

Telewerken: de toekomst?

Balans & stappenplan

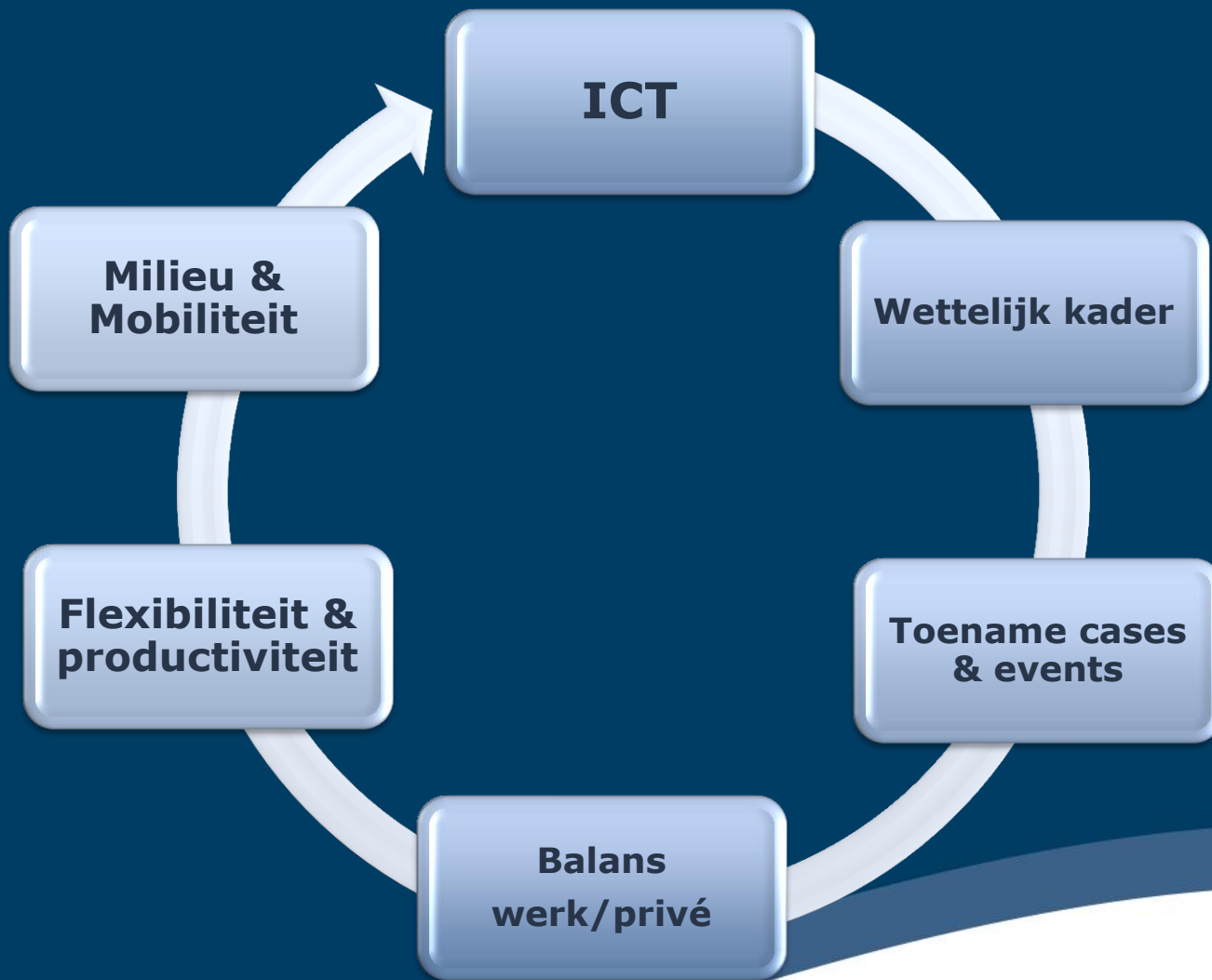
**Faculteit Politieke & Sociale Wetenschappen
Departement Communicatiewetenschappen**

Prof. dr. Michel Walrave

Universiteit Antwerpen

mias
Media & ICT in Organisations & Society





1. Wat?

2. Waarom?

3. Hoe?



Tijd- en plaatsonafhankelijk werken d.m.v. ICT

	Contract	
	Werknemer	Geen werknemer
Individueel	<ul style="list-style-type: none">▪ Telethuiswerken▪ Mobiel werken (nomadisch)	<ul style="list-style-type: none">▪ (fre)e-Lancer
Werkplek		
Gedeeld	<ul style="list-style-type: none">▪ Satellietkantoor▪ Telecenter	<ul style="list-style-type: none">▪ e-Services



Pro's & contra's?

