

Internationaal Flexibel Werken Onderzoek 2013



In oktober 2013 heeft BakkerElkhuizen een online onderzoek uitgevoerd onder HR-professionals in Duitsland, Engeland, België en Nederland met als thema 'Flexibel Werken'. Onder flexibel werken verstaan we in dit onderzoek de manier van werken waarbij tijd, plaats en duur flexibel zijn. In West-Europese landen is deze vorm van werken steeds vaker de norm, blijkt uit andere onderzoeken. Dit onderzoek is uitgevoerd om een vergelijking te kunnen maken tussen verschillende landen. Welk(e) land(en) hebben flexibel werken al omarmd? Waarom is het ene land verder dan het andere? Leidt flexibel werken tot hogere productiviteit? Worden werknemers gefaciliteerd en op welke wijze?

Het onderzoek heeft drie onderdelen:

- a. Flexibel werken algemeen: context, wat is de mate van acceptatie en implementatie? Wat zijn de voordelen voor bedrijven (lagere kosten, hogere productiviteit, betere privé-werk balans).
- b. Werkplekinrichting en faciliteiten: worden werknemers gefaciliteerd bij flexibel werken? Wat is belang van werkplek en hulpmiddelen hierbij? Welke werkplekconcepten bieden organisaties aan?

- c. Organisatie: wie zijn betrokken bij de invoering? Wat is hun rol en hun invloed? En wat zijn de verantwoordelijkheden van bijvoorbeeld HR?

Verantwoording

Voor het onderzoek is BakkerElkhuizen in de verschillende landen een samenwerking aangegaan met vooraanstaande mediapartners in de HR-branche, te weten: Health@Work (Duitsland), Personnel Today (Engeland), People Sphere (België) en PWdeGids (Nederland). Via deze media zijn de HR-professionals van (middel)grote bedrijven uit uiteenlopende branches benaderd. Het onderzoek liep van 18 oktober tot 6 november 2013. Aan het onderzoek hebben ruim 400 HR-professionals meegedaan, waarvan 110 in Duitsland, 105 in Engeland, 67 in Nederland, 64 uit Vlaanderen en 59 uit Wallonië. Er is bewust gekozen om België te splitsen omdat er grote verschillen blijken te zijn tussen Vlaanderen en Wallonië.

Belangrijkste conclusies

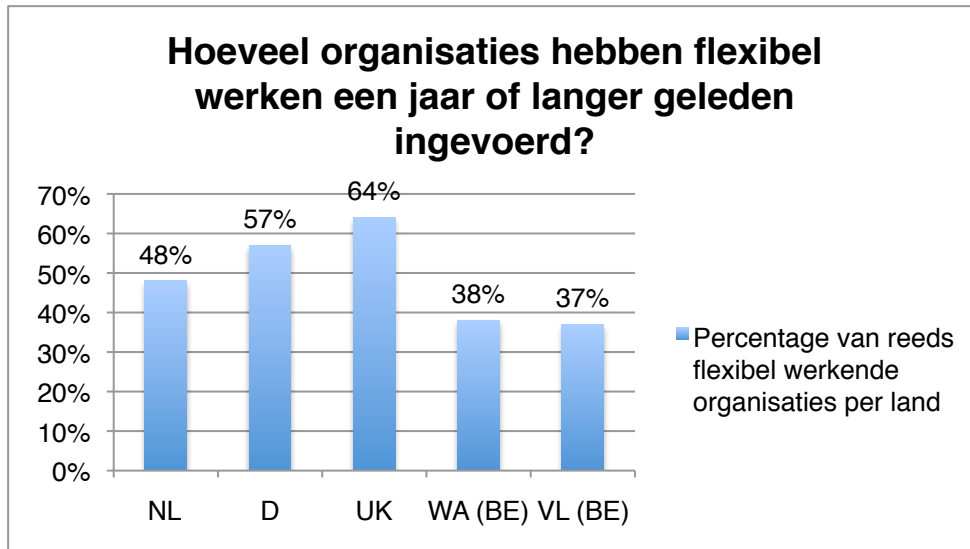
1. Flexibel werken algemeen

In welke fase zitten bedrijven als het gaat om flexibel werken? Zien we grote verschillen tussen de landen? En wat zijn de redenen dat men wel of niet de mogelijkheid tot flexibel werken aan medewerkers aanbiedt?

