

# Telewerkers vormen een elite

Uit een analyse van de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden blijkt dat het aandeel telewerkers over de periode 2007–2010 toegenomen is van twaalf tot zestien procent van alle werknemers. De typische telewerker blijkt een hoogopgeleide, vaak leidinggevende man te zijn, veraf wonend van zijn werk. Hij heeft vaak te maken met hoge werkdruk en overwerk, maar verder met goede werkomstandigheden, waaronder veel autonomie in het werk.

**T**elewerk betreft het buiten het bedrijf werken met behulp van een computer – vooral thuis – en vormt het belangrijkste aspect van wat tegenwoordig vaak aangeduid wordt met de modeterm Het Nieuwe Werken (HNW).

De overheid is geïnteresseerd in het stimuleren van telewerken omdat het de files tegen kan gaan. Vandaar dat het Ministerie van Verkeer en Waterstaat actief is op dit gebied. Voor bedrijven is het voordeel van telewerken vooral dat het, als het goed georganiseerd wordt, kantoorruimte en stookkosten kan besparen. Voor de werknemer zelf heeft telewerken verschillende voordelen ten opzichte van werken op kantoor. Het spaart tijd omdat het woon-werkverkeer ten dele wegvalt. Daarbij is er ook geen stress door files of vertragingen. Ten tweede geeft het de werknemer meer flexibiliteit en rust om de eigen tijd in te delen zoals dat het beste uitkomt. Telewerk wordt dan ook vaak gezien als een middel om werk- en privé-activiteiten beter te combineren. Door anderen, zoals door Attema *et al.* (2007), worden andere effecten benadrukt. Thuiswerken kan in hun visie tot gevolg hebben dat werknemers langer doorwerken dan ze op hun werk zouden doen. Een ander open discussiepunt blijft of telewerken werkdruk, oververmoeidheid en emotionele uitputting kan beperken. Peters en Van der Lippe (2007) kwamen tot de conclusie dat in de praktijk de beoogde vermindering van tijdsdruk door telewerken vaak niet wordt bereikt. Aan telewerken kleven ook andere nadelen, voor zowel bedrijf als werknemer. Voor bedrijven is het moeilijker om procedures na te laten leven. Voor werknemers raakt het contact met collega's beperkt, waardoor mogelijk motivatie en kwaliteitsstimulansen minder worden.

Met EU-data uit 2002 concludeerde het Sociaal en Cultureel Planbureau (Attema *et al.*, 2007) dat ongeveer twintig procent van de Nederlandse beroepsbevolking met enige regelmaat met de computer thuis werkt. Nederland was daarmee in 2002 koploper op het gebied van telewerken. Het CBS (2008) beschouwde deze materie op bedrijfsni-

veau en concludeerde dat het percentage bedrijven in Nederland met telewerkers, in vergelijking met bedrijven in andere EU-landen, op een gemiddeld niveau ligt. Met name in de Scandinavische landen zou het percentage bedrijven groter zijn. Het CBS stelt dat telewerken in Nederland door bijna de helft van alle bedrijven mogelijk gemaakt wordt. Ten slotte werd op basis van werknemerssurveys door het CBS (2005) duidelijk gemaakt dat telewerkers meestal hoogopgeleide mensen zijn, vaak leidinggevend en lange werkweken makend. Kraan en Dhondt (2001) concludeerden dit al eerder op basis van de European Working Conditions Survey 2000 en Ter Weel (2002) op basis van de Eurobarometer 2000. Maar ondanks de belangstelling voor het thema is er een opvallend tekort aan actuele feitelijke kennis over telewerken. Zo is niet duidelijk wat de trend in telewerken is en in welke sectoren het voornamelijk wordt gedaan. Andere relevante vragen zijn wat de demografische en werkkenmerken van telewerkers zijn en wat de samenhang is van telewerken met zaken als emotionele uitputting, RSI, door willen werken tot het 65e levensjaar en de thuis-werk-combinatie.

## Methode

De data zijn afkomstig van de door TNO en CBS jaarlijks uitgevoerde Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA), met een representatieve respons van ruim 22.000 werknemers per jaar. De steekproef wordt elk jaar door het CBS getrokken uit het Banenbestand en sinds 2008 uit de Polis-administratie. Er wordt niet geselecteerd op aantal werkuren; dus ook personen met een baan van minder dan twaalf uur komen voor in de NEA-steekproef. Details over de omvang, representativiteit en betrouwbaarheid van de NEA zijn beschreven door

### Kader 1

## Twee vragen uit de NEA

**Thuiswerken:** Hoeveel van uw normale arbeid verricht u gemiddeld thuis (overwerk niet meetellen). De antwoorden op deze vraag zijn tot niet-wel categorieën omgecodeerd, dus 0 uren versus 1 of meer uren.