Telewerkers <> niet-telewerkers

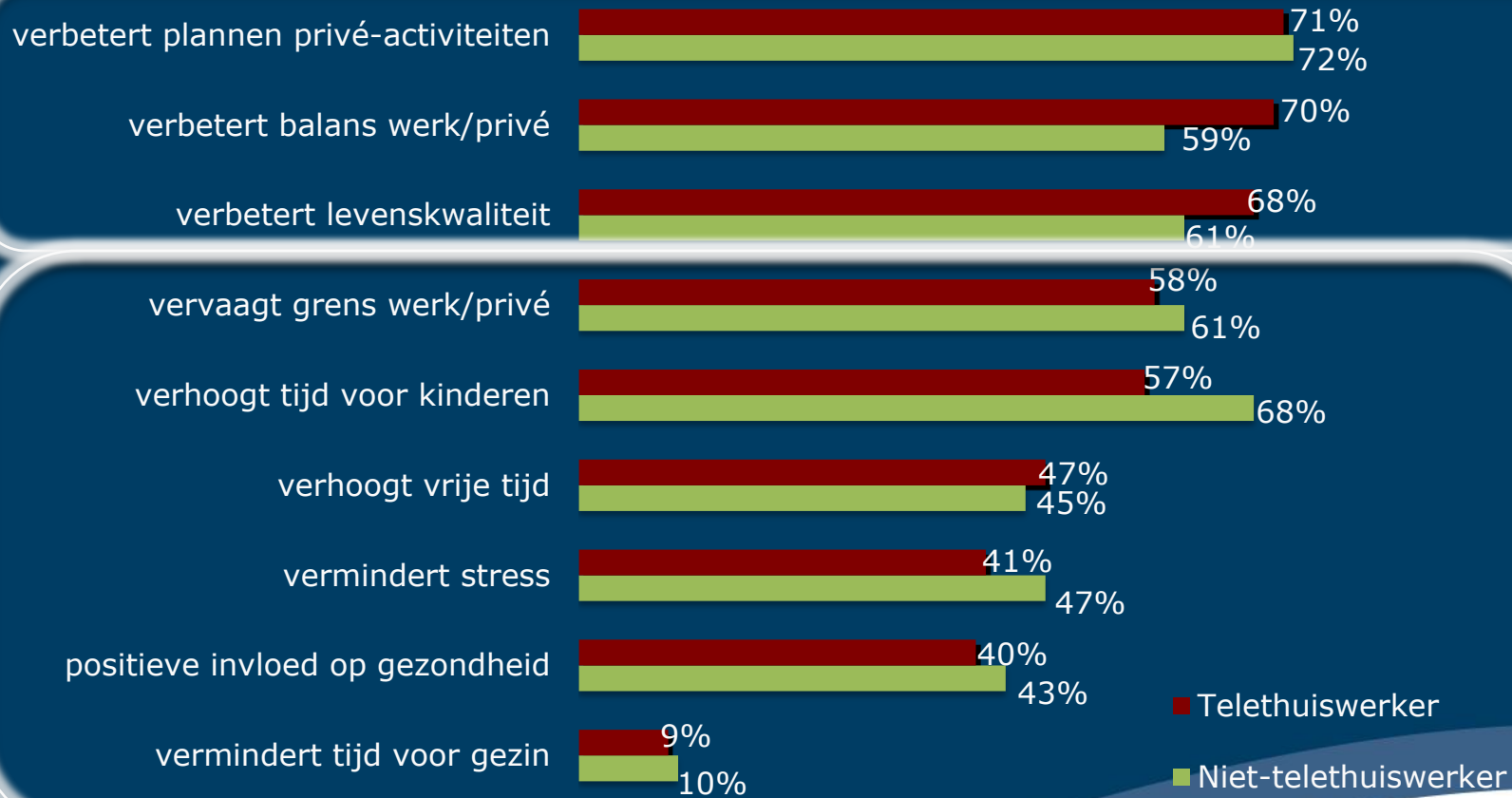


+ Top 3 Privéleven & job?



