

11. De infrastructuur van de thuiswerker¹

*Dhr. Germain Verbeemen,
Consultant van Wice Consulting*

1 Profiel telewerker

1.1 Occasionele thuiswerker

- Ad hoc een dag, bv. om ongestoord aan een rapport, budget, presentatie, enz. te werken of omdat men even naar de bank of de gemeente moet tijdens de kantooruren, omdat men verkouden is en liever niet buitenkomt of zich niet kan verplaatsen door bv. een verzwikte voet, omdat een kind ziek is,...
- Overwerk, om dringend wat af te maken, om achterstand in te halen,...
- 's Morgens of 's avonds om files te vermijden, om de kinderen naar school of naar de crèche te brengen of ze te gaan halen, om even boodschappen te doen, om te kunnen deelnemen aan een training van het team, een cursus,...

Occasionele thuiswerkers kunnen een tijdelijke werkplek ad hoc organiseren.

1.2 Structurele thuiswerker

- Vaste dagen in de week of op regelmatige basis, vastgelegd in samenspraak met de chef en de collega's.

Structurele thuiswerkers hebben nood aan een goed uitgeruste werkplek omdat ze langdurig gebruik maken van deze werkplek en eventueel minder goede omstandigheden zwaar kunnen doorwegen met eventueel zelfs negatieve gevolgen. De wetgever was zich hiervan bewust en bepaalde in dit kader dat onder meer de regelgeving m.b.t. ergonomie moet worden nageleefd.

Het is aangeraden nooit meer dan drie dagen per week thuis te werken, best gespreid!

- Omdat het gevaar bestaat dat men niet meer op de hoogte is van wat er gebeurt op professioneel en sociaal gebied en men zich dus stilaan buitengesloten voelt en vereenzaamt.
- Omdat men met problemen niet snel genoeg bij collega's terecht kan en tijd verspilt om ze thuis zelf op te lossen of ze te lang laat aanslepen, zodat de kwantiteit en kwaliteit van het werk eronder lijden.
- Omdat men in moeilijke periodes te weinig steun kan zoeken en vinden bij collega's zodat men grotere moeilijkheden ondervindt om de nodige motivatie op te brengen.

¹ Hoofdstuk uit *Handleiding Anders Werken voor managers en werknemers*.

© Cezov-markant vzw & Nito vzw – November 2005 – ISBN-NUMMER: 9081027417

Behoudens de uitdrukkelijke bij wet bepaalde uitzonderingen mag niets van deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar worden gemaakt, op welke wijze dan ook, zonder de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de uitgever. De redactie streeft naar de betrouwbaarheid van de gepubliceerde informatie. De auteurs, editors, uitgever, noch andere personen die meehielpen met het tot stand komen van deze publicatie zijn verantwoordelijk voor schade ten gevolge van (foutief) gebruik van de informatie in deze publicatie.

2 Randvoorwaarden

2.1 Voldoende digitale informatie

Heb ik alle nodige info beschikbaar om thuis efficiënt te werken?

Het spreekt vanzelf dat thuiswerken best met dezelfde efficiëntie gebeurt als op kantoor want anders is de werkgever (bij tijdsafspraken) of de werknemer (bij resultaatsafspraken) de dupe.

Een kantoorarbeider is een informatiearbeider. Men ontvangt, zoekt en raadpleegt, verwerkt, creëert, stockeert of verstuurt informatie, de hele dag. Het is dus evident dat men alle informatie, nodig voor het uitvoeren van de taak, vlot ter beschikking heeft en geen extra tijd moet besteden aan opvragen, opzoeken of raadplegen van informatie.

Omdat men deels op kantoor, deels thuis werkt, kan men moeilijk alle nodige informatie verdubbelen. De kost van het creëren en onderhouden van zo'n dubbel systeem is onverantwoord. Veel eenvoudiger is het zich te organiseren om alle nodige informatie digitaal beschikbaar te hebben op de bedrijfsserver en deze server ook thuis vlot te kunnen raadplegen.

Moet men hiervoor alles wat nu in de kasten zit scannen? Nee. Als men de kasten van dichterbij bekijkt zal blijken dat veel informatie uiteindelijk digitale informatie is die men heeft uitgeprint. Het bewaren van de digitale documenten op een even gestructureerde wijze als men dit doet met de papieren versie, is de opdracht.

2.2 Digitale processen

Kan ik mijn acties binnen de processen doen zonder dat er extra vertraging wordt veroorzaakt?