**Telewerken:** Bent u telewerker? Dat wil zeggen: doet u, met behulp van een computer, thuis of elders, werk dat u ook op uw bedrijf of bij uw opdrachtgever uitvoert? Deze vraag kon beantwoord worden met nee of ja.

**PETER SMULDERS**  
Onderzoeker bij TNO  
Arbeid te Hoofddorp

**KAROLUS KRAAN**  
Onderzoeker bij TNO  
Arbeid te Hoofddorp

**FRANK POT**  
Hoogleraar aan de Radboud  
Universiteit Nijmegen

Koppes *et al.* (2011). Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen zijn data uit de jaren 2007 tot en met 2010 gebruikt.

## Resultaten

Door het combineren van de twee vragen over respectievelijk thuiswerken en telewerken (kader 1) zijn vier combinaties of cellen mogelijk, namelijk de werknemers die noch telewerken, noch thuiswerken (in 2010 was dat 68 procent van alle werknemers), degenen die thuiswerken-zonder-telewerken (in 2010 circa 16 procent), degenen die telewerken maar niet thuis (in 2010 circa 5 procent) en ten

slotte degenen die thuis telewerken (in 2010 was dit 11 procent). Uit de cijfers blijkt dat het thuiswerken-zonder-telewerken over de periode 2007–2010 licht gedaald is van 18 tot 16 procent van alle werknemers. Daarentegen is het telewerken, al dan niet thuis, over dezelfde periode 2007–2010 toegenomen van 12 tot 16 procent van alle werknemers. Wat betreft de sectoren waarin telewerk vooral wordt toegepast, zijn het met name de financiële en zakelijke dienstverlening, het onderwijs en de publieke sector waar substantieel aan telewerk wordt gedaan. De ICT-sector springt er uiteraard uit. Daar wordt door 47 procent van alle werknemers getelewerkt. Op de tweede plaats volgt het hoger onderwijs met 30 procent. In sectoren als de industrie, de bouw, de gezondheidszorg, het vervoer, de horeca en de landbouw is telewerken een relatief marginale activiteit. In ziekenhuizen bijvoorbeeld beperkt telewerken zich tot zeven procent van de werknemers, terwijl het gemiddelde percentage over de periode 2007–2010 dertien procent bedraagt. Dit soort verschillen heeft uiteraard voor een deel te maken met het soort werk, dat meer of minder geschikt is voor telewerken.

Om een beeld te krijgen van wie de telewerker eigenlijk is, zijn logistische regressieanalyses uitgevoerd met telewerk (nee-ja) als afhankelijke variabele en een vijftal persoonskenmerken en een negental arbeidssituatiekenmerken als mogelijke determinanten (tabel 1). De bedoeling hierbij is om tot een profielschets van de telewerker te komen. Deze profielschets is representatief voor de gehele Nederlandse werknemerspopulatie. Telewerkers blijken dan relatief vaak hoog opgeleide mannen te zijn, die gehuwd zijn of samenwonen met kinderen en ver van hun werk wonen. Ook blijken telewerkers relatief vaak leidinggevend, veel overuren makend en (uiteraard) vaak werkend met een beeldscherm. Ze ervaren hun werk als zelfstandig en gevarieerd, maar ook met veel werkdruk. Hun leidinggevend zien ze als steunverlenend (tabel 1). Over de gehele periode 2007–2010 is het aandeel telewerkers gemiddeld 13 procent. Meer in concreto is 15 procent van de mannen telewerker, van de vrouwen is het 11 procent. Van de hoogopgeleide werknemers is drie maal zoveel telewerker dan van de laagopgeleide werknemers (24 versus 6 procent). Van de leidinggevenden is 18 procent telewerker, van de niet-leidinggevenden 11 procent. Werknemers die veel overuren maken zijn voor 20 procent telewerker. Bij beeldschermwerkers is er uiteraard een toename van telewerk met de mate waarin er beeldschermwerk plaatsvindt. Verder laat tabel 1 zien dat werkdruk, autonomie in het werk en steun van de leiding bij telewerken een grote rol spelen. De resultaten zijn een actualisering en uitbreiding van die van Ter Weel (2002), die zich concentreerde op aspecten als leeftijd, geslacht, onderwijsniveau, inkomen en computergebruik. Ten slotte komt het antwoord op de vierde vraag aan de orde, namelijk wat de relatie is van telewerken

Tabel 1

Telewerk-percentages naar subcategorie, alsmede de resultaten van een logistische regressie met telewerken als afhankelijke variabele (n = 74.603).