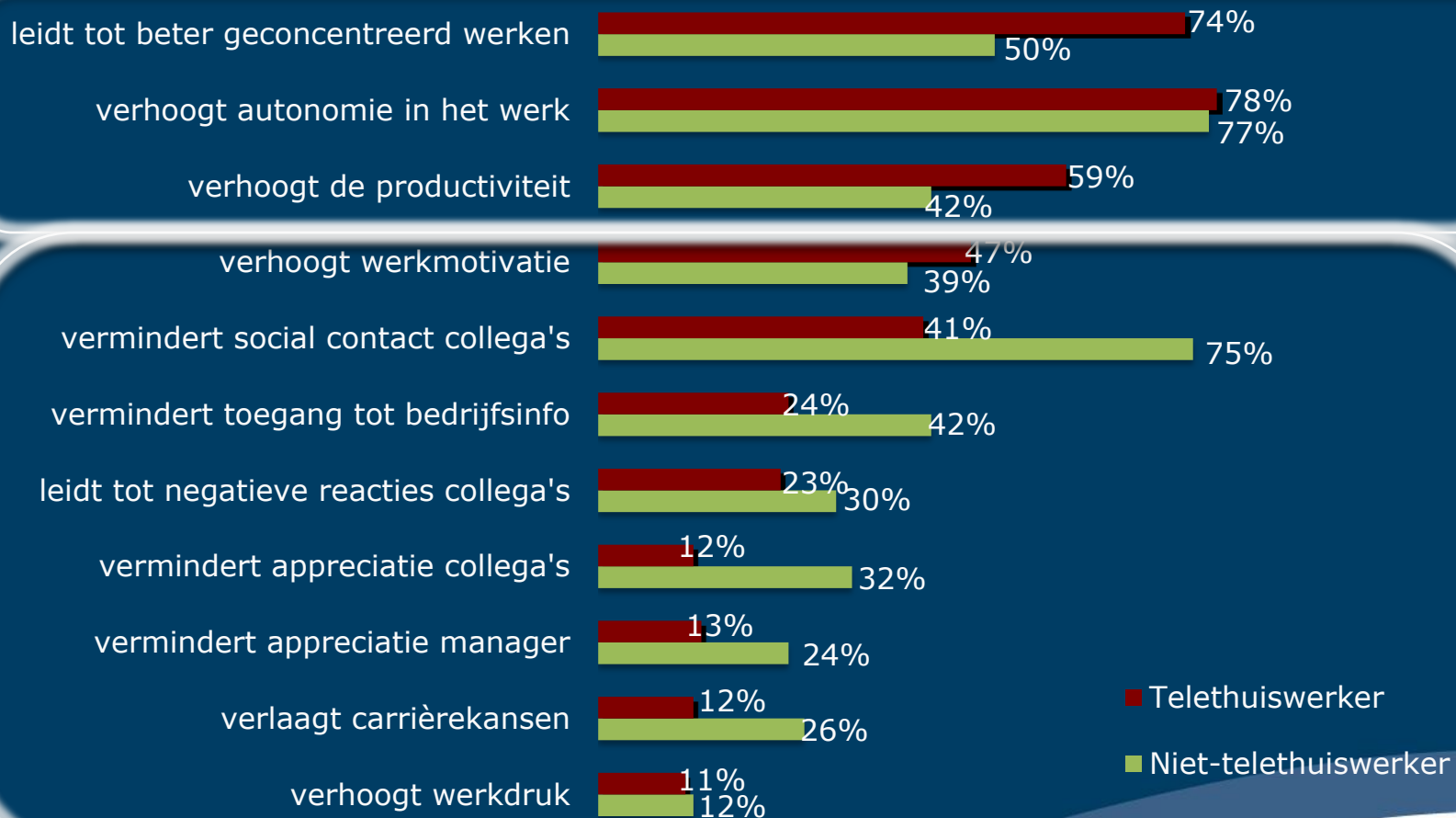
**+ Plannen privé/werk
Balans privé/werk
Beter levenskwaliteit**





**+ Autonomie
Concentratie
Productiviteit**





Waarom gestart met telewerk?

