

Nieuwe regels voor het nieuwe werken?

Arbo op afstand

Nieuwe ICT-toepassingen stellen steeds meer Nederlanders in staat om te werken op elke gewenste plaats en op elk gewenst moment. Er is echter maar weinig objectief onderzoek gedaan naar de effecten van dit 'nieuwe werken.' Gelden alle mooie cijfers over productiviteitsverbetering altijd en voor alle organisaties? En welke nieuwe vraagstukken ontstaan er rond huisvesting en arbeidsomstandigheden?

tekst Suzanne van Mastrigt, Tony Brugman en Liesbeth Groenesteijn

Uit onderzoek van TNS NIPO blijkt dat ruim éénderde van de Nederlanders zijn arbeid verricht volgens de beginselen van 'het nieuwe werken' (HNW): zelfstandig werken, los van tijd en plaats, dankzij mobiel internet en andere moderne ICT-toepassingen. Volgens hetzelfde onderzoek staat 85 procent van de onderzochten positief tegenover deze manier van werken.

Uit de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) 2010 (Koppes e.a., 2011) blijkt echter dat er nog betrekkelijk weinig thuis gewerkt wordt: gemiddeld 1,7 uur per week. In de sectoren financiële dienstverlening, zakelijke dienstverlening en onderwijs is dat aantal overigens aanzienlijk hoger (respectievelijk 3,07 procent, 2,30 procent en

3,32 procent). Opvallend is dat de meest frequente thuiswerkers ouderen zijn in de leeftijd tussen 55 en 64 jaar, en dat mannen meer thuis werken dan vrouwen. Deze gegevens laten zien dat er nog veel ruimte is om het percentage thuiswerk significant te doen toenemen. Organisaties hebben vaak meerdere redenen om HNW-maatregelen in te voeren. Ze verwachten met name effecten op het gebied van productiviteit, duurzaamheid en vitaliteit van medewerkers en de organisatie. Zo scheelt het gebruik van flexibele werkplekken 30 tot 40 procent aan kantoorruimte en zorgt thuiswerk voor een reductie van het aantal woon-werk-kilometers. Wat dit laatste punt betreft heeft Microsoft bij de eigen organisatie de effecten gemeten. De conclusies: de productietijd

neemt 28 minuten per dag toe en het autogebruik neemt met 6 procent af. Gezien het geringe aantal objectieve onderzoeken naar de effecten van HNW is het echter de vraag of deze effecten altijd gelden, en in hoeverre ze zich ook bij andere organisaties voordoen.

Nieuwe vraagstukken

Om een beeld te krijgen van de vraagstukken die spelen bij invoering van HNW heeft TNO een vragenlijst verspreid onder 98 bezoekers van het symposium 'De mens in het nieuwe werken.' Dit waren vooral onderzoekers, ergonomen, adviseurs en arbodeskundigen die een goed beeld hebben van wat er op dit terrein speelt.

De resultaten laten zien dat invoering van HNW tot nieuwe vraagstukken leidt

op het gebied van de balans tussen werk en privé (59 procent) en management (vertrouwen geven en verantwoordelijkheid nemen, 58 procent). Verder denkt de helft van de respondenten dat de bereikbaarheid van medewerkers een punt is.

Dit beeld wordt bevestigd door interviews met zes HR-, arbo- en facility-managers van grotere organisaties (zowel dienstverlening als industrie) die HNW-maatregelen hebben ingevoerd of dat nog aan het doen zijn. Uit de interviews komen vragen naar voren als:

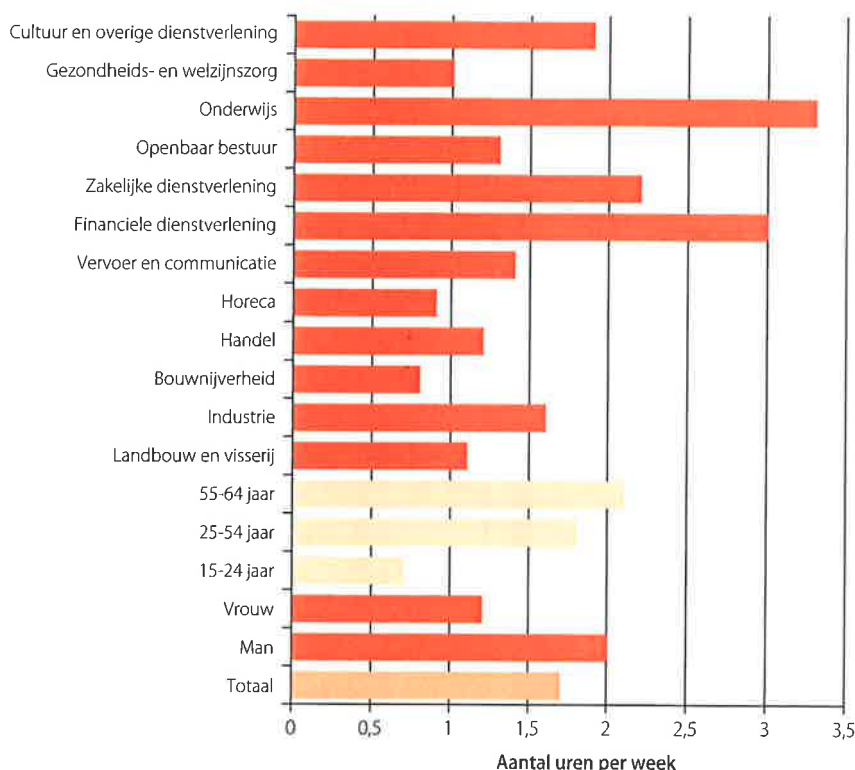
- » Hoe kun je medewerkers die op afstand werken aansturen en hoe weet je als werkgever dat iemand zijn werkafspraken nakomt?
- » Hoe kun je als medewerker voorkomen dat de werk-privé-balans doorslaat naar werk als je altijd en overal kunt werken?

Onduidelijkheid

Uit de interviews blijkt verder dat thuiswerk een groot deel beslaat van de genomen HNW-maatregelen. Opvallend genoeg laten de meeste onderzochte organisaties echter weten dat ze maar weinig zaken ten aanzien van thuiswerk formeel hebben geregeld. Bij de meeste organisaties is thuis werken wel mogelijk, maar dan na informele afspraken tussen medewerkers en hun direct leidinggevend. Tegelijk bestaat er bij veel organisaties onduidelijkheid over de verantwoordelijkheden en aansprakelijkheid van werkgever en werknemer bij thuiswerk. Volgens het Burgerlijk Wetboek heeft de werkgever een zorgplicht, maar hoe voorkom je bijvoorbeeld dat werknemers de Arbeidstijdenwet overtreden door structureel over te werken zodat ze een andere dag in de week vrij kunnen nemen? Doordat er minder contactmomenten op kantoor zijn, kan een leidinggevende het soms moeilijk vinden om signalen van overbelasting op tijd te herkennen en in te grijpen voordat de werknemer langdurig ziek wordt.

Wat betreft ondersteuning en inrichting van de thuiswerkplek geven de vragen-

Hoeveel van uw normale betaalde arbeid verricht u gemiddeld thuis?



lijstresultaten een vergelijkbaar (mager) beeld te zien. Minder dan 10 procent van de organisaties zorgt voor de inrichting van het meubilair bij de thuiswerkplek, terwijl de regelgeving hierin wel voorziet door een belastingvrije vergoeding voor de thuiswerkplek van maximaal 1.815 euro per vijf kalenderjaren. In één vijfde van de gevallen stelt de organisatie een financiële vergoeding beschikbaar, en geeft voorlichting en training over inrichting van de werkplek thuis.

Duidelijke afspraken

De organisaties die zijn geïnterviewd hebben verscheidene goede praktijkvoorbeelden over de facilitering van de thuiswerkplek genoemd. Bij één ervan worden medewerkers door een thuiswerkttest geïnformeerd en bevestigd over de inrichting van hun thuiswerkplek. Pas bij het goed doorlopen van de test krijgt de medewerker toestemming om te gaan thuiswerken.

