

Telewerk: het is niet al goud wat blinkt

Nieuws maandag 1 maart 2021

Door de coronapandemie heeft telewerk een hoge vlucht genomen. Nochtans is het geen nieuw fenomeen. Bedrijven doen er al een beroep op sinds de jaren 1970 om hun productiviteit te verhogen en productiekosten te verlagen. Nu vindt het ook steeds meer ingang bij de overheid en de openbare diensten. In dit artikel wegen we de voor- en nadelen tegen elkaar af en analyseren we deze nieuwe vorm van werken vanuit een vakbondsoogpunt.

Telewerk is de verrichting en organisatie van arbeid op een andere fysieke plaats dan de werkzetel door middel van informatie- en communicatietechnologie (ICT). Het opduiken van telewerk gaat vaak gepaard met de flexibilisering van de arbeidsmarkt, waardoor de collectieve onderhandelingsmacht van werknemers wordt gebroken en werknemers concurreren met elkaar om preciaire, tijdelijke en slechter betaalde jobs.

Wie telewerkt en waarom?

Uit een precorona onderzoek van Eurofound en de Internationale Arbeidsorganisatie blijkt dat telewerkers voornamelijk hoogopgeleide kenniswerkers zijn in functies met een hogere autonomie (management, onderzoekers, ICT'ers...). Ook bedienden vormen een belangrijke groep thuiswerkers. Zij vervullen vaak ondersteunende rollen die ook van thuis uit kunnen.

Telewerk komt in de EU het meest voor in de IT-sector, de financiële sector, de dienstensector in het algemeen en de overheidsadministraties. Er werken iets meer vrouwen dan mannen thuis, terwijl iets meer mannen mobiel werk verrichten.

Telewerk komt ook vaker voor in bovenstaande sectoren omdat communicatie en de opbouw en overdracht van kennis, informatie, symbolen en diensten een steeds groter aandeel uitmaakt van hun activiteiten, die vaak ook nog eens minder plaatsgebonden zijn.

Bovendien is er in deze sectoren vaker sprake van zogenaamd 'result-based management'. Deze 'hogere' profielen, maar ook ondersteunende krachten, kunnen 'autonomer' gelaten worden en eenvoudiger telewerken, zolang ze maar de voorgeschreven resultaten bereiken.

Het systeem gaat echter samen met hoge zelfdisciplinerings, het isolement van werknemers, meer onderlinge concurrentie, hogere werklust en langere dagen.

De coronapandemie zette de kloof tussen enerzijds deze 'hogere' werknemers en functies en anderzijds de meer uitvoerende, manuele, op (openbare) diensten gerichte werknemers sterk in de kijker. Telewerk is inderdaad vooral voor de eerste groep weggelegd, terwijl heel wat essentiële werknemers – vaak in de openbare diensten – hiervoor veel minder in aanmerking komen.

Na de uitbraak van de coronapandemie klom het aandeel werknemers in de EU dat aan telewerk deed van 10

naar 40 procent. In België werkte tijdens de eerste lockdown zelfs 68 procent voltijds thuis. Door deze stijging werden meteen ook de voor- en nadelen van thuiswerk op een grotere schaal zichtbaar (zie verder).

Vormen van telewerk in de privésector

Structureel telewerk

Deze vorm van telewerk kan enkel indien zowel werkgever als werknemer akkoord gaan. De overeenkomst legt voor de werkgever een reeks verplichtingen vast rond onder andere de frequentie van telewerk, bereikbaarheid, werkplaats, de tussenkomst in de onkosten voor internetverbinding en communicatie, de apparatuur (en de eventuele kosten voor de werkgever in geval de telewerker zijn eigen apparatuur gebruikt), de ergonomische normen, privacy, collectieve rechtenbehartiging... Deze vorm van telewerk is geregeld in cao 85.

Occasioneel telewerk

Deze vorm van telewerk voor gevallen van overmacht is geregeld via de wet betreffende werkbaar en wendbaar werk (de wet Peeters van 5 maart 2017). De verplichtingen van de werkgever zijn uiterst beperkt.