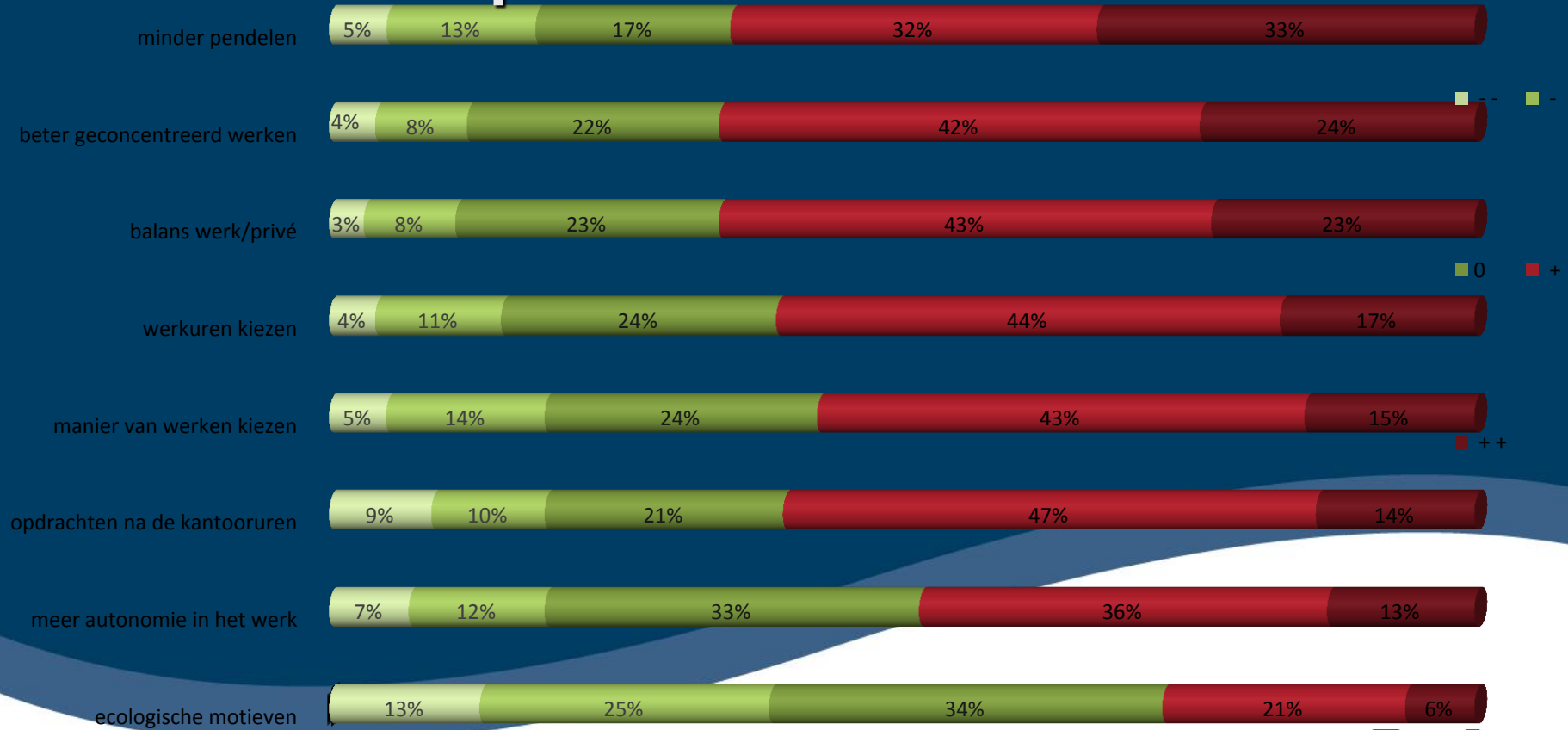


Belangrijkste motieven?

