vertekenend effect optreden, omdat bij de selectie van telewerkers de groep werknemers is meegenomen die meer dan 1/4 van de tijd thuis werken, maar die dit wellicht bovenop hun normale 40-urige werkweek doen. Deze groep behoort eigenlijk niet tot de telewerkers. Er wordt door zelfstandige-telewerkers vaker 's nachts, op zaterdag en zondag gewerkt. Ook hebben zij minder vaak vastgestelde begin- en eindtijden. Hun werkzekerheid is laag, maar dit is gekoppeld aan hun status van zelfstandige.

Bij de werknemer-telewerker zien we dat deze, tegen de verwachting in, een langere reistijd heeft dan de andere vergelijkingsgroepen. Het is onduidelijk waaraan dit ligt. Waarschijnlijk heeft de beroepsachtergrond van deze telewerkers met het mobiliteitsgedrag te maken: deze telewerkers komen meer uit beroepen waarin het reizen een belangrijk onderdeel van het werk uitmaakt. Wat ook kan, en dat moet later onderzocht worden, is dat juist diegenen die heel ver van het werk wonen meer geneigd zullen zijn om te gaan telewerken. In dat geval heeft telewerken tot een tijdswinst in reistijd geleid, maar dat is niet met deze survey te achterhalen. Deze werknemer-telewerkers moeten zoals de zelfstandige-telewerkers vaker op onregelmatige tijdstippen werken. Een ander verschil met de zelfstandige-telewerkers is dat deze groep te weinig tijd heeft om het werk af te krijgen. Een laatste verschil is dat er blijkbaar wel geïnvesteerd wordt in

deze medewerker. In het laatste jaar hebben meer werknemer-telewerkers opleidingsdagen genoten dan de overige groepen.

Als de Nederlandse telewerkers vergeleken worden met de Europese telewerkers, dan zien we dat deze groep in grote mate overeenkomt met de Europese zelfstandige-telewerkers: minder vast loon, langere en onregelmatige werktijden, en opnieuw langere reistijden (maar niet significant). Een verschil met de zelfstandige-telewerkers is dat meer Nederlandse telewerkers een door de werkgever betaalde opleiding hebben gehad.

Tabel 3.1a Europese Unie zonder Nederland (gewogen): arbeidsvoorwaarden van telewerkers vergeleken (alle verschillen zijn significant)

	zelfstandig telewerker (n=265)	werknemer- telewerker (n=645)	vergelijkbare beroepsgroep (n=3485)	restgroep (n=10526)
- vast salaris	34	95	92	78
- betaald per product/stukwerk	18	11	8	15
- extra betaling voor overuren	4	12	23	23
- extra betaling voor speciale uren/dagen	2	7	12	16
uren per week: gemiddeld	43	39	38	39
* < 20 uur	3	5	3	6
* 20-36	23	25	21	21
* 37-40	27	32	55	43
* 41-49	6	13	10	13
* 50+	40	26	9	17
reistijd (minuten)	46	56	42	35
nachtdiensten: * geen nachtdienst	54	73	88	77
* 1-5 keer per maand	26	19	7	10
* 6-10	20	8	5	13
* > 10				
werken op zondag:				
* werkt niet op zondag	35	62	81	68
* 1 keer per maand	19	14	7	8
* 2	19	9	6	10
* 3-5	27	25	6	14
werken op zaterdag:				
* werkt niet op zaterdag	18	50	60	68
* 1 keer per maand	15	16	11	8
* 2	18	14	10	10
* 3-5	49	19	18	14

		zelfstandig telewerker (n=265)	werknemer- telewerker (n=645)	vergelijkbare beroepsgroep (n=3485)	restgroep (n=10526)
ploegdienst:	* nee, regelmatige werktijden	47	70	80	62
	* onregelmatige werktijden, geen ploegen	48	28	13	22
	* 2 ploegen	2	1	3	9
	* 3-5	3	1	4	7
-	kan zo nodig hulp van collega's krijgen	7	87	92	81
-	pauze nemen wanneer dat gewenst is	94	68	73	59
-	vrij in het nemen van verlofdagen/vakantie	88	58	64	54
-	vastgestelde begin- en eindtijden	17	42	67	70
-	genoeg tijd om het werk af te krijgen	74	59	76	81
-	zeker van baan	61	75	83	74
dagen door werkgever betaalde training:					
	* geen training	70	46	56	79
	* < 5 dagen	11	12	17	8
	* 5-9 dagen	4	15	11	5
	* 10-29 dagen	12	21	11	5
	* 30 dagen of meer	2	7	4	3

Tabel 3.1b Nederland: arbeidsvoorwaarden telewerkers vergeleken (onderstreepte gemiddelden of cijfers in vet zijn niet significant van elkaar verschillend)

		telewerkers (n=92)	vergelijkbare beroepsgroep (n=385)	restgroep (n=588)
-	vast salaris	74	93	82
-	betaald per product/stukwerk	8	3	7
-	extra betaling voor overuren	12	20	28
-	extra betaling voor speciale uren/dagen	6	14	24
uren per week:	gemiddeld	40	36	34
	* < 20 uur	8	7	15
	* 20-36	21	29	24
	* 37-40	36	51	48
	* 41-49	4	6	3
	* 50-69	25	7	9
	* 70+	5	0	1
reistijd (minuten)		51	47	38
nachtdiensten:	* geen nachtdienst	77	89	75
	* 1-5 keer per maand	16	7	13
	* 6-10	4	3	9
	* > 10	1	1	31

	telewerkers (n=92)	vergelijkbare beroepsgroep (n=385)	restgroep (n=588)
werken op zondag:			
* werkt niet op zondag	62	85	71
* 1 keer per maand	14	5	8
* 2	16	8	12
* 3-5	8	2	10
werken op zaterdag:			
* werkt niet op zaterdag	45	73	53
* 1 keer per maand	22	9	13
* 2	16	10	15
* 3-5	17	8	18
ploegendienst:			
* nee, regelmatige werktijden	75	85	65
* onregelmatige werktijden, geen ploegendienst	20	9	23
* 2 ploegen	4	1	3
* 3 of meer ploegen	1	5	9
- kan zo nodig hulp van collega's krijgen	89	95	90
- pauze nemen wanneer dat gewenst is	72	68	44
- vrij in het nemen van verlofdagen/vakantie	73	76	62
- vastgestelde begin- en eindtijden	38	63	69
- genoeg tijd om het werk af te krijgen	63	65	80
- zeker van baan	78	86	81
dagen door werkgever betaalde training:			
* geen training	46	46	68
* < 5 dagen	21	23	15
* 5-9 dagen	17	14	6
* 10-29 dagen	10	11	4
* 30 dagen of meer	6	6	6

Omgevings- en lichamelijke belasting

In tabel 3.2 worden de omgevings- en lichamelijke belasting van de verschillende werknemergroepen vergeleken. Telewerk is kantoorarbeid en dus mag verwacht worden dat de verschillende telewerkgroepen betere arbeidsomstandigheden en lichamelijke belasting laten zien dan de restgroep in de tabel. Dit is ook het geval. Als de telewerkers vergeleken worden de vergelijkbare beroepsgroep, dan scoren de zelfstandige-telewerkers slechter op het vlak van lawaai, pijnlijke houdingen en repetitieve arbeid. De mogelijkheden om de arbeidsomstandigheden te regelen (stand van bureau, installatie (PC), en temperatuur, verlichting en ventilatie), zijn daarentegen wel bijzonder goed. Werknemer-telewerkers hebben lagere klachten dan de zelfstandige-telewerkers, maar scoren ook goed op regelmo-gelijkheden. De Nederlandse telewerkers hebben een vergelijkbaar lager klach-tenniveau als de Europese werknemer-telewerkers (significant verschillend met

restgroep, niet altijd significant verschillend met controlegroep) en vergelijkbare regelmogelijkheden als de Europese zelfstandige-telewerkers. Wat nog meer opvalt bij de Nederlandse telewerkers is het lage percentage klachten voor repeterende arbeid. Daarbij mag niet uit het oog verloren worden dat het gaat om computerwerkers waarvoor het risico op Repetitive Strain Injury (RSI) groot is. Waarschijnlijk zullen hun grotere regelmogelijkheden juist hier een minder lichamelijke belasting tot gevolg hebben.

Tabel 3.2a Europese Unie zonder Nederland (gewogen): verschillen tussen telewerkers en andere personen in de beroepsbevolking met een vergelijkbaar beroep op het gebied van omgevingsbelasting en lichamelijke belasting (onderstreepte gemiddelden zijn niet significant van elkaar verschillend)

	zelfstandig medewerker (n=265)	werknemer- telewerker (n=645)	vergelijkbare beroepsgroep (n=3485)	restgroep (n=10526)
in werk last van*:				
* lawaai	20	15	12	35
* warmte	9	7	10	25
* koude	12	13	12	29
moet werken in pijnlijke of vermoeiende posities*	42	27	28	54
kort cyclische taken (< 10 minuten)*	33	19	30	41
repeterende hand- of armbewegingen*	54	34	48	62
kan aangepast worden:				
* stand van bureau/tafel	73	58	52	23
* stoel	76	72	77	31
* instrument/installatie	76	56	49	48
* temperatuur	66	60	54	35
* verlichting	72	65	60	40
* ventilatie	70	61	52	36

* De percentages worden weergegeven van de werknemers die aangeven dat het beschrevene altijd tot minimaal een kwart van de tijd van toepassing is.

Tabel 3.2b Nederland: verschillen tussen telewerkers en andere personen in de beroepsbevolking met een vergelijkbaar beroep op het gebied van omgevingsbelasting en lichamelijke belasting (onderstreepte gemiddelden of cijfers in vet zijn niet significant van elkaar verschillend)

	telewerkers (n=92)	vergelijkbare beroepsgroep (n=385)	restgroep (n=588)
in werk last van*:			
* lawaai	16	<u>12</u>	35
* warmte	13	9	30
* koude	17	9	29
moet werken in pijnlijke of vermoeiende posities*	14	<u>11</u>	43
kort cyclische taken (< 10 minuten)*	35	<u>37</u>	43
repeterende hand- of armbewegingen*	36	52	69
kan aangepast worden:			
* stand van bureau/tafel	77	54	27
* stoel	<u>88</u>	<u>87</u>	42
* instrumenten/installatie	62	<u>46</u>	<u>45</u>
* temperatuur	73	55	41
* verlichting	80	64	51
* ventilatie	75	50	42

* De percentages worden weergegeven van de werknemers die aangeven dat het beschrevene altijd tot minimaal een kwart van de tijd van toepassing is.

Stressfactoren

In tabel 3.3 worden de stressfactoren van telewerkers vergeleken met die van de andere werknemers. Er zijn in deze tabel weinig grote verschillen op te merken tussen zelfstandige- en werknemer-telewerkers. Beide groepen zijn aan de ene kant onderworpen aan hogere taakeisen (snelheid, druk klanten) en meer regelproblemen (kwaliteitseisen, onvoorziene problemen) dan de andere groepen. Aan de andere kant hebben ze meer regelmogelijkheden (autonomie over taakvolgorde, werkmethode, snelheid). In termen van het taakeisen-regelmogelijkhedenmodel van Karasek (1979; Karasek & Theorell, 1990) gaat het bij telewerk om actief en interessant werk. Werknemers die voldoende regelmogelijkheden hebben om hun taakeisen aan te kunnen, hebben volgens Karasek een lagere kans op allerlei stressklachten en stress gerelateerde ziekten en kunnen zich beter ontploien. Dit is onder meer ook zichtbaar als gekeken wordt naar de scores over complexiteit en leren. Telewerkers geven aan hier beter werk te hebben. Wat betreft het laatste aspect bij deze stressfactoren, namelijk informatievoorziening, zien we dat de telewerkers aangeven voldoende geïnformeerd te zijn. Dit kan te maken hebben met hun hogere opleidingsachtergrond. Zelfstandige-telewerkers zijn minder geïnformeerd door hun baas of ondernemingsraad, maar gezien hun zelfstandige status is dit niet verwonderlijk. Dit beeld dat we voor Europa hebben geschetst, is in de richting van de verschillen geldig voor de Nederlandse tele-

werkers. De verschillen tussen telewerkers en controlegroep zijn wel niet significant.