Verklarende variabele	Subcategorieën	Percentage telewerkers
Geslacht	Vrouw (referentie)	11
	Man	15****
Leeftijd	15–29 jaar (referentie)	10
	30–49 jaar	15
	50–64 jaar	13
Opleiding	Laag (vbo of lager; referentie)	6
	Midden (havo, mbo)	10
	Hoog (hbo, wo)	24****
Huishouden-samenstelling	Gehuwd of samenwonend zonder kinderen (referentie)	13
	Gehuwd of samenwonend met kinderen	15****
	Eenouder-huishouden, alleenstaand of thuiswonend	10
Tijd woon-werk-verkeer	0–30 minuten per dag (heen en terug; referentie)	9
	31–90 minuten per dag (heen en terug)	13****
	91–240 minuten per dag (heen en terug)	24****
Leidinggevend	Nee (referentie)	11
	Ja	18***
Type contract	Vast contract (referentie)	14
	Tijdelijk contract	11
	Uitzend, oproep of inval	6
Contract uren	0–16 uur per week (referentie)	6
	17–32 uur per week	11
	33 uur of meer per week	15
Overuren	0 uur per week (referentie)	7
	1–8 uur per week	14****
	9 uur of meer per week	20****
Beeldschermwerk	0 uur per dag (referentie)	0
	1–3 uur per dag	10****
	4–6 uur per dag	20****
	7 uur of meer per dag	21****
Gevarieerd werk	Nooit of soms (referentie)	6
	Vaak	13***
	Altijd	18****
Werkdruk	Nooit of soms (referentie)	10
	Vaak	15****
	Altijd	20****
Autonomie	Nee (referentie)	5
	Soms	8
	Meestal	17****
Steun door leiding	Weinig (referentie)	11
	Gemiddeld	13****
	Veel	15****
Gemiddelde		13

\*\*\*/\*\* Significant verschillend ten opzichte van de referentiecategorie op respectievelijk één- en eentiende-procentniveau.

Bron: NEA, 2007-2010



met emotionele uitputting, RSI, langer willen doorwerken en de werk-privé-balans. De analyses zijn multivariaat uitgevoerd, dus met opname van persoons- en werkkenmerken naast tele- of thuiswerken. In figuur 1 staan de gemiddelde percentages van de vier categorieën thuis- en telewerkers op emotionele uitputting, RSI, tot het 65e levensjaar door willen werken en het gevoel de familie te missen of te verwaarlozen door werk. Emotionele uitputting en RSI is bij telewerkers ongeveer gelijk aan de andere categorieën. De wens om langer door te kunnen werken is bij thuis- en telewerkers hoger dan bij de niet-thuis- en niet-telewerkers.

Ten slotte doen zich sterk significante verschillen tussen de categorieën voor bij het thema “werk-thuis-afstemming”. Zo'n 71 procent van de thuis-telewerkers zegt bijvoorbeeld het gevoel te hebben de gezins- of familieactiviteiten een enkele keer of vaker te missen of te verwaarlozen door werkzaamheden. Bij degenen die noch thuiswerken, noch telewerken is dit slechts 46 procent.

## Conclusie

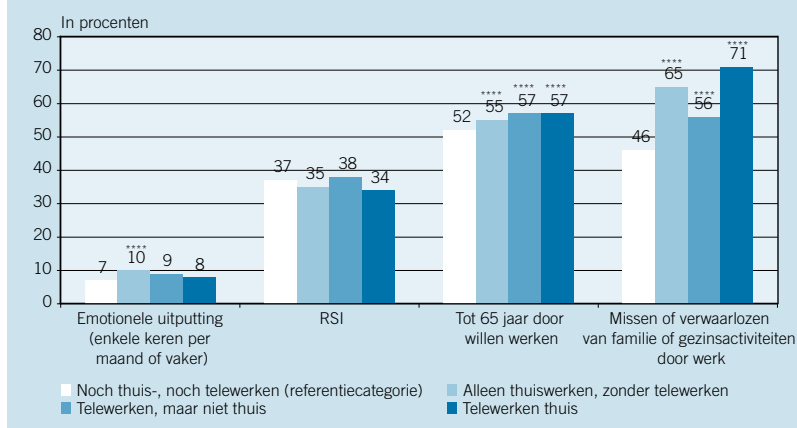
Uit de analyses volgen vier hoofdconclusies. Ten eerste is er een toename in telewerk over de periode 2007–2010 van 12 tot 16 procent, thuiswerken zonder telewerken nam licht af, van 18 tot 16 procent. In 2010 werkte circa 32 procent van alle werknemers korte of langere tijd per week thuis, al dan niet met de computer. Ten tweede zijn telewerkers vooral werkzaam in ICT-sector, de zakelijke en financiële dienstverlening, het hoger onderwijs en bij de overheid. Ten derde blijken telewerkers te behoren tot de categorie hoogopgeleide, vaak leidinggevende, zelfstandige mannelijke werknemers; telewerkers lijken derhalve een elite van werknemers te vormen. En ten vierde is er geen relatie gevonden van telewerk met emotionele uitputting en RSI; wel met gevoelde verwaarlozing van familie of gezin door het werk.

