

DE VLAAMSE MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

NOTA AAN DE VLAAMSE REGERING**Betreft: Visienota Telewerk 2.0****Samenvatting**

Visienota omtrent Telewerk om hierover overleg op te starten met sociale partners van de SERV

1. Telewerk: Cijfers

De coronacrisis heeft onze arbeidsmarkt het afgelopen jaar grondig door elkaar geschud. De echte impact van de crisis kennen we nog niet maar de crisis leidde versneld tot veranderingen in de arbeidsorganisatie. Zo werden we gedwongen om met zijn allen zo veel als mogelijk van thuis uit en dus digitaal te werken. Telewerk is voor veel bedrijven en werknemers plots de norm geworden. Heel wat bedrijven hebben door de urgentie van de coronacrisis geen tijd en ruimte gehad om een goed en doordacht telewerkbeleid uit te werken. Dit kan er, samen met de voltijdse verplichting, voor zorgen dat bedrijven en werknemers, naast de voordelen die telewerk met zich meebrengt ook nadelen, zoals sociale isolatie en een verminderde werk-privébalans, kunnen ervaren. Tot nader order blijft telewerk verplicht tot 1 maart 2021. De toekomst zal uitwijzen welke elementen van deze nieuwe arbeidsorganisatie structureel deel gaan uitmaken van onze manier van werken. Bevestigingen leren ons alvast dat zowel werkgevers als werknemers ook na de coronacrisis aan telewerk willen blijven doen, in een evenwichtig samenspel met fysieke aanwezigheid op de werkvloer.

Uit de **cijfers** van de Vlaamse telewerkmonitor van januari 2021 blijkt dat meer en meer ondernemingen de omslag maken naar telewerk. Het aandeel voltijds telewerk stijgt met bijna 5% naar 31,8% en de hybride vorm van telewerken (combinatie telewerk met werken op de werkvloer) daalt licht met 1,9% tot 14,3%. Voorgaande cijfers tonen dat ruim 46% van de Vlaamse werknemers één of meerdere dagen per week van thuis uit werkt, een stijging met 3% in vergelijking met december 2020 en het hoogste aantal in zes maanden tijd. In Limburg (16%) en West-Vlaanderen (16,4%) werkt men het minst voltijds van thuis uit, maar de cijfers zijn in beide provincies wel aanzienlijk gestegen.¹

In december 2020 werd aan bedrijven de vraag gesteld wat het effect was van telewerk op hun productiviteit. 40,5% van de bedrijven in het Vlaams en Brussels Hoofdstedelijk Gewest (aangesloten bij Unizo of Voka) gaf toen aan dat hun productiviteit licht daalt onder invloed van telewerk, en 8,6% gaf aan dat hun productiviteit sterk lijdt onder telewerk. Dat betekent dat 49,1%, bijna de helft van de ondernemingen², een vermindering in productiviteit ziet door telewerk. Een minderheid van 8,8%

¹ De cijfers in deze monitor zijn afkomstig uit de periodieke bevestiging van Belgische ondernemingen door de ERMG en de Enquête naar de Arbeidskrachten van Statbel (Algemene Directie Statistiek - Statistics Belgium).

² Gewogen voor aantal werknemers.

van ondernemingen zag hun productiviteit erop vooruitgaan. Ten slotte meldden 34,3% van de ondernemingen dat telewerk geen invloed heeft op hun productiviteit. In januari 2021 werd er gepeild naar waarom precies telewerk de productiviteit doet dalen bij ondernemingen.³ Daaruit blijkt dat vooral een verminderd uitwisselen van ideeën en verminderd netwerken de arbeidsproductiviteit bij telewerk parten speelt. Bijna de helft van de ondernemingen geeft dit als een reden aan voor een verminderde productiviteit bij telewerk. 37,3% van ondernemingen wijst (onder andere) op een gebrek aan een productieve thuiswerkomgeving bij werknemers, bijvoorbeeld door de combinatie werk-gezin. Een verminderde productiviteit door telewerk wordt in beperktere mate veroorzaakt door een gebrek aan fysieke infrastructuur (22,2%) of managementcontrole (21,6%), of omdat de kwaliteit van de dienstverlening simpelweg lager ligt dan wanneer ze fysiek gebeurt (21,8%). Slechts 6,7% van de ondernemingen beschouwen onvoldoende digitale infrastructuur als een reden voor een verminderde productiviteit bij telewerk.