Tabel 3.3a Europese Unie: stressfactoren van telewerkers vergeleken (alle verschillen zijn significant)

	zelfstandig telewerker (n=265)	werknemer- telewerker (n=645)	vergelijkbare beroepsgroep (n=3485)	restgroep (n=10526)
- in hoog tempo werken	71	54	57	52
- te maken met strakke deadlines	83	77	68	51
- direct te maken met klanten, leerlingen, patiënten	95	89	78	63
geïnformeerd over risicofactoren:				
* zeer goed	44	45	39	35
* goed	29	24	32	39
* matig	4	2	6	8
* niet goed	3	3	2	3
* n.v.t.	20	26	21	15
tempo bepaald door:				
* werk van collega's	22	34	39	37
* vraag van klanten/leerlingen/patiënten	87	80	72	64
* productienormen	31	37	30	38
* directe controle van de chef	13	25	35	37
bepaalt zelf:				
* taakvolgorde	87	84	76	58
* werkmethode	94	91	76	67
* snelheid/hoeveelheid werk	89	85	79	67
- moet aan nauwkeurige kwaliteitsstandaards voldoen	83	69	73	72
- kan zelf de kwaliteit bepalen	80	83	81	76
- moet onvoorziene problemen zelf oplossen	98	96	89	79
- beslist over afdelingszaken als taakverdeling, roosters, etc.	59	71	56	39
- taken rouleren onder collega's	44	56	62	53
- moet eentonig werk doen	39	30	43	49
- moet complexe taken uitvoeren	76	83	72	51
- leert nieuwe dingen	95	95	88	68
zijn de taakeisen in overeenstemming met kennis/vaardigheden:				
* taakeisen te hoog	8	5	6	8
* komen overeen	85	90	84	82
* taakeisen te laag	7	5	10	11

	zelfstandig telewerker (n=265)	werknemer- telewerker (n=645)	vergelijkbare beroepsgroep (n=3485)	restgroep (n=10526)
het afgelopen jaar:				
- een openhartig gesprek met chef gehad over werkprestaties	21	61	52	35
- geraadpleegd over organisatieveranderingen/arbo	40	70	58	39
- problemen in het werk met chef besproken	28	77	72	50
- problemen in het werk met collega's besproken	49	82	82	63
- problemen in het werk met OR besproken	13	28	26	20

Tabel 3.3b Nederland: stressfactoren van telewerkers vergeleken (onderstreepte gemiddelden of cijfers in vet zijn niet significant van elkaar verschillend)

	telewerkers (n=92)	vergelijkbare beroepsgroep (n=385)	restgroep (n=588)
- in hoog tempo werken	72	75	65
- te maken met strakke deadlines	49	44	39
- direct te maken met klanten, leerlingen, patiënten	90	76	64
geïnformeerd over risicofactoren:			
* zeer goed	48	35	41
* goed	20	26	31
* matig	4	4	7
* niet goed	0	3	3
* n.v.t.	27	33	18
tempo bepaald door:			
* werk van collega's	29	40	43
* vraag van klanten/leerlingen/patiënten	85	77	56
* productienormen	41	33	43
* directe controle van de chef	12	20	27
bepaalt zelf:			
* taakvolgorde	90	89	72
* werkmethode	91	84	76
* snelheid/hoeveelheid werk	89	83	75

	telewerkers (n=92)	vergelijkbare beroepsgroep (n=385)	restgroep (n=588)
- moet aan nauwkeurige kwaliteitsstandaards voldoen	89	85	83
- kan zelf de kwaliteit bepalen	92	84	73
- moet onvoorziene problemen zelf oplossen	96	94	88
- beslist over afdelingszaken als taakverdeling, roosters, etc.	80	83	66
- taken rouleren onder collega's	60	65	68
- moet eentonig werk doen	21	33	38
- moet complexe taken uitvoeren	80	76	45
- leert nieuwe dingen	95	89	70
zijn de taakeisen in overeenstemming met de kennis en vaardigheden:			
* taakeisen te hoog	3	3	6
* komen overeen	90	88	83
* taakeisen te laag	7	9	11
het afgelopen jaar:			
- een openhartig gesprek met chef gehad over werkprestaties	58	72	53
- geraadpleegd over organisatieveranderingen/arbo	65	74	58
- problemen in het werk met chef besproken	60	68	54
- problemen in het werk met collega's besproken	82	82	67
- problemen in het werk met OR besproken	36	26	21

Gezondheidsklachten

In tabel 3.4 is een overzicht gemaakt van mogelijke gezondheidsklachten voor werknemers. Het telewerken wordt niet gezien als een hoger risico voor gezondheid en veiligheid, of oorzaak voor gezondheidsklachten dan bij de andere beroepsgroepen is te vinden. Het verzuim van de zelfstandige-telewerkers is hoger dan de andere kantoorwerknemers. Als er gezondheidsklachten zijn, dan zijn deze vooral stress-gerelateerd. Het percentage telewerkers met stressklachten is duidelijk hoger dan bij de overige werknemersgroepen. Over het algemeen zijn de telewerkers duidelijk meer tevreden met het werk dan de vergelijkingsgroepen. Het beeld van de Nederlandse telewerker komt overeen met dit Europese beeld, maar opnieuw zijn de verschillen niet significant.

Tabel 3.4a Europese Unie zonder Nederland (gewogen): gezondheidsklachten van telewerkers vergeleken (alle verschillen zijn significant)

	zelfstandig telewerker (n=265)	werknemer- telewerker (n=645)	vergelijkbare beroepsgroep (n=3485)	restgroep (n=10526)
werk vormt risico voor gezondheid en veiligheid	18	20	17	35
gemiddeld # dagen arbeidsgebonden verzuim	4.5	2.0	2.8	4.2
aantal dagen: * geen arbeidsgebonden verzuim	87	81	80	75
* < 5 dagen	2	8	5	5
* 5-9 dagen	1	4	5	5
* 10-19 dagen	5	4	6	7
* 20+	5	3	4	7
van baan veranderd om gezondheid/veiligheid				
* ja	19	10	12	14
* nee, wel geprobeerd	4	3	6	9
* nee, niet geprobeerd	77	87	82	77
werk veroorzaakt gezondheidsklachten	57	50	50	60
- problemen aan het oor	4	3	2	8
- problemen aan de ogen	7	10	15	7
- huidproblemen	2	2	3	7
- rugpijn	15	15	20	35
- hoofdpijn	8	12	13	13
- maagpijn	4	7	3	5
- spierpijn in armen of benen	4	3	6	22
- ademhalingsmoeilijkheden	1	1	2	6
- stress	40	38	28	27
- algehele vermoeidheid	12	19	13	23
- slaapproblemen	8	13	5	7
- allergieën	1	2	2	4
- hartaandoeningen	6	2	0	1
- angst	12	13	7	7
- geïrriteerdheid	8	14	11	11
- persoonlijke problemen	5	5	3	4
werk moeilijker vanwege chronisch gezondheidsprobleem	11	6	4	11
tevreden met werk:				
* zeer tevreden	50	46	36	27
* tevreden	43	44	52	55
* niet erg tevreden	5	8	9	13
* helemaal niet tevreden	2	2	3	5

Tabel 3.4b Nederland: gezondheidsklachten van telewerkers vergeleken (onderstreepte gemiddelden of cijfers in vet zijn niet significant van elkaar verschillend)

	telewerkers (n=92)	vergelijkbare beroepsgroep (n=385)	restgroep (n=588)
werk vormt risico voor gezondheid en veiligheid	<u>20</u>	<u>14</u>	<u>30</u>
aantal dagen arbeidsgebonden verzuim:			
* geen arbeidsgebonden verzuim	75	72	72
* < 5 dagen	10	9	7
* 5-9 dagen	8	7	4
* 10-19 dagen	4	5	6
* 20+	<u>3</u>	<u>6</u>	<u>12</u>
van baan veranderd om gezondheid/veiligheid			
* ja	8	8	10
* nee, wel geprobeerd	11	3	9
* nee, niet geprobeerd	81	89	81
werk veroorzaakt gezondheidsklachten	40	41	48
- problemen aan het oor	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>7</u>
- problemen aan de ogen	5	6	5
- huidproblemen	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>5</u>
- rugpijn	<u>8</u>	<u>9</u>	<u>23</u>
- hoofdpijn	10	7	8
- maagpijn	1	1	2
- spierpijn in armen of benen	1	4	16
- ademhalingsmoeilijkheden	5	1	4
- stress	<u>24</u>	<u>22</u>	<u>17</u>
- algehele vermoeidheid	14	10	12
- slaapproblemen	4	6	5
- allergieën	1	1	4
- hartaandoeningen	1	0	0
- angst	2	1	1
- geïrriteerdheid	5	6	7
- persoonlijke problemen	0	1	2
werk moeilijker vanwege chronisch gezondheidsprobleem	<u>5</u>	<u>5</u>	<u>12</u>
tevreden met werk:			
* zeer tevreden	53	47	41
* tevreden	45	47	49
* niet erg tevreden	3	5	8
* helemaal niet tevreden	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>2</u>

3.2 *Toegang tot telewerken*

Het ESWE bevat geen vragen die over de toegang tot telewerken gaan. Het enige wat mogelijk is, is om na te gaan in welke mate in de samenstelling van de telewerkpopulatie, mogelijk sprake kan zijn van een ondervetegenwoordiging van specifieke doelgroepen. De meeste gegevens over de samenstelling van de telewerkgroepen zijn reeds gegeven in paragraaf 2.3: geslacht, leeftijd, beroep en opleidingsniveau. Over andere variabelen zoals sociaal-economische status of etnische achtergrond is in het ESWE niets opgenomen. Het ESWE is wel representatief voor de hele beroepsbevolking in de Europese Unie en omvat zodoende allochtone werknemers, maar deze allochtonen zijn niet identificeerbaar in de onderzoekpopulatie. Deze groep zou trouwens zo klein zijn, dat een aparte analyse van deze groep statistisch weinig zinvol zou zijn.

Uitgaande van de resultaten uit de vorige paragraaf kunnen we vaststellen dat vrouwen, lager opgeleiden en meer administratief personeel minder aanwezig zijn in de telewerkpopulatie dan op basis van hun vertegenwoordiging in de beroepsbevolking te verwachten zou zijn. Telewerken blijkt meer toegankelijk te zijn voor mannen, professionals en beter geschoolden. Het is onduidelijk of er specifieke belemmeringen zijn voor vrouwen om te telewerken. Het is wel opvallend dat in de telewerkpopulatie leidinggevenden meer toegang hebben tot telewerken. Misschien dat hier een link ligt met de situatie van vrouwen: een lagere vertegenwoordiging van vrouwen in leidinggevende functies zou verantwoordelijk kunnen zijn voor minder telewerken? Meer gericht onderzoek is nodig. Oudere werknemers zijn wel meer vertegenwoordigd in de telewerkpopulatie. Voor leeftijd blijken er minder belemmeringen te zijn om te gaan telewerken.

