



Wegwijs in ...

TELEWERK INVOEREN IN EEN ONDERNEMING

September 2007



Algemene Directie Humanisering van de Arbeid

Deze brochure is gratis te verkrijgen

- ✓ Telefonisch op het nummer (02)233 42 11
- ✓ Door rechtstreekse bestelling op de website van de FOD:

<http://www.werk.belgie.be>

- ✓ Schriftelijk bij de:

Cel Publicaties van de
Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid,
Arbeid en Sociaal Overleg
Ernest Blerotstraat 1 - 1070 BRUSSEL
Fax: (02)233 42 36
E-mail: publicaties@werk.belgie.be

Deze brochure is eveneens raadpleegbaar op de website van de FOD

<http://www.werk.belgie.be>

Cette brochure peut être également obtenue en français.

De verveelvoudiging van teksten uit deze brochure voor niet-commerciële doeleinden is toegelaten mits bronvermelding en, in voorkomend geval, vermelding van de auteurs van de brochure. Voor de verveelvoudiging voor commerciële doeleinden moet vooraf toelating gevraagd worden aan de Directie van de communicatie van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

M/V

Met de termen "werknemer" en "werkgever" wordt in deze brochure verwezen naar personen van beide geslachten.

De redactie van deze brochure werd afgesloten op 31 augustus 2007

Coördinatie: Directie van de communicatie

Redactie: Jan De Schampheleire, Estelle Krzeslo, Esteban Martinez, Kristof Salomez.

Omslag en grafische leiding:

Hilde Vandekerckhove

Lay-out: Rilana Picard

Omslagachtergrond: Isabelle Rozenbaum

Druk: Boone-Roosens

Verspreiding: Cel Publicaties

Verantwoordelijke uitgever: FOD

Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg

Wettelijk depot: D/2007/1205/35

Deze brochure baseert zich op de studie die in 2004 en 2005 werd gerealiseerd op vraag van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, in het kader van een programma gefinancierd door het Europees Sociaal Fonds. Het integrale rapport van deze studie is beschikbaar op volgend adres: www.werk.belgie.be, in de module Publicaties > Telewerk en collectieve onderhandeling.

Coördinatie: Maxime Stroobant (VUB)

De onderzoeksteams:

SOCO/TESA-VUB

(www.vub.ac.be/SOCO/)

Binnen de Vakgroep Sociaal Onderzoek (SOCO) is de onderzoeksgroep TESA verantwoordelijk voor onderzoeksprojecten over arbeidsverhoudingen, arbeidsmarkt en organisatorische en technische verandering.

Onderzoeker: Jan De Schampheleire

SORE-VUB (www.vub.ac.be/SORE/)

De Vakgroep Sociaal Recht (SORE) ontwikkelt onderzoek over het arbeidsrecht en het socialezekerheidsrecht, zowel in een nationale context, als in Europees en internationaal verband.

Onderzoeker: Kristof Salomez

TEF-ULB (www.ulb.ac.be/socio/tef)

Het Centre de sociologie du Travail, de l'Emploi et de la Formation (TEF), (Centrum voor Arbeidssociologie, Werkgelegenheid en Vorming), is een interdisciplinair onderzoekscentrum van de Université Libre de Bruxelles gespecialiseerd in de studie van de arbeidsmarkt, de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsverhoudingen en de band tussen onderwijs, professionele vorming en werkgelegenheid.

Onderzoekers: Estelle Krzeslo, Esteban Martinez



Met de steun van
de Europese Unie
Europees Sociaal
Fonds

Voorwoord

In november 2005 werd de CAO nr. 85 afgesloten, aansluitend bij de Europese kaderovereenkomst over telewerk van 2002. Deze CAO is van kracht sinds 1 juli 2006. Dit kan er toe leiden dat telewerk in de komende jaren een nieuw elan krijgt.

In de jaren 1990 werd gedacht dat telewerk een ruime toepassing zou krijgen. Toch is de invoering ervan veel trager verlopen dan aanvankelijk werd gedacht en krijgt telewerk pas in de loop van de laatste jaren enig gewicht.

Telewerk is geen noodzaak: dezelfde arbeid kan zowel met, als zonder telewerk worden georganiseerd. Deze bijzondere vorm van arbeidsorganisatie kan voor de werkgever en de werknemers weliswaar een opportuniteit blijken. Alvorens telewerk in te voeren is het echter nuttig een aantal vragen op te werpen om alle onzekerheden uit te wissen.

De invoering van telewerk moet worden overlegd en onderhandeld, zowel binnen het management als tussen het management en de werknemersvertegenwoordigers.

Deze brochure baseert zich op een juridische en sociologische studie die aandacht besteedde aan de karakteristieken van het telewerk, meer bepaald aan de modaliteiten voor een overlegde omkadering van telewerk. De brochure werd opgesteld door de auteurs van de studie en goedgekeurd door de Algemene Directie Humanisering van de Arbeid en de Algemene Directie Individuele Arbeidsbetrekkingen van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg. Deze brochure heeft als doel de actoren van het overleg in de onderneming de nodige instrumenten aan te reiken om de onderhandelingen met het oog op de invoering van telewerk tot een goed einde te brengen. Met andere woorden: wat zijn de belangrijkste aspecten waaraan de sociale partners aandacht moeten besteden? De brochure is dan ook bestemd voor alle geïnteresseerde actoren van de onderneming en de verantwoordelijken van de beroepsorganisaties.

Inhoudstafel

Voorwoord	3
Inhoudstafel	5
1 Telewerk in het algemeen	7
1.1 Vormen van telewerk	7
1.2 De regels en de praktijk van telewerk	9
1.3 CAO nr. 85 aangaande telewerk	11
1.4 De CAO en de Arbeidswet	15
2 De invoering van telewerk	17
2.1 Minimumvoorwaarden	18
2.2 Graduele voorwaarden	19
2.2.1 De arbeidstaken en -tijden	19
2.2.2 De werking van de dienst	20
2.2.3 De infrastructuurvereisten	22
2.2.4 De werkomstandigheden thuis	22
2.3 Proefprojecten en evaluaties	25
3 Praktische regelingen bij het invoeren van telewerk	27
3.1 Informatie en raadpleging	27
3.2 Vrijwilligheid van de individuele toepassing	29
3.3 De schriftelijke arbeidsovereenkomst	30
3.4 De arbeidstijden	31
3.5 Welzijn op het werk	33
3.6 De kosten voor apparatuur, verbindingen en communicatie	41
3.7 De rechten van telewerkers bij sociale verkiezingen	42
3.8 De regeling bij een arbeidsongeval	42
3.9 Vorming en ondersteuning	43



1

Telewerk in het algemeen

1.1 Vormen van telewerk

De sociale gesprekspartners van de ondernemingen kunnen zeer uiteenlopende vormen van telewerk overeenkomen. Er kunnen over het algemeen vier soorten telewerk onderscheiden worden, waarvan de eerste twee onder telethuiswerk vallen:

- ❖ Alternierend telethuiswerk lijkt de meest verspreide vorm te zijn, althans binnen het kader van collectieve arbeidsovereenkomsten. Het veronderstelt een zekere regelmaat in het nemen van telethuiswerk: ofwel op vaste weekdays ofwel voor een vast deel van de wekelijkse arbeidstijd.
- ❖ Bij occasioneel telethuiswerk is er geen regelmaat voorzien. Dit soort telewerken komt in vele gevallen overeen met het supplementaire werk verricht door kaderleden (managers en experts), die een zekere autonomie hebben over het beheer van hun taken en hun arbeidstijd. Verscheidene bedrijven werken met een kader dat onregelmatige of occasionele vormen van telewerk toelaat.
- ❖ Een derde vorm is gedecentraliseerd telewerk in bedrijfseenheden die dicht bij de woonplaats van de werknemers liggen.
- ❖ De vierde en laatste vorm is mobiel telewerk, soms aangeduid als 'nomadisch' werk. Het gaat om diverse situaties waar het werk buiten het bedrijf wordt uitgevoerd. Commerciële vertegenwoordigers, medisch gevaarlijken, kaderleden die vaak op verplaatsing zijn, vor-

men typische voorbeelden van mobiele telewerkers. Hier is de aanduiding als telewerker niet vanzelfsprekend omdat een deel van het werk hoe dan ook buiten de lokalen van het bedrijf gebeurt, zoals bij herstellende en installateurs. Het toenemend gebruik van ICT werkt in de hand dat er veel meer taken buiten het bedrijf worden uitgevoerd. Dat is ongetwijfeld soms de reden om mobiel telewerk in een collectieve arbeidsovereenkomst binnen het bedrijf op te nemen.