Bedrijfsprocessen worden ingericht en continu verbeterd om een zo snel mogelijke doorlooptijd te krijgen, om dubbelwerk en fouten bij het herintikken van gegevens te vermijden, om voortdurend de stand van dossiers te kennen, enz.

Als men een processtap thuis gaat verrichten dient men dan ook zo georganiseerd te zijn dat dit geen extra werk of extra vertraging met zich meebrengt.

Van thuis kunnen aanloggen aan de bedrijfssystemen (boekhouding, voorraden, logistiek, personeel,...), de dossiers kunnen raadplegen, contact kunnen opnemen met collega's en de interne en externe klanten, enz. is essentieel om aan deze voorwaarde te voldoen.

2.3 Mogelijkheid dienstverlening

Kan ik mijn rol ook thuis waarnemen?

Bij het overwegen om te starten met telewerk is één van de eerste bekommernissen de rol die men speelt in de dienstverlening van de groep waarvan men deel uitmaakt. Sta ik mee in voor het ontvangen van personen, voor het telefonisch opvangen van vragen, enz? Als ik thuis werk, zal dit een grotere belasting voor mijn collega's veroorzaken?

Kan dit via een pool en beurtrol worden opgelost? Kunnen wij dit oplossen door compensatie met ander werk? Kan ik thuis ook telefonische dienstverlening doen?

Het is belangrijk een oplossing voor dit probleem te vinden en duidelijke, zeer expliciete afspraken te maken met de chef en de collega's zodat hieruit geen wrijvingen ontstaan.

3 PC en data-aansluiting

3.1 Scherm

- Een 15" laptopscherm of flatscreen lijkt voldoende groot. Dit komt immers overeen met een 17" glazen beeldscherm, dat de laatste jaren zowat de norm op kantoor geworden is.
- Bij het gebruik van speciale toepassingen (grafische toepassingen als CAD-tekenen, plannen raadplegen, desktop-publishing, raadplegen van grote datatabellen, enz.) moet men eventueel de kost van een extra scherm overwegen. Gelukkig zijn ook de prijzen van de grote platte schermen de laatste jaren in vrije val.

Indien men *geen extra scherm* gebruikt bij een laptop moet men het scherm op correcte hoogte plaatsen via laptopsteun of door de laptop op een verhoogje van papier of een doos te plaatsen. Dit vergt dan wel dat men een extra klavier en muis aansluit aan de laptop. Een externe muis en het gebruik van een numerisch klavier, dat nog bij veel laptops ontbreekt, is maar een kleine kost en versnelt aanzienlijk het werken.

Een *USB-hub bij de laptop* is nodig voor de aansluiting van het klavier, de muis en een printer/scanner met één stekker. Ook een cradle voor pda of voor digitaal fotoestel, een MP3-speler, enz. kunnen op deze hub worden aangesloten.

3.2 Data aansluiting

Een *breedbandaansluiting* is quasi onontbeerlijk omwille van volgende redenen:

- Stabieler verbinding;
- Goedkoper oplossing tenzij men niet continu online wil zijn;
- Continu online voor een snellere reactietijd op mails of om chatten met collega's mogelijk te maken (gratis communicatie);
- Grotere overdrachtsnelheid voor zware files op de bedrijfsserver;
- Downloaden van informatie van het internet (pdf, enz.).

Is een telefoon- of kabel aansluiting aanwezig op de werkplek? Het verlengen van een aansluiting tot in het lokaal waar de thuiswerkplek ingericht wordt, was soms een groot werk in een afgewerkte woning en opgebouwde kabels ontsierden het interieur.

Gelukkig is dit voor breedbandaansluitingen niet meer nodig. Men kan aan de modem onmiddellijk een antenne voor draadloze data-overdracht koppelen en zonder noemenswaardige vertraging (voor normale file-grootte) aan de gegevens. Met een laptop dan dit eender waar in huis.

In de laptop dient wel een aangepaste antenne aanwezig te zijn, maar dit is zo bij quasi alle hedendaagse toestellen. In het andere geval kan ze als optie aangebracht worden.

Een voordeel van zo'n draadloos systeem is dat het verschillende laptops van data kan voorzien...