3.3 *Combinatie telewerken en zorgtaken*

In de ESWE-dataset zijn enkele vragen waarmee de combinatie van telewerken en zorgtaken kan worden onderzocht. Deze vragen zijn de volgende:

- bent u in het gezin de persoon die gewoonlijk instaat voor het winkelen en het verzorgen van het huis?
- bent u in het gezin de persoon die het meeste aan het inkomen bijdraagt?

Met deze vragen kan worden gepeild in welke mate telewerken een verschuiving in de traditionele rolverdeling tussen man en vrouw veroorzaakt. Daarbij vergelijken we de antwoorden tussen mannen en vrouwen, en beperken we de analyse tot die personen die kinderen hebben en op de één of andere manier samenwonen, een relatie hebben of hebben gehad. In tabel 3.5 is de vergelijking opgenomen.

Tabel 3.5 Europese Unie en Nederland (gewogen): vergelijking zorgtaken en inkomsten

	% mannen verantwoordelijk voor zorgtaken	% vrouwen verantwoordelijk voor zorgtaken	% mannen hoofdkomen	% vrouwen hoofdkomen
EU - telewerkers	9	91	93	27
EU - controlegroep	8	89	93	26
EU - overig	10	92	95	25
NL - telewerkers	13	100	97	6
NL - controlegroep	9	78	97	18
NL - overig	3	86	96	18

Uit deze cijfers valt op te maken dat de traditionele gezinsrollen niet zijn gewijzigd onder invloed van telewerken. Amper tien procent van de mannen is verantwoordelijk voor zorgtaken in het gezin. Bijna alle vrouwen blijven, in alle situaties, verantwoordelijk voor de zorgtaken. Mannen zorgen ook nog steeds voor het hoofdkomen. Een kwart van de vrouwen in de EU (zonder Nederland) staat in voor het hoofdkomen. In Nederland is dit lager. De belangrijkste conclusie uit deze analyse is dat telewerken op dit moment en in haar huidige vorm niets aan de traditionele rolverdeling wijzigt. Het is dus de vraag of vrouwen met het stimuleren van telewerken er voor hun zorgtaken en inkomensinbreng beter van zullen worden.

4. *Samenvatting en conclusies*

In dit rapport is gekeken naar telewerken in de Europese Unie en in Nederland. Telewerkers zijn daarbij gedefinieerd als werknemers die meer dan een kwart van hun werktijd thuis werken, daarbij gebruik maken van een computer en beschikken over een telefoon. Voor het onderzoek is de dataset van de European Survey on the Working Environment (ESWE 1996) gebruikt. Deze survey geeft een representatief beeld van de arbeidsomstandigheden in de Europese Unie en laat toe de groep van telewerkers af te bakenen van andere categorieën uit de beroepsbevolking. In het onderzoek is het onderscheid gemaakt tussen telewerkers met een zelfstandige status (zelfstandige-telewerkers) en telewerkers met een arbeidscontract (werknemer-telewerkers). Voor de Nederlandse situatie kon een dergelijke opdeling om statistische redenen niet worden gedaan en is de hele groep van telewerkers vergeleken met een vergelijkbare beroepsgroep en met een restgroep van de beroepsbevolking. De vragen waarop in het rapport een antwoord werd gezocht, zijn:

- wat is de omvang van telewerken in Nederland en andere landen van de Europese Unie?
- welke effecten heeft telewerken op arbeidsverhoudingen, arbeidsinhoud en arbeidsomstandigheden van werknemers?
- hoe staat het met de gelijke toegang tot telewerken? en
- hoe staat het met de combinatie van zorgtaken en telewerken?

Wat zijn de belangrijkste conclusies?

1. *Omvang van telewerken*

De omvang van de telewerker-groep kan op basis van de ESWE op 6.5% van de beroepsbevolking in de Europese Unie geschat worden. In Nederland komt dit percentage op 8.9% van de beroepsbevolking uit. Ongeveer één derde van deze telewerkers heeft een zelfstandige status. Deze percentages zijn hoger dan wat op basis van eerder onderzoek werd vermoed. Het is onduidelijk of er in de ESWE een overschatting is van het verschijnsel is gebeurd. Zoals het zich laat aanzien, is het verschijnsel telewerk veel groter dan tot op heden is gedacht. Nederland loopt met zijn percentage telewerkers voorop in Europa. Vooral in de Noord-Europese landen is telewerk een belangrijk verschijnsel. In het zuiden van Europa omvat telewerk amper 3% van de beroepsbevolking.

De samenstelling van de telewerk-populatie is ook bijzonder. Wat opvalt is dat vrouwen relatief gezien minder voorkomen bij telewerkers dan soms wordt aangenomen. Telewerk is voor meer dan zestig procent een mannenzaak. De telewerkpopulatie is relatief gezien hoger opgeleid en iets ouder. Zelfstandige-telewerkers hebben een eigen zaak of zijn betrokken bij kleinere bedrijven.

Werknemer-telewerkers zijn verbonden aan grotere bedrijven en zijn meer dan verwacht afkomstig uit de publieke sector. Deze verschillen met de andere groepen uit de beroepsbevolking zijn ook in de Nederlandse situatie te vinden, maar niet altijd zijn de verschillen significant.

2. *Arbeidsverhoudingen, arbeidsinhoud en arbeidsomstandigheden van telewerkers*

Een eerste belangrijke vaststelling is dat de arbeidsvoorwaarden, arbeidsinhoud en arbeidsomstandigheden van de telewerkers in de Europese Unie en in Nederland in grote mate met elkaar overeenkomen. De verschillen in Nederland gaan steeds in dezelfde richting als in de Europese Unie, alleen zijn ze niet altijd significant. Uit deze analyse komt een tamelijk positief beeld uit van de telewerker. Het enige echte risico dat in dit werk is te zien, en dit nog meer bij de zelfstandige-telewerker, zijn de arbeidsvoorwaarden. Nu het werk van de telewerker niet meer aan het kantoor gebonden, is het ook niet meer gebonden aan de kantoorwerk tijden. Telewerkers moeten langer en onregelmatiger werken in vergelijking met andere werknemergroepen. Zij zijn ook meer onderworpen aan prestatieloon en zijn minder werkzeker. Reistijden van werknemer-telewerkers zijn langer dan die van vergelijkbare groepen, dit in tegenstelling tot de verwachting. Waarschijnlijk is de beroepsachtergrond van deze werknemer-telewerkers hiervoor verantwoordelijk.

Het positief beeld van het telewerk is te zien in de lagere lichamelijke en omgevingsbelasting en de grotere regel mogelijkheden die in dit werk voor handen zijn om mogelijk ongerief weg te nemen. Hoewel telewerkers meer risico lopen voor repeterende arbeid, wordt dit niet gestaafd door de cijfers. Het werk van de telewerker kan zelfs getypeerd worden als actief werk: hoge taakeisen, maar waar tegenover grote autonomie en meer leermogelijkheden (en opleiding) staat. Ook op het vlak van informatievoorziening zijn er weinig knelpunten te bespeuren. Gezondheidsklachten zijn niet opvallend anders, dan alleen dat stressklachten hoger zijn. Dit heeft onder meer te maken met de grotere druk op deze groep vanuit de klant en het prestatie karakter van dit werk. Het is dan ook niet verwonderlijk dat telewerkers meer tevreden zijn met hun werk dan de overige werknemergroepen.

3. *Gelijke toegang tot telewerken*

Op deze vraag kon het onderzoek geen goed antwoord bieden. De vraag is niet direct gesteld aan de werknemers. Als gekeken wordt naar de samenstelling van de telewerk-populatie, dan valt de ondervertegenwoordiging van vrouwen, lagere functies en lager opgeleiden op. Meer gericht onderzoek is nodig om vast te stellen of er specifieke belemmeringen zijn die verantwoordelijk zijn voor dit resultaat. Daarbij zal ook aandacht moeten worden besteed aan de toegang van allochtone werknemers tot telewerken.

4. Combinatie van zorgtaken en telewerken

In het ESWE zijn er twee vragen opgenomen waarmee de combinatie van zorgtaken en telewerken kan worden onderzocht. De belangrijkste conclusie is dat telewerken niet heeft geleid tot een verschuiving in de verdeling van zorgtaken en inkomensvoorziening in het gezin. Slechts weinig mannen zijn verantwoordelijk voor zorgtaken, vrouwen zijn bijna alleen daarvoor verantwoordelijk. Mannelijke werknemers geven aan dat zij de belangrijkste inkomensvoorzieners zijn. Het vrouwelijk inkomen blijkt in het merendeel van de gevallen een aanvullend gezinsinkomen te zijn. Telewerken heeft niets aan deze verhoudingen gewijzigd.

Europese Unie, Arbeidsmarktgericht en de Europese Unie, Luxemburg: Bureau voor de Economische Samenwerking, 1972.

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions: Second European Survey of Work in Families, 1988. Dublin: EIU, 1992.

INRA, Euzenney N.J. *Quandaries and Experiences*. Brussels: INRA, 1976.

Jacob D. Smeets, TA en JWB, 1992. *Werk en het Rationeel Beheer*. Den Haag: Raaijmakers Instituut, 1992. (Verspreidingslijst 1)

Karasek R.A. *Job demands, Job Decision Latitude, and Mental Health Implications for Job Satisfaction*. *Administrative Science Quarterly* 19: 284-308.

Karasek R.A., Theorell T. *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books, 1990.

Melior R.A.M., Weijers W.M., et al. *Telewerk Wilt Meerwerk*. Spreekwoordenschied: TNO-Universiteit Utrecht, 1991.

Reints F van (1997). *Geslachtsgroteschichten bij zelfstandigen en freelancers*. *Telewerken* 1997, 4(2): 10-17.

Seijden T. *IBC: een progressie naar bordspel*. in: *Telewerken* 1996, 1(2): 16-17.

Saunboek C., Koppes H.H. *Telewerk is de praktijk*. Den Haag: DGA-SDW, 1992. S. 148.

Sijller L. *Telewerken bezogen: Over het bestaan van de beroepsopleiding*. Amsterdum: NIA, 1995.

Literatuur

Dhondt S, Houtman ILD. Indicators on the Working Environment in the European Union. Amsterdam: NIA TNO, 1997.

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. First European survey on the work environment 1991 1992. Dublin: EFILWC, 1992.

Europese Stichting. Arbeidsomstandigheden in de Europese Unie. Luxemburg: Bureau voor Officiële Publicaties der Europese Gemeenschappen, 1997a.

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Second European Survey on Work Environment (1996). Dublin: EFILWC, 1997b.

INRA. Eurobarometer 44.2. Questionnaire and fieldworkinstructions. Brussels: INRA, 15 november 1995.

Jacobs D, Soete L. TA en arbeid: twee adviezen aan het Rathenau Instituut. Den Haag: Rathenau Instituut, oktober 1996. Werkdocument 51.

Karasek RA. Job demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly* 1979;24:285-308.

Karasek RA, Theorell T. *Healthy Work. Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books, 1990.

Meijer RAM, Weijers TCM, et al. Telewerk blijft maatwerk. Apeldoorn/Enschede: TNO/Universiteit Twente, 1992.

Reisen F van (1997). Grootste groei telewerken bij zelfstandigen en free-lancers. *Telewerken* 1997;4(2):10-12.

Snijders T. IDC stelt prognose naar boven bij. In: *Telewerken* 1996;3(5):16-17.

Sombroek C, Kaptein HJM. Telewerk in de praktijk. Den Haag: DGA SZW, 1992. S 148.

Stiller L. Telewerken in beeld. Over het loslaten van de kantoorwerkplek. Amsterdam: NIA, 1995.