Belangrijk is ten slotte dat voltijds telewerk in praktijk niet of nauwelijks bestaat.

Alterneren tussen thuiswerken en werken in de onderneming

In tegenstelling tot wat algemeen verwacht werd, heeft telewerk zich niet ontwikkeld als een vorm van voltijdse thuisarbeid. Als er thuis wordt gewerkt, dan gebeurt dit occasioneel, of alternerend met werken in het ondernemingskantoor. De duidelijke voorkeur om tussen beide locaties af te wisselen, komt voort uit de bezorgdheid van zowel ondernemers als vakbonden om het collectieve karakter van het werk veilig te stellen en om het risico op sociaal isolement van de werknemers te vermijden. Het is een vaststelling die we tijdens ons onderzoek vaak hebben gedaan:

- ❖ In TELECOM*, een telecommunicatiebedrijf, heeft de meerderheid van het personeel de mogelijkheid om maximum drie dagen per week aan telewerk te doen.
- ❖ In de intercommunale ELGA, een distributiebedrijf van gas en elektriciteit, is telewerk één tot twee dagen per week toegestaan.
- ❖ In het telecommunicatiebedrijf PHONE, net als bij de uitgeverij R&O, wordt de beperking van telewerk uitgedrukt in percentage van de arbeidstijd, in beide gevallen tot 50% van de arbeidstijd.
- ❖ Bij CREDIT, een bank- en verzekeringsmaatschappij, wordt telewerk beschouwd als “ ad hoc ” wanneer het gaat om minder dan één dag per week en op onregelmatige basis volgens de behoeften van de dienst, of als “ structureel ” wanneer het gaat over minstens één dag per week gedurende een lange vooraf vastgelegde periode (in dat laatste geval wordt een bijvoegsel bij de arbeidsovereenkomst opgesteld).

1.2 De regels en de praktijk van telewerk

Telewerk is een bijzondere arbeidsorganisatievorm die zowel voor de werkgevers als voor de werknemers veel vragen oproept. Wanneer werk op afstand van de gewone, collectieve werkplaats gaat gebeuren, is het niet meteen duidelijk hoe het werk zal worden gecoördineerd, en hoe correcte arbeidsomstandigheden (veiligheid, welzijn) en arbeidsvoorwaarden (arbeidstijd, arbeidstaak) kunnen worden gegarandeerd.

Bovendien heeft telewerk zich tot voor kort moeten ontwikkelen los van een algemene regeling die het resultaat is van werkgevers- en werknemersoverleg. Hoewel de arbeidsorganisatie de bevoegdheid van de werkgever is, moeten de sociale gevolgen van arbeidsorganisatorische veranderingen in verband met ICT en de arbeidsruimte en -tijd in de paritaire overlegorganen aan bod komen. En precies door het sociaal overleg is het mogelijk onzekerheden weg te werken die met een informele ontwikkeling van telewerk samengaan.

De bestaande reglementering inzake telewerk is thans in volle evolutie. De CAO nr. 85 van de Nationale Arbeidsraad aangaande het telewerk trad in werking op 1 juli 2006.

Deze brochure brengt de nieuwe regelgeving in rekening, maar behandelt voornamelijk de organisatorische mogelijkheden en de praktische problemen die de introductie van telewerk oproept.

Hoe ondernemingen telewerk reguleren (toestand in 2005)

Wanneer men de praktijk van een twintigtal ondernemingen bekijkt, komt een indicatieve typologie naar voor van de diverse manieren om telewerk te organiseren en te reguleren. Twee criteria kruisen elkaar: enerzijds de graad van formalisering van het telewerk; anderzijds de individuele of collectieve arbeidsverhouding waarbinnen het telewerk is overeengekomen.

		Graad van formalisering	
		+	-
Aard van de arbeidsverhouding	Collectief	Type 1. Telewerk wordt in de onderneming erkend als een normale, collectieve arbeidsorganisatie. Zijn modaliteiten worden door een formeel kader geregeld (collectief akkoord en aangepaste arbeidsovereenkomst).	Type 2. Telewerk wordt erkend als een normale en collectieve vorm van arbeidsorganisatie. Maar dit leidt niet tot een formele omkadering. Twee gevallen kunnen zich voordoen: 1 het systeem van collectieve arbeidsbetrekkingen is weinig ontwikkeld (KMO, non-profit); 2 het formaliseren van bestaande praktijken wordt als voorbarig beschouwd gelet op het experimenteel karakter.
	Individueel	Type 3. Telewerk wordt niet erkend als een normale manier van werken in de onderneming. Binnen het kader van individuele regelingen wordt het nochtans toegestaan of zelfs aangemoedigd. Het specifiek contract op de huisarbeid wordt in dit geval soms toegepast.	Type 4. Telewerk wordt niet als zodanig erkend en er is geen enkele specifieke formalisering. Toch wordt uitrustingsmateriaal ter beschikking gesteld of worden onkosten ten laste genomen (het geval van telewerk door kaderleden, commerciële of medische afgevaardigden).

De ondernemingen die voor 2006 ter zake formele collectieve overeenkomsten afsloten, zijn de koplopers op het gebied van telewerkregulering (Type 1 in de figuur).

Zij gaven er de voorkeur aan om voor de individuele telewerkers het arbeidscontract aan te passen met een bijvoegsel overeenkomstig de bepalingen van de collectieve arbeidsovereenkomst.

1.3 CAO nr. 85 aangaande telewerk

Op 9 november 2005 werd in de Nationale Arbeidsraad (NAR) een collectieve arbeidsovereenkomst over telewerk afgesloten (CAO nr. 85), met een bijhorend advies (nr. 1528). De overeenkomst is er gekomen ter implementatie van de Europese kaderovereenkomst over telewerk van 16 juli 2002. Deze Europese kaderovereenkomst heeft immers geen juridisch bindend karakter zodat een omzetting van de bepalingen nodig was. De CAO legt de algemene regels vast waaraan telewerk in de Belgische privé-sector moet voldoen, en trad in werking op 1 juli 2006.

Ze definieert telewerk als “een vorm van organisatie en/of uitvoering van het werk waarin, met gebruikmaking van informatietechnologie, in het kader van een arbeidsovereenkomst werkzaamheden die ook op de bedrijfslocatie van de werkgever zouden kunnen worden uitgevoerd, op regelmatige basis en niet incidenteel buiten die bedrijfslocatie worden uitgevoerd.”

Twee vormen van telewerk vallen ofwel buiten de definitie van telewerk in CAO nr. 85 ofwel buiten het toepassingsgebied ervan:

- ❖ *Mobiel telewerk.* Hier gaat het immers om werk dat noodzakelijk op verplaatsing wordt uitgevoerd (art. 2 CAO nr. 85).
- ❖ *Gedecentraliseerd telewerk.* Dit wordt door CAO nr. 85. aangeduid als werk in een gedecentraliseerd lokaal dat door de werkgever wordt ter beschikking gesteld (art. 4 CAO nr. 85). De regeling in de CAO nr. 85 geldt met andere woorden slechts voor telewerk dat op regelmatige basis, hetzij thuis, hetzij op een andere door de werknemer gekozen locatie uitgevoerd wordt.

Het beperkte toepassingsgebied van CAO nr. 85 en de praktijk van ondernemingen

Het toepassingsgebied van de CAO nr. 85 is beperkt tot regelmatig telewerk in de woning van de telewerker of op een door hem gekozen plaats. Uit het onderzoek blijkt evenwel dat men in bedrijven evengoed refereert naar occasionele vormen van telewerk, en mobiel of gedecentraliseerd telewerk.

Mobiel telewerk wordt bij de CREDIT-bank vernoemd. In dit geval heeft “mobiel” betrekking op de medewerker die vrijwel exclusief buiten de kantoren van de bank werkzaam is, waar hij ook over geen persoonlijke werkpost beschikt. Het gaat hier over commerciële raadgevers die dikwijls op verplaatsing zijn bij klanten en die een deel van hun administratief werk thuis of een in bijhorend bureau verrichten. Ze staan in verbinding met hun hiërarchische overste en met de interne diensten die de “back office” verzekeren. De specialisten of zoneverantwoordelijken zitten in een gelijkaardige situatie, met dit verschil dat zij zich voornamelijk binnen het netwerk van de bank bewegen. Allemaal beschikken ze over informatica- en telecommunicatiemateriaal dat noodzakelijk is voor hun functie en ontvangen ze een vergoeding voor hun onkosten van verplaatsing, maaltijden en het gebruik van woningruimte voor professionele doeleinden.