4 Print/scan/kopie/fax

De eerste vraag die men moet stellen is of *een dergelijk toestel echt wel noodzakelijk* is. Gezien men er naar moet streven om maximaal digitaal te werken om zo efficiënt mogelijk te zijn, dient men dus papier en papierproductie te vermijden. Niet de mogelijkheid hebben om afdrukken, kopieën, enz. te maken, helpt om nieuwe gewoontes te kweken en de bestaande mogelijkheden te ontdekken om bv. op het scherm te lezen en te annoteren.

Een ander effect is dat men verplicht is om zijn thuiswerk op kantoor beter voor te bereiden, wat dan weer de efficiëntie thuis zal verhogen.

Bovendien kan men zich misschien zo organiseren dat alle werk dat papier vergt maximaal op kantoor gebeurt.

4.1 Print

Is het gebruik van papier nodig? Kan ik dit papier niet van kantoor meebrengen? Kan ik printen thuis vermijden? De grote laserprinters op kantoor produceren de pagina's immers aan veel goedkopere prijzen dan de kleine inkjet-printers thuis. Een printer thuis zou alleen mogen dienen voor kleine hoeveelheden.

4.2 Scan

De scan is net zoals de printer slechts geschikt voor kleine hoeveelheden. De professionele scanners op kantoor zijn zowel qua snelheid (100 pagina's per minuut en meer), qua scankwaliteit als qua verwerkingssoftware veel performanter. Wij denken er dus eerder aan foto's voor in een presentatie, artikels uit tijdschriften die men thuis heeft gelezen, enz. digitaal te bewaren als documentatie en het herintypen van een tekst uit documentatie en literatuur te vermijden (hierbij is wel OCR-software nodig). Een flatbed scanner, dit is een scanner met een vlakke glazen plaat zoals bij een kopieerapparaat, is minder compact maar wel handiger als men uit tijdschriften of boeken wil scannen.

4.3 Kopie

Deze behoefte is volgens ons overbodig als men maximaal zonder papier werkt en kopieën van papier dadelijk digitaal als scan kan bewaren.

4.4 Fax

Als men nog met faxberichten dient te werken, dient men de problematiek zorgvuldig met de ICT-afdeling te bespreken.

Een gewone faxaansluiting vergt een echte telefoonlijn en kan niet draadloos gebeuren.

Slechts indien men de faxen via een faxserver, software aanwezig op de bedrijfsserver, op uw scherm kan raadplegen, als een bijvoegsel bij een mail, is het probleem gemakkelijk op te lossen.

5 Telefoon

5.1 Vast

De eerste vraag is: is een telefoon beschikbaar op de werkplek? Gelukkig is het ook hier niet meer nodig om draden doorheen het hele huis te leggen. Men kan tegen een goedkope prijs een draagbare DECT-telefoon met zender en hoorn aanschaffen en waardoor men in het hele huis en zelfs tot buiten bereikbaar is.

Een andere vraag is of men het privé-nummer wenst te verspreiden bij collega's en klanten. Het risico op storing buiten de zelf verkozen werkuren en op verlof- en vakantiedagen is dan immers reëel.

Een volgend aandachtspunt is de vergoeding. Indien men natuurlijk alleen bereikbaar wil zijn, zonder zelf te bellen, is er geen sprake van kosten. Indien het zelf bellen onvermijdelijk is, dient men hierover duidelijke afspraken te maken. Spreekt men een forfaitaire vergoeding af of bewijst men de kosten via de rekening? In dit laatste geval dient men erop te letten dat de controleprocedure niet meer kost dan de eigenlijke vergoeding.

5.2 GSM

Wanneer men de bedrijfs-GSM systematisch thuis gebruikt, is het natuurlijk erg duur als men frequent zelf dient te bellen. Een GSM-toestel is ideaal als men zich buitenshuis wil bewegen, omdat men zich volgens de telewerkrichtlijnen van sommige bedrijven niet aan de kantooruren moet houden, en toch beschikbaar wil zijn voor dringende zaken.

5.3 Voice over ip (via breedbandaansluiting)

Voice over internet protocol, of telefoneren via het internet lijkt een veelbelovende formule. Men is voor data en voice verbonden met dezelfde breedbandaansluiting. Eigenlijk verlengt men het bedrijfssysteem voor data en voice tot thuis. Voor telefoneren behoudt men hetzelfde bedrijfsnummer en heeft men eigenlijk een intern toestel. Er zijn geen extra kosten naast de breedbandaansluiting.