Huidige stand van zaken

Engeland is koploper als het gaat om de invoering van flexibel werken: 64% van de organisaties heeft het een jaar of langer geleden ingevoerd. Duitsland volgt Engeland op de voet met 57% en Nederland sluit aan met 48%. België blijft zowel in Wallonië (38%) als Vlaanderen (37%) achter, maar daar zitten wel veel bedrijven momenteel midden in de uitrol. Ook in Engeland, Duitsland en Nederland is nog steeds beweging: ongeveer 20% van de bedrijven is flexibel werken aan het uitrollen of zijn dit in de nabije toekomst van plan. Dit percentage is lager dan in België (25%); een mogelijke verklaring zou zijn dat flexibel werken in de eerstgenoemde landen al meer is ingeburgerd en België nu een inhaalslag maakt.

“Engeland is koploper, België bezig met een inhaalslag.”

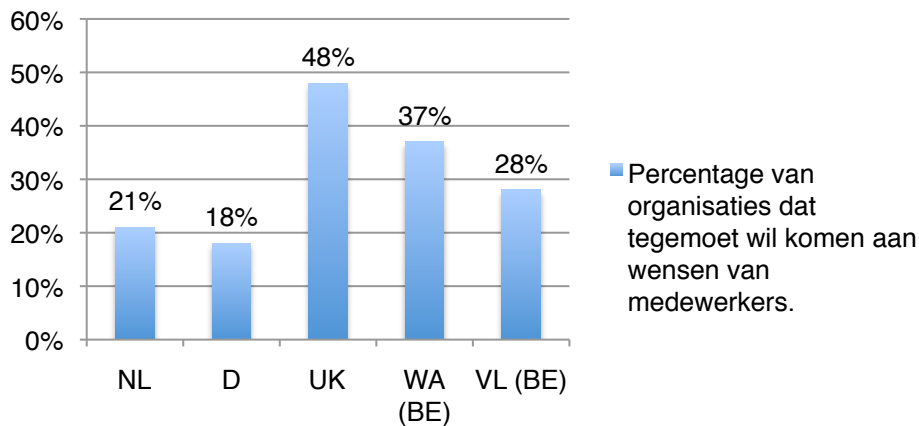


In de top 3 met belangrijkste redenen waarom flexibel werken niet is ingevoerd, komen in alle landen dezelfde elementen voor, weliswaar in wisselende volgorde:

1. Bedrijven onderzoeken nog de mogelijkheden om flexibel werken in te voeren;
2. Medewerkers zijn door hun specifieke werkzaamheden gebonden aan een vaste plaats en tijd;
3. De organisatie vindt zichtbare aanwezigheid van medewerkers noodzakelijk.

Wanneer een organisatie geen voordelen ziet in flexibel werken, komt ook als reden naar voren dat het niet voor *alle* medewerkers mogelijk is om tijd- en/of plaatsonafhankelijk te werken en dat men één lijn wil trekken voor iedereen in de organisatie.

Hoeveel organisaties willen met de invoering van flexibel werken tegemoet komen aan de wensen van medewerkers?



Redenen om flexibel te werken

In België en Engeland is de belangrijkste reden van organisaties om flexibel werken in te voeren 'het tegemoet komen aan de wensen van het personeel'. In Duitsland zijn de verwachting dat flexibel werken leidt tot 'hogere medewerkertevredenheid' en 'veranderingen in de externe omgeving' de belangrijkste argumenten om met flexibel te werken. In Nederland is 'kostenbesparing op gebouwen, huisvesting en werkplekken' de belangrijkste reden voor flexibel werken, maar scoren 'tegenkomen aan de wensen van het personeel' (zoals meer eigen verantwoordelijkheid en betere werk-privé balans) en de 'veranderingen in de externe omgeving' ook hoog.

“Duitsland focust met flexibel werken op medewerkertevredenheid, Nederland ziet kostenbesparing als belangrijke reden.”

Opvallend is dat het bij de meeste organisaties alleen voor bepaalde medewerkers is toegestaan om thuis of op andere locaties te werken en/of op flexibele tijden te werken. In Duitsland en Wallonië is het wel bij meer bedrijven mogelijk dat *alle* medewerkers op flexibele tijden mogen werken. Een verklaring dat binnen een organisatie niet iedereen flexibel mag werken, kan zijn dat bepaalde medewerkers door bepaalde werkzaamheden toch vast zitten aan een werkplek of aan tijden, denk aan een receptioniste.

