

Thuiswerken: weg bij de keukentafel

Telewerken vergt professionele aanpak

Steeds meer bedrijven bieden medewerkers de kans om te gaan thuiswerken, flexwerken, telewerken of mobiel werken. De werkomgeving staat voor grote veranderingen. Veranderingen die niet alleen gevolgen hebben voor de werkplek op kantoor, maar ook voor de inrichting van werkplekken thuis. In de praktijk wordt de werkplek thuis vaak vergeten.

Veel werkgevers denken dat het voldoende is om de werknemer met een laptop naar huis te sturen, en de werknemer vindt het wel prettig om met een bak goede koffie aan de keukentafel te zitten. Het besluit om over te gaan tot telewerken is veel meer dan het openstellen van het bedrijfsnetwerk, zo ervaart men bij hetkantoorhuis.nl. Een gesprek met Jan Martijn Broekhof en Jan Willem Jansen, initiators van Het Kantoor Thuis, een organisatie die informatie en advies geeft over telewerken en alles wat ermee samenhangt en ondersteuning biedt bij de implementatie van thuiswerkoplossingen.

Voor sommige mensen is het nieuwe werken een hype, voor anderen de toekomst. Feit is dat door de toenemende mogelijkheden het werken aan het veranderen is. Steeds meer organisaties bieden medewerkers de kans om een aantal uren per week op een andere locatie te werken dan op kantoor. Sommige organisaties kiezen er zelfs voor om het aantal werkplekken te reduceren door telewerken verplicht te stellen. Telewerken is meer dan een trend, maar om het concept te laten slagen moeten nog grote stappen worden gemaakt. Op het gebied van automatisering denken bedrijven vaak de zaken op orde te hebben, maar het aspect arbo is voor veel organisaties onontgonnen gebied.

Automatisering

Veel organisaties denken dat zij medewerkers voldoende faciliteren in het thuiswerken door een laptop en een mobiele telefoon beschikbaar te stellen. In ui-

terste gevallen wordt zelfs een upgrade van het thuisabonnement op internet aangeboden. Volgens Broekhof, gaan bedrijven hiermee voorbij aan belangrijke randvoorwaarden voor succesvol telewerken: 'Gevoed door het enthousiasme van de technici in organisaties, wordt vaak een redelijke basis gelegd voor thuiswerken. In de afgelopen jaren kregen medewerkers toegang tot webmailfaciliteiten, wat uiteindelijk langzaam uitgebreid is tot een tweede werkplek thuis. Maar automatisering is meer dan het beschikbaar bestellen van hardware, op het gebied van informatiebeveiliging alleen al valt nog veel winst te behalen.'

Mocht een organisatie besluiten om telewerken in te voeren, dan is het belangrijk om van tevoren te kijken naar de wensen en behoeften van zowel de werknemer als de werkgever. Broekhof: 'Een werkgever moet goed nadenken welk doel hij heeft met het invoeren van telewerken. Is het initiatief gevoed door een besparingspotentieel dan moet hij zich realiseren dat vaak eerst een investering in hardware en infrastructuur ertegenover staat. Is het om in de behoefte van de werknemers te voorzien dan is het belangrijk om de behoefte van de werknemer goed te kennen maar ook om de eigen grenzen goed te bewaken. Hierbij is één vraag belangrijk: "Wat mag de werknemer thuis doen en waarvoor wil ik hem op kantoor hebben?"

Het doel dat zowel werknemer als werkgever voor ogen heeft moet duidelijk zijn, dit bepaalt mede de vervolgstappen met betrekking tot de investering in de werkplek en de infrastructuur. Het beschikbaar

Ivo voor den Dag

stellen van een mailfaciliteit vraagt om andere maatregelen dan wanneer een werknemer een volwaardige werkplek thuis krijgt. Toch is de benadering van werkgevers vaak niet heel verschillend.

Voorop het gebied van informatiebeveiliging valt nog veel winst te behalen. Broekhof: 'Informatiebeveiliging maakt veel werkgevers huiverig voor het invoeren van een volwaardige telewerkmogelijkheid in hun organisatie. Ondanks dat men op dit gebied angsten kent, is juist dit onderwerp vaak een ondergeschoven kindje. Naast het raadplegen van professionals op dit gebied, die kunnen helpen bij het inrichten van informatiebeveiliging, is het aansturen, trainen en voorlichten van medewerkers belangrijk. Onvoorzichtigheid en onwetendheid zijn de grootste gevaren op het gebied van informatiebeveiliging.