Wat betreft bedrijfsgrootte, wordt duidelijk dat enkel bij ondernemingen met meer dan 1000 werknemers het volledige telewerk in januari 2021 op hetzelfde niveau ligt als tijdens de eerste lockdown. Bij de kleinere ondernemingen daarentegen ligt het niveau op ongeveer de helft van dat in de lente. Hoe groter de onderneming, hoe meer er gemiddeld aan telewerk wordt gedaan. Bij de ondernemingen met meer dan 1000 werknemers werkt ongeveer 45% volledig thuis in januari 2021, voor 9,9% is het werk hybride (combinatie telewerk en werk op locatie). Bedrijven met 20-50 werknemers verschillen niet erg van bedrijven met 250 tot 1000 werknemers. Bij hen werkt respectievelijk 26,3% en 23,0% volledig van thuis. Bij deze bedrijven werkt ongeveer 17% van de beschikbare werknemers in een hybride vorm. De hybride vorm van telewerken is vooral het meest populair bij ondernemingen met 10 tot 20 werknemers (18,8%). Voltijds telewerk komt het minst voor bij ondernemingen met maximaal 10 werknemers (13%). Uit een vergelijking tussen januari 2021 en december 2020 blijkt dat de grootste stijging is op te tekenen bij ondernemingen met 50 tot 250 werknemers (+ 12,3%).

Cijfers⁴ over het gebruik van de werkbaarheidscheque tonen aan dat, sinds de uitbreiding van de maatregel in mei 2020 n.a.v. de coronapandemie⁵, er meer ondernemingen beroep doen op de cheque. Wat de bedrijfsgrootte betreft doen, sinds de start van de maatregel in mei 2019, voornamelijk kleinere ondernemingen beroep doen op de cheque. Ongeveer 20% van de ondernemingen die een beroep doen op de cheque heeft 20 tot 49 werknemers in dienst, gevolgd door organisaties die 5 tot 9 (14,6%) en 10 tot 19 (14,3%) werknemers tewerkstellen. Bedrijven met 1.000 werknemers en meer doen in totaal het minst beroep op de werkbaarheidscheque (4,4%)

Het gebrek aan perspectief en het aanhoudende telewerk tast helaas ons werkgeluk aan. Recente cijfers van het geluksonderzoek van Universiteit Gent tonen aan dat 1 op 3 medewerkers zich vandaag ongelukkig voelt in zijn of haar werksituatie.

2. Doelstellingen

Daarom is het belangrijk als onderneming om een **doordacht en onderbouwd telewerkbeleid** te voeren, de nadelen te beperken en telewerk werkbaar te organiseren. Hiervoor is het niet alleen noodzakelijk dat de juiste digitale tools beschikbaar zijn, dat processen gedigitaliseerd worden, maar

³ Boerenbond nam niet deel in januari.

⁴ De cijfers betreffen projecten die goedgekeurd zijn en projecten die nog in besissing zijn.

⁵ Naar aanleiding van de coronapandemie werd de focus van de werkbaarheidscheque verruimd. De cheque kan voortaan ook gebruikt worden voor verbeteracties in de vorm van advies, begeleiding en opleiding, waarbij telkens aandacht moet zijn voor het psychosociaal welbevinden van de medewerkers, en dit voor (1) aanpassingen aan de werkpost en de arbeidsorganisatie, die ten goede komen van de werkbaarheid en de veiligheid van de werknemers, in de gewijzigde context ten gevolge van de corona pandemie, (2) competentieversterking noodzakelijk om te kunnen werken in een gewijzigde arbeidscontext en (3) de aanpak van de impact op het psychisch welbevinden van de werknemers en de werkgevers.

ook dat er heldere afspraken gemaakt worden (bijvoorbeeld over bereikbaarheid) en dat medewerkers en leidinggevendenden over de nodige vaardigheden beschikken om op een kwalitatieve manier te telewerken. Werken op afstand vraagt immers een andere manier van werken, brengt andere uitdagingen met zich mee en vereist andere vaardigheden. Ook de cultuurverandering die hiermee gepaard gaat een belangrijke uitdaging voor de werkgever, leidinggevendenden en werknemers. Telewerk vraagt naast de technologische hulpmiddelen een bepaalde (organisatorische) mindset, zowel vanuit het management als vanuit het personeel (bv. vertrouwen, autonomie, ...).