Hogere productiviteit en vertrouwen

Flexibel werken leidt volgens organisaties in alle landen tot een hogere productiviteit. Vooral in Engeland (85%), Wallonië (80%) en Vlaanderen (79%) zien HR-professionals een verhoging van de productiviteit. HR-professionals in de verschillende landen zijn het minder met elkaar eens als het gaat om flexibel werken vastleggen in het arbeidscontract. In Duitsland, Wallonië en Engeland vindt men dat dit contractueel vastgelegd moet worden. In Nederland en Vlaanderen is men hierover verdeeld. Nederland neigt met 45% tegenstanders en 37% voorstanders meer naar het niet contractueel vastleggen. In Vlaanderen is 52% voorstander om het vast te leggen en 31% zijn tegenstanders. De overige HR-professionals zijn neutraal. In organisaties waar flexibel werken is ingevoerd ligt in Engeland (56%), Vlaanderen (62%), Wallonië (70%) en Duitsland (70%) de nadruk op een managementstijl die zich kenmerkt door vertrouwen en niet op controleren van medewerkers. Nederland loopt daarop achter, daar geeft slechts 40% dat de managementstijl is gebaseerd op vertrouwen.

“Engeland: 85% ziet verhoging productiviteit door flexibel werken.”

Ergonomie en medewerkertevredenheid

In Nederland, Duitsland en België vindt ongeveer 90% dat efficiënt en comfortabel werken essentieel is voor het welslagen van flexibel werken. In Engeland is 80% deze mening toegedaan. Het is dan ook niet raar dat in alle landen de ruime meerderheid een ergonomische werkplek essentieel vindt bij flexibel werken. Opvallend is wel dat op de vraag of een werkplek thuis aan dezelfde eisen moet voldoen als op kantoor, de percentages in Duitsland, Nederland en Vlaanderen veel lager liggen. Oftewel: zolang men op kantoor werkt wordt alles geregeld, maar voor de thuiswerkplek is de medewerker zelf verantwoordelijk. Om werknemers altijd en overal comfortabel en efficiënt te laten werken, zouden organisaties hun goede initiatieven op het gebied van ergonomie dus nog kunnen doortrekken naar de thuiswerkplek. Interessant: in alle landen is de medewerkertevredenheid bij organisaties die het flexibel werken hebben ingevoerd gestegen. In Vlaanderen en Engeland is bij 75% en 72% van de organisaties de tevredenheid van medewerkers toegenomen, aldus de respondenten. In Wallonië met 69%, Duitsland met 57% en tot slot in Nederland met 40%.

“90% van de HR-professionals in Nederland, Duitsland en België vindt efficiënt en comfortabel werken essentieel voor het welslagen van flexibel werken.”

2. Werkplekinrichting en faciliteiten

Bedrijven die flexibel werken hebben ingevoerd vroegen we wat zij hun medewerkers aan faciliteiten aanbieden, bijvoorbeeld op het gebied van trainingen en computeraccessoires. Ook is gevraagd welke werkplekconcepten de organisaties aanbiedt.