Zegveld WCL, Weijers ThCM, Maas TH van der, Lith W van. Handboek Telewerken, Assen: Van Gorcum, 1995.

Bijlage 1 ISCO-classificatie voor beroepen

- managers, bestuurders
- professionals
- technisch personeel
- administratief personeel
- verkoop en diensten
- geschoolde beroepen
- machine operatoren
- ongeschoolde beroepen
- leger

Deel 3

1. Inleiding 129

**Tele-thuiswerken bij ECI:
een case-studie 130**

2. Informatie over ECI 131

2.1 Organisatiestructuur 131

2.2 Werkwijze 132

2.3 Informatie en organisatiekennissen 133

2.4 Telethuiswerk 133

3. De invoering van tele-thuiswerk 135

3.1 Reden van invoering telethuiswerk 135

3.2 Technologie 135

3.3 Organisatie 136

3.4 Personeel 137

M. G. de Feyter

4. De ervaringen met tele-thuiswerk 139

4.1 De organisatie 139

4.2 De dienstverlening 140

4.3 De arbeidsomstandigheden 141

4.4 De loedingsoveral 142

5. Effecten van tele-thuiswerk 143

5.1 Arbeidsomstandigheden 143

5.2 Arbeidsomstandigheden 143

5.3 Arbeidsomstandigheden 143

5.4 Arbeidsomstandigheden 143

5.5 Arbeidsomstandigheden 143

5.6 Arbeidsomstandigheden 143

5.7 Arbeidsomstandigheden 143

5.8 Arbeidsomstandigheden 143

Inhoudsopgave

1. Inleiding	129
1.1 Doelstelling	129
1.2 Keuze case en opzet.....	129
1.3 Opzet rapport.....	130
2. Informatie over ECI	131
2.1 Organisatiestructuur.....	131
2.2 Werktijden	132
2.3 Informatie en communicatietechnologie.....	133
2.4 Telefoon Service.....	133
3. De invoering van tele-thuiswerk	135
3.1 Reden van invoeren tele-thuiswerk.....	135
3.2 Technologie.....	135
3.3 Organisatie.....	136
3.4 Personeel	137
4. De ervaringen met tele-thuiswerk.....	139
4.1 De organisatie	139
4.2 De thuis-telemarketeers	140
4.3 De telemarketeers op kantoor	141
4.4 De leidinggevend	142
5. Effecten van tele-thuiswerken	143
5.1 Arbeidsinhoud.....	143
5.2 Arbeidsomstandigheden	144
5.3 Arbeidsverhoudingen	145
5.4 Arbeidstijden	146
5.5 Werkgelegenheid en arbeidsparticipatie	146
5.6 Ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid.....	146
5.7 Combinatie werken en zorgtaken.....	147
5.8 Mobiliteit.....	147

6. Conclusies en beschouwing	149
6.1 Conclusies	149
6.2 Beschouwing	150

Literatuur	153
------------------	-----

Bijlage 1 Onderzoeksopdracht	155
------------------------------------	-----

1. *Inleiding*

1.1 *Doelstelling*

Voor u ligt het verslag van een case-studie over tele-thuiswerk bij ECI. De case-studie beschrijft hoe het bedrijf tele-thuiswerken heeft ingevoerd en vormgegeven, welke ervaringen de betrokkenen hiermee hebben, en welke gevolgen tele-thuiswerk heeft gehad voor de organisatie.

Met deze case-studie wil NIA TNO een bijdrage leveren aan de discussie over het gewenste overheidsbeleid ten aanzien van telewerken. In dat kader is het interessant om het telewerken te bestuderen vanuit de vraag: "Kan telewerken bijdragen aan het vergroten van de arbeidsparticipatie van zwakkere groepen op de arbeidsmarkt, zoals (gedeeltelijk) arbeidsongeschikte werknemers, laag opgeleide vrouwen, alleenstaande ouders of bijstandsvrouwen?"

Met deze case-studie en het onderzoek "Telewerken en Handicap" (Hazelzet & Andriessen, 1997) draagt NIA TNO bij aan het onderzoeken van deze mogelijkheden van telewerken.

1.2 *Keuze case en opzet*

Telewerken wordt door Weijers en De Vries (1997) gedefinieerd als een vorm van arbeid die op afstand van de werk- of opdrachtgever wordt uitgevoerd met behulp van informatie- en communicatietechnologie. Zij onderscheiden verschillende vormen van telewerken: multi-site telewerken, tele-thuiswerken, freelance telewerken, mobiel telewerken en tele-uitbesteding.

Deze case-studie gaat over tele-thuiswerk. Weijers en De Vries definiëren tele-thuiswerk als die vorm van telewerken waarbij iemand de gehele werktijd thuis werkt voor één werkgever. Zij stellen dat de groep tele-thuiswerkers voor een groot deel uit vrouwen bestaat, die veelal administratief werk verrichten zoals data-entry, tekstverwerking of telemarketing. Voor het werk is een lagere tot middelbare opleiding voldoende, hoewel vaak blijkt dat de vrouwen die dit werk doen, een hogere opleiding hebben.

Er is in deze case-studie voor gekozen aandacht te besteden tele-thuiswerk omdat er in Nederland nog relatief weinig onderzoek naar is gedaan, en deze vorm van telewerk zeker interessant is in het kader van de vraag of telewerken kan bijdragen aan het vergroten van de arbeidsparticipatie van zwakkere groepen op de arbeidsmarkt.

Uit de vakliteratuur is bekend dat ECI één van de bedrijven is die thuis-telewerkers hebben (Telewerken, mei/juni 1996, pag.). Zij bleken bereid om mee te werken aan deze case-studie.

Er is gesproken met personen die vanuit verschillende functies betrokken zijn (geweest) bij (de invoering van) het tele-thuiswerken:

- één van de directeuren, de directeur Operations;
- het hoofd van de afdeling Telefoon Service;
- het hoofd P&O;
- de huidige voorzitter van de OR;
- de leidinggevende die leiding geeft aan de tele-thuiswerkers;
- een leidinggevende van kantoor-telemarketeers;
- twaalf telewerkers;
- twee telemarketeers die op kantoor werken.

De gesprekken hebben voor een deel plaatsgevonden bij ECI, en zijn voor een deel telefonisch uitgevoerd.

In de interviews is gesproken over de gevolgen van telewerken voor de arbeidsinhoud, arbeidsomstandigheden, de arbeidsvoorwaarden en -contracten, de werktijden, werkgelegenheid en arbeidsparticipatie, het beroep op de sociale zekerheid, de combinatie werken en zorgtaken, en de mobiliteit. Naast de gesprekken is ook gebruik gemaakt van relevante documenten, zoals het (sociaal) jaarverslag.

1.3 Opzet rapport

Na deze inleiding wordt in hoofdstuk 2 algemene informatie over ECI gegeven, zodat de lezer een goed beeld heeft van de organisatie. Daarna gaat hoofdstuk 3 in op de manier waarop ECI nu zo'n tien jaar geleden het tele-thuiswerk heeft ingevoerd. In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op hoe met name de tele-thuiswerkers en de leidinggevende het tele-thuiswerk ervaren. In hoofdstuk 5 wordt ingegaan op de effecten die het tele-thuiswerk gehad kan hebben op de arbeidsinhoud, de arbeidsomstandigheden, de arbeidsverhoudingen, de arbeidstijden, werkgelegenheid en arbeidsparticipatie, ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid, de combinatie werk en zorgtaken, en mobiliteit. Tot slot komen in hoofdstuk 6 de conclusies en een beschouwing aan de orde.

Voor het hele rapport geldt dat de informatie wordt weergegeven zoals de informanten bij ECI die hebben gegeven. Het geeft de ervaringen en mening van het bedrijf weer. Alleen wanneer dat van belang was, is aangegeven vanuit welke functie/medewerker de informatie verstrekt is. De conclusies en beschouwing in hoofdstuk 6 zijn voor rekening van de onderzoeker.

2. *Informatie over ECI*

In dit hoofdstuk wordt een beschrijving gegeven van ECI, zodat de lezer een goed beeld krijgt van het werk en de organisatie.

2.1 *Organisatiestructuur*

ECI is de grootste boekenclub in Nederland. Als boekenclub werft ECI leden. Deze leden krijgen een aantal keer per jaar een catalogus toegestuurd met een groot aanbod van boeken, cd's en video's. De leden kunnen thuis uit de catalogus een keuze maken en hun bestelling doen bij ECI. Dat gebeurt meestal telefonisch, maar het kan ook per post of per e-mail. De leden kunnen ook de ECI-winkels bezoeken. Vervolgens krijgen de leden hun bestelling thuis bezorgd.

De markt van ECI bestaat uit individuele consumenten in Nederland en het Nederlandstalige gebied in België. In totaal werken er 583 werknemers. Het hoofdkantoor van ECI zit in Vianen nabij Utrecht.

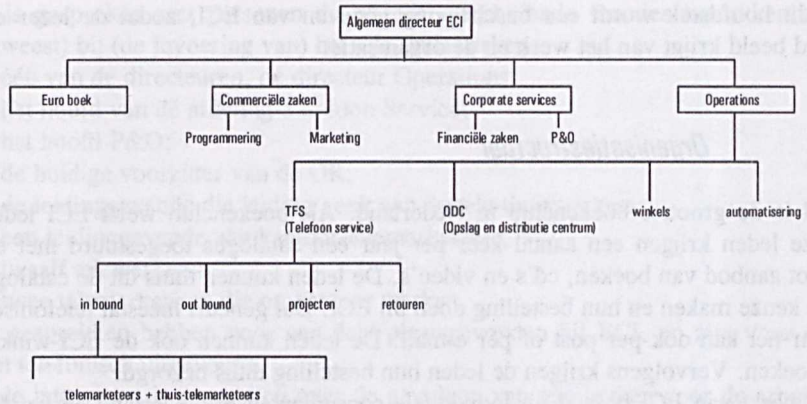
Belangrijke werkzaamheden binnen het bedrijf zijn:

- de programmering en inkoop van het assortiment;
- het werven van leden;
- het opslaan en distribueren van boeken, cd's en video's;
- winkelverkoop aan leden;
- het verwerken van inkomend en uitgaand telefoonverkeer (response verwerking, bestellingen, informatie of klachten, relatie service).

Het primaire proces wordt aangestuurd door het management, dat wordt ondersteund door de afdelingen marketing, P&O, financiële zaken en automatisering.

ECI is dochter van het Duitse mediaconglomeraat Bertelsmann. Het is voor 80% eigendom van Bertelsmann en voor 20% eigendom van een aantal Nederlandse uitgevers. Naast ECI is Bertelsmann eigenaar van vrijwel alle boekenclubs in de wereld.

Organisatiestructuur ECI



2.2 Werktijden

ECI is voor haar leden 24 uur per dag bereikbaar. Maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 21.00 uur en zaterdags tot 16.00 uur krijgen de leden de telemarketeers aan de telefoon. De resterende tijd verloopt de communicatie met de leden via de computer.

Op kantoor werken de telemarketeers meestal 20 uur in de week. Ze werken vijf dagen in de week in blokken van in de regel vier uur. Meestal werkt een telemarketeer één blok per werkdag, dus vier uur per dag. De functie van telemarketeer wordt niet fulltime uitgevoerd omdat het werk erg intensief is. Om de gesprekken met leden goed te kunnen voeren moeten de werknemers uitgerust en gemotiveerd zijn. De leidinggevenden werken wel fulltime.