Het komt anderzijds ook voor dat occasionele vormen van telewerk deel uitmaken van een reglementering. Zo hebben de sociale gesprekspartners bij de CLEARING-bank voorlopig afgezien van het in voege doen treden van alternerende vormen van telewerk. Maar ze hebben wel een akkoord gesloten over een gids voor het occasionele telewerk, die meer bepaald de te volgen procedure aangeeft voor de loontrekkende en zijn directe overste om punctueel bepaalde taken thuis te kunnen verrichten. Heel vaak blijft de mogelijkheid om occasioneel te telewerken bij de meer algemene formules binnen het kader van de collectieve overeenkomsten. In dit geval kent de werkgever echter niet dezelfde vergoedingen toe en stelt hij evenmin dezelfde technische middelen ter beschikking. Ook een aanpassing van het arbeidscontract wordt meestal als niet noodzakelijk gevoeld.



De CAO nr. 85 heeft tot doel de essentiële beginselen omtrent het beheer van het telewerk vast te leggen. Deze essentiële beginselen kunnen gepreciseerd worden door CAO's gesloten op sectoraal of ondernemingsniveau.

De CAO's die gesloten werden voor de inwerkingtreding van CAO nr. 85 (1 juli 2006) blijven van toepassing voor zover zij een gelijkwaardig beschermingsniveau aan de telewerkers waarborgen.

De telethuiswerkers vallen eveneens onder de wet van 3 juli 1978 over de arbeidsovereenkomsten en de bijzondere bepalingen van zijn titel VI over de overeenkomst voor thuisarbeid. Om tegemoet te komen aan de wens van de sociale partners, en met behoud van de telethuiswerkers in het toepassingsgebied van deze wet, heeft de wetgever voorzien dat alle bepalingen inzake de arbeidsvoorwaarden en de verplichtingen van de partijen vervat in titel VI niet toepasbaar zijn op de telewerkers van de privé-sector die onderworpen zijn van de bepalingen van de CAO nr. 85.

Meer in het bijzonder legt de CAO het volgende vast:

- ❖ het telewerk vindt plaats op vrijwillige basis, zowel voor de werkgever als voor de werknemer (artikel 5);
- ❖ het telewerk moet expliciet worden vermeld in de gewone arbeidsovereenkomst (eventueel in een bijvoegsel bij een lopende arbeidsovereenkomst). Die geeft onder andere aan hoe vaak (bijvoorbeeld een aantal dagen per week) de werknemer zal telewerken (artikel 6);
- ❖ de telewerker geniet dezelfde rechten inzake arbeidsvoorwaarden als vergelijkbare werknemers die op de bedrijfslocatie werken (artikel 7);
- ❖ de telewerker organiseert zelf zijn werk, maar binnen de lijnen van de normale arbeidsduur. De arbeidsbelasting mag niet hoger zijn dan voor het werk op de bedrijfslocatie;
- ❖ er moeten ook maatregelen worden genomen om isolatie van de werknemer te verhinderen (artikel 8);
- ❖ de werkgever moet voor de nodige apparatuur en technische ondersteuning zorgen en de CAO voorziet in regels met betrekking tot de kosten (artikels 9 tot 13);
- ❖ de werkgever en de werknemer moeten instaan voor de bescherming van gegevens (artikel 14);
- ❖ de werkgever en de werknemer moeten instaan voor de veiligheid en gezondheid. De bevoegde preventiediensten hebben toegang tot de plaats waar het telewerk wordt verricht om de correcte toepassing van de wetgeving ter zake na te gaan. Indien het telewerk in een

bewoonde ruimte wordt verricht is evenwel een voorafgaand akkoord van de telewerker vereist. (artikel 15);

- bij telewerk gelden dezelfde rechten qua vorming en carrière. Er moet voor de telewerkers ook een vorming worden voorzien over de specifieke technische en organisatorische kenmerken van telewerk (artikel 16);
- bij telewerk gelden ook dezelfde collectieve rechten, met name vakbondsrechten. De werknemersvertegenwoordigers moeten worden geïnformeerd en geraadpleegd bij de invoering van telewerk (artikel 17).



1.4 De CAO en de Arbeidswet

Artikel 8 van de CAO nr. 85 bepaalt dat de telewerker de organisatie van zijn werk beheert in het kader van de arbeidsduur die van toepassing is in de onderneming. Deze bepaling moet begrepen worden in het licht van de wens van de sociale partners, uitgedrukt in het advies nr. 1528 van de Nationale Arbeidsraad, dat de wet van 16 maart 1971 integraal van toepassing is op de telewerkers.

Deze wens is echter nog geen realiteit in de zin dat de bepalingen met betrekking tot de arbeidsduur van de arbeidswet van 16 maart 1971 momenteel niet van toepassing zijn op de thuiswerkers en de telethuiswerkers (art. 3 bis van de wet van 16 maart 1971).

Er kan echter een wijziging optreden aangezien art. 3 bis van de arbeidswet van 16 maart 1971 de mogelijkheid voorziet dat een koninklijk besluit genomen wordt, op advies van de sociale partners of de Nationale Arbeidsraad, om de bepalingen inzake arbeidsduur geheel of gedeeltelijk toepasbaar te maken op deze werknemers.

2

De invoering van telewerk

De Europese kaderovereenkomst, CAO nr. 85 en de bestaande bedrijfs-overeenkomsten bevestigen het vrijwillig karakter van telewerk, zowel in hoofde van de werkgever als in hoofde van de werknemer. De keuze voor telewerk wordt nooit voorgesteld als een recht voor de werknemers.

Vanuit het standpunt van de onderneming hoeft de invoering van telewerk niet meteen een zware of ingrijpende beslissing te zijn:

- ❖ Telewerk kan in een eerste stap beperkt zijn tot sommige diensten of functies. Het kan worden uitgetest in een te evalueren proefproject.
- ❖ De mogelijkheid voor de individuele werknemer om te telewerken hangt sowieso af van het akkoord van de directeur human resources en van de directe hiërarchisch overste.
- ❖ Het aandeel telewerk van de individuele arbeidstijd kan heel beperkt zijn. Bij occasioneel telewerk gaat het soms om een dag per maand, en bij alternerend telewerken is een dag per week vrij gangbaar.

2.1 Minimumvoorwaarden

Het arbeidsproces moet zich lenen tot telewerk en meer bepaald tot telethuiswerk. Als de productie integraal plaatsgebonden is en de werknemers er fysiek bij aanwezig moeten zijn, dan is telewerk uitgesloten. Toch gebeurt de controle over sommige fysieke productieprocessen soms al virtueel, waardoor technische bijsturingen ook op afstand kunnen gebeuren.

Ook direct teamwerk of managementtaken die (momenteel) alleen via face-to-face-interactie mogelijk zijn, lijken niet onmiddellijk in aanmerking te komen voor telewerk. Toch kan ook hier in vraag worden gesteld of een fulltime fysieke aanwezigheid wel noodzakelijk en wenselijk is.

In alle overige gevallen kan het invoeren van telewerk worden overwogen zodra de werkgever en de werknemers er een potentieel voordeel in zien. Dit kan zijn:

- ❖ minder woon-werk-verplaatsingstijd (wat leidt tot minder stress en vermoeidheid van werknemers);
- ❖ een betere coördinatie tussen werk en privé-leven (wat leidt tot minder stress, vermoeidheid en absenteïsme van werknemers);
- ❖ meer arbeidsmotivatie door het gekregen vertrouwen en de afwisseling in de arbeidsomgeving;
- ❖ een verhoging van de arbeidsprestaties wanneer werk dat creativiteit of concentratie vereist, in afzondering kan gebeuren;
- ❖ een vlotter verloop van het arbeidsproces wanneer punctuele interventies en bijkomende prestaties op afstand kunnen gebeuren;
- ❖ een vereenvoudiging van het arbeidsproces wanneer telewerk wordt aangegrepen om de werkmethodes te hertekenen of te informatiseren.

Ten slotte kan telewerk ook een oplossing zijn voor bepaalde werknemers die (tijdelijk) moeilijk te been zijn.