6 Werkplek

De goede zithouding voor PC-werk zit er uit als volgt:



Figuur 34: Goede zithouding voor PC-werk.²

6.1 Stoel

- Hoogteverstelbaar, goede rug- en armsteun. Zie medische dienst of ergonomoom voor verdere details.
- De zitvlakhoogte wordt zo ingesteld dat de voeten plat op de grond kunnen rusten (een voetbankje wordt maar gebruikt als de tafel niet laag genoeg kan ingesteld worden) en de dijnen over de ganse lengte worden gesteund.
- De armsteunen worden zo ingesteld dat de ellebogen net steunen bij een rechte zithouding.

6.2 Tafel

- De correcte hoogte wordt bepaald in functie van de lichaamslengte, dus op ellebooghoogte zoals de armsteun van de stoel.
- Let op een voldoende diepte bij een extra klavier of een extra groot scherm. De afstand tussen ogen en scherm bedraagt liefst 60cm of meer.
- De printer wordt geplaatst ofwel elders op een kast ofwel onder de tafel.
- Een grote (met risico op rommel) of kleine tafel? Hou de tafel best compact om digitaal werken te stimuleren.

6.3 Verlichting

- Voorzie voldoende lichtsterkte. Dit vermijdt te snelle vermoeidheid en voldoende licht heeft ook een positieve weerslag op het gemoed.
- Men dient ten allen prijze reflecties van kunst- en daglicht op het scherm te vermijden omdat deze de leesbaarheid verkleinen en zo meer inspanning van de ogen vergen. Dit zal tot snellere vermoeidheid en hoofdpijn leiden.

² 3M Office ergonomics self-help site, <http://www.3m.com/cws/selfhelp/>

7 Opslagruimte

Probeer dit tot een minimum te beperken.

- Als u dan toch nog met papier moet werken, heeft u behoefte aan de normale bureelbenodigdheden, zoals blanco papier of B-kantjes (milieuvriendelijk!), schrijfgerief, printervullingen, enz.
- Papier: dubbele dossiers vermijden! Tijdelijke afdrucken wegwerpen of als B-kantjes herbruiken.
- Documentatie: woordenboeken, handleidingen, enz.

8 Werkomstandigheden

8.1 Lawaai

Het beperken van storend lawaai (huishoudtoestellen, spelende kinderen, TV, enz.) is belangrijk.

- Ten eerste voor het eigen rendement. Het hoog houden van de concentratie vermindert de tijd nodig om een bepaald werk te verrichten, één van de voordelen van thuiswerken.
- Bovendien kan u beter storende geluiden bij het telefoneren vermijden. Denk hierbij aan het imago van u en uw bedrijf aan de andere zijde van de lijn!

Om dit mogelijk te maken is het *sterk aangeraden in een aparte ruimte te werken* (tenzij men alleen thuis is). Alleen is natuurlijk maar alleen. Creëer aangename omstandigheden als compensatie voor het gebrek aan sociaal contact. Dit kan bijvoorbeeld via:

- Een mooi uitzicht op uw vertrouwde omgeving die af en toe wat verstrooiing kan bieden.
- Muziek.
 - Maak uw keuze van muzieksoort in functie van het concentratieniveau voor het type werk dat u verricht.
 - Zorg dat de muziek uitgeschakeld kan worden vanaf de werkplek zodat u telefoons snel en correct kunt beantwoorden.

9 Afsprakenkader

9.1 Werkvolume

- Maak klare afspraken met uw chef en uw collega's voor u thuis begint te werken.
- Maak geen afspraken voor elke thuiswerkperiode maar voor een hele week of maand. Er kan op een bepaalde dag eens iets foutlopen. Afspraken over een lange periode vermijden nutteloze discussies over het niet halen van een doel wanneer er een bepaalde dag eens iets fout loopt. Dit gebeurt immers ook op kantoor, maar daarover wordt niet gezeurd omdat men het de volgende dag weer

ophaalt. Zorg dat uw thuiswerkperiodes in het geheel passen en maak hierover afspraken.

- Maak geen afspraken over uren maar over resultaten. Afspraken over uren roepen onvermijdelijk vragen rond controle op. Een onbeantwoorde telefoon, omdat men even op het toilet was, wordt aan de andere zijde dadelijk argwanend bekeken, enz. Bij resultaatsafspraken komt men niet gemakkelijk in deze situaties. U bewijst dat u nuttig werk geleverd hebt, einde discussie.