Telethuiswerk

Deze verplichte vorm van telewerk werd ingevoerd via volmachtsbesluiten wegens de coronacrisis. De werkgever had eerst geen verplichtingen ten aanzien van de werknemer, zoals die er nog wel zijn bij structureel of occasioneel telewerk. Eind januari werd in de Nationale Arbeidsraad wel cao 149 gesloten. Deze voert een juridisch kader in om het – door de overheid aanbevolen of verplicht – telethuiswerk te omkaderen.

Hoe is telewerk geregeld in de openbare sector?

Federale overheid

Het telewerk en het satellietwerk in het federaal administratief openbaar ambt is geregeld door het KB van 22 november 2006. In de praktijk is er echter veel variatie van FOD tot FOD. Momenteel lopen er onderhandelingen over de nieuwe regeling die minister van Ambtenarenzaken Petra De Sutter wil doorvoeren.

Volgens de huidige regelgeving moet je voorafgaand aan de invoering van het telewerk een schriftelijk akkoord met de werkgever sluiten. Het akkoord vermeldt ten minste de volgende zaken:

- de plaats waar je telewerk zal verrichten
- de dagen waarop je telewerkt en die waarop je naar het werk gaat (dit is niet van toepassing bij occasioneel telewerk)
- wanneer je bereikbaar moet zijn en hoe
- hoe de werkgever je taken geeft en hoe hij die meet
- wanneer je een beroep kan doen op technische ondersteuning
- de info over de kosten van verbindingen en communicatie
- hoe de werkgever de onkosten voor technische ondersteuning vergoedt
- de duur van het telewerk
- de voorwaarden en regels voor de schorsing, het afbreken en de verlenging van het telewerk.

Het totale werkregime van een werknemer mag nooit volledig bestaan uit telewerken en werken vanuit een satellietkantoor. De maximale limiet voor telewerk wordt nu op jaarbasis vastgelegd. Deze kan niet meer bedragen dan drie vijfde van het werkregime van de werknemer. Er is geen aanvullende compensatie naast de levering, installatie en onderhoud van de apparatuur die nodig is voor telewerken.

Vlaamse overheid

Telewerk bestond bij de Vlaamse overheid al als Plaats- en Tijdsafhankelijk Werken (PTOW) en is het meest recent geregeld in de omzendbrief BZ 2014/3 (ter vervanging van een omzendbrief uit 2006).

Merk op dat voor de omzendbrief over plaats- en tijdsafhankelijk werken bij de Vlaamse overheid minister van Binnenlands Bestuur Bart Somers momenteel werkt aan een herziening, onder de naam 'Hybride Werken'. De onderhandelingen met de vakbonden hierover lopen nog.

Andere openbare diensten

Behalve bij de federale en Vlaamse overheid, bestaat telewerk ook bij vele andere openbare diensten. Sommigen zullen wellicht door de aard van hun dienst onder het regime van de private sector vallen, voor anderen zal een specifieke regeling uitgewerkt zijn of worden. Heb je vragen hierover, neem dan contact op met je vakbondsafgevaardigde of ACOD-sector.

Vakbondseisen

Privacy

Er zijn verduidelijkingen nodig op het vlak van bescherming van de privacy van de betrokken werknemers, gelet op bijvoorbeeld de toename van 'surveillance technology' (observatie van de werknemer via webcam, toetsenaanslagen...).

Communicatie met de vakbonden

Cao 85 stelt dat de telewerkers het recht hebben te communiceren met de werknemersvertegenwoordigers en vice versa. Dit moet in de praktijk mogelijk gemaakt worden. Alle afgevaardigden moeten toegang hebben tot de elektronische communicatiemiddelen van het bedrijf om hun syndicale contact met de werknemers te kunnen onderhouden.

Huisvesting/werkruimte

Elke werknemer moet kunnen beschikken over een voldoende degelijke huisvesting/rustige ruimte om te telewerken. Indien dit niet het geval is moet de werkgever in alternatieven voorzien (bv. een satellietkantoor).

Risicoanalyse en preventie

Er moet onderzocht worden wat de psychosociale gevolgen en de ergonomische impact van telewerk zijn om ook te waken over de gezondheid en veiligheid van telewerkers. Tegelijkertijd moeten we ook inzetten op

preventie van psychosociale risico'. Een gesprek van de werknemer over zichzelf en over de eigen werksituatie met professionele hulpverleners (zoals preventieadviseurs met een specialisatie in psychosociaal welzijn) zou daarbij geen overbodige luxe zijn.