Faciliteiten en hulpmiddelen voor flexibel werken

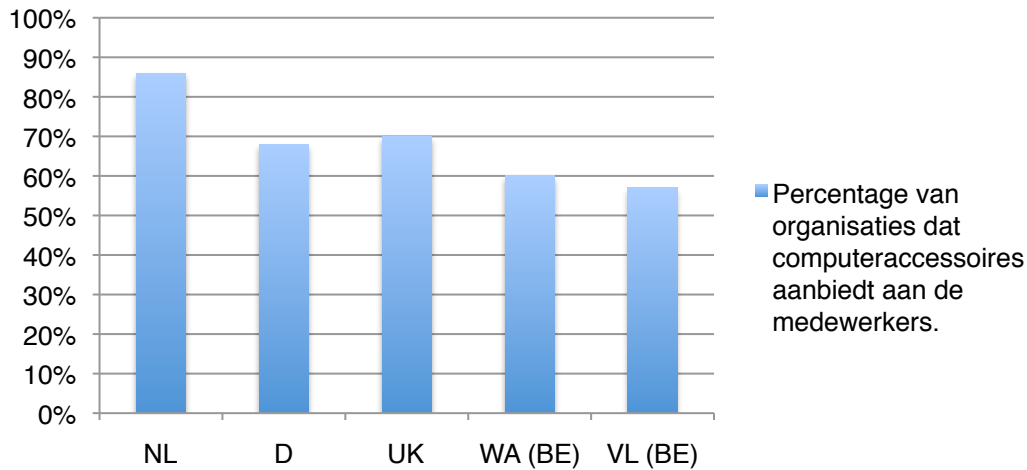
In alle landen zegt men goed te zorgen voor de medewerkers als het gaat om het ondersteunen van flexibel werken door het aanbieden van faciliteiten. Er zijn wel enkele verschillen grote verschillen. In Duitsland biedt 55% trainingen, opleidingen en/of coaching aan de medewerkers aan, in Nederland zegt 93% van de bedrijven dit aan te bieden. Engeland en België doen het ook goed met respectievelijk 78% en 77%, waarbij wel aangetekend moet worden dat Vlaanderen het gemiddelde van België omlaag haalt door een score van 67%. Als het gaat om het aanbieden van accessoires voor comfortabel en efficiënt werken met computers, notebooks en tablets is Nederland duidelijk koploper met 86%. Middenmoters: Engeland (70%) en Duitsland (68%). Achterblijver is België met 58%. Denk hierbij aan het verstrekken van een compact toetsenbord, ergonomische muis en/of een laptopstandaard. In België is dus nog enige verbetering te behalen met het aanbieden van de juiste accessoires om ergonomisch flexibel werken mogelijk te maken.

“Duitsland loopt achter met het aanbieden van trainingen en opleidingen, België met het aanbieden van computeraccessoires.”

Uit het onderzoek blijkt verder dat meer dan de helft van de ondervraagde HR professionals in Duitsland (57%) en Nederland (51%) vinden dat er voldoende budget gereserveerd wordt door de organisatie voor computeraccessoires die het werken op meerdere plekken mogelijk maakt. In Engeland en Vlaanderen is men ook positief over het budget, maar iets minder overtuigend met respectievelijk 47% en 42%.

In Wallonië vindt 55% van de HR-professionals daarentegen dat er onvoldoende budget wordt vrijgemaakt en hun organisaties alleen doen wat de wetgeving van hen verlangt. Verder vindt minimaal 1 op de 10 ondervraagde HR-professionals in alle onderzochte landen dat hun organisatie computeraccessoires als een sluitpost ziet. Twee uitschieters: in Vlaanderen is 25% deze mening toegedaan en in Engeland 17%.

Hoeveel organisaties ondersteunen medewerkers met het aanbieden van computeraccessoires voor comfortabel en efficiënt werken?



ICT infrastructuur meest essentieel

Op de vraag wat het belangrijkste gereedschap van een Flexibele Werker is, zijn HR-professionals in de landen redelijk eensgezind. 'ICT infrastructuur' wordt door de helft van de respondenten uit Engeland, Nederland en België als het meest essentieel gezien voor flexibel werken. Alleen de Duitse HR-professionals zetten 'computer en/of laptop' op positie één, gevolgd door 'ICT infrastructuur' en 'werkplek(inrichting)'. De werkplek - vast, flexibel, mobiel of thuis - scoort in alle landen verrassend laag; door slechts 1 op 8 respondenten wordt deze beschouwd als meest belangrijke gereedschap van de Flexibele Werker. In Duitsland is deze score nog lager: slechts 4% vindt werkplek het meest belangrijk.

Aangeboden werkplekconcepten

Welke type werkplekken biedt een organisatie eigenlijk aan als ze flexibel werken? Vast, flexibel, mobiel en/of thuis? De respondenten van bedrijven die al flexibel werken konden hier meerdere antwoorden geven, waardoor er een beeld ontstaat over welke verschillende werkplekken organisaties in de verschillende landen aan hun medewerkers aanbieden. Dit verschilt sterk per land.

Meest opvallend is dat in Duitsland de ‘vaste werkplek’ nog een zeer prominente plaats inneemt: 80% van de organisaties waar flexibel gewerkt wordt, biedt medewerkers nog altijd een ‘vaste werkplek’ aan. In andere landen is dit percentage veel lager: België (55%), Engeland (48%) en Nederland (46%).