De werktijden voor de telemarketeers zijn ruim van tevoren bekend. Bij het opstellen van de werkroosters wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met individuele wensen. Bij onverwachte drukte komt het soms voor dat de telemarketeers een uur langer blijven of eerder beginnen, maar dat is op vrijwillige basis. Deze flexibiliteit wordt zeker niet altijd en zeker niet van iedereen gevraagd. Een paar medewerkers die af en toe flexibel kunnen werken zorgt voor voldoende flexibiliteit in een supervisor groep.

2.3 *Informatie en communicatietechnologie*

ECI kent een hoogwaardige informatie- en communicatietechnologie. Dat kan ook niet anders, want het bedrijf verwerkt gemiddeld 2 miljoen gesprekken (calls) per jaar. Per dag verwerkt de afdeling Telefoon Service 3.000 gesprekken op een rustige dag tot 14.000 gesprekken op een drukke dag. Als leden bellen, wil ECI binnen 20 seconden contact met ze hebben. Op dat moment moet de telemarketeer ook de gegevens van het betreffende lid onder handbereik hebben. Om de telefoontjes goed te 'routen' en te verwerken is hoogwaardige informatie en communicatietechnologie aanwezig. Deze technologie wordt ook gebruikt bij de bedrijfsinterne communicatie: er wordt intensief gebruik gemaakt van elektronisch mail.

2.4 *Telefoon Service*

De afdeling Telefoon Service staat in deze case centraal, omdat daar de telethuiswerkers werken. In totaal werken 16 van de 160 telemarketeers thuis. Dat is dus 10% van de telemarketeers.

In het call-center staat het communiceren met de leden centraal. Bij de zogenaamde "in bound" groepen worden de binnenkomende telefoontjes verwerkt. Daarnaast handelen de telemarketeers ook de schriftelijke correspondentie met de leden af. Zij gaan hiertoe over als er minder telefoontjes binnenkomen dan was verwacht.

Het werk van de telemarketeers is sterk bureaugebonden. Iedere werknemer heeft dan ook een eigen, gedeelde werkplek. De telemarketeers kunnen hun werk geheel zelfstandig uitvoeren, afgezien van de incidentele ruggespraak met de directe chef of een collega. De contacten met collega's vinden dan ook voornamelijk plaats in de koffiepauzes.

De functie biedt beperkte autonomie: het werk is klantgedreven, de telemarketeers reageren op telefoontjes van de leden. De telemarketeers kunnen wel zelf aangeven wanneer zij klaar zijn voor een volgend gesprek.

Omdat de manier van communiceren met de leden verandert, verandert ook het primaire proces. Er zijn verschillende ontwikkelingen die het werk in het call-center de komende jaren verder zal veranderen:

- ECI gaat de leden steeds actiever benaderen. Dat betekent een overgang van binnenkomend naar uitgaand telefoonverkeer. De telemarketeers zullen andere soorten van gesprekken gaan voeren: Ze nemen zelf contact op met een lid in plaats van dat ze een telefoontje van een lid beantwoorden;
- verder heeft het bedrijf een eigen website. De leden kunnen via dit medium hun vragen stellen of bestellingen doen. Hoewel deze vorm van communice-

ren nog in ontwikkeling is, worden er soms wel zo'n 300 bestellingen via internet geplaatst;

- een derde ontwikkeling is dat de binnenkomende correspondentie van leden op korte termijn zal worden ingescand, zodat ook de papieren post elektronisch kan worden verwerkt en afgehandeld.

Voor de functie van telemarketeer is geen specifieke opleiding nodig. Wel moet de persoon over goede sociale vaardigheden beschikken. Nieuwe medewerkers worden op het werk ingewerkt. Ze hebben gemiddeld een half jaar nodig alvorens ze in staat zijn om alle gesprekken in principe af te handelen.

De werving en selectie van de telemarketeers wordt uitbesteed aan een uitzendbureau. Op het call-center werken veel studenten, huisvrouwen en herintreders. Er werken nauwelijks uitzendkrachten of oproepkrachten. Zoals gezegd, is het werk te specialistisch om door niet ingewerkte werknemers te kunnen worden uitgevoerd.

Er is geen sprake van verschillende telemarketeers-functies: In principe handelen telemarketeers alle gesprekken af. Wel is er verschil tussen minder en meer ervaren telemarketeers. Een beginnende telemarketeer mag een beperkt aantal soorten telefoontjes (te herkennen aan hun code) afhandelen. Naar gelang er meer ervaring is opgedaan, mag iemand meer soorten gesprekken voeren. Verder is er ook sprake van een zekere inhoudelijke specialisatie: er zijn telemarketeers die extra ervaren zijn in het afhandelen van bepaalde vragen. Die worden dan ook wat vaker ingezet op de gesprekken waar ze goed in zijn.

3. *De invoering van tele-thuiswerk*

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe ECI het tele-thuiswerk ongeveer tien jaar geleden heeft ingevoerd.

3.1 *Reden van invoeren tele-thuiswerk*

In het begin van de jaren tachtig werd bij ECI de schriftelijke communicatie met de leden steeds meer vervangen door telefonische communicatie. Deze andere manier van communiceren vroeg om een andere organisatie van het werk en om nieuwe informatie- en communicatietechnologieën.

Verder wilde het bedrijf extra personeel aantrekken. ECI kampte echter met ruimtegebrek op het hoofdkantoor. Omdat je in principe ook vanuit een privé-woning kunt telefoneren, ontstond daarmee het plan om tele-thuiswerken in te voeren.

ECI voorzag drie voordelen van tele-thuiswerk:

- op kantoor zou het ruimteprobleem voorlopig worden opgelost;
- de thuiswerkers zouden makkelijker kunnen worden ingezet bij onverwachte pieken en in de avonduren, omdat dat voor tele-thuiswerkers minder belastend zou zijn dan voor kantoormedewerkers (geen woon-werkverkeer en geen reistijd);
- de thuis-telemarketeers zouden productiever zijn. Enerzijds omdat het de bedoeling was dat ze langere werktijd zouden krijgen dan kantoormedewerkers, anderzijds omdat ze thuis minder afleiding zouden hebben dan op kantoor.

Het voorstel om telewerken in te voeren is door de toenmalige sectormanager gedaan. Hij heeft daarvoor de steun van het management gekregen. Vervolgens is de invoering in gang gezet.

3.2 *Technologie*

Bij het invoeren van tele-thuiswerken hanteerde ECI de voorwaarde dat de medewerkers thuis hun werk op dezelfde manier en met dezelfde middelen moesten kunnen uitvoeren. Een tweede voorwaarde was dat de controle op de kwaliteit van de dienstverlening van de medewerkers ook in de thuissituatie plaats moest kunnen vinden. Bovendien mochten de kosten van een thuiswerkplek niet veel hoger worden dan die van een kantoorwerkplek. Op basis van deze drie voorwaarden werden specifieke eisen gesteld aan de Informatie en Communicatie Technologie (ICT).

De ICT-infrastructuur ten behoeve van het tele-thuiswerk is op de volgende manier georganiseerd: Telefoongesprekken komen binnen bij ECI en worden vervolgens doorgeschakeld naar de thuis-telemarketeers. De pc's van de thuis-telemarketeers zijn via een modem verbonden met het bedrijfsnetwerk, waardoor de telemarketeers de beschikking hebben over de nodige klantgegevens, productinformatie of scripts.

Bij het opzetten van de ICT-infrastructuur is de rol van PTT Telecom groot geweest. Vanwege hun monopoliepositie was dat de enige leverancier waar ECI de nodige infrastructuur kon afnemen. ECI is teleurgesteld over de bijdrage van PTT Telecom, omdat deze volgens hen niet in staat is geweest om de gewenste technologie tegen redelijke prijs te leveren.

Daarom zijn er compromissen gesloten. Er is voor ECI een systeem ontwikkeld dat functioneert binnen een straal van 7 km van het hoofdkantoor. Het is wel mogelijk om het systeem ook buiten die straal van 7 km te laten werken, maar dan wordt het systeem zoveel duurder dat het voor het bedrijf niet meer rendabel is. Verder hebben de medewerkers uit kostenoverwegingen een analoge in plaats van ISDN verbinding met het kantoor, hoewel een vaste ISDN verbinding beter en sneller zou werken.

3.3 *Organisatie*

Vergeleken met de problemen die het bedrijf heeft gehad met de technische realisatie van het telewerken, is de organisatorische vormgeving ervan voorspoedig verlopen. Dat er weinig problemen zijn opgetreden, heeft waarschijnlijk te maken met de volgende factoren:

- de invoering is gestart met een pilot met vier medewerkers. Op deze manier werd op kleine schaal de eerste ervaring met thuiswerken opgedaan;
- de keuze om thuis te werken was vanaf het begin af aan een vrijwillige keuze van de medewerkers;
- de thuis-telemarketeers werden in één werkeenheid ondergebracht, waardoor er gerichte aandacht kon worden gegeven aan specifieke 'thuiswerk-zaken';
- de thuis-telemarketeers hielden dezelfde rechten en plichten als de medewerkers op kantoor;
- bij het werken thuis werd zoveel mogelijk rekening gehouden met individuele wensen en behoeften. De werktijden werden bijvoorbeeld 'op maat' opgesteld.

Ten tijde van de invoering van tele-thuiswerk was er in de maatschappij een enigszins negatief beeld van tele-thuiswerk. Het werd nauw geassocieerd met traditioneel thuiswerk, "elektronisch garnalen pellen", en daardoor met slechte arbeidsomstandigheden en nog slechtere arbeidsvoorwaarden. Dat heeft bij ECI een rol gespeeld bij de vormgeving van de functie van thuis-telemarketeer, in die zin dat het bedrijf de functie enigszins heeft opgewaardeerd. De arbeidsvoor-

waarden van de thuis-telemarketeer zijn gunstiger, omdat het salaris van de thuis-telemarketeer sneller stijgt dan dat van een telemarketeer op kantoor.

De ondernemingsraad heeft bij de invoering een beperkte rol gespeeld. Zij heeft geen discussie met de directie gevoerd over de vraag of tele-thuiswerk zou worden ingevoerd, alleen over de vraag hoe dat het beste moest gebeuren. Een reden hiervoor is dat de invoering van het tele-thuiswerk plaatsvond in het kader van uitbreiding en niet van inkrimping.

3.4 *Personeel*

Bij de invoering van het tele-thuiswerk heeft ECI een profiel opgesteld van de potentiële tele- thuiswerkers. Het bedrijf dacht dat het thuiswerken in eerste instantie interessant zou zijn voor herintredende vrouwen met schoolgaande kinderen, die niet meer de continue aandacht van hun moeder nodig zouden hebben. Bij de invoering is echter eerst aan de medewerkers op kantoor de vraag voorgelegd of zij zouden willen gaan telewerken. Op basis van een proef zijn vier medewerkers thuis gaan werken.

Na de proef konden medewerkers op kantoor het aangegeven als zij thuis wilden werken. Er zijn ook een beperkt aantal nieuwe medewerkers speciaal voor de thuis-telemarketeersfunctie aangetrokken. Aan allen werden dezelfde voorwaarden gesteld:

- gemiddeld 25 uur per week vanuit de eigen woning kunnen werken;
- bereidheid tot het regelmatig werken in gebroken diensten;
- bereidheid tot het regelmatig werken in de avonden;
- volledig zelfstandig kunnen werken;
- indien kinderen in het gezin, dan van 6 jaar of ouder.

De thuis-telemarketeers moesten gemiddeld 25 uur per week kunnen werken. Daarmee kregen de thuis-telemarketeers een langere werkweek dan de kantoor-medewerkers. De reden was dat de kosten van het inrichten van een thuiswerkplek alleen bedrijfseconomisch rendabel waren als de werkplek vaak genoeg werd benut. Omdat het in de thuissituatie minder belastend is om met gebroken diensten te werken, werd dat bij de thuis-telemarketeers ingevoerd. Zij gingen de ene week één blok per dag van vier uur werken, en de andere week twee blokken van samen maximaal zes uur per dag.