Omdat het lastiger wordt om problemen als overbelasting bij thuiswerkers te sig-

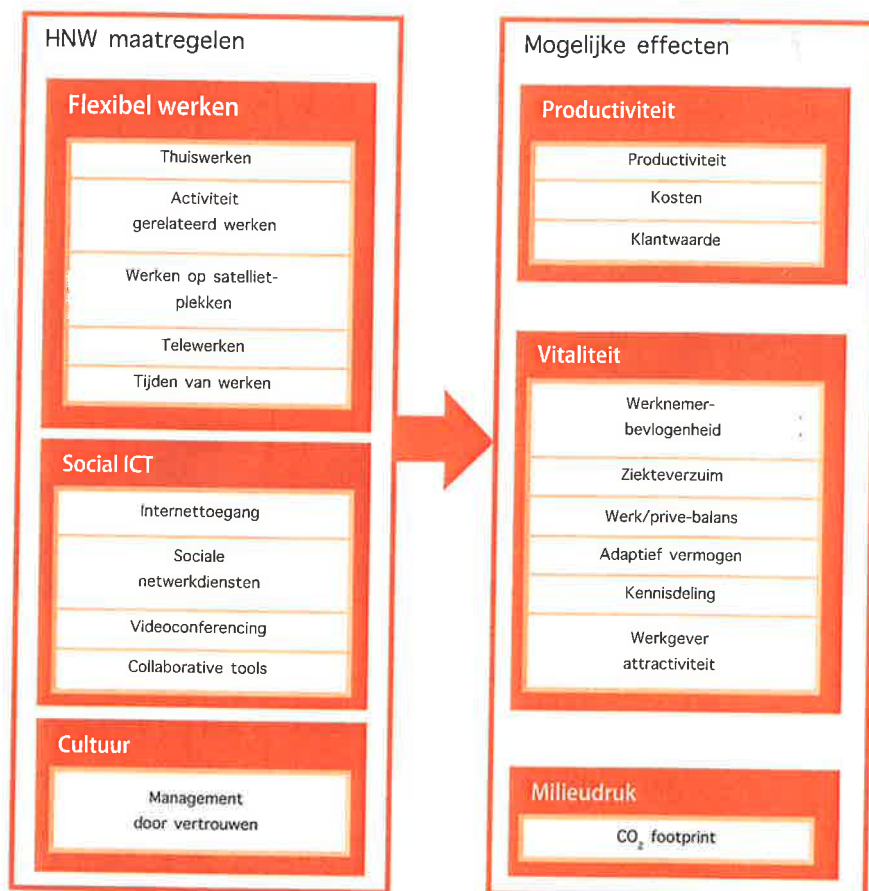
naleren, heeft één van de geïnterviewde organisaties een speciale training voor leidinggevend opgezet waarbij veel aandacht wordt geschonken aan leiding geven 'op afstand.' Ook geven meerdere organisaties aan dat ze deze nieuwe vraagstukken behandelen tijdens (functionerings-)gesprekken tussen leidinggevend en medewerkers.

Voor de bereikbaarheid van werknemers is het belangrijk om duidelijke afspraken te maken en de juiste (ICT-)middelen ter beschikking te hebben. Een van de organisaties verstrekt bijvoorbeeld webcams aan haar medewerkers, waardoor het aantal videoconferenties met collega's binnen vier maanden al op 6000 lag.

Juridische gevolgen

Wat wetgeving betreft, zijn er niet direct aanpassingen nodig. De huidige arbowetgeving volstaat in principe, maar er heerst wel onduidelijkheid over het toepassen ervan. Er is verder behoefte aan meer geactualiseerde wetgeving ten aanzien van de fysieke werkomgeving: meer toegespitst op het gebruik van nieuwe technologie als laptops, flatscreens en smartphones, maar ook op nieuwe soorten werkruimten als concentratiewerkplekken, informele overlegruimten en kantoorruimten. Want valt een specifiek ingerichte ruimte nu »

De meest frequente thuiswerkers zijn ouderen



wel of niet onder de Arbo-wet? En wat zijn de gevolgen voor een organisatie die op dit punt een verkeerde keuze maakt?