1. balans werk/privé

2. beter geconcentreerd werken

3. minder pendelen

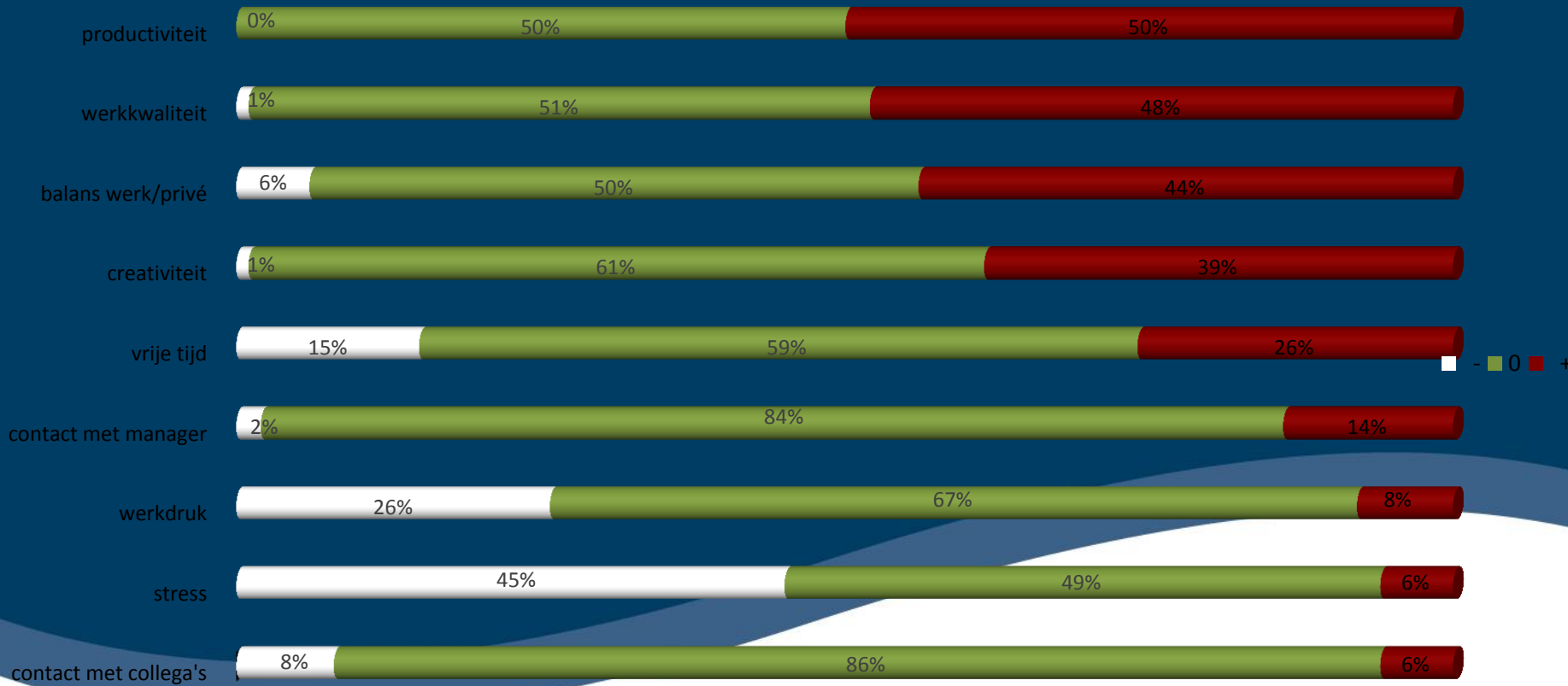


*Belangrijkste veranderingen
dankzij telewerk?*



Belangrijkste veranderingen?