**“Duitsland blijkt nog verknocht aan vaste werkplek,
Nederland heeft meest flexibele werkplekken.”**

Als het gaat om de ‘flexibele werkplek’, een plek die door meerdere mensen wordt gedeeld, scoort Nederland met 80% beduidend hoger dan alle andere landen. Engeland, Vlaanderen en Duitsland volgen hierbij op afstand met respectievelijk 58%, 53% en 41%. Wallonië sluit vervolgens de rij: slechts in 28% van de organisaties in Wallonië biedt flexibele werkplekken aan, aldus de HR-professionals.

In een ‘mobiele werkplek’ wordt in alle landen gefaciliteerd door meer dan de helft van de organisaties met als koplopers Engeland en Wallonië (beide 66%) en Vlaanderen als hekkensluiter met nog altijd 50%.

Een ‘thuiswerkplek’ waarvoor de werkgever ook daadwerkelijk tools en accessoires aanbiedt, wordt vooral in Vlaanderen (75%) en Duitsland (63%) aangeboden. Middenmoter op dit gebied is Wallonië (52%). En de rijen worden gesloten door Nederland (46%) en Engeland (42%). Dit betekent echter dat in alle landen de thuiswerkplek wel als een volwaardige werkplek beschouwd wordt.

	NL	DE	UK	WA (BE)	VL (BE)
Vaste plek	46%	80%	48%	55%	54%
Flexibele plek	80%	41%	53%	28%	58%
Mobiele plek	60%	54%	66%	66%	50%
Thuiswerkplek	46%	63%	42%	52%	75%

Thuiswerken

Een belangrijke resultante van flexibel werken is de toename van het aantal mensen dat vaker thuis gaat werken. Onder wiens verantwoordelijk valt deze (nieuwe) werkplek eigenlijk in de onderzochte landen? Het antwoord is helder: alle landen vinden dat de medewerker zelf verantwoordelijk is – hoogst scoort: Wallonië (89%), laagst: Nederland en Duitsland (beide 71%). En als medewerker zelf niet verantwoordelijk is of kan zijn, dan kiezen de respondenten voor HR of ICT. Wallonië en Engeland prefereren dan de afdeling ICT; Nederland, Duitsland en Vlaanderen juist HR.



Dat organisaties de verantwoordelijkheid toch vooral bij de medewerkers zelf leggen, komt ook naar voren als er gevraagd wordt naar de kwaliteit van de thuiswerkplek. De meerderheid van de organisaties in Nederland en België blijken hierop geen zicht te hebben. In Duitsland zegt 44% geen zicht te hebben, maar ook een groot aantal organisaties, 42%, beoordeelt de flexibele werkplek als ‘voldoende’ of ‘goed’. In Engeland beoordeelt zelfs 57% van de HR-professionals (57%) de kwaliteit van de thuiswerkplek als ‘voldoende’ of ‘goed’. Uit de open antwoorden blijkt ook dat organisaties in Engeland speciale *home visits* doen om de kwaliteit te controleren. Wellicht een slim idee voor de andere landen, waar zelden of nooit huisbezoeken plaatsvinden om de thuiswerkplekken van medewerkers te bekijken.

**“Engeland doet speciale *home visits*
om kwaliteit van de thuiswerkplek te beoordelen.”**

3. De organisatie

Flexibel werken is een relatief nieuwe manier van werken die pas sinds deze eeuw door een toenemend aantal organisaties wordt omarmd. Welke afdelingen zijn betrokken bij de invoering? Wat is hun rol en invloed? En is HR hierin beslissend, adviserend of uitvoerend?

Rollen van afdelingen bij flexibel werken

Per onderzocht land verschilt het welke afdelingen de kar hebben getrokken tijdens de invoering van flexibel werken, blijkt uit het onderzoek. Toch heeft de directie of het managementteam in alle landen zoals verwacht de beslissende stem bij dit verandertraject. Vervolgens zijn vooral HR en ICT de meest betrokken afdelingen bij de implementatie van flexibel werken. Als derde ‘interne partij’ worden de medewerkers, vertegenwoordigd in een Ondernemingsraad (OR), vaak genoemd.

Opvallend is dat de afdeling Facility Management in Duitsland en Wallonië nagenoeg geen rol heeft bij flexibel werken, slechts bij 1 op 10 organisaties (11%).