Doelstelling. Telewerk is op **korte termijn** een middel om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan, maar heeft ook op **lange termijn** een plaats in ieder **toekomstgericht en duurzaam model van arbeidsorganisatie**. Investeren in werkbaar en duurzaam telewerk, is dus niet alleen een investering in het heden, maar ook in de toekomst. Flankerend aan het federale beleid rond telewerk, ben ik vastberaden om ondernemingen en werknemers hierin zo veel mogelijk te ondersteunen. Ik stel dan ook een omvattend actieplan telewerk voor dat acties bevat die inzetten op **informereren, sensibiliseren, ondersteunen en controleren**.

We willen hierbij ook bijzondere aandacht hebben voor de KMO's. Uit bovenstaande cijfers blijkt immers dat hier de meeste ruimte is om stappen vooruit te zetten.

Met dit actieplan draag ik eveneens bij aan één van de drie topprioriteiten uit het VESOC-akkoord 'Alle hens aan dek – Voor een veerkrachtige en inclusieve arbeidsmarkt' (14/12/2020). De initiatieven dragen ertoe bij om mensen die reeds aan de slag zijn, aan de slag te houden door de veerkracht van werknemers en ondernemingen te verhogen en in te zetten op werkbaar en duurzaam telewerk.

3. Actieplan telewerk

. Dit actieplan telewerk bevat acties die inzetten op het informeren, sensibiliseren, ondersteunen en controleren van ondernemingen en werknemers bij telewerk.

Overkoepelende acties

- 1) Website telewerk
- 2) Vlaamse Telewerkmonitor
- 3) Samenwerking met de federale overheid

Acties gericht op werknemers

- 4) Periodieke tips werknemers
- 5) Loopbaanondersteuning

Acties gericht op werkgevers

- 6) Werkbaarheidscheque
- 7) ESF-oproep DRIVE
- 8) ESF-oproep opleidingen telewerk

Acties gericht op sectoren

- 9) Intersectoraal adviseur werkbaar werk
- 10) Ondersteuning sectoren

Overkoepelende acties

1) Website telewerk

Samen met Stichting Innovatie & Arbeid (StIA) en de sociale partners van de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV) ontwikkelde ik afgelopen jaar een informatiepagina over telewerk op [werkbaarwerk.be](https://www.werkbaarwerk.be/werkbaarwerk/telewerken) (<https://www.werkbaarwerk.be/werkbaarwerk/telewerken>). De webpagina biedt handvaten omtrent het duurzaam invoeren van telewerk op basis van wetenschappelijke bevindingen. Je kan er onder andere terecht voor informatie over hoe je telewerk het best organiseert, do's en don'ts bij telewerk, het wettelijk kader, mogelijke financiële ondersteuning bij de uitbouw van telewerk, goede voorbeelden, ondersteunende tools. Het informatieluik werd sinds de lancering op 19 oktober 2020 met 30.000 raadplegingen al goed bezocht. Het informatieluik wordt up-to-date gehouden en uitgebouwd met nieuwe inzichten, goede praktijken, ervaringen, enzovoort.

2) Vlaamse Telewerkmonitor

Naast het ondersteunen van ondernemingen en medewerkers bij telewerk, volg ik de toepassing van telewerk in de praktijk in Vlaanderen ook op. Dit doe ik maandelijks aan de hand van de periodieke bevraging van Belgische ondernemingen door de survey van Economic Risk Management Group (ERMG) in de schoot van de Nationale Bank en de Enquête naar de Arbeidskrachten van Statbel⁶. De resultaten worden opgedeeld naar telewerkvorm, gewest, provincie én sector. Onder andere op deze manier kan ik vinger aan de pols houden en waar nodig gerichte acties ondernemen om ervoor te zorgen dat telewerk in deze coronacrisis zoveel als mogelijk wordt toegepast. Zoals dit actieplan laat zien kunnen mogelijke nieuwe acties zeker en vast niet enkel gaan over controleren en sanctioneren maar ook over informeren, sensibiliseren en ondersteunen.

3) Samenwerking met de federale overheid

We overleggen ook met de federale diensten om de dienstverlening en informatie die beschikbaar is in Vlaanderen op het vlak van duurzaam telewerken mee beschikbaar te maken bij de ondernemingen, bijvoorbeeld naar aanleiding van controles of in contacten met de RSZ. Zo zorgen we er vanuit onze Vlaamse bevoegdheden een sensibiliserend luik wordt gekoppeld aan de controles telewerk.