1. productiviteit
2. kwaliteit
3. balans werk/privé

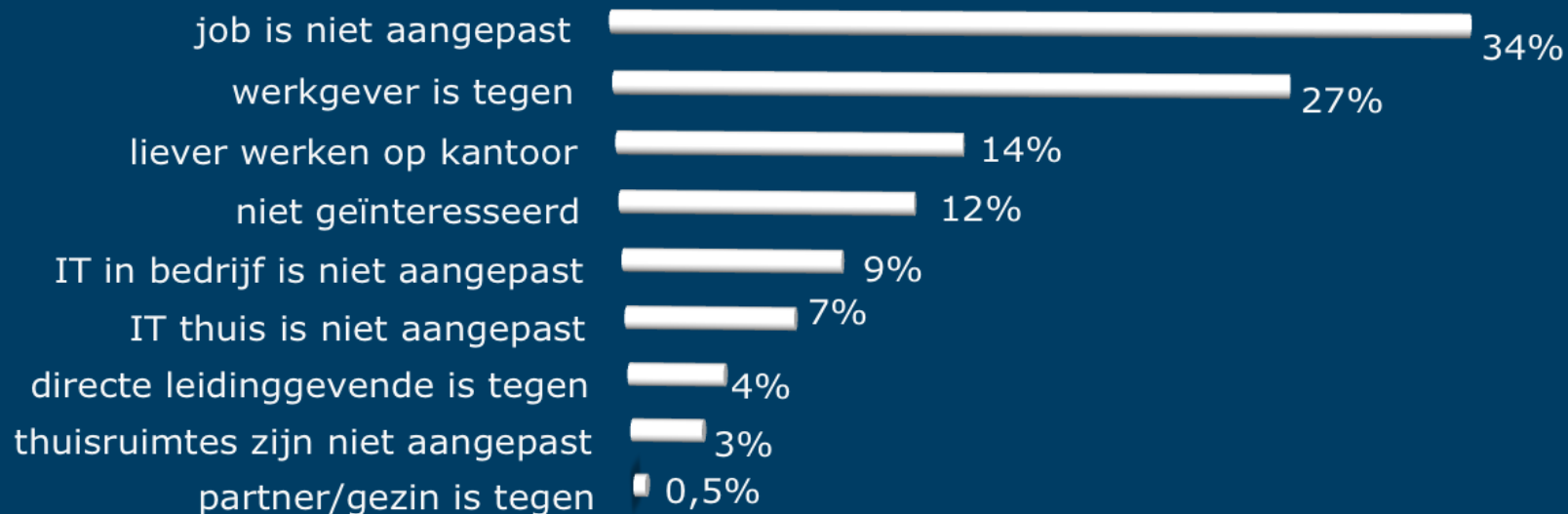


Waarom geen telewerken?



Waarom niet telewerken?

1. job niet aangepast
2. werkgever is tegen
3. liever op kantoor werken



- **64% werknemers is geïnteresseerd**
- **25% bedrijven biedt telewerk aan**



Projectplan



Stappenplan

I. Initiatief

II. Definitie

III. Voorbereiding

IV. Implementatie

V. Evaluatie



I. INITIATIEF: motieven voor vraag

Oorsprong vraag?

Top-down:

- mobiliteit
- decentralisering
- productiviteit
- flexibiliteit
- retentiebeleid
- kansenbeleid

...

Bottom-up:

- mobiliteit
- evenwicht werk/privé
- productiviteit (storing)

...

Overleg

ondernemingsraad, comité preventie & bescherming,
werkgroep, ...



II. DEFINITIE: projectcontract

Stuurgroep: *multidisciplinair team*

- Kerntaken:

1. **Formuleren** telewerk (pilot)*projectplan*

2. **Uitvoeren** (pilot)project: *activiteitenclusters*

3. **Rapporteren** over vorderingen/evaluaties aan top



II. DEFINITIE: Activiteitencusters

ICT

- **Facilitymanagement**
 - Kantoorinnovatie...
- **Hardware**
 - Bestaande situatie
 - Bijkomende hardware?
- **Software**
 - Op pc of op server?
 - Toegang tot bronnen
- **Verbindingen**
 - Kabel/ADSL, ...
 - VPN
 - Beveiliging
- **Helpdesk/advies**
 - Site/telefoon
 - Cursus

LEGAL

- **CAO 85**
- **Arbeidscontract**
 - Bestaande situatie
 - Addendum (voorwaarden, kosten)
- **Arbeidsreglement**
 - Bestaande situatie
 - Aanpassingen
- **Verzekeringen**
 - Uitbreiding?
 - Voorwaarden
- **Telework policy**
 - Afspraken
 - veiligheid
 - bereikbaarheid
 - controle
 - gebruik ICT

HR

- **Telewerkbaarheid**
 - Criteria
 - Methode
- **Communicatieplan**
 - Management
 - Telewerkers
 - Niet-TWers
- **Selectie**
 - Intakegesprek
 - Aanvraagprocedure
 - Test
- **Trainingen**
 - MBO
 - Timemanagement
 - Software
- **Evaluaties**
 - Survey
 - Interviews