9.2 Dienstverlening/beschikbaarheid

In afspraak met uw chef en uw collega's dient u een aantal dingen af te spreken zoals:

- Werk ik tijdens dezelfde uren als op kantoor of ben ik vrij mijn uren te kiezen?
- Ben ik tijdens de kantooruren telefonisch bereikbaar en inzetbaar? Heb ik daarbij de nodige informatie beschikbaar aan de telefoon?
- Ben ik overdag vrij van dienstverlening, maar ben ik 's avonds enkele uren beschikbaar voor interne of externe klanten?

9.3 Transparante agenda en plannen activiteiten

Omdat men geen visuele controle heeft op wat de medewerker of collega doet, is een grotere transparantie via andere middelen aangewezen om het vertrouwen inzake inzet en doelgerichtheid te onderbouwen. Als men weet wie waar is en waarmee hij bezig is, creëert dit vertrouwen en vermijdt het planningsproblemen, misverstanden en frustraties.

Bovendien vergemakkelijkt het de dienstverlening als men vooraf netjes weet wie op kantoor beschikbaar is en wat men van de thuiswerkers kan verwachten.

9.4 Teamwork

Het is belangrijk erop toe te zien dat door het frequent afwezig zijn van medewerkers de verstandhouding, de cohesie en de vlotte samenwerking van de groep niet achteruit gaat. Voorzie daarom teamtime, een periode, bijvoorbeeld een halve dag of een dag per week of per twee weken, waarop iedereen op kantoor aanwezig is.

Bespreek op deze momenten de problemen die in de vorige week zijn opgedoken en maak afspraken voor de volgende week. Zorg daarenboven, bijvoorbeeld om de drie maanden, voor een wat diepgaandere bespreking van de kwaliteit van de samenwerking en de dienstverlening, al dan niet gecombineerd met een sociale activiteit om de groepsgeest te onderhouden of te verbeteren.

9.5 Telewerk is een opportuniteit om de interne organisatie op punt te stellen

Niet zelden ziet men dat naar aanleiding van telewerk, bepaalde interne organisatorische zaken worden rechtgezet, die voorheen berustten op gegroeide situaties, of goodwill van mensen, of op het feit dat sommige collega's minder weerbaar zijn en dus met onredelijk veel dingen worden opgezadeld.

- Telewerk maakt het noodzakelijk dat men dingen meer expliciteert om resultaatsafspraken te maken.
- De dienstverlening die men wenst te garanderen moet duidelijk omschreven worden, zodat op die basis de werkverdeling en het al dan niet inschakelen van thuiswerkers geregeld kan worden.

10 Data, applicaties, security, beheer

10.1 Dataoverdracht

Heb ik de data die ik nodig heb voor mijn werk?

- Dossiers, documentatie, verslagen en nota's
- Correspondentie, mails
- Mailadressen en telefoonnummers

10.2 Programma's, licenties

- 2x bij desktop Het beheer van een toestel dat nooit binnenkomt op de IT-afdeling mag niet vergeten worden: updates software, back-up, problemen, enz.
- Is de toegang tot de servers van het bedrijf voor alle applicaties mogelijk?
- Zijn privé-programma's (bankieren, muziek, enz.) op de PC van het bedrijf toegestaan? Hoe zit het met het beheer van deze programma's, hun invloed op het functioneren van het toestel, hoeveel plaats nemen de bestanden in op de harde schijf, enz?

10.3 Internettoegang

- Security: is er een voldoende veilige firewall op het toestel of kan men alleen via het bedrijfsnetwerk en bedrijfsfirewall naar het internet?
- Privacy: zijn de bezochte sites zichtbaar voor het bedrijf en zijn hiervoor voorwaarden geformuleerd?
- Wordt van alle data frequent een back-up gemaakt? De beste manier om dit te garanderen is nooit data op de PC zelf (C-schijf) te bewaren maar altijd op de server te steunen!

10.4 Vast of draagbaar?

Een laptop met uitsluitend bedrijfsapplicaties is waarschijnlijk de meer handige en bedrijfszekere keuze, tenzij men een desktop kan uitrusten met "thin client"-achtige configuratie, zodat men eigenlijk alleen maar een terminal thuis heeft. De data en applicaties blijven steeds op de server en het veiligheidsaspect is veel beter beheersbaar. De PC en zijn andere applicaties zijn bijgevolg minder kritisch voor een goed beheer van data en applicaties van het bedrijf.