4. *De ervaringen met tele-thuiswerk*

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op hoe het tele-thuiswerk nu, tien jaar na de invoering, bevalt. Eerst wordt nagegaan in hoeverre de spelregels rondom tele-thuiswerk zijn veranderd. Daarna komt aan de orde hoe de thuis-telemarketeers en hun leidinggevende het tele-thuiswerk beleven.

4.1 *De organisatie*

ECI heeft nu ruim tien jaar ervaring met tele-thuiswerk. Hoe zijn de verwachtingen ten aanzien van telewerken uitgekomen? En wat is er ondertussen veranderd aan de technologie, de organisatie en het personeel?

De voordelen die ECI voorzag bij de invoering van het tele-thuiswerk zijn uitgekomen. Het tele-thuiswerk heeft het ruimteprobleem op kantoor beperkt. De medewerkers thuis blijken in de praktijk inderdaad flexibel in te zetten te zijn. Ook de verwachting dat medewerkers thuis produktiever zijn, blijkt meestal uit te komen.

Tien jaar na de invoering blijft ECI nog steeds zoeken naar en werken aan verbeteringen van de technische infrastructuur. Hoewel het systeem werkt, is het bedrijf nog niet tevreden.

De organisatie van het telewerken is nauwelijks veranderd. Tele-thuiswerk is en blijft een vrijwillige keuze van de (nieuwe) medewerkers. De thuis-telemarketeers hebben gelijke rechten en plichten als hun collega's op kantoor.

Er zijn tot nu toe weinig specifieke thuis-telemarketeers geworven en aangenomen. De helft van de huidige thuis-telemarketeers, zijn als telemarketeer op kantoor begonnen. Omdat er weinig verloop is, is er nauwelijks reden tot actieve werving van thuis-telemarketeers.

De criteria die aan de tele-thuiswerkers worden gesteld, zijn op basis van de ervaringen aangevuld. Ten eerste wordt er tegenwoordig ook de eis gesteld dat de medewerker een aparte werkruimte kan inrichten. Ten tweede is het wenselijk dat de medewerker een (beperkte) kennis van vreemde talen heeft.

Het verschijnsel thuis-telemarketeer staat bij ECI niet meer ter discussie, maar er zijn op dit moment ook geen concrete plannen om het aantal thuis-telemarketeers uit te breiden. Dat heeft alles te maken met de hoge kosten van de gewenste techniek. Toch blijft ECI mogelijkheden tot tele-thuiswerken verkennen, zoals het tele-thuiswerken via het kabelnet. Een eventuele uitbreiding van de werktijden van de telemarketeers tot 23.00 's avonds maakt een uitbreiding van het tele-thuiswerken ook aantrekkelijker.

4.2 *De thuis-telemarketeers*

De gesprekken met de thuis-telemarketeers hebben het volgende beeld opgeleverd.

De thuis-telemarketeers zijn gemiddeld 43 jaar, variërend 36 tot 48 jaar. De meesten hebben voortgezet onderwijs genoten, plus een vorm van beroepsgerichte scholing. Na het krijgen van kinderen zijn ze bijna allemaal gestopt met werken. Het telemarketeers-vak was een heel ander soort werk dan hetgeen waarvoor ze ooit opgeleid waren. De thuis-telemarketeers werken gemiddeld 5 jaar thuis. De helft heeft daarvoor op kantoor gewerkt, de andere helft is als thuis-telemarketeer aangenomen bij ECI. Voor de meesten is het werken voor ECI een nevenverdienste: slechts een paar thuis-telemarketeers zijn hoofdkostwinner.

De meesten wilden thuis werken om de kinderen op te kunnen vangen als ze uit school komen of als ze ziek zijn. Bij telewerken wordt de fysieke grens tussen werk en privé opgeheven, omdat zowel werk als privé-activiteiten in huis plaatsvinden. In discussies over telewerken wordt dat als een potentieel gevaar van telewerken gezien. De thuis-telemarketeers beschouwen het juist als een groot voordeel, omdat de ouder op deze manier fysiek aanwezig is als de kinderen thuis komen, zonder dat hij/zij moet stoppen met zijn/haar werk. De kinderen wennen er snel aan om even te wachten als hun moeder aan het bellen is. Dat levert geen problemen op.

Bij telewerken wordt ook de temporele grens tussen werk en privé opgeheven: iemand kan in principe dag en nacht werken. Ook dit wordt als potentieel gevaar gezien, omdat mensen hun eigen grenzen daarbij uit het oog kunnen verliezen.

Bij ECI is dat gevaar niet aanwezig, omdat er ook thuis gewerkt wordt in bloktijden. Ook voor de tele-thuiswerkers bij ECI is het werk klaar als zij zijn uitgelogd uit het systeem.

De thuis-telemarketeers zijn tevreden over hun werktijden. Die zijn regelmatig en voorspelbaar. De meesten hebben een rooster waarbij ze de ene week 's morgens en 's avonds werken en de andere week 's middags. Een klein aantal telemarketeers heeft gevraagd om een vast werkrooster, en dat is ingewilligd. Ze werken allemaal ongeveer 25 uur.

Het tempo van het werk regelen de telemarketeers zelf: Door de hoorn op de haak te leggen, geven ze aan dat ze een ander gesprek kunnen ontvangen. De ene telemarketeer houdt pauze wanneer ze daaraan toe is. Een ander loopt elk uur even naar beneden, om de benen te strekken en verse koffie te halen. (Vanuit het oogpunt van de ergonomie is dat laatste, regelmatig even iets anders doen, het beste.)

De communicatie met andere thuis-telemarketeers is erg belangrijk. De thuis-telemarketeers hechten veel belang aan de mails die ze elkaar sturen. Dat is voor hen de belangrijkste manier om met collega's te praten. Verder zijn het maandelijkse werkoverleg en de etentjes die het bedrijf elk kwartaal organiseert, be-

langrijke bijeenkomsten. Al met al vormen de thuis-telemarketeers zo een hechte groep.

Als voordelen van thuiswerken noemen de telemarketeers:

- je kunt je kinderen opvangen;
- thuis kun je rustiger werken dan op kantoor;
- je hebt geen reistijd;
- thuis hoeft je niet na te denken over je kleding;
- thuis moet je zelfstandiger kunnen werken, dat maakt het boeiender.

De telemarketeers ervaren ook nadelen:

- ze missen het contact met hun collega's;
- ze hebben het gevoel later en/of minder informatie te krijgen vanuit het kantoor;
- ze missen de mogelijkheid om tijdens een gesprek met een clublid ruggespraak te kunnen voeren met hun supervisor door middel van een speciale ruggespraak-knop op het telefoontoestel. Die mogelijkheid hebben de medewerkers op kantoor wel;
- het in de avonduren werken valt samen met de spitsuren in het gezinsleven (etenstijd). Af en toe moet er veel georganiseerd worden om dat goed te laten verlopen.

De meeste thuis-telemarketeers zouden er op dit moment weer voor kiezen om thuis te werken. Een enkeling wil, als de kinderen groot zijn, toch liever weer op kantoor gaan werken.

4.3 *De telemarketeers op kantoor*

Om een indruk te krijgen van hoe er door kantoorcollega's tegen het thuiswerken wordt aangekeken, is daarover met twee kantoor-medewerkers gesproken. Zij geven beiden sterk de voorkeur aan werken op kantoor. Zo stellen zij het juist op prijs dat ze voor het werk het huis uit gaan. Ze genieten van de contacten met hun collega's. Eén medewerkster die thuis heeft gewerkt, maar nu weer op kantoor is, vertelt dat zij zich thuis erg alleen voelde. Ze voelde zich buitengesloten van wat er op kantoor gebeurde.

Uit het gesprek blijkt dat de kantoormedewerksters nauwelijks contact hebben met hun thuiswerkende collega's: Ze zien ze eigenlijk alleen op het jaarlijkse personeelsfeest van de afdeling. Uit de gesprekken met de thuis-telemarketeers kwam hetzelfde beeld naar voren; zij hebben ook nauwelijks contact met hun collega's op kantoor. Hoewel ze hetzelfde werk doen, leven ze in gescheiden werelden.

4.4 De leidinggevend

Het leiding geven aan medewerkers die je letterlijk niet ziet, vraagt om een andere manier van leidinggeven. Bij ECI is er één leidinggevende voor de telethuiswerkster. Zij heeft inmiddels tien jaar ervaring met het aansturen van medewerkers op afstand. Hier wordt beschreven hoe zij haar functie invult.

Om het gebrek aan face-to-face contact te compenseren, onderhoudt de supervisor intensief contact met haar medewerkers door middel van de elektronische mail. De mailtjes maken haar toch 'zichtbaar': ("goedemorgen, dames" "ik ben even weg, rond 14.00 uur weer terug" "dinsdag heb ik een vrije dag"). Verder zorgt ze dat ze telefonisch goed bereikbaar is.

Bovendien gaat de supervisor elke week minstens éénmaal bij de thuis-telemarketeers langs. Ze brengt materiaal, en ze bespreekt vragen van de telemarketeers. Maar de belangrijkste functie van deze bezoeken is om even bij te praten, en na te gaan of alles goed gaat.

De supervisor is erg alert op signalen dat er iets niet goed gaat. Inhoudelijk hoeft ze weinig aan te sturen, omdat de telemarketeers gewend zijn om geheel zelfstandig te opereren. Het is met name voor de sociale steun dat zij aankloppen bij haar. Daar moet de supervisor dan ook vaardig in zijn.

De aansturing is vooral gericht op het:

- versterken van de band tussen de telemarketeers

De thuis-telemarketeers zitten in één supervisorgroep. Alleen de supervisor werkt op kantoor. De groep heeft elke maand werkbespreking en ééns in het kwartaal organiseert het bedrijf een gezellig etentje voor de thuis-telemarketeers. Uit de gesprekken is gebleken dat de groep thuis-telemarketeers merkbaar hechter is dan de supervisorgroepen op kantoor;

- versterken van de band met het bedrijf

De contacten met de supervisor zijn belangrijk. De medewerksters komen nauwelijks met vakinhoudelijke vragen bij hun supervisor; ze bellen haar om emotionele steun te krijgen. Verder hebben thuis-telemarketeers dezelfde medezeggenschapsrechten als de kantoor-medewerkers. Ze worden ook altijd uitgenodigd voor afdelingsfeestjes en andere personeelsfestiviteiten;

- bewaken van de produktiviteit en kwaliteit

Net als bij de kantoor-medewerkers, volgen de supervisors ook de prestaties van de telemarketeers. De supervisors kunnen mee luisteren met een gesprek, om daardoor zicht te houden op de kwaliteit van die gesprekken. Via monitoring is te volgen of de medewerkers in gesprek zijn. Verder hebben de thuis-telemarketeers ook functionerings- en beoordelingsgesprekken.

5. *Effecten van tele-thuiswerken*

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de effecten van tele-thuiswerken, zoals de verschillende actoren bij ECI dat ervaren. Hierbij komen ook de aandachtspunten aan de orde die door de werkgroep Telewerken van het ministerie van SZW zijn geformuleerd (bijlage 1):

- arbeidsinhoud (5.1);
- arbeidsomstandigheden (5.2);
- arbeidsverhoudingen (5.3);
- werktijden (5.4);
- werkgelegenheid en arbeidsparticipatie (5.5);
- ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid (5.6);
- combinatie werk en zorgtaken (5.7);
- mobiliteit (5.8).

