

Telewerken maakt het makkelijker werk te combineren met zorg.



Bespreekruimte in het hoofdkantoor van Interpolis.

2016
48

Wettelijke verankering praktijkverschijnsel Het nieuwe werken

In 1996 zette Interpolis de eerste stappen. Het nieuwe hoofdkantoor van het verzekeringsbedrijf in Tilburg had geen vaste werkplekken meer, zelfs managers beschikten niet langer over een eigen kantoormeubel. "s Ochtends pakt iedereen zijn draadloze telefoon en kiest waar hij wil zitten: in een gesloten cockpit, een vergaderkamertje of in de open werkruimte. De volgende zet kwam als vanzelf: het loskoppelen van de mensen en het gebouw. Als de medewerkers geen vaste werkplek nodig hebben, waarom moeten ze dan per se elke dag op vaste tijden naar kantoor komen?", schreef het tijdschrift *Management Team* in een reportage begin 2001 over de opkomst van telewerken. Het vormde het begin van 'het nieuwe werken', vaak met kapitalen geschreven of afgekort tot HNW, en dat er in essentie op neerkomt dat (vaste) werknemers hun werkzaamheden (gedeeltelijk) vanuit huis doen. De zo even geciteerde verslaggever constateerde dat thuiswerkplekken inrichten 'een dure grap' is. Want 'de werknemer moet op zolder of in de serre dezelfde faciliteiten hebben als op kantoor' – een snelle pc en printer, een internetverbinding en een goede bureaustoel. 'En de klant mag er niets van merken, dus de techniek moet naadloos werken.' Een probleem apart vormde in de pionierstijd de telefonische verbinding. 'Als de thuiswerker in gesprek was, liep de lijn dood. Ook doorverbinden met collega's op kantoor ging niet.'

Rond het begin van het tweede decennium van de 21ste eeuw was er zoveel vooruitgang geboekt op ICT-gebied en de benodigde infrastructuur, dat de belofte van het tijd- en plaatsonafhankelijk werken daadwerkelijk ingelost kon worden. Steeds meer bedrijven voorzagen hun medewerkers van een laptop en een smartphone, en stapten over op het nieuwe werken. Dat heeft dan ook een hoge vlucht genomen.

Telewerken, zo luidt de definitie van het Centraal Bureau voor de Statistiek, betekent 'dat medewerkers buiten de bedrijfsvestiging de ICT-systemen van het bedrijf kunnen gebruiken; het gaat daarbij niet alleen om toegang tot e-mail, maar ook tot bijvoorbeeld bestanden, intranet en softwaresystemen'. Begin 2015 was dat bij 74 procent van alle Nederlandse bedrijven mogelijk; bij grote bedrijven (meer dan 250 medewerkers) zelfs 96 procent. Het betekent niet dat alle werknemers de mogelijkheid hebben om vanuit huis te werken; het type werk moet dat natuurlijk wel toestaan. Het aandeel werknemers dat in 2015 regelmatig vanuit huis werkt was 30 procent; gemiddeld 6 uur per week. Waarom werd het nieuwe werken in hoog tempo populair? Voor werkgevers is kostenreductie (bijvoorbeeld minder reiskosten of minder benodigde kantoorruimtes) een belangrijke overweging.

Ook gaan zij uit van productiviteitsverbetering (bijvoorbeeld doordat mensen dáár werken waar en wanneer dat het beste uitkomt en minder last hebben van de dagelijkse filestress). Daarnaast is het een middel om aantrekkelijk te zijn en te blijven voor (potentiële) werknemers omdat die, door af te kunnen wijken van het starre negen-tot-vijfpatroon, werk en privé beter kunnen combineren. Een wens die menig mantelzorger koestert, net als ouders met schoolgaande kinderen.

Op 1 januari 2016 werd de Wet flexibel werken ingevoerd. Doel is het bevorderen van flexibel werken door werknemers meer mogelijkheden te geven om thuis, op voor hen gunstige tijden, arbeid te verrichten. Je zou kunnen zeggen dat een fenomeen dat in de praktijk gemeengoed is geworden, inmiddels een wettelijke verankering heeft. Maar het nieuwe werken heeft zeker keerzijden. Al in 2002 bracht AWWN de discussienota *ICT en de gevolgen voor het werk* uit. 'Hoe kan de manager zijn controle blijven uitoefenen? Is de telewerker voldoende gedisciplineerd om zijn werk te doen? Bestaat het gevaar van isolationisme?', vroegen de opstellers zich in relatie tot telewerken af.

In het huidige tijdsgewricht is flexibel werken gewoon. Misschien dat er juist daardoor meer aandacht is voor de dilemma's en problemen die al in de AWWN-discussienota werden aangestipt, en dat sommige bedrijven inmiddels weer de voorkeur geven aan een grotere bezetting op kantoor op vaste tijden. Want voor leidinggevendens betekent werknemers die tijd- en plaatsonafhankelijk werken, dat zij zich een andere manier van managen en werken moeten aanmeten. Een coachende stijl, gebaseerd op onderling vertrouwen, op sturen op resultaat. Niet alle managers hebben dat in de vingers. Een andere schaduwzijde is de afnemende band tussen medewerker en organisatie, en tussen collega's onderling. Wie veel vanuit huis werkt, mist de toevallige ontmoetingen op de werkvloer. Maar het grootste probleem is wel de vervaagde scheidslijn tussen werk en privé. Was aanvankelijk vooral de vrees dat thuiswerkers er de kantjes van af zouden lopen, inmiddels is duidelijk dat zij juist sterk geneigd zijn om meer uren voor de baas te maken. Daarnaast wordt iedereen geacht voortdurend bereikbaar te zijn via mail, telefoon, Whatsapp en sociale media. Gelet op de gretigheid waarmee de mensheid de smartphone heeft omarmd, lijkt de conclusie dat we eigenlijk niets anders willen, goed verdedigbaar. Maar het betekent ook dat de verwachting permanent bereikbaar te zijn stilzwijgend de arbeidsrelatie is binnengeslopen. En daar wordt niet iedereen blij van.