

BIJ TELEWERK MOET U VERTROUWEN HEBBEN IN UW PERSONEEL

Alleen het resultaat telt!

In het vorige nummer van Management Rendement kon u lezen met welke arboregels u te maken krijgt op het moment dat u medewerkers toestaat om thuis (een deel van) hun werk te doen. Maar er is nog een beer op de weg: hoe moet u die telewerkende medewerkers aansturen? U kunt hen moeilijk verplicht achter de webcam zetten, of hen ieder uur bellen om te controleren of ze wel een beetje opschieten. Toch hoeft dat gebrek aan aansturing geen showstopper te zijn, als u maar goede afspraken maakt over de precieze invulling en uitvoering.

Te veel potentiële werknemers zitten werkloos thuis. Dat is een groot en complex probleem, vooral nu het arbeidstekort steeds nijpender wordt door de groeiende economie en de merkbare gevolgen van de vergrijzing. Telewerken is misschien niet dé oplossing, maar het biedt wel soelaas. En als u maar goede afspraken maakt met de werknemer over de exacte invulling en uitvoering ervan, is telewerken geen noodgreep, maar juist een oplossing voor allerlei maatschappelijke problemen.

Vraagtekens

Misschien behoort u zelf ook tot de groep die sceptisch is over thuiswerken. U zet er allerlei vraagtekens bij.

- Hoe weet u dat telewerkers hun uren wel maken?
- Hoe kunt u controleren of alles naar wens gaat?
- Is de telewerker wel goed bereikbaar?
- Pleegt de telewerker voldoende overleg met de collega's op kantoor?

Het zijn logische overpeinzingen en het antwoord is simpel, het is het resultaat

het afgeleverde product van hoge kwaliteit is. Daar rekent u een telewerker op af.

Sleutelwoord

Te veel werkgevers vinden nog dat een werknemer zichtbaar aanwezig achter zijn computer moet zitten. Maar tegenwoordig, met communicatiemogelijkheden als internet, is het een misvatting te denken dat iemand pas werkt als hij

Overleggen op afstand
is fluitje van een cent

buitenshuis actief is. Met een relatief eenvoudige herinrichting van de ICT-structuur is het mogelijk om werkplek-onafhankelijk te werken en zo een functie op elk gewenst niveau uit te oefenen. Overleggen op afstand is met de nieuwste technologieën een fluitje van een

Van oudsher

Homeshoring, telewerken, thuiswerken. De termen worden vaak door elkaar gebruikt, maar er is verschil tussen telewerken en thuiswerken. Het laatste begrip wordt van oudsher geassocieerd met lager opgeleid hand- en administratiewerk dat vaak monotoon is.

Gemak

Dankzij de technologische ontwikkelingen als computer, telefoon, fax en e-mail kan veel werk dat gewoonlijk op kantoor wordt gedaan met hetzelfde gemak vanaf een andere plaats – dus niet per se thuis – worden uitgevoerd. Dat verschijnsel wordt telewerken genoemd.

Bovendien kunt u zich afvragen of een fysiek aanwezige werknemer eigenlijk wel aan het werk is. Uit diverse onderzoeken blijkt dat het aantal uren dat werknemers onder werktijd privé-internetten stijgt. Dat is overigens niet per se een negatieve tendens, want een werkdag beperkt zich allang niet meer van negen tot vijf. Het eindresultaat is waar het om draait. Als dat naar ieders tevredenheid is, is er niets aan de hand. Vertrouwen is het alomvattende sleutelwoord.

Controleren

Kantoorwerkzaamheden zijn in veel gevallen onder te verdelen in concentratietaken en communicatietaken. Bijna elke functie omvat beide soorten taken. Communicatietaken – zoals overleggen en vergaderen – moeten uiteraard in groepsverband gebeuren. Maar concen-

thuis te verrichten. Rapporten opstellen, administratie bijwerken en adviezen op papier zetten, dat moet allemaal door één persoon gedaan worden en kan dus ook uitstekend locatieonafhankelijk. Het zijn werkzaamheden die uiteindelijk een meetbaar resultaat opleveren dat dus makkelijk te controleren is. Als u met uw werknemer afsprekt dat hij (gedeeltelijk) van huis uit gaat werken, is het belangrijk dat de verwachtingen en voorwaarden voor beide partijen helder zijn. Het vooraf managen van de verwachtingen is de basis voor een goede samenwerking. In de praktijk betekent dit dat er in het begin regelmatige fysieke contactmomenten moeten zijn, om te kijken of alles naar wens gaat en één en ander verder af te stemmen. Gaat alles goed, dan kan de frequentie van de contactmomenten na een poosje afnemen.