Er wordt vanuit de FOD WASO immers versterkt ingezet op de controle van het verplicht telewerk, omdat de werkvloer een belangrijke bron voor verspreiding van het COVID-19 virus blijkt te zijn. Om vanuit onze bevoegdheden meer betrokken te worden bij de controles werd ook al een samenwerkingsprotocol afgesloten. Het nieuwe protocol vormt een juridische basis op het vlak van uitwisseling van informatie, het verlenen van wederzijdse ondersteuning bij inspecties en de organisatie van informatiemomenten en een aanspreekpunt. Zo zal ook de Vlaamse Sociale Inspectie van het departement Werk en Sociale Economie meewerken aan de controles op de Covid-maatregelen en verplicht thuiswerk in de dienstenchequesector.

Acties gericht op werknemers

4) Periodieke tips werknemers

Samen met de StIA, zullen we periodiek tips aan werkgevers en werknemers over hoe je duurzaam en werkbaar kan telewerken. Deze wetenschappelijk onderbouwde tips worden door StIA verzameld op de informatiepagina telewerk op [werkbaarwerk.be](https://www.werkbaarwerk.be) en worden via communicatieacties gezamenlijk door StIA, de SERV, de sociale partners van de SERV en mijn administratie verspreid.

⁶ Statbel (Algemene Directie Statistiek - Statistics Belgium), Enquête naar de arbeidskrachten.

5) Loopbaanondersteuning

Ik wil dat werknemers die vragen hebben op vlak van werkbaar werk ook beter de weg vinden naar loopbaancentra. Loopbaancentra zijn immers goed geplaatst om werknemers te begeleiden bij loopbaanvragen rond werkbaar werk, waaronder ook werkbaar telewerk. Ik vraag Samen met VDAB loopbaancentra met deze expertise te inventariseren.

De loopbaancentra zullen ook gestimuleerd worden om specifiek aandacht te besteden aan telewerk als aanleiding en/of loopbaanvraag om de loopbaancheque in te zetten. Samen met de loopbaanbegeleider kan een burger nagaan hoe telewerk impact heeft op de werkbeleving en hoe om te gaan met deze uitdagingen, zowel proactief als curatief. Ook VDAB zal voor de burger in de kijker zetten dat loopbaanvragen rond telewerk een relevante aanleiding kunnen vormen voor het inzetten van de loopbaancheque.

Acties gericht op werkgevers

6) Werkbaarheidscheque

Ondernemingen kunnen beroep doen op de werkbaarheidscheque voor ondersteuning bij het uitwerken van een telewerkbeleid. Telewerk goed en duurzaam organiseren met aandacht voor het psychosociaal welbevinden van de werknemers is immers van groot belang. Ik heb dan ook deze ondersteuningsmaatregel voor bedrijven verlengd in 2021. Ik zet in op het bekend maken van de mogelijkheden van de werkbaarheidscheque voor advies en begeleiding rond telewerk met verschillende communicatiecampagnes en -acties, zoals deze van afgelopen november die gericht was naar HR-specialisten. Ook dit jaar blijf ik dit doen. Zo wordt er een kort videofragment opgemaakt waarin een bedrijf getuigt over hoe ze de werkbaarheidscheque hebben gebruikt om thuiswerk uit te werken en te verduurzamen in het bedrijf. Dit kan heel wat ondernemingen inspireren om hetzelfde te doen. <https://www.vlaanderen.be/werkbaarheidscheque-en-verhoging-kmo-portefeuille>

7) ESF-oproep DRIVE

Ik voorzie HR-ondersteuning voor ondernemingen via de ESF-oproep DRIVE. Hier kunnen ondernemingen terecht voor HR-steun door gespecialiseerde dienstverleners op maat van de organisatie en met oog op het verhogen van werkbaar werk. De begeleiding is erop gericht om een werkomgeving te creëren die autonome motivatie bij de medewerkers stimuleert. Hier kunnen organisaties o.a. terecht die, n.a.v. corona, merken dat ze nood hebben aan aanpassingen in hun HR-beleid in de breedste zin van het woord (bijvoorbeeld een structurelere aanpak rond telewerk of plaats- en tijdsafhankelijk werken (PTOW), een vraag rond mentale weerbaarheid van hun werknemers, ...). <https://www.esf-vlaanderen.be/nl/drive>

8) ESF-oproep opleidingen telewerk

Werken op afstand vraagt een andere manier van werken en brengt andere uitdagingen met zich mee. Het vereist dus ook andere vaardigheden van medewerkers en leidinggevenden. Met de ESF-oproep opleidingen telewerk wil ik bedrijven aanmoedigen en ondersteunen bij het ontwikkelen van die vaardigheden die bijdragen aan duurzaam, werkbaar en productief telewerk.