Telewerk invoeren als gunstmaatregel of als beloning voor sommige werknemers is evenwel in de regel geen goed idee. Om te beginnen is een dergelijke “beloning” niet algemeen toepasbaar: lang niet elke functie laat telewerk toe en lang niet iedereen wil telewerken. Bovendien wordt telewerk dan mogelijk het voorwerp van jaloezie tussen werknemers. De kwaliteit van de arbeid en van het geleverde werk verhogen zijn doelen op zich. En telewerk moet daartoe bijdragen.

Aandachtspunten:

- ❖ Kan (met behulp van ICT) een deel van het arbeidsproces op afstand gebeuren ?
 - ❖ Hebben zowel de werkgever als de werknemers een potentieel voordeel bij telewerk ?
-

2.2 Graduele voorwaarden

Naast de minimumvereisten zijn er voorwaarden die gradueel kunnen voldaan zijn, en die in min of in meerdere mate het invoeren van telewerk interessant maken. Ze hebben te maken met de arbeidstaken en arbeidstijden van telewerk (§3.2.1.), met de werking van de dienst (§3.2.3.) , met de vereiste bijkomende infrastructuur (§3.2.3.) en met de werkomstandigheden thuis (§3.2.4.).

2.2.1 De arbeidstaken en -tijden

A priori lijkt telewerk niet aangewezen voor teamwerk. Het veronderstelt in de eerste plaats afgezonderd en autonoom bepaalde taken opnemen en afwerken. De vorm van telewerk die nog het dichtst bij teamwerk aansluit, is die waarbij teksten voor bewerking worden doorgestuurd via e-mail of een apart datanetwerk (intranet).

In de mate dat er toch met collega's moet worden overlegd, of in de mate dat er toch klanten moeten worden doorgeschakeld, kunnen kerntijden worden afgesproken waarop telewerkers bereikbaar moeten zijn. Het heeft daarentegen weinig zin om van iemand die thuis werkt, dezelfde arbeidsuren te eisen als van iemand die op kantoor werkt. Er is evenmin noch voor de werknemer, noch voor de werkgever veel winst uit het telewerk te halen als de werknemer thuis voortdurend zou worden gecontacteerd om hem te controleren.

Wel is het nuttig en regulerend om de normale arbeidstijden conventioneel als referentie te blijven nemen. Die arbeidsuren werken immers normerend. Het kan niet de bedoeling zijn dat mensen met gedestructureerde uurroosters gaan leven en werken. En evenmin dat ze ofwel te weinig ofwel—wat meer waarschijnlijk is—te lang gaan werken.

Aandachtspunten:

- ❖ Welke arbeidstaken kunnen in afzondering en op afstand gebeuren, zonder overleg met oversten of collega's en zonder contacten met klanten ?
 - ❖ Kunnen die arbeidstaken gegroepeerd worden opgenomen tijdens telewerkdagen ?
 - ❖ Kunnen tijdens de telewerkdagen interfererende contacten met collega's of klanten beperkt blijven tot kerntijden ?
 - ❖ Kunnen, op initiatief van de werknemer, de telewerkdagen verlopen gedurende de normale arbeidstijden ?
-

2.2.2 De werking van de dienst

Telewerk kan concrete problemen stellen voor het functioneren van een dienst. Een heel concreet probleem is dat naarmate meer mensen telewerken, de binnenkomende telefoons en vragen van de hiërarchie of klanten



moeten worden opgevangen door diegenen die wel aanwezig zijn. Daarmee wordt een deel van het dagelijks werk, dat anders door iedereen wordt opgevangen, nu afgewenteld op diegenen die aanwezig zijn. Er moeten in ieder geval afspraken worden gemaakt om de werklust evenredig te verdelen tussen de telewerkers en de anderen.

Hoe meer hiërarchische niveaus in de organisatie een rol spelen, hoe meer weerstand men tegen telewerk mag verwachten. De hiërarchische tussen-niveaus kunnen geneigd zijn hun bestaansgrond te willen bewijzen door de nood aan controle. Een succesvolle introductie van telewerk zou evenwel de overbodigheid van die controle kunnen aantonen.

Een verwant probleem doet zich voor indien de ene dienst telewerk veel gemakkelijker toelaat dan de andere. Tussen personen met vergelijkbare taakniveaus maar van verschillende diensten ontstaan dan vragen waarom in het ene geval telewerk mogelijk is en in het andere niet. Hoe meer er veralgemeende regels kunnen worden afgesproken, hoe minder willekeurige verschillen er kunnen zijn.

Vermits telewerk slechts voor specifieke taken of situaties mogelijk is (geen overleg met collega's, weinig contact met klanten) is het waarschijnlijk dat werknemers van een zelfde niveau maar met verschillende functies, ongelijke toegang hebben tot telewerk, wat tot onvrede kan leiden. Het is dan kwestie om na te gaan of voor de functies die niet voor telewerk in aanmerking komen, er andere schikkingen kunnen worden getroffen, zowel qua arbeidstijden (bv. een vierdagenweek) als qua uitvoering van het werk (bv. minder controle over de taakvolgorde en werkwijze).

Aandachtspunten:

- ❖ Zijn er op de dienst en tussen de diensten transparante criteria om telewerk toe te laten, respectievelijk te weigeren ?
 - ❖ Is voor een zelfde functie de werklust bij telewerk dezelfde als bij niet-telewerk ?
 - ❖ Kan op de dienst samen met de autonomie van het telewerk de autonomie van het niet-telewerk worden bevorderd ?
-

2.2.3 De infrastructuurvereisten

Voor de goede uitvoering van zijn telewerktaken moet de werknemer thuis over dezelfde middelen beschikken als op kantoor. Het is de werkgever die voor die middelen moet zorgen. Daarbij gaat het om te beginnen om een computer met internetverbinding. Naargelang de taak kunnen ook bv. een printer, een telefoonverbinding, en referentiewerken nodig zijn.

De kosten van de vereiste middelen hangen af van twee zaken:

- ❖ Moet er voor een dubbele infrastructuur worden gezorgd? Of kan er op een gemeenschappelijke basis worden teruggevallen? Wanneer een laptopcomputer thuis en op het bedrijf wordt gebruikt, brengt dit minder kosten voort dan wanneer er twee PC's moeten worden voorzien.
- ❖ Hoe worden bedrijfsgegevens opgeslagen en geopend? Hoe meer de gegevens via een datanetwerk worden opgeslagen (in plaats dat ze mee naar huis en naar het werk worden genomen), hoe minder er een beveiligingsprobleem is dat kosten meebrengt om het op te lossen. Naargelang de versleutelingstechniek van het datanetwerk, variëren ook de kosten voor een beveiligde aansluiting van thuis uit (zo is b.v. een digipass-systeem goedkoper dan een Virtual Private Network).

Aandachtspunten:

- ❖ Welke infrastructuur is er op het bedrijfskantoor vereist voor het uitoefenen van de taken die voor telewerk in aanmerking komen?
 - ❖ Kan thuis en op kantoor geheel of gedeeltelijk dezelfde infrastructuur worden gebruikt?
 - ❖ Wat zijn de beveiligingskosten om het bedrijfsdatanetwerk van thuis uit te gebruiken?
-

2.2.4 De werkomstandigheden thuis

Vaak hebben de leden van een huishouden in absolute zin wel genoeg tijd om zowel de huishoudelijke taken als de loonarbeid naar behoren te verrichten, maar komen ze in tijdsnood door momentgebonden verplichtingen (b.v. de kinderen om 16 uur van de school afhalen) of wachtrijen (b.v. boodschappen doen tijdens het spitsuur). Telewerk geeft meer tijds marges, als huishoudelijke verplichtingen tussen het formele werk door kunnen worden opgenomen.

Het is evenwel niet omdat het huishouden behoefte aan tijds marges heeft, dat voor de gezinsleden het onderscheid tussen de activiteiten verloren mag gaan. Dit vereist duidelijke afspraken. Zo kan de telehuiswerker andere gezinsleden opleggen dat hij tijdens de werkperiodes niet mag worden gestoord. Huishoudens met kleine kinderen evenwel, ondervinden vaak problemen om dergelijke afspraken te maken. Daarom lenen ze zich minder tot telewerk.

Op een zelfde manier moet worden verhinderd dat familieleden of vrienden tijdens het telewerk interfereren. Naast het maken van afspraken, kan het van belang zijn om gescheiden telefoonlijnen te hebben tussen werk en privéleven.