Webcam

Om Nederland klaar te maken voor telewerk, moet de manier waarop u telewerkers – en ook niet-telewerkers – aanstuurt bij hun dagelijkse werkzaamheden, worden teruggedraaid naar waar het allemaal om gaat: aansturen op het resultaat.

Het einde van verplichte aanwezigheid

Nederland is een echt dienstenland. Veel beroepen kunnen dan ook onafhankelijk van tijd en plaats worden uitgeoefend, als er maar een telefoon, computer en internetverbinding is. Denk aan administratief werk, copywriting, boekhouding en juridische dienstverlening. Er zijn diverse manieren om telewerken vervolgens in te vullen. Dat kan variëren van een halve dag telewerken per week tot fulltime opereren vanuit een thuishkantoor.

Verbluffend

Dit laatste komt in Nederland nog niet zo erg veel voor. De Verenigde Staten zijn hiermee al veel verder. Een extreem

Elk van de volgende zaken kan een doorslaggevende reden zijn om uw medewerkers toch maar wel de mogelijkheid te bieden om thuis te werken:

- Telewerken leidt tot een hogere werknemerstevredenheid: veel mensen houden van flexibiliteit en werken graag af en toe thuis.
- De productiviteit zal stijgen en de resultaten zullen verbeteren. Veel mensen zijn kennelijk thuis productiever dan op kantoor, omdat er minder afleiding is en ze niet geïrriteerd door de lange reistijd aan hun werkdag beginnen. Telewerkers blijken eerder geneigd te zijn om significant langer door te werken. Ook de kwaliteit van het werk van werknemers stijgt door telewerk. Want als tegenprestatie voor de flexibiliteit die het werk biedt, zijn werknemers vaker bereid om thuis werk te

Dit klinkt als een open deur, maar dat is het in de huidige praktijk nog niet. Te vaak ligt de focus nog op randprocessen en bijzaken. Deze aspecten, zoals het bijhouden of de medewerker daadwerkelijk werkt in de tijd van de baas en wanneer hij wát doet, kunt u met de

Waarom toch maar wél telewerken?

verrichten dat onder hun niveau ligt.

- Als u een telewerkschema opstelt met de nodige variatie en u maakt van de werkplekken flexplekken, kunt u met een kleiner pand toe. U beperkt dus de kosten voor kantoorruimte. Met deze combinatie van hogere productiviteit en lagere overheadkosten kan telewerken een kostenreductie van wel 50% realiseren.
- U draagt uw steentje bij aan een beter leefklimaat. Als meer mensen telewerken, wordt de auto minder gebruikt, zeker tijdens de spitsuren. Daardoor zal de verkeersdrukte afnemen en daarmee de CO²-uitstoot. Zo is het toestaan en zelfs stimuleren van telewerken een vorm van maatschappelijk verantwoord ondernemen. En daar kan zelfs de meest sceptische werkgever niet omheen.

moderne technieken eenvoudig controleren. Daarbij mag u trouwens niet alle denkbare technieken toepassen. Zo is het installeren van een webcam op de thuiswerkplek wegens privacyregels absoluut verboden.

Identiek

Bij telewerken heeft de werknemer zich ook aan regels te houden. Telewerken is niet vrijblijvend en betekent ook geen eigen baas zijn. De werknemer committeert zich aan de werkgever en de werkgever blijft 'de baas'. Zo kan een werkgever besluiten dat een afdeling op een bepaald moment fysiek aanwezig moet zijn. De werknemer is hiertoe verplicht, ook al is het zijn telewerkdag. Daarnaast is het huis van de thuiswerker een kantoor en geen crèche. Kortom, de spelregels bij thuiswerken zijn identiek aan die van werken vanuit kantoor. ■

Marianne Sturman, eigenaar van Money-penny, tel: (020) 426 07 60, e-mail: marianne.sturman@moneypenny.nl,