Als er goed nagedacht is over de wensen en gevolgen van telewerken is de kans op succes het grootst. Door de behoefte goed te specificeren is een organisatie in staat de juiste stappen te nemen op het gebied van hardware en IT-infrastructuur. Het is dus belangrijk om te weten wat een organisatie aan de werknemer wil bieden. Er is een groot verschil tussen een telewerkplek waar een medewerker alleen toegang heeft tot de mail en een werkplek waarbij alle applicaties en bestanden op elke gewenste plek oproepbaar zijn. In de praktijk benaderen organisaties deze twee totaal verschillende manieren van telewerken vaak niet heel verschillend. Deze fout kan grote gevolgen hebben. Werknemers kunnen hierdoor thuis niet zo snel werken als op kantoor en zullen het kantoor van de werkgever blijven gebruiken in plaats van dat ze de mogelijkheid tot thuiswerken maximaal benutten.

Randvoorwaarden arbo

Waar op het gebied van automatisering steeds meer bekend wordt bij werkgevers, valt op het gebied van arbo nog veel winst te behalen en die winst is vooral in het voordeel van de werknemer die zijn thuiswerk-omstandigheden ziet verbeteren.

Jansen, snapt wel waarom dit niet altijd de aandacht krijgt: 'Werknemers klagen vaak het eerst over de systemen, dat zijn klachten die op dat moment directe invloed hebben op het werk. Arbo-klachten spelen vaak pas een rol als het te laat is. Incidenteel werken op de bank of aan de keukentafel kan geen kwaad, maar wanneer mensen dit structureel doen kan dit op de lange termijn grote gevolgen hebben. Dan is klagen te laat, het kwaad is al geschied.'

Bewustwording is dus belangrijk. De verantwoordelijkheid voor deze bewustwording ligt bij de werkgever. De werkgever is verantwoordelijk voor een goede, ergonomisch ingerichte, werkplek thuis. Al houdt het niet op bij het beschikbaar stellen van deze werkplek. Werknemers dienen zich bewust te zijn van het belang van een goede werkhouding. Omdat dit ook op kantoor moet zou het een kleine stap moeten zijn om deze



verantwoordelijkheid te vertalen naar de thuissituatie. 'Bij het naleven van arbo-wetgeving op de thuiswerkplek gaat het om drie aspecten: veiligheid, gezondheid en welzijn. Gezondheid gaat vooral over de werkplek. Welzijn wordt vaak onderschat maar verdient zeker aandacht. Telewerken vraagt een andere houding, het kan eenzaam zijn, mensen gaan het sociale aspect missen. Werkgevers moeten zich bewust zijn van deze factoren. Mensen moeten door telewerken niet de binding met het werk verliezen,' aldus Jansen. Welzijn wordt vaak onderschat, zowel door werkgevers als door de werknemer zelf. De vrijheid lijkt een groot voordeel maar is niet voor iedereen prettig. Sommige mensen floreren op het moment dat zij in het bijzijn van andere mensen zijn.

Cultuur en organisatie

Telewerken moet niet alleen bij het werk dat in een organisatie wordt gedaan passen, het moet ook passen bij de cultuur van een organisatie. Op individueel niveau zullen werknemers de verantwoordelijkheid van het thuiswerk wel kunnen dragen, toch zal er altijd met een schuin oog gekeken worden naar die collega die, als hij thuis werkt zijn, telefoon vaak niet opneemt. Vertrouwen in werknemers is hierbij belangrijk. Dit vertrouwen moet breed worden geuit. Vaak wordt gezegd dat vertrouwen goed is, maar

Een thuiswerkplek, lekker voor de openhaard met eigen koffie, maar is die werkplek ook ergonomisch ingericht?

controle beter. Bij telewerken is dit niet anders, controle is in dit geval niet controleren of een werknemer wel netjes acht uur per dag werkt. Managers moeten leren niet te controleren op input maar juist goede afspraken maken over de output. De output moet realistisch zijn en zorgen voor een juiste werkdruk. Door goed contact met werknemers kan dit worden vastgesteld. Als de gehele organisatie meer outputgericht gaat werken zal er meer draagvlak ontstaan voor telewerken door collega's.