Soms wordt vereist dat de telewerker thuis een aparte werkruimte heeft. Dit is nogal vergaand omdat lang niet iedereen dit kan voorzien of hieraan behoefte heeft. Wel kan worden nagegaan of het werk op een duidelijk uitgetekende werkplek kan gebeuren.

Aandachtspunten:

- Krijgt de telewerker de mogelijkheid om tijds marges voor huishoudelijke taken te maken ?
 - Kan de telewerker met de andere gezinsleden houdbare afspraken maken om het gezinsleven te scheiden van het formele werk ?
 - Kan de telewerker er voor zorgen dat hij thuis niet meer dan op kantoor door vrienden en kennissen wordt gestoord ?
 - Kan de telewerker thuis een aparte werkplek voorzien ?
-



John Dowland

2.3 Proefprojecten en evaluaties

Zolang er twijfels bestaan over telewerk is de meest voor de hand liggende oplossing om een proefproject te laten lopen. Na de rapportering en evaluatie ervan kan er dan mogelijk een veralgemening komen. De proefprojectfase kan ook langer worden aangehouden en meerdere tussentijdse evaluaties krijgen.

Voor de werknemers blijkt het relatieve succes van telewerk vooral uit het aantal mensen dat wil telewerken en het aantal dat blijft telewerken. Het zou nuttig zijn de telewerkers te vragen hun ervaring te evalueren.

Voorbeelden van zelfevaluatie

Naast verscheidene vormen van hiërarchische controle van het werk, kan ook een handleiding helpen om na te gaan of telethuiswerk zinvol en doeltreffend is. Daarbij komt het er niet op aan om de productiviteit te meten, maar wel om te weten in hoever de functie verenigbaar is met thuiswerk, en in hoever het werken op meerdere plaatsen kan worden gepland en gecoördineerd.

- ❖ Zo is er bijvoorbeeld bij SHOPPING een handleiding onder de vorm van een vierdelige individuele vragenlijst. In het eerste deel gaat de werknemer na wat voor hem de voordelen en eventuele nadelen van telewerk zijn. Vervolgens kan hij in het tweede deel uitmaken welke taken er beter thuis kunnen worden gedaan. In het derde deel gaat het over de veranderingen in tijdsgebruik ten gevolge van telethuiswerk. Ten slotte laat het vierde deel toe om de sociale en materiële omgeving na te gaan: de reacties van andere gezinsleden, de voorwaarden om ongestoord te kunnen werken, de vereiste ICT en bureau-inrichting. Zo'n handleiding laat de werknemer toe om op een continue manier voor zichzelf uit te maken hoe doeltreffend zijn telewerk is.
- ❖ De handleiding die CLEARING aan haar occasionele telewerkers meegeeft, is dan weer heel operationeel. Hier gaat het over de schikkingen die voor, tijdens en na een telewerkdag genomen moeten worden.
 - Ervoor: plannen welk werk thuis gaat verricht worden, de precieze doelstellingen en verwachte resultaten vastleggen, verhin-

deren dat het werk wordt onderbroken, er zeker van zijn dat de apparatuur werkt, en het “ virtuele ” bureau organiseren (contacten, communicatie).

- Tijdens: binnen de telewerkdag intermediaire doelstellingen bepalen, pauzes voorzien, collega's en oversten op de hoogte houden van de vordering van het werk of van eventuele problemen, de nodige technische maatregelen treffen om het verlies van gegevens te vermijden.
- Erna: alle schikkingen treffen om het verrichte werk te doen passen in het collectieve werk op kantoor. Het gaat er hier dus zowel om, om het eigen werk te organiseren, als het verrichte werk zichtbaar te maken en zo goed mogelijk af te stemmen op het collectieve werk.

De werkgever kan voor zijn evaluatie het pro en contra van telewerk in een kosten-batenanalyse plaatsen. Daarbij staan de bijkomende infrastructuurkosten tegenover (zeer benaderende) schattingen van de toename in productiviteit. Een systematisch tegenover elkaar plaatsen van het pro en contra benadrukt in ieder geval dat telewerk een arbeidsorganisatievorm is, en op die grond moet worden beoordeeld. Het mag niet gaan om goedwil van de werkgever.

3

Praktische regelingen bij het invoeren van telewerk

3.1 Informatie en raadpleging

Vooraleer kan worden overgegaan tot de introductie van telewerk in de onderneming, dienen de werknemersvertegenwoordigers te worden geïnformeerd en geraadpleegd over de sociale gevolgen van de invoering van telewerk, zoals onder meer over de gevolgen voor de werkgelegenheid en de werkorganisatie (CAO nr. 9 en CAO nr. 39)*. CAO nr. 9 voorziet in de artikelen 9 en 10 dat de ondernemingsraad moet worden ingelicht over het personeelsbeleid en over de projecten en maatregelen die van aard zijn om de omstandigheden en de voorwaarden waarin het werk in de onderneming wordt uitgevoerd, te wijzigen.

* De CAO nr. 9 van 9 maart 1972 coördineert de nationale overeenkomsten en de CAO's met betrekking tot de ondernemingsraden, afgesloten binnen de Nationale Arbeidsraad. De CAO nr. 39 van 13 december 1983 betreft de informatie en het overleg over de sociale gevolgen van de invoering van de nieuwe technologieën.

Deze informatie en consultatie gebeuren dus in de regel in de ondernemingsraad (overeenkomstig de bepalingen van CAO nr.9), of bij ontstentenis van een ondernemingsraad met de vakbondsafvaardiging (art. 5 CAO nr. 39). Deze verplichting tot informatie en consultatie in de ondernemingsraad of met de vakbondsafvaardiging geldt evenwel niet voor ondernemingen die minder dan 50 werknemers tewerkstellen (art. 1 CAO nr. 39).

Met betrekking tot de gevolgen van de invoering van het telewerk voor het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk, dient het comité voor preventie en bescherming op het werk te worden geraadpleegd.

De invoering van de mogelijkheid tot telewerk veronderstelt niet noodzakelijk een voorafgaand collectief akkoord op ondernemingsvlak (eventueel in de vorm van een ondernemingscao). Een bedrijfsovereenkomst kan in de praktijk evenwel nuttig zijn voor een succesvolle invoering van telewerk. De invoering van telewerk in de onderneming ingevolge een bedrijfsovereenkomst biedt immers meer garanties voor een evenwichtige verzoening van de werknemersbelangen en de werkgeversbelangen, hetgeen het succes van het telewerk wellicht zal verhogen, niet enkel op kwantitatief maar ook op kwalitatief vlak.

Aandachtspunten:

- ❖ Worden de werknemersvertegenwoordigers geïnformeerd en geraadpleegd over de invoering van telewerk in de onderneming ?
 - ❖ Voor elke onderneming met minimum vijftig werknemers: gebeurt de informatie en raadpleging in de ondernemingsraad ? Voor elke andere onderneming: gebeurt dit in overleg met de vakbondsafvaardiging ?
 - ❖ Wordt overwogen om over telewerk een ondernemingscao af te sluiten ?
-

3.2 Vrijwilligheid van de individuele toepassing

De individuele werknemer kan niet tot telewerk worden verplicht. Omgekeerd is telewerk voor hem geen recht. De werkgever behoudt een beoordelingsmarge om uit te maken welke taken, welke functies en welke werknemers al dan niet voor telewerk in aanmerking komen.

Wordt evenwel binnen de onderneming een bepaalde functie via telewerk uitgeoefend, dan kan voor deze functie telewerk een arbeidsvoorwaarde zijn voor nieuw aangeworven werknemers.

Wanneer het telewerk geen deel uitmaakte van de initiële beschrijving van de werkpost, is de beslissing om over te gaan naar telewerk omkeerbaar bij individueel of collectief akkoord.

Aandachtspunten:

- ❖ Een werknemer kan alleen telewerken als hijzelf en de werkgever hiermee akkoord zijn.
-



3.3 De schriftelijke arbeidsovereenkomst

De CAO nr. 85 eist dat er voor iedere individuele telewerker een schriftelijke overeenkomst wordt gesloten. Deze overeenkomst moet worden gesloten uiterlijk op het ogenblik dat het telewerk een aanvang neemt. Voor lopende arbeidsovereenkomsten kan deze overeenkomst de vorm aannemen van een aanhangsel bij de arbeidsovereenkomst.