De gegevens zijn gebaseerd op gesprekken met sleutelinformanten en waar mogelijk registratie-gegevens.

5.1 *Arbeidsinhoud*

De telemarketeers thuis doen voor het grootste deel hetzelfde werk als de telemarketeers op kantoor.

Toch zijn er ook een paar verschillen:

- op kantoor voeren de telemarketeers een grotere diversiteit aan werkzaamheden uit. Zij handelen namelijk ook schriftelijke correspondentie met leden af, als er onverwacht weinig telefoontjes binnen komen;
- thuis-telemarketeers hebben minder leegloop dan hun collega's op kantoor. Inkomend telefoonverkeer wordt immers eerst naar de thuis-telemarketeers doorgeschakeld, juist met het doel ervoor te zorgen dat de thuis-telemarketeers weinig leegloop hebben;
- de thuis-telemarketeers moeten zelfstandiger werken dan hun collega's op kantoor. Zij hebben niet de mogelijkheid om tijdens een gesprek ruggespraak te voeren, of een gesprek over te dragen. Gesprekken die telemarketeers soms overdragen betreft leden die alleen buitenlandse talen spreken, teleurgestelde en daardoor geïrriteerde leden, of leden met bijzondere vragen. Thuis-telemarketeers moeten het gesprek altijd zelf goed afhandelen;
- de thuis-telemarketeers hebben meer regelmogelijkheden voor wat betreft werktempo en de pauzes. Het tempo van het werk regelen de telemarketeers, net als op kantoor, zelf: Door de hoorn op de haak te leggen, geven ze aan dat ze een ander gesprek kunnen ontvangen. De pauzes nemen de thuis-telemarketeers op een wijze die hun het beste past: De één houdt pauze wanneer

ze daaraan toe is, een ander loopt elk uur even naar beneden, om de benen te strekken en verse koffie te halen.

Al met al is het werk van de thuiswerkende telemarketeer zelfstandiger, verantwoordelijker en drukker dan het werk in de kantoor situatie. Daar staat tegenover dat ze ook meer regelmogelijkheden hebben dan hun collega's op kantoor.

5.2 *Arbeidsomstandigheden*

De arbeidsomstandigheden op kantoor krijgen veel aandacht van de organisatie. Op kantoor is het call center recentelijk gerenoveerd. Daarbij is gerichte aandacht gegeven aan het geluid, het binnenklimaat, en de ergonomie van de werkplek.

Voor de arbeidsomstandigheden thuis is tot nu toe minder systematische aandacht besteed. Sinds de invoering van het thuiswerken in 1986 draagt ECI zorg voor de extra telefoon(lijn) en de benodigde randapparatuur. Daarmee is een bedrag van ongeveer f 5000,- gemoeid.

De thuis-telemarketeers hebben verder volledige vrijheid gekregen om hun werkplek in te richten. Als ze dat wilden, stelde het bedrijf meubilair beschikbaar. Voor nieuwe thuis-telemarketeers stelt de organisatie tegenwoordig wel bepaalde eisen aan de werkplek. Zo moet de werknemer beschikken over een aparte werkruimte. Verder stelt het bedrijf nu aan elke thuis-telemarketeer een bureaustoel beschikbaar.

Het bedrijf is van plan om het arbobeleid ten aanzien van de thuis-telemarketeers bij eventuele uitbreiding van de groep intensiever vorm te geven, onder andere door het invoeren van richtlijnen voor de inrichting van de thuiswerkplek.

In het kader van de case-studie zijn de thuiswerkplekken bezocht. Van de zestien thuis-telemarketeers zijn er vijftien bezocht. Van deze vijftien vrouwen hebben er vier een werkplek ingericht op de slaapkamer. De overige tele-thuiswerkers werken in een speciaal daarvoor ingerichte ruimte.

Zoals vermeld voorziet ECI in een bureaustoel en een bureau als de tele-thuiswerker daar behoefte aan heeft. Verder is de inrichting geheel naar eigen keuze.

Bij het beoordelen van de thuiswerkplekken is verder gelet op de vraag of de telewerkers hun werkplekken ergonomisch hebben ingericht, of het meubilair geschikt is voor het werk dat ze doen en de apparatuur goed is opgesteld.

Hoewel de telewerkers hun werkplek hebben ingericht zoals ze dat zelf het prettigst vinden, zijn er ergonomisch gezien een paar knelpunten. De belangrijkste reden daarvan is dat de meeste tele-thuiswerksters hun werk aan een klassiek bureau doen, hoewel zo'n bureau niet geschikt is voor beeldschermwerk.

Ten eerste is het werkvlak van een klassiek bureau niet diep genoeg om de monitor en het toetsenbord achter elkaar te kunnen plaatsen. Alleen door het bureau op afstand van de muur te zetten, kan weer wat ruimte worden gewonnen. Vanwege de beperkte werkruimtes van de tele-thuiswerkers, is deze oplossing niet overal mogelijk. Daardoor heeft ongeveer de helft van de telewerkers de monitor rechts of links voor zich staan. Dat betekent dat zij tijdens het werk het hoofd continu opzij gedraaid houden. Daardoor worden bepaalde spieren langdurig extra belast, hetgeen op den duur tot klachten kan leiden.

Daar waar het gelukt is om de monitor achter het toetsenbord te plaatsen, ontstaat bij een deel weer het probleem dat de medewerkers met hun neus op de monitor zitten. Het is beter voor de ogen als er minimaal 50 centimeter tussen de persoon en de monitor zit, anders wordt het kijken naar het beeldscherm erg vermoeiend. De meeste tele-thuiswerkers zitten in een goede houding. Als het bureau te hoog is, gebruiken ze een voetensteun, en hun stoelen zijn instelbaar. Niet alle tele-thuiswerkers hebben een stoel met armleuningen, hetgeen van belang is om de armen en schouders minder te belasten.

Al met al zijn de thuiswerkplekken met een geringe investering in het meubilair en voorlichting en onderricht aan de medewerkers beter in te richten voor het beeldschermwerk.

5.3 *Arbeidsverhoudingen*

Op het terrein van arbeidsverhoudingen is nagegaan welke effecten het telethuiswerk heeft voor de arbeidsvoorwaarden, arbeidscontracten, medezeggenschap en scholing en training. Voor al deze onderwerpen heeft bij ECI het thuis-telewerken geen negatieve gevolgen.

Thuis-telemarketeers hebben iets betere primaire arbeidsvoorwaarden, omdat zij sneller door kunnen groeien naar hun salaris. De secundaire arbeidsvoorwaarden verschillen alleen voor zover zij direct voortvloeien uit het feit dat de thuis-telemarketeer thuis werkt. Zo wordt er een vergoeding gegeven voor het gebruik van de woning van de werknemer, en is er geen reiskosten-vergoeding nodig. De verschillende vergoedingen komen voor beide groepen telemarketeers uit op een ongeveer even hoog bedrag.

De thuis-telemarketeers hebben, net als hun collega's op kantoor, een vast contract. Er zijn wel verschillen in de contracten die direct voortvloeien uit het werken in de thuissituatie. Zo is in het contract een bepaling opgenomen dat de telemarketeers de bedrijfsinformatie niet beschikbaar stellen aan derden, en dat ze zorgvuldig omgaan met de apparatuur.

De thuis-telewerkers hebben dezelfde medezeggenschapsrechten als de kantoor-medewerkers. Ze hebben geen aparte vertegenwoordiger in de OR, hun belangen worden behartigd door de drie OR-leden die de afdeling TFS vertegenwoordigen.

De OR heeft de afgelopen tien jaar geen signalen gekregen van misstanden bij de tele-thuiswerkers.

De thuis-telemarketeers ontvangen dezelfde scholing en training als hun collega's op kantoor. Tijdens hun inwerkperiode ontvangen de thuis-telemarketeers de scholing en training zoals gezegd op kantoor, omdat de intensieve en individuele werkbegeleiding thuis niet te realiseren is.

5.4 *Arbeidstijden*

Het tele-thuiswerk heeft wel gevolgen voor het aantal uren dat de medewerkers werken. De thuis-telemarketeers werken gemiddeld 25 uur per week, dat is vijf uur meer dan de kantoor-telemarketeers. Zoals gezegd vraagt het bedrijf de medewerkers thuis langer te werken, omdat de werkplek thuis niet met andere collega's wordt gedeeld. Een hogere bezetting maakt de werkplek dan meer rendabel.

De langere werkdag van de thuis-telemarketeers wordt minder belastend gemaakt door het te verdelen omdat in twee blokken. De meeste thuis-telemarketeers werken met een week om week schema. De ene week werken ze in de ochtend en avond (totaal zes uur), de andere week vier uur in de middag. Zo komen ze gemiddeld op ± 25 uur in de week.

Op kantoor worden gebroken diensten sterk beperkt omdat het voor de medewerkers belastend is om twee keer op en neer naar hun werk te moeten reizen. Voor de thuis-telemarketeers speelt het woon-werkverkeer natuurlijk geen rol.

5.5 *Werkgelegenheid en arbeidsparticipatie*

Het tele-thuiswerk bij ECI heeft op zichzelf geen extra werkgelegenheid opgeleverd. Het biedt wel extra mogelijkheden voor personen die vanwege zorgtaken thuis willen werken. Het thuis-telewerk is dan vooral interessant voor personen die een partner met inkomsten hebben. Door het beperkte aantal uren (25 uur per week) is het lastig om hier een gezin van te van te onderhouden. Voor de meeste telemarketeers is het werk dan ook een nevenverdienste voor het gezin.

5.6 *Ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid*

Bij ECI zijn er geen signalen dat het tele-thuiswerk effecten heeft voor het verzuim. Het verzuim is erg laag in de organisatie, in het call center is het ongeveer 4,5%. Het verzuim van de thuis-telemarketeers wijkt daar niet van af.

Het thuiswerken wordt door ECI ook niet gebruikt om langdurig verzuim te beperken. De investering om een thuiswerkplek in te richten is te groot om als tijdelijke maatregel te kunnen dienen.

Toch is thuiswerken een manier gebleken om arbeidsongeschiktheid te voorkomen. Eén van de telemarketeers kreeg in 1992 problemen met haar ogen. Het werken met de pc op kantoor, en het reizen naar kantoor, leverde steeds meer problemen op. Om uitval te voorkomen, is een thuiswerkplek ingericht met een speciaal beeldscherm. De telemarketeer werkt sindsdien thuis. Dat gaat prima.

Het is in dit verband opmerkelijk om op te merken dat er in het bedrijf ook een medewerkster werkt die is aangewezen op een rolstoel. Zij heeft, ondanks de praktische problemen, er voor gekozen om te werken op kantoor, omdat ze erg gehecht is aan de gezelligheid en de sociale contacten daar.

5.7 *Combinatie werken en zorgtaken*

Het tele-thuiswerk bij ECI maakt de combinatie werk en zorgtaken beter mogelijk. Enerzijds omdat het een deeltijdfunctie is, en anderzijds omdat het werk thuis wordt verricht. Bij het invoeren van het thuiswerken heeft het bedrijf zich ook speciaal gericht op herintredende moeders met schoolgaande kinderen. De gedachte daarbij was dat deze vrouwen behoefte hebben aan betaalde arbeid die ze zo kunnen plannen dat zij toch aanwezig zijn voor de kinderen als die uit school komen. De thuis-telemarketeers zelf verklaren vrijwel allemaal dat het thuiswerken de combinatie werk en zorgtaken zeker vergemakkelijkt.