De crisis heeft ook invloed op de ontwikkeling van telewerken. Jansen: 'Telewerken blijft groeien, maar er zijn risico's. Telewerken vergt investeringen, en dat heeft vaak geen prioriteit. Bovendien bestaat bij medewerkers op dit moment meer behoefte zichtbaar te zijn voor collega's en managers. Bij werknemers heerst het gevoel dat het goed is voor de carrière om zichtbaar te zijn voor managers.' Ook in dit geval blijkt dus hoe belangrijk de cultuur is in een organisatie. Om telewerken, als onderdeel van het nieuwe werken, een succes te maken moet het niet uitmaken waar werk wordt uitgevoerd. Zolang maar aan de minimale eisen voor aanwezigheid op kantoor wordt voldaan.

Organisaties moeten zich ook realiseren dat niet elk werk zich leent voor telewerken, maar ook dat er vaker kansen zijn op dit gebied dan wordt verondersteld. Een baliemedewerkster kan niet zomaar thuis gaan werken, maar voor helpdeskmedewerkers zou dit in beperkte mate wel mogelijk kunnen zijn. Broekhoef: 'Wij hebben hier zelf een helpdesk zitten en als leidinggevende vind ik het niet wenselijk dat deze medewerkers veel thuiswerken. Juist op een helpdesk is onderling contact en het uitwisselen van kennis en ervaring belangrijk. Toch zou ik de deur niet per definitie dicht willen doen. Wanneer op ongebruikelijke tijden gewerkt dient te worden of wanneer telewerken een grote toegevoegde waarde heeft voor een werknemer denk ik dat het een kans moet krijgen.'

Do's en don'ts

Een organisatie dient dus in verschillende opzichten klaar te zijn voor het invoeren van telewerken. Er moet nagedacht zijn over automatisering en er moet worden voldaan aan arbo-wetgeving. Maar, het cultuuraspect mag zeker niet worden vergeten. Werkgever, leidinggevende en werknemer dienen achter de invoering van telewerken te staan en ook de ruimte te krijgen om zich hierin te ontwikkelen.

Wat een organisatie zeker in ogenschouw moet nemen wanneer men overweegt om telewerken professioneel aan te pakken, is gevat in een aantal korte do's en don'ts.


Do's:

- Verschaf de werknemer de juiste apparatuur en ondersteuning: Zonder de juiste apparatuur en ondersteuning op het gebied van het gebruik ervan

zal telewerken geen succes worden.

- Ondersteun de werknemer met het inrichten van een goede werkplek thuis: Arbowetgeving stelt dat de werkgever verantwoordelijk is voor de werkplek, dit geldt ook voor de werkplek thuis.
- Stel gebruikersrichtlijnen op voor de apparatuur. Vertrouwen is belangrijk, toch is het goed om afspraken te maken over gebruik tijdens werktijd en privégebruik van de door de werkgever beschikbaar gestelde apparatuur.
- Spreek met uw financieel adviseur over de fiscale kansen. Een deel van de investeringen van een werkplek thuis is van de belasting aftrekbaar. De noodzaak van het investeren in een werkplek thuis wordt hierdoor aantrekkelijk voor ondernemers.
- Laat een professionele organisatie naar uw informatiebeveiliging kijken. Uw systeembeheerder kan een kei in zijn vak zijn, toch is het belangrijk om een specialist te laten kijken naar uw beveiligingsniveau. Hiermee voorkomt u dat de deur openstaat voor kwaad willenden.

Don'ts

- Controleer werknemers niet op hun werktijden. Telewerken biedt voor de werknemer het voordeel dat deze zijn dag zelf in kan delen. Als iemand de telefoon opneemt in de supermarkt wil dat niet zeggen dat hij de hele dag niets doet.
- Laat werknemers niet op een eigen computer werken. De beveiliging van computers thuis is vaak onvoldoende. Hierdoor kunnen vertrouwelijke gegevens op straat komen te liggen. Telewerken vergt een investering om het te laten werken.
- Leg de verantwoordelijkheid van een werkplek niet bij uw werknemers. De werkgever blijft verantwoordelijk voor de werkplek. Als u de werknemer de kans biedt om thuis te werken volstaat een waarschuwing dat werken aan de keukentafel niet goed kan zijn absoluut niet. Stel budget beschikbaar om te voldoen aan arbo-richtlijnen.
- Ga niet over op verplicht telewerken voordat de organisatie hier klaar voor is. Cultuur is niet eenvoudig om te wijzigen. Zorg dat de organisatie klaar is voor telewerken, breng iedereen op de hoogte van de nieuwe verwachtingen en werkwijze. 

'Een organisatie dient in verschillende opzichten klaar te zijn voor thuiswerken.'

> Ivo voor den Dag is redactielid FMI en interim professional bij DPA Supply Chain.