De geschreven overeenkomst moet conform de onderstaande vereisten zijn opgesteld, zoniet heeft de telewerker het recht te eisen dat hij zijn werkzaamheden mag verrichten op de bedrijfslocatie van de onderneming. Moeten erin opgenomen zijn:

1. de frequentie van het telewerk, eventueel de dagen waarop telewerk wordt verricht en eventueel de momenten waarop de betrokken werknemer aanwezig dient te zijn in de onderneming. Het valt daarbij op te merken dat een te precieze omschrijving van de tijdsbesteding iedere soepelheid in het systeem ongedaan kan maken;
2. de tijdstippen of periodes waarop de werknemer bereikbaar moet zijn en via welke middelen;
3. de tijdstippen waarop de werknemer een beroep kan doen op technische ondersteuning;
4. een regeling inzake de vergoeding door de werkgever van de kosten die verband houden met het gebruik van apparatuur, de verbindingen en de communicaties;
5. de voorwaarden en nadere regels voor de terugkeer van de werknemer naar de bedrijfslocatie, en desgevallend de notificatietermijn en/of de duur van het telewerk evenals de wijze van verlenging.

Aandachtspunten:

Is er een schriftelijke individuele telewerkovereenkomst afgesloten die bepaalt:

- ❖ wat ten opzichte van de totale arbeidstijd het maximumdeel aan telewerk is;
- ❖ op welke tijdstippen de telewerker bereikbaar moet zijn;
- ❖ op welke tijdstippen de telewerker technische ondersteuning kan krijgen;
- ❖ wat de kostenvergoedingregel is voor apparatuur, verbindingen en communicatie;
- ❖ wat de duurtijd van de telewerkovereenkomst is;

- ❖ wat de terugkeerregels zijn wanneer de partijen besluiten een einde te stellen aan het telewerk ?

3.4 De arbeidstijden

De flexibiliteit van de telewerker is niet onbeperkt. De schriftelijke telewerkovereenkomst dient immers een clausule te bevatten over hoe en op welke tijdstippen de telewerker bereikbaar moet zijn.

Het arbeidsreglement kan de periodes vermelden waarin, op vraag van de werkgever, het telewerk kan plaatsvinden, of omgekeerd de periodes waarin deze arbeidspresaties niet mogen geleverd worden.

Een voorbeeld van arbeidstijdreglementering bij thuiswerk.

Bij SHOPPING, een consumentenorganisatie, is met een ondernemingscao de mogelijkheid ingevoerd om maximum een dag per week aan thuiswerk te doen. In het bedrijf geldt een algemeen kader van soepele arbeidstijden:

- ❖ De normale arbeidsduur in de onderneming bedraagt 36 uur per week.
- ❖ Er worden verschillende vormen van deeltijds werken toegepast.
- ❖ Het werk wordt normaal gesproken verricht van maandag tot vrijdag tussen 7 en 18 uur (tot 19 uur is toegestaan), met glijdende uren voor het begin en het einde van de werkdag en voor de middagpauze.
- ❖ Gezien de glijdende werkuren wordt iedereen verondersteld ten minste vier uur gemeenschappelijk op het kantoor aanwezig zijn: tussen 10 en 12 uur en tussen 13.30 en 15.30 uur.

Thuiswerk wordt gemoduleerd door het in dit algemeen kader in te schrijven:

- ❖ Een dag thuiswerk staat per conventie voor een werktijd van 7 uur en 12 minuten.
- ❖ De thuiswerker moet deze werktijd presteren tussen 7 en 19 uur.
- ❖ De thuiswerker moet aan het werk en bereikbaar zijn tussen 10 en 12 uur en tussen 13.30 en 15.30 uur.

In de onderzochte telewerkovereenkomsten op bedrijfsvlak zijn er minstens drie verschillende opties:

- ❖ Een forfaitaire arbeidstijd vastleggen. In dit systeem komt een telewerkdag conventioneel overeen met een werkdag in het bedrijf. In de huidige bestaande overeenkomsten wordt de arbeidsduur niet noodzakelijk geëxpliciteerd. Impliciet gaat het om de gemiddelde dagelijkse arbeidsduur zoals conventioneel voorzien. Soms is het aantal uren vastgelegd.
- ❖ Een absoluut begrensde arbeidstijd bepalen. Voor het kantoorpersoneel is de toegelaten arbeidsduur in de meeste gevallen geïntegreerd in een systeem van glijdende begin- en einduren, waarbij het mogelijk is binnen bepaalde periodes te beginnen of te eindigen (bijvoorbeeld van maandag tot vrijdag, telkens tussen 7 en 19 uur). Hoewel die grenzen zonder formele registratie van de begin- en einduren wat theoretisch zijn, zijn het toch ook bakens, die aangeven wat onder een normale arbeidsdag valt. Tevens kunnen ze ook de periode aangeven waarvoor de arbeidsongevallenverzekering loopt.
- ❖ Vaste kerntijden van verplichte bereikbaarheid voor de telewerker bepalen. Met de eenzijdige invoering van kerntijden waarop de werknemer bereikbaar moet zijn, wordt in verscheidene bedrijfsovereenkomsten binnen de werktijd een bijkomende grens gemaakt. In andere gevallen is voorzien dat de directie in samenspraak met de werknemers voor sommige diensten dergelijke kerntijden vastlegt. Belangrijk is dat men de bereikbaarheid van telewerkers niet groter moet willen maken dan die van niet-telewerkers.

Aandachtspunten:

Is er voor telewerk een arbeidstijdsysteem bepaald dat:

- ❖ de coördinatie tussen de telewerker en collega's of klanten garandeert (cf. kerntijden);
 - ❖ de arbeidsduur van telewerkdagen gelijk houdt met die van niet-telewerkdagen (cf. forfaitaire arbeidstijd, absoluut begrensde arbeidstijd) ?
-

3.5 Welzijn op het werk

De regels inzake welzijn op het werk (Welzijnswet, ARAB en de Codex welzijn op het werk) zijn naar geldend recht onverkort van toepassing op telewerkers. In zijn advies nr. 1.528 van 9 november 2005 vindt de NAR het evenwel geraten na te gaan of een aantal bepalingen van de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk en de ermee samenhangende verordenende bepalingen niet moeten worden aangepast rekening houdend met het specifieke karakter van het telewerk.

In ieder geval blijft de werkgever de eindverantwoordelijkheid dragen met betrekking tot de veiligheid en de gezondheid van de telewerker.

Om zich van deze verplichting te kunnen kwijten, moet de interne preventiedienst toegang kunnen hebben tot de werkplaats van de telewerker. Als het werk evenwel wordt verricht in een bewoond lokaal, is de werkplaats zomaar niet vrij toegankelijk. Daarom moet het bezoek op voorhand worden aangekondigd en moet hiermee door de werknemer worden ingestemd. Indien het gaat om een controlebezoek van (externe) sociale inspecteurs in een bewoond lokaal, moeten zij vooraf zelfs toestemming van de vrederechter hebben gekregen. Zonder voorafgaande toestemming wordt het grondrecht op de onschendbaarheid van de woning, dat is voorgeschreven in artikel 15 van de Grondwet, immers niet nageleefd.

De meeste bedrijfsovereenkomsten blijven evenwel zeer vaag over de problematiek van het welzijn op het werk. Vaak worden de werknemers uitgenodigd om de reglementering ter zake op het intranet van de onderneming te consulteren en na te leven. Soms wordt de telewerker expliciet geresponsabiliseerd op het gebied van veilig thuiswerk.

In enkele bedrijfsovereenkomsten zijn de kenmerken van de werkplaats thuis een criterium om voor telewerk in aanmerking te komen. De werknemer moet dan aan een aantal criteria voldoen. Hij moet “over de mogelijkheden beschikken om zijn taken op een zelfde manier uit te voeren als in het bedrijf, zowel op technisch niveau, als wat betreft kantoorinrichting, veiligheid en gezondheid”. Zo is beschikken over een bureau dat afgescheiden is van de rest van het huis in dit geval een van de beslissende elementen om uit te maken of telethuiswerk mogelijk is.

Telewerk en welzijn: enkele aanbevelingen voor telewerk in goede gezondheids- en veiligheidsvoorwaarden.

Dit document wil de telewerker enkele middelen ter beschikking stellen die hem toelaten risico's voor zijn gezondheid en zijn veiligheid te evalueren wanneer hij thuiswerk verricht.

Hieronder vindt men een lijst met controlepunten. Deze lijst is geïnspireerd op de voorschriften van de Codex over het welzijn op het werk.