III. VOORBEREIDING: Telewerkbaarheid

Aandachtspunt: *objectiveren telewerkbaarheid*

1. Geschiktheid functie

- **Job hoofdzakelijk *informatieverwerking***
→ *alle nodige data online?*
- **Job met voldoende *zelfstandigheid***
→ *weinig supervisie, face-to-face interactie?*
- **Job met *meetbare output***
→ *kwantitatieve en/of kwalitatieve meting?*
- **Job vereist *mobiliteit* en/of is *lokatie-onafhankelijk***
→ *off-site werk combineren met telewerk?*



III. VOORBEREIDING: Telewerkbaarheid

2. Competenties

- **Hard skills:** omgaan met ICT en software
- **Soft skills:** e-communicatie, werkhouding, time-management, remote management, ...

3. Karakteristieken

- **Autonoom & resultaatgericht**
- **Zelfdiscipline & motivatie**
- **Betrouwbaar & stipt**



III. VOORBEREIDING: Selectie

Selectiemethode telewerkers:

- ***Aanvraagprocedure:***
schriftelijk formulier t.a.v. stuurgroep/ leidinggevende
(eventueel *self-assessment*)
- ***Interview:***
Manager/afdelingshoofd/HR-teamlid
- ***Survey:***
Voor start telewerkproject: attitudes/ervaringen/verwachtingen



IV. IMPLEMENTATIE: kick-off & opvolging

- ***Invoering: startvergadering (kick-off meeting)***
 - Concreet voorstellen van de (gewenste) doelstellingen
 - Uitleg over de basisaspecten: ICT, metingen
 - Uitleg over concrete richtlijnen:
 - Telework policy
 - ICT-users policy
 - Getuigenissen telewerkers/managers (intern/extern)
 - Bijkomende informatiebronnen (intranet/brochures)



IV. IMPLEMENTATIE: kick-off & opvolging

- *Interne media*: informatie (niet-) telewerkers
 - *Intranet*: missie project, fasen, faq, forum, helpdesk
 - *(e-)brochures*: tips voor managers/telewerkers (inrichting thuishkantoor, ergonomie, advies veiligheid,...)
- *Trainingen/workshops*:
 - omgaan met ICT (vaardigheden & ICT policy)
 - collaborative tools (samenwerken vanop afstand)
 - timemanagement (zelfdiscipline & organisatie werkdag)
 - management by objectives
- *Buddy-systeem*:
Duo ervaren telewerker & starter



V. EVALUATIE: meten resultaten

- ***Tussentijdse evaluaties***
 - Survey (online) bij telewerkers/niet-telewerkers en managers
 - Diepte-interviews en/of focusgroep(en)
- ***Eindevaluatie pilootproject***
 - Compilatie van de resultaten (diverse meetmomenten)
 - Laatste survey omtrent evaluatie project
 - Diepte-interviews en/of focusgroep(en)
 - Nagaan *drop-out* (exit-interview)
 - Conclusies omtrent kosten/baten
- ***Rapportering van projectteam***



Voortzetting/uitbreiding/stopzetting?



Valkuilen

- Weerstand (cultuur, controle)
- Discrepantie verwachtingen
- Gebrek afspraken frequentie, doelen, bereikbaarheid & aanwezigheid
- Vervagen grens werk/privé
- Kinderziektes project (ICT)
- Gebrek informatie aan niet-telewerkers & werkbelasting
- Gebrek centrale online info
- Onduidelijkheid gevolgen loopbaan & opleidingskansen



Succesfactoren

- Kosten/baten analyse
- Multidisciplinaire voorbereiding
- Objectiveren telewerkbaarheid
- Objectieve selectiecriteria
- Opstellen telework policy
- Informeren, adviseren, trainen
- Vertrouwen & meten
- Integreren in HR-beleid





Telewerk Handleiding voor managers en medewerkers: Anders Werken



**ESF-Agentschap Vlaanderen
Markant-Cezov, NITO & Universiteit Antwerpen**

www.esf-agentschap.be/

www.tijdvoortelewerk.be/anderswerken.html

Vragen? michel.walrave@ua.ac.be