Ondernemingen kunnen hierbij subsidies krijgen voor opleidingen over digitale vaardigheden (bv. leren werken met digitale samenwerkingsplatformen, organiseren van webinars, ...), psychisch welbevinden voor mensen wiens welbevinden door (frequent) telewerk onder druk komt te staan (bv. zelf-organiserend vermogen, zelfredzaamheid en zelfstandigheid tijdens telewerk, aandacht voor weerbaarheid bij telewerk, omgaan met de nieuwe context en 'leren telewerken', omgaan met stress bij digitaal werken en telewerk, balans werk/privé bij telewerk, HR- processen afstemmen op het

'Nieuwe werken', omgaan met (gelijktijdige) diverse digitale kanalen en prikkels, ...) en vaardigheden voor werken op afstand (bv. leidinggeven op afstand, verbindingen en betrokkenheid bewaren bij intensief werken op afstand, digitaal en op afstand samenwerken, HR-processen afstemmen op het Nieuwe werken, ...).

Acties gericht op sectoren

9) Intersectoraal adviseur werkbaar werk

Samen met de SERV voorzie ik ondersteuning aan de sectoren bij werkbaar werk en telewerk met de aanstelling van een intersectorale adviseur rond werkbaar werk en jobmobiliteit bij de SERV. De andere twee intersectorale adviseurs zullen focussen op non-discriminatie en inclusie en competenties en loopbanen.

De intersectoraal adviseur zal sectoren ondersteunen rond deze thema's door lerende netwerken op te zetten met sectorconsulenten, sectorale sociale partners en stakeholders om samenwerking tussen de sectoren te bevorderen en om ervoor te zorgen dat niet in elke sector het warm water op vlak van telewerken moet worden uitgevonden. De uitdagingen zijn immers grotendeels dezelfde in heel wat sectoren. Ook telewerk kan hierbij aan bod komen. Ik vraag de intersectorale adviseur om intersectorale projecten te faciliteren of op te zetten en leerrijke praktijken te verzamelen en te verspreiden. Het opzetten van een goede communicatie naar en tussen sectoren is hierbij essentieel. Vanuit deze functie zal de adviseur ook de brug vormen tussen praktijk en beleid, zodat deze elkaar kunnen voeden en nog diepgaander met elkaar in dialoog kunnen gaan. Het is de verantwoordelijkheid van de sectoren zelf om vanuit deze werking zelf de brug richting de ondernemingen te maken en dit door te vertalen naar een concrete aanpak op maat van de ondernemingen van hun sector. De adviseur zal geen rechtstreekse rol opnemen ten aanzien van individuele ondernemingen.

10) Ondersteuning sectoren

Ik wil sectoren ondersteunen in hun geformuleerde acties rond telewerk in de nieuwe generatie sectorconvenants. We vragen daarom aan de sectoraccounts en de intersectorale adviseur in kaart te brengen welke noden er in de diverse sectoren aanwezig zijn met betrekking tot telewerk. Aan de hand hiervan kan ik gerichte ondersteuningsacties naar de sectoren opzetten.

4. Uitvoering

In het kader van AHAD zijn budgetten voorzien voor de uitvoering van acties m.b.t. telewerk. Er is geen extra budgettair impact.

5. VOORSTEL VAN BESLISSING

Aan de Vlaamse Regering wordt voorgesteld

- akkoord te gaan met de doelstellingen en met de acties opgenomen in deze Visienota en hierover het overleg op te starten met de sociale partners van de SERV.
- de bevoegde minister opdracht te geven deze visienota in te dienen bij het VP
- deze beslissing houdt geen budgettair engagement in.

De Vlaamse minister van Economie, Innovatie, Werk, Sociale economie en Landbouw

Hilde CREVITS