De Codex over het welzijn op het werk is ontwikkeld voor werksituaties binnen de onderneming. Vermits er geen gelijkaardige tekst bestaat voor werksituaties thuis is voor het opstellen van deze lijst de Codex als basis genomen. Men moet bijgevolg steeds in het achterhoofd houden dat alle voorschriften van de Codex over het welzijn op het werk niet zomaar kunnen overgeplaatst worden op de situatie van het werk thuis.

U kan het resultaat van uw controle aankruisen in de kolommen naast het controlepunt. “ + ” beantwoordt aan een situatie die u als correct bestempelt, “ - ” aan een situatie die u als ongunstig beschouwt. Een resultaat dat u veel “ - ” oplevert zou u er toe moeten aanzetten om bij u thuis het bezoek aan te vragen van de preventieadviseur van uw werkgever.

Het advies van de preventieadviseur zal meegedeeld worden zowel aan de werknemer als aan de werkgever. Dit advies kan tot de conclusie leiden dat telewerk niet mogelijk is.

❖ Het huis

Het gaat erom u een globaal beeld te vormen van uw woonst. Moeten vooral uw aandacht trekken: de brandveiligheid en sommige karakteristieken van het comfort van uw huis zoals de geluidsisolatie, de warmte-isolatie, het verwarmingssysteem.

De onmiddellijke omgeving moet ook bekeken worden: is het er kalm gedurende de dag?

De brandveiligheid

Dit punt is van het grootste belang! De meest voorkomende oorzaken voor een brand zijn te vinden bij de sigaret, in de keuken, door verwarmingsapparaten, elektrische installaties en schouwen.

Er moeten automatische rookdetectoren voorzien zijn (ze zijn verplicht in de Brusselse regio en in Wallonië). Die detectoren moeten voorzien zijn van een certificaat van BOSEC (Belgian Organisation for Security Certification). Ze moeten geïnstalleerd zijn op de vluchtweg, de weg die men moet gebruiken om het huis te verlaten. In geval van brand moet u weten hoe u snel uw woning kan ontruimen.

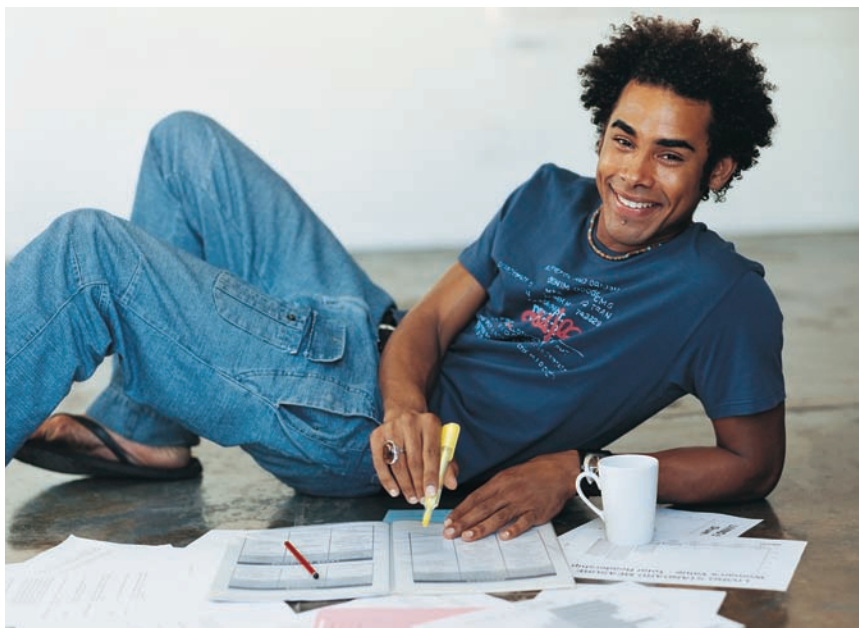
Raadpleeg de site van het Nationale Vereniging voor Brand- en Diefstalbestrijding (ANPI) voor een nazicht van uw woonst op brandveiligheid www.anpi.be.

De opsomming hieronder is indicatief.

Kijk uw elektrische installatie na. Staat van de draden, stopcontacten, zekeringen.....	+	-
Kijk de verlichting na. Voor de veiligheid moet er een afstand van minimum 20 cm zijn tussen een lamp of een spot en een gordijn.	+	-
Kijk uw elektrische huishoudapparaten na.	+	-
Kijk de verwarmingsinstallatie na.	+	-
Kijk uw bijkomende mobiele elektrische verwarmingsstoestellen na. Toestellen waarvan de weerstanden zichtbaar zijn moeten worden weggedaan.	+	-

Eigenschappen van het comfort van uw woning

Geluidsisolatie	+	-
Warmte-isolatie	+	-
Waterdichtheid van de vensters, geen tocht	+	-
De verwarming	+	-
De elektrische installatie	+	-
De buurt: autoverkeer, belangrijke werven in de nabijheid, grote commerciële ruimte met leveringen en komen en gaan van klanten,...	+	-



❖ De werkruimte

Hier wordt de eigenlijke werkruimte in uw woning onder de loep genomen.

De eerste vraag betreft de plaats van de werkruimte in het huis. Is er een afgescheiden werkruimte voorzien, een bureau dus, of gaat u werken in de living of in een andere plaats van het huis ? Over geen bureau beschikken hoeft op zichzelf geen probleem te vormen. Het kan er wel een worden wanneer er zich andere personen, familieleden... in het huis bevinden wanneer u aan het werk bent.

De andere punten die moeten bekeken worden betreffen de algemene uitrusting van de ruimte waar u gaat werken.

Bureau of niet	+	-
Verluchting van de ruimte, vensters	+	-
Vochtigheidsgraad van de lucht (40 à 70%), vochtigheid van de muren	+	-
Specifieke geluidsisolatie voor deze ruimte	+	-
Temperatuur. 20°. Dit is indicatief, sommigen hebben meer nodig, anderen minder	+	-
Natuurlijke verlichting of kunstlicht. Bij voorkeur een lichtsterkte van 500 lux in deze ruimte om een te groot contrast met uw computerscherm te vermijden	+	-
In welke staat is de vloerbekleding ? Kan men er over vallen ?	+	-
Orde. Gaat het om een overvolle kamer, is er speelgoed dat rondslingert... ?	+	-

❖ De werkpost

De werkpost moet beantwoorden aan bepaalde voorwaarden om te garanderen dat men een werk zal kunnen afleveren in goede omstandigheden. Er zijn mensen die misschien, al naargelang de inspiratie van het moment, een zetel verkiezen en dan met de laptop op de knieën aan het werk te schieten. Toch blijft het aangewezen om zich met een aangepaste stoel aan een tafel of een bureau te kunnen zetten.

De specifieke verlichting van die werkpost, de elektrische installatie en het informaticamateriaal verdienen bijzondere aandacht.

De werkstoel:

Bij voorkeur op wieltjes	+	-
Rug, zijsteunen en zit regelbaar voor de hoogte	+	-

De tafel of bureau

Goede hoogte	+	-
Voldoende breed om er zijn voorarmen op te kunnen leggen	+	-

Ruimte om te klasseren

Hebt u in de nabijheid van uw werktafel een plaats waar u de dossiers, documenten die u nodig kan hebben, kan klasseren ?	+	-
---	---	---

Elektrische installatie

Algemene staat van de stopcontacten, de draden...	+	-
Geen overbelasting van een stopcontact (PC, lamp, TV, hifi keten...)	+	-

Specifieke verlichting van de werkpost	+	-
Informaticamateriaal		
Software, interface	+	-
Ergonomie van het klavier, van de muis	+	-
Regeling van de lichtsterkte van het scherm	+	-
Afwezigheid van weerkaatsing op het scherm	+	-

❖ Psychosociale belasting

Hierbij houden we ons bezig met de aard van het werk en met de storingsbronnen bij de uitvoering van het werk.