5.8 *Mobiliteit*

Als gevolg van het tele-thuiswerk nemen de thuis-telemarketeers nog maar heel beperkt deel aan het woonverkeer. Omdat ze allemaal in Vianen wonen, is de 'winst' van deze verminderde mobiliteit beperkt. De leidinggevende daarentegen is als gevolg van het telewerken heel wat mobieler geworden: zij zoekt de medewerkers thuis op. Al met al is er bij ECI nauwelijks sprake van ingrijpende gevolgen voor de mobiliteit als gevolg van het tele-thuiswerk.

6. *Conclusies en beschouwing*

6.1 *Conclusies*

Met de invoering van tele-thuiswerken is bij ECI sprake van een win-win situatie voor het bedrijf en de thuis-telemarketeers.

Voor de werknemers met schoolgaande kinderen betekent tele-thuiswerk een mogelijkheid om werk en zorgtaken te combineren. Voor werknemers met mobiliteitsbeperkingen door ziekte of handicap is tele-thuiswerk een minder belastende manier van werken. De verminderde communicatiemogelijkheden worden ondervangen door middel van elektronische mail, regelmatig werkoverleg en etentjes met het team.

Voor het bedrijf maakte het tele-thuiswerk een uitbreiding van het personeel zonder aanspraak op kantoorruimte mogelijk. Verder vormen de thuiswerkers een groep loyale werknemers die makkelijker 's avonds inzetbaar is, en bij kan springen in geval van onverwachte pieken. Bovendien zijn de telewerkers iets produktiever dan de telemarketeers op kantoor.

Het succes van het tele-thuiswerk kan niet los worden gezien van de algehele sfeer in het bedrijf. De gesprekken in het bedrijf geven de indruk dat werknemers en leidinggevende bij ECI vrij informeel met elkaar omgaan. Veel medewerkers werken al jaren bij het bedrijf, waardoor de meesten elkaar behoorlijk goed kennen. Het bedrijf vraagt optimale inzet van de medewerkers maar probeert in ruil daarvoor ook zoveel mogelijk tegemoet te komen aan de individuele wensen en behoeften van medewerkers. Leidinggevend en op verschillende niveaus hebben in de gesprekken de volgende visie naar voren gebracht: "De belangen van de werkgever lopen meestal parallel aan die van de werknemers. Als een telemarketeer haar werk met plezier doet, zal zij onze leden op een plezierige manier te woord staan, ze werkt dus beter, en dat is weer gunstig voor de bedrijfsresultaten."

De technische realisatie van het tele-thuiswerken heeft veel aandacht en energie gekost. ECI is nog steeds aan het werken aan verbeteringen van het systeem.

Bij de organisatorische vormgeving zijn weinig problemen met het thuiswerken gesignaleerd. Belangrijke succesfactoren hierbij zijn:

- de invoering is gestart met een pilot, waardoor op kleine schaal ervaring met tele-thuiswerken is opgebouwd;
- de keuze om thuis te werken is een vrijwillige keuze van medewerkers;
- de thuis-telemarketeers zijn in één werkeenheid ondergebracht, zodat er makkelijker gerichte aandacht kan worden gegeven aan specifieke 'thuiswerkzaken';

- het bedrijf besteedt gerichte aandacht aan het vergroten van de band tussen de thuis-telemarketeers en de band met het bedrijf, door regelmatig werkoverleg en gezamenlijke etentjes;
- de leidinggevende besteedt veel tijd en energie aan de sociale ondersteuning van de telemarketeers;
- ook bij het werken thuis wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met individuele wensen en behoeften. Knelpunten worden 'op maat' opgelost;
- de werktijden worden in overleg en lang van tevoren afgesproken;
- de thuis-telemarketeers hebben dezelfde rechten en plichten als de kantoormedewerkers.

Eén punt dat verder aandacht verdient, is de inrichting van de werkplekken thuis. Met systematische zorg en aandacht en beperkte middelen van het bedrijf zijn de thuiswerkplekken net zo geschikt te maken voor beeldscherm-werk als de werkplekken op kantoor.

6.2 *Beschouwing*

Binnen de overheid wordt nagedacht over het gewenste beleid ten aanzien van telewerken. In dat kader is het interessant om het telewerken te bestuderen vanuit de vraag: "Kan telewerken bijdragen aan het vergroten van de arbeidsparticipatie van zwakkere groepen op de arbeidsmarkt, zoals (gedeeltelijk) arbeidsongeschikte werknemers, laag opgeleide vrouwen, alleenstaande ouders of bijstandsvrouwen?"

In deze case is duidelijk geworden dat het tele-thuiswerk in deze vorm inderdaad bij kan dragen aan het vergroten van de arbeidsparticipatie van werknemers met zorgtaken en werknemers met mobiliteitsbeperkingen. Daarbij kan het zowel gaan om het voorkomen van uitstroom, als om het bevorderen van instroom van deze doelgroepen.

Het kabinet vindt het van groot belang dat de arbeidsparticipatie van bijstandsvrouwen worden vergroot (ministerie van SZW, september 1997). Met enige reserve zou deze vorm van tele-thuiswerk voor de groep bijstandsvrouwen met kinderen ouder dan zes jaar interessant zijn.

Financieel zou dit werk een opstap uit de bijstand kunnen vormen. Omdat het starterssalaris van dit werk bij dit bedrijf ongeveer 15% boven het wettelijk minimumloon ligt, zou ook bij een aanstelling van 25 uur het inkomen boven de bijstandsuitkering uitkomen. Na de eerste inwerkperiode zou het salaris gaan groeien.

Bij de Sociale Conferentie in 1996 (ministerie van SZW, 1997) bleek dat de overgang van bijstand naar een volledige baan voor alleenstaande ouders met kinderen moeilijk is. Het voordeel van deze vorm van tele-thuiswerk is dat het een deeltijdbaan is en dat er geen of weinig kinderopvang geregeld hoeft te wor-

den. Desalniettemin zou een alleenstaande ouder toch wel praktische problemen tegenkomen. Met name het werken in de vroege avonduren is lastig vanwege de zorg voor de kinderen.

Het is niet bekend hoeveel mensen in Nederland tele-thuiswerk doen zoals de telemarketeers bij ECI. De schattingen over hoeveel mensen in het algemeen tele-thuiswerken, lopen uiteen van 5.000 tot 55.000 (Weijers en De Vries, paragraaf 1.2). In principe zijn veel telemarketeers-functies geschikt om in de vorm van thuiswerk te worden uitgevoerd. In dat verband wordt opgemerkt dat het aantal call-centers in Nederland sterk aan het groeien is. Veel van deze call-centers zitten in bedrijvenparken aan de rand van de grote steden. Hoewel call-centers hun medewerkers meestal op kantoor laten werken, zou het werk waarschijnlijk ook vanuit huis kunnen gebeuren. Een voordeel voor de call-centers zou net als bij ECI zijn dat het makkelijker is om medewerkers 's avonds te laten werken vanuit hun huis dan vanuit een bedrijvenpark.

Om tele-thuiswerk te realiseren, moeten bedrijven zowel financiële als organisatorische investeringen doen. Bij ECI werden met name de hoge kosten van de nodige technische infrastructuur genoemd als drempel om meer tele-thuiswerkers aan te nemen.

Als de overheid deze vorm van tele-thuiswerk zou willen stimuleren, zou zij kunnen overwegen om deze drempel te verlagen door bijvoorbeeld subsidieverstrekking ten behoeve van de ICT-infrastructuur. Welke vorm van subsidie het meest geschikt zou zijn, zou nader moeten worden uitgezocht.

Verder zou kunnen worden overwogen om bedrijven ondersteuning te bieden bij de organisatorische invoering van tele-thuiswerk, als dit werkgelegenheid schept voor zwakkere groepen op de arbeidsmarkt. Op basis van voorbeelden van good practice bij bedrijven zoals ECI kan onder andere voorlichtingsmateriaal worden ontwikkeld. Een belangrijk voordeel van het aanbieden van enige vorm van ondersteuning is dat de overheid op die wijze kan bijdragen aan een verantwoorde invoering van tele-thuiswerk, waarvan zowel de werkgevers, de werknemers als de maatschappij kan profiteren. Tele-thuiswerk als win-win situatie.

Literatuur

Dhondt S, Heuvel S van den. Telewerken in de tweede Europese Enquête naar de Arbeidsomstandigheden. Amsterdam: NIA TNO, 1997.

Hazelzet AM, Andriessen S. Telewerken en Handicap; een inventariserend onderzoek. Amsterdam: NIA TNO, 1997.

Klein Hesselink DJ et al. Flexibilisering van de arbeid. Amsterdam: NIA TNO, 1997.

Ministerie van SZW. Kansen op combineren: Arbeid, Zorg en economische Zelfstandigheid. Den Haag: SZW, september 1997.

Weijers T, Vries H de. Zicht op telewerken: een studie naar de stand van zaken in de kennis over telewerken en de impact op de beleidsterreinen van SZW (in voorbereiding). Apeldoorn: TNO-STB, 1997.

Bijlage 1 Onderzoeksopdracht

De werkgroep Telewerken van het ministerie van SZW wil het kabinet aanbevelingen doen over het gewenste overheidsbeleid ten aanzien van telewerken. NIA TNO heeft aan deze werkgroep een bijdrage geleverd met onder andere een case-studie. In de case-studie zijn de aandachtspunten van de werkgroep behandeld:

- arbeidsomstandigheden:
Wat voor werk doen telewerkers en in welke arbeidsomstandigheden? Hoe zorgt een bedrijf ervoor dat de arbeidsomstandigheden voldoende zijn?
- arbeidsvoorwaarden:
Welke gevolgen heeft telewerken voor de arbeidsvoorwaarden van de medewerker? Zijn er verschillen in de secundaire arbeidsvoorwaarden?
- arbeidscontracten:
Heeft telewerken gevolgen voor de arbeidsbescherming van de medewerkers? Werken telewerkers bijvoorbeeld met andere contracten dan niet-telewerkende medewerkers? Op welke manier wordt zorg gedragen dat de rechtspositie van de werknemer voldoende beschermd is?
- sociale zekerheid:
Wat zijn de effecten van telewerken op het ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid? Onder welke voorwaarden kan telewerken een verlaging van het verzuim en de arbeidsongeschiktheid bewerkstelligen?
- mobiliteit:
Heeft telewerken gevolgen voor de mobiliteit van de werknemers?
- werkgelegenheid:
Heeft telewerken gevolgen voor de hoeveelheid arbeidsplaatsen in het bedrijf? Of heeft telewerken gevolgen voor de werkgelegenheid voor bepaalde groepen op de arbeidsmarkt? Bijvoorbeeld als gevolg van veranderende werkinhoud en daardoor veranderende opleidingseisen? Onder welke condities kan telewerken meer werkgelegenheid betekenen voor zwakkere groepen op de arbeidsmarkt, zoals herintredende vrouwen of gehandicapten?
- combinatie werk en zorg:
Heeft telewerken gevolgen voor de combinatie van werk en zorgtaken? Onder welke voorwaarden kan telewerken positieve effecten hebben op deze combinatie?
- arbeidsparticipatie:
Leidt telewerken tot veranderingen in het aannamebeleid van organisaties? Welke selectiecriteria zijn belangrijk bij de werving van telewerkers?



Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Directie Voorlichting, Bibliotheek en Documentatie
Postbus 90801, 2509 LV 's-Gravenhage

Verkoop
Elsevier bedrijfsinformatie bv
Postbus 16400, 2500 BK 's-Gravenhage
Telefoon: 070-3819900
Telefax: 070-3338399

ISBN 90-5749-244-X



9 789057 492440

Ordernummer 18.085.98
ISBN 90 5749 244 X