Onkostenvergoeding en materiaal

Door telewerk kan de werkgever besparen op allerlei vaste kosten (bv. minder kantoorruimte). De opbrengsten van die besparingen moeten ook het personeel ten goede komen. Louter een onkostenvergoeding voor de internetverbindingen en de communicatiemiddelen is dan ook ruim onvoldoende. De werkgever moet ook tussenkomen in de verwarmings-, water- en energiekosten en zorgen voor ergonomisch thuiswerkmateriaal (bv. bureaustoel) of de kosten ervan vergoeden. De werkgever moet ook voorzien in de werkmiddelen (bv. laptop).

Staking

Verbod een beroep te doen op telewerk bij staking.

Vrijwillig karakter

Telewerken kan niet verplicht worden door de werkgever, wel door de overheid in uitzonderlijke omstandigheden. Een werknemer die niet wil telewerken, moet dat dus zonder probleem kunnen.

Geen vrijheid blijheid voor leidinggevenden

We willen dat er over telewerk altijd duidelijke afspraken worden gemaakt. In grotere organisaties mag er geen situatie ontstaan van vrijheid blijheid voor de leidende ambtenaren om te doen wat ze willen in de eigen entiteit.

Woonwerkverkeer en dienstverplaatsing

Wanneer een werkdag gestart wordt met thuiswerk, dan moet een verplaatsing voor het werk als een dienstverplaatsing beschouwd worden.

Rechten en arbeidsvoorwaarden

De telewerker moet dezelfde rechten genieten inzake arbeidsvoorwaarden en is onderworpen aan een gelijkwaardige werkbelasting en aan gelijkwaardige prestatienormen als vergelijkbare werknemers die op de bedrijfslocatie van de werkgever werken. Het is binnen het kader van de in de organisatie geldende arbeidsduur dat de telewerker zijn werk organiseert.

Prikklok

Ook structurele telewerkers zouden van de voordelen van de prikklok moeten kunnen genieten (zoals de opbouw van 'flectijd'), voor de dagen dat ze werken op de werkplaats.

Deconnectie/onbereikbaarheid

Om het privéleven, familielevens, het verlof en de rusttijden van de werknemer te waarborgen, moet het recht op deconnectie – of onbereikbaarheid van de werknemer – ingevoerd worden via een cao of het arbeidsreglement. Er moeten duidelijke afspraken gemaakt worden over het tijds kader waarbinnen een telewerker kan inloggen op de servers om wantoestanden (zoals bv. 's nachts werken) te voorkomen.

Geen telewerk bij arbeidsongeschiktheid

Telewerk mag geen alibi zijn om werken mogelijk te maken terwijl je ziek bent. De zieke werknemers mogen niet onder druk gezet worden om van thuis uit aan de slag te gaan.

Hoe moet de vakbond omgaan met telewerk?

Behalve het bereiken van de vermelde vakbondseisen, moeten vakbonden erover waken dat telewerkers en niet-telewerkers niet tegen elkaar uitgespeeld worden. Dit zou immers verdeeldheid onder de werknemers (en achterban) in de hand werken.

We moeten streven naar compenserende regelingen voor werknemers die door de aard van hun functie niet kunnen telewerken. Tegelijkertijd moeten we erover waken dat bij de grotere toepassing van telewerk vooral de voordelen voor werknemers tot hun recht komen en niet de nadelen inzake werkdruk.

We moeten ook zorgen dat de flexibiliteit (ook voor de werknemer) die telewerk mogelijk maakt (op vlak van werktijd en -plaats) niet gepaard gaat met een verdringing van de vaste tewerkstelling door preciaire, (schijn)zelfstandige werkkrachten.

Voor- en nadelen: gewikt en gewogen

Telewerk heeft voor- en nadelen voor werknemers en voor de samenleving. Het is echter geen zwart-wit-verhaal. Wat voor de ene voordelig kan zijn, kan door de andere als negatief ervaren worden. Het is voor de vakbonden een uitdaging om de gulden middenweg – een win-win voor alle werknemers – te onderhandelen.