Een drietal onderzoeksresultaten is met name beleidsmatig van belang. Allereerst blijkt er een verband te zijn tussen telewerken en een grote woon-werkafstand en het hebben van een partner en kinderen thuis. Mogelijk voelen werknemers in dit soort situaties zich eerder geroepen thuis te willen werken. De resultaten van het onderzoek lijken dus de voortzetting van het beleid van de overheid, sociale partners en milieuorganisaties te ondersteunen om telewerken te bevorderen met het oog op de files en de CO<sub>2</sub>-uitstoot.

Verder zijn de arbeidscondities van belang waaronder telewerken tot bloei komt. Onder andere het SCP (Attema *et al.*, 2007) stelt dat de groei van telewerk niet beperkt wordt door technologische mogelijkheden. De mate van telewerken wordt eerder bepaald door werkgevers en managers die zich in hun keuze laten leiden door ingeschatte coördinatie- en controleproblemen. De kans op adoptie van telewerken zou groter zijn in bedrijven waarin directe controlemechanismen zijn vervangen door een systeem met

Figuur 1

### Mogelijke effecten van thuis- en telewerken (gemiddelde 2007–2010).



\*\*\*\* Significat op eentiende-procentsniveau.

Bron: TNO-CBS, NEA

autonome werknemers die afgerekend worden op hun output. De wil van managers lijkt het meest doorslaggevend te zijn voor het telewerken van werknemers. De resultaten van dit onderzoek – telewerkers zijn vooral autonome, hoog opgeleide, vaak leidinggevende werknemers die gesteund worden door hun baas – ondersteunen de stelling dat de visie van leidinggevenden op telewerkers essentieel is. Zoals Van Huizen en Possenriede (2011) terecht opmerkten lijkt het erop dat telewerkers goede presteerders zijn, die een goede relatie hebben met hun leidinggevende en daardoor een betere onderhandelingspositie hebben om telewerken toegestaan te krijgen.

Een derde en laatste belangrijk discussiepunt betreft de vraag of telewerken emotionele uitputting beperkt en de werk-privé-relatie ten goede komt. De resultaten laten zien dat, onder constanthouding van andere relevante variabelen, telewerken niet samengaat met een hogere mate van RSI of emotionele uitputting dan bij niet-telewerken. Wel gaat thuis- en telewerken samen met een sterk gevoel gezins- of familieactiviteiten te missen of verwaarlozen door het werk. Het is echter niet zeker dat hier een causaal verband aan ten grondslag ligt. Hier is longitudinaal onderzoek geboden.

## LITERATUUR

- Attema, J., K. Breedveld, A. van den Broek en P. Peters (2007) ICT en arbeid: over de verwachtingen van tijdwinst, tijdsovereiniteit en leuker werk. In: J. Steyaert en J. de Haan (red.) *Jaarboek ICT en samenleving 2007; gewoon digitaal*. Amsterdam: Boom en Sociaal en Cultureel Planbureau, 109–127.
- CBS (2005) *Telewerkers: hoogopgeleiden met lange werkweek*. *Webmagazine*, 6 juni.
- CBS (2008) *De digitale economie 2008*. Den Haag/Heerlen: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Huizen, T. van, en D. Possenriede (2011) *Reactie op: Het effect van telewerk op de arbeidsmarktpositie van vrouwen*. *ESB*, 96(4604), 125.
- Koppes, L., E. de Vroome, M. Mol, B. Janssen en S. van den Bossche (2011) *Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2010; methodologie en globale resultaten*. Hoofddorp: TNO Arbeid.
- Kraan, K.O. en S. Dhondt (2001) *Telewerken in de praktijk: grenzen aan tijd en vrijheid?* In: C. Hoogenhuis, E. van der Panne en T. Hoekstra (red.) *Een Nieuwe Economie, een bevrijde tijd?* Kampen: Kok, 87–101.
- Peters, P. en T. van der Lippe (2007) *The time-pressure reducing potential of telehomeworking: the Dutch Case*. *International Journal of HRM*, 18(3), 430–447.
- Weel, B. ter (2002) *Digitale snelweg alternatief voor forens*. *ESB*, 87(4385), 852–854.