Aard van het werk		
Conceptueel	+	-
Concentratie	+	-
Invoeren van gegevens	+	-
Er is een hulp waarop beroep kan gedaan worden, indien nodig	+	-
U weet hoe uw werk zal geëvalueerd worden	+	-

Storingsbronnen

Andere personen in huis, familieleden, in het bijzonder kinderen	+	-
Bezoekers	+	-
Talrijke telefonische oproepen	+	-
Geluidsniveau in de kamer, geluid buitenhuis, geluid binnenshuis	+	-

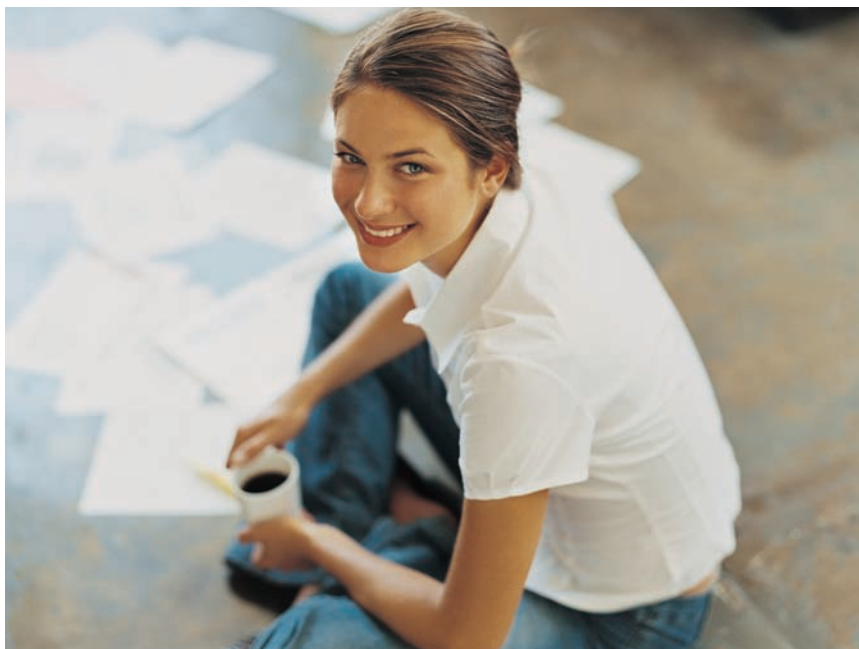
Aandachtspunten:

- ❖ Werd door de werkgever en de preventiedienst voldoende nagegaan, welke bijzondere maatregelen moeten worden genomen om het welzijn van de telewerkers bij de uitvoering van hun werk te waarborgen ?
- ❖ Werd het preventieplan (dat elke onderneming in het kader van de Welzijnswet moet opstellen, zowel het vijfjaarlijks globaal preventieplan als het jaarlijks actieplan) aangepast aan de specifieke situatie van de telewerknemers ?
- ❖ Werd het preventiecomité geïnformeerd en geraadpleegd ?
- ❖ Werd de mogelijke toegang van de preventieadviseur tot de werkplaats van de werknemer geregeld ?

3.6 De kosten voor apparatuur, verbindingen en communicatie

Cao nr. 85 bepaalt dat de werkgever de kosten dient te dragen voor de nodige apparatuur, verbindingen en communicatie. Voor zover de werknemer eigen apparatuur gebruikt, zijn de aan het telewerk verbonden kosten inzake installatie van informaticaprogramma's, werking en onderhoud en de kosten inzake afschrijving van de apparatuur, voor rekening van de werkgever. De kosten voor rekening van de werkgever worden voor de aanvang van het telewerk berekend naar rata van de prestaties van telewerk of volgens een door de partijen overeengekomen verdeelsleutel.

De geest van deze overeenkomst is dat de kostenvergoeding billijk moet zijn. De werknemer mag er geen profijt uit halen (ze mag geen extra voordeel zijn). Maar het moet ook uitgesloten zijn dat de werknemer per saldo zelf moet instaan voor (substantiële) bijkomende kosten. Dit zou ingaan tegen de geest en de letter van de definitie van loonarbeid. Bovendien zou de werknemer dan geneigd kunnen zijn te beknibbelen en daarmee het arbeidsproces te vertragen.



Aandachtspunten:

- ❖ Is de voor het telewerk voorziene apparatuur, verbindingen en communicatie voldoende om de telewerktaken onder dezelfde voorwaarden uit te oefenen als op het bedrijfskantoor ?
 - ❖ Worden de meerkosten voor deze apparatuur, verbindingen en communicatie door de werkgever gedragen ?
-

3.7 De rechten van telewerkers bij sociale verkiezingen

Telewerkers met inbegrip van telethuiswerkers dienen in aanmerking te worden genomen voor de berekening van het aantal werknemers dat is vereist voor de oprichting van een ondernemingsraad of een comité voor preventie en bescherming op het werk.

Tevens genieten deze werknemers onder dezelfde voorwaarden als de reguliere werknemers het actief en passief kiesrecht bij de verkiezingen voor de ondernemingsraad en het comité voor preventie en bescherming op het werk. Zij kunnen zich dus zowel kandidaat stellen als hun stem uitbrengen bij de verkiezingen.

3.8 De regeling bij een arbeidsongeval

Een arbeidsongeval in de zin van de arbeidsongevallenwet wordt omschreven als “een plotse gebeurtenis die een werknemer tijdens en door het feit van de uitvoering van de arbeidsovereenkomst overkomt en die een lichamelijk letsel teweegbrengt”. Een ongeval overkomen tijdens de uitvoering van de arbeidsovereenkomst, wordt geacht te zijn overkomen door het feit van de uitvoering van de arbeidsovereenkomst. Een ongeval werd overkomen tijdens de uitvoering van de arbeidsovereenkomst, wanneer de werknemer op het ogenblik van het ongeval onder het gezag van de werkgever stond.

Vooral met betrekking tot de telethuiswerker stelt het een bijzonder probleem om te bepalen of deze op een gegeven ogenblik al dan niet onder het gezag van een werkgever stond. Niet enkel bevindt deze werknemer zich bij de uitoefening van het werk buiten de bedrijfsgebouwen, maar bovendien regelt deze ook vrij zijn arbeidstijd. Het tijdstip van het ongeval zal dus weinig onthullen omtrent de vraag of het zich voordeed tijdens de uitvoering van de arbeidsovereenkomst. De telethuiswerker bevindt zich dus veeleer in een ongunstige positie op het vlak van de bewijsvoering van het arbeidsongeval.

Een pragmatische oplossing voor dit probleem bestaat erin een clause in te laten assen in de verzekeringspolis door middel waarvan een 24h/24h dekking wordt voorzien met een weerlegbaar vermoeden dat een ongeval dat zich “ thuis ” heeft voorgedaan, is gebeurd tijdens de uitvoering van de arbeidsovereenkomst.

Aandachtspunten:

- ❖ Is er een clause opgenomen in de overeenkomst over de verzekering van arbeidsongevallen ?
 - ❖ Wordt er overeengekomen om de werknemer op telewerkdagen 24u op 24u te verzekeren ?
 - ❖ Wordt er een clause voorzien om voor telewerkdagen een omkering van de bewijslast te bepalen ?
-

3.9 Vorming en ondersteuning

Vorming van telewerkers wordt over het algemeen benaderd vanuit een non-discriminatie-perspectief. Telewerkers moeten toegang krijgen tot dezelfde vormingsmogelijkheden als de andere loontrekkenden, zodat ze dezelfde promotieperspectieven en persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden hebben. Vermits dit nogal vanzelfsprekend is (en nu ook bepaald is door artikel 16 van de CAO nr. 85), is dit meestal niet opgenomen in de bedrijfsovereenkomsten over telewerk.

Toch vereist telewerk van de werknemer ook specifieke vaardigheden: meer autonomie in het beheer van taken en van de arbeidstijd, meer

beheersing van de werkomgeving, van de technische apparatuur en van de voorwaarden voor veiligheid en gezondheid op het werk. Voor die uiteenlopende moeilijkheden zijn er aangepaste collectieve antwoorden nodig.

De ondernemingen kunnen minstens drie soorten ondersteuning bieden:

- ❖ het ter beschikking stellen van technische ondersteuning voor de telewerkers;
- ❖ een gids voor telewerkers, met tips om telewerkdagen voor te bereiden en te plannen;
- ❖ vormingen voor telewerkers over gezondheid en veiligheid op het werk of over het organiseren van de eigen arbeidstaken: tijdsmanagement, beheer van e-mails, organisatie van een virtueel bureau, teleconferenties, veiligheid op de arbeidsplaats.

Aandachtspunten:

- ❖ Wordt nagegaan in hoever de werknemers behoefte aan vorming hebben omtrent telewerken ?
 - ❖ Wordt op vraag van de werknemers een vorming voorzien ?
 - ❖ Wordt bij twijfel aan de thuisinfrastructuur de werknemer de gelegenheid gegeven te beslissen hoe hij zijn thuiswerkpost zal organiseren ?
 - ❖ Worden de werknemers ingelicht over de in acht te nemen regels voor gezondheid en veiligheid omtrent thuiswerk ?
-