Verder heerst er bij veel bedrijven onzekerheid ten aanzien van de juridische gevolgen bij medische klachten van de thuiswerkende of mobiele werknemers, waardoor zij terughoudend zijn in het (formeel) invoeren van HNW-maatregelen. Bedrijven blijven volgens de huidige wetgeving echter aansprakelijk voor de gezondheid van hun medewerkers, ook als zij informeel instemmen met bepaalde maatregelen zoals thuiswerken. Meer voorlichting en het bieden van handvatten bij invoering zijn gewenst om deze drempel te verlagen. De handreiking van de Taskforce Mobiliteitsmanagement (*Het Nieuwe Werken*:

hoe blijf je er gezond bij?) biedt heldere uitgangspunten ten aanzien van de zorgplicht van de werkgever bij HNW. Tenslotte is het essentieel dat er, naast voorlichting, informatievoorziening en onderzoek naar de effecten van HNW, een dialoog op gang komt tussen overheid en werkgevers om de wet- en regelgeving aan te scherpen en te actualiseren. In een nieuw kenniscentrum over 'het nieuwe werken', wordt kennis op dit gebied ontwikkeld.◀

Zie ook het bericht op pagina 7.

Abvakabo FNV, 'Het Nieuwe Werken: beter werken?' In: *platform A*, februari 2011 (p.38-39).

ADV Market Research in opdracht van FNV, *Onderzoek Telewerken*, 2008.

Ernst & Young, *Resultaten ICT Barometer over mobiliteit en thuiswerken*, mei 2009.

Kluwer, *Nationaal onderzoek Over Het Nieuwe Werken*, 2010.

Microsoft, *Het Nieuwe Werken* (www.microsoft.com/netherlands/het_nieuwe_werken).

Synovate in opdracht van GroenLinks, *Onderzoek Thuiswerken*, september 2009.

Taskforce Mobiliteitsmanagement, *Uitgave Mobiliteit & Fiscaliteit*, september 2010.

Taskforce Mobiliteitsmanagement, *Handreiking Het Nieuwe Werken: hoe blijf je er gezond bij?*, september 2010.

TNO, Koppes et al., *Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2010*, mei 2011.

TNO, Vink et al., *Onderzoek naar Het Nieuwe Werken bij deelnemers van een ReN bijeenkomst*, juni 2010.

TNO, Vink et al., 'Onderzoeksgegevens van belang voor het nieuwe werken,' mei 2011. In: *De Kunst van Het Nieuwe Werken | Ervaringen @dewerkpraktijk*, Paul van den Brink en Rosan Gompers (red.).

TNO, De Vries, 'HNW Doelstellingen: hoe te kiezen en hard te maken?', In: *Office Magazine* editie 3, juni 2010 (p.70-71).

TNO, De Vries, 'Welke maatregel is het meest effectief voor Het Nieuwe Werken?' In: *Office Magazine* editie 4, september 2010 (p.16-17).

TNO, De Vries, 'Het Nieuwe Werken: Werkt Het?' In: *Office Magazine* editie 5, oktober 2010 (p.76-77).

TNS NIPO, *Nederland klaar voor het Nieuwe Werken: Onderzoek in het kader van de 'Week van het Nieuwe Werken'*, oktober 2010.

Suzanne van Mastrigt, Tony Brugman en Liesbeth Groenesteijn zijn alledrie werkzaam als onderzoeker/adviseur bij TNO, afdeling Duurzame Arbeidsproductiviteit. Dit artikel is tot stand gekomen met hulp van **Merle Blok, Piet van Lingen, Elsbeth de Korte** en **Peter Vink**, allen werkzaam bij TNO.