Voordelen voor werknemers

- Werknemers kunnen veel tijd uitsparen door het wegvallen van het woon-werkverkeer.
- Werknemers geven aan over meer autonomie te beschikken om hun werk te organiseren en het te combineren met private activiteiten (bv. winkelbezoek).
- De vrijgekomen tijd kan zorgen voor een beter evenwicht tussen werk en het vrijetijdsleven. Uit een Belgisch onderzoek (weliswaar uit 2005) blijkt dat 56 procent van de Belgische telewerkers een positief effect

ervaart op dit vlak. Vooral vrouwelijke werknemers geven dit aan. Mannelijke werknemers zeggen meer tijd te hebben voor (taken in) het gezinsleven.

- Met het wegvallen van het woon-werkverkeer verdwijnt ook de hiermee gepaard gaande stress en het risico op ongevallen.
- Werknemers kunnen zich beter concentreren omdat er minder bronnen van afleiding zijn dan op de werkvloer. Dit verhoogt hun productiviteit, iets waarmee ze ook zelf hun voordeel kunnen doen.

Nadelen voor werknemers

- Telewerkers kloppen vaak (veel) meer uren dan niet-telewerkers. Telewerkers zouden volgens het Europees Vakverbond zelfs twee keer meer kans hebben dan niet-telewerkers om werkweken van 48-uur of meer te maken. Telewerk gaat samen met een 'work everywhere, work anytime'-mindset die niet los staat van de focus op performantie- en resultatenmanagement. Het leidt tot veel onbetaalde arbeidsuren (zelfexploitatie).
- De grens tussen werk en privé kan vervagen, waardoor het evenwicht tussen werk- en privéleven in het gedrang komt. Telewerkers werken meer in hun vrije tijd wat tot conflicten leidt in het privé- en familieleven.
- Door de autonomie-paradox ervaren werknemers de zelfstandigheid tijdens het telewerk als een grote vooruitgang, maar nemen ze ook vaker extra hooi op de vork, als een soort van wederdienst voor de 'gunst' die werkgever hen toekende. Op die manier ondergraven ze hun eigen autonomie.
- Telewerk houdt fysieke en psychosociale gezondheidsrisico's in: het isolement en de vervreemding ten opzichte van de collega's, meer stress door langere werkdagen (slaapproblemen), rug- en nekproblemen en pijnlijke gewrichten als gevolg van een slechte ergonomische werkomgeving (bv. geen goede bureaustoel).
- Hogere water- en energiekosten en andere huishoudkosten.

Voordelen voor de samenleving

- Telewerk en minder woon- werkverkeer verminderen het fileleed en misschien ook de uitstoot van broeikasgassen, wat goed is voor de strijd tegen de klimaatopwarming.
- De hogere productiviteit kan de samenleving ten goede komen, indien daar tegenover ook correcte loonsverhogingen staan en voldoende hoge belastingen op vennootschapswinsten waarvan de opbrengsten terugvloeien naar o.a. openbare diensten.
- Telewerk in kader van de pandemie maakt duidelijk dat het internet en de internetinfrastructuur van algemeen belang zijn en daardoor best zoveel mogelijk in overheidshanden zijn.
- Meer kansen op de arbeidsmarkt voor groepen van werknemers die door gezondheidsproblemen minder mobiel zijn en lange woon- werkverplaatsingen minder aankunnen.

Nadelen voor de samenleving

- Jobverlies in sectoren gebaseerd op werk in de onderneming: horeca, catering, transport, kleding, automobiel, kantoorverhuur
- Risico op minder investeringen in openbaar vervoer (individualisering als reactie op vervoersproblemen).
- Nieuwe aantrekkelijkheid van autovervoer (aanzuigeffect) door minder files.
- Versterking sociale ongelijkheid (niet iedereen kan vanuit zijn of haar functie telewerken, beschikt over de nodige digitale vaardigheden of heeft er thuis de ruimte voor) en een groeiende verdeeldheid onder de werkende bevolking.
- Psychosociale en fysieke gezondheidsrisico's verhogen de druk op de gezondheidszorg.