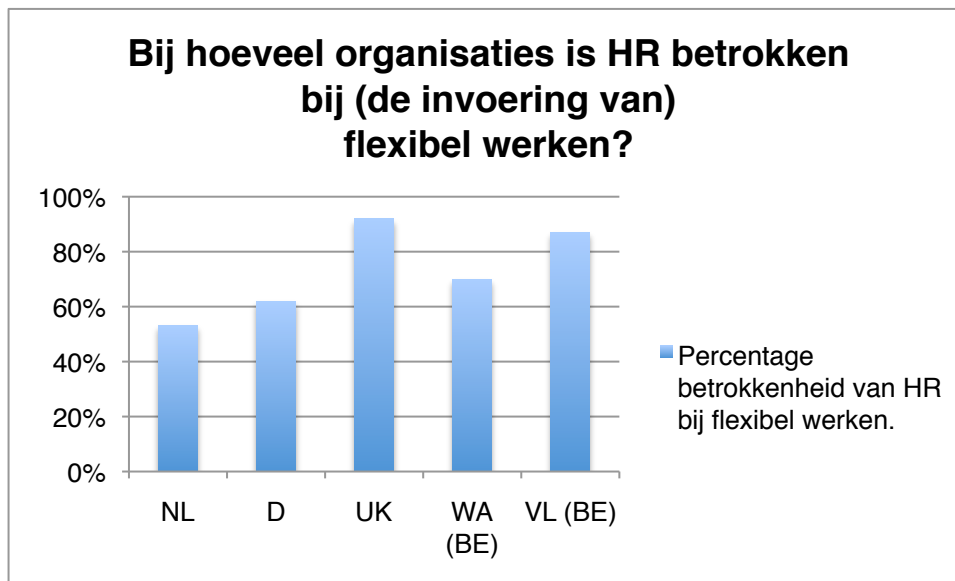
“Facility Management heeft nagenoeg geen rol bij Flexibel werken in Duitsland en Wallonië.”

Vooraf in Nederland en Vlaanderen zijn er drie partijen betrokken bij de invoering van flexibel werken. HR, ICT en Facility vormen hier een soort drie-eenheid om flexibel werken mogelijk te maken. Dit gebeurt tevens in nauwe samenspraak met de medewerkers of vertegenwoordigers van hen. HR of ICT zijn hierbij meestal in de lead. In Nederland is dat vooral de afdeling ICT, genoemd door 65% van respondenten, gevolgd door HR met 53% en Facility met 47%. In Vlaanderen is het juist andersom: HR scoort hier 87% op ‘was betrokken bij invoering’, ICT 78% en Facility 75%.

Verder valt op dat alleen in Vlaanderen nog meer afdelingen betrokken zijn bij de overgang naar flexibel werken. Naast betrokkenheid van Medewerkers (48%) scoort een afdeling als Communicatie (44%) en ‘Externe deskundigen’ (22%) namelijk ook hoog. Hierdoor zal flexibel werken in Vlaanderen vermoedelijk zeer breed gedragen worden.

In Engeland, Duitsland en Wallonië zwaaien HR en daarna ICT gewoon de scepter als het gaat om flexibel werken. Andere afdelingen spelen nagenoeg geen rol. De scores op betrokkenheid van HR en ICT per land zijn:

- Engeland: HR 92%(!), ICT 68%
- Duitsland: HR 62%, ICT 58%
- Wallonië: HR 70%, ICT 56%



Interessant om te weten is nu welke rol HR nou precies gehad heeft bij de invoering van flexibel werken. Dit varieert van adviserend, beslissend tot uitvoerend. Landen waar HR voornamelijk ‘adviserend’ is, zijn Nederland en België. Wel geeft gemiddeld 25% in deze landen ook als rol ‘een combinatie van beslissend, adviserend en uitvoerend’ op; als we Vlaanderen echter isoleren van Wallonië is dit percentage voor Vlaanderen zelfs 39%.

In Duitsland scoren de rollen ‘een combinatie van beslissend, adviserend, uitvoerend’ of ‘beslissend’ het hoogst (samen goed voor 45%). Engeland is tot slot het land waar de HR-professionals de meest beslissende rol hebben bij invoering van flexibel werken: 48% geeft aan ‘beslissend’ te zijn.

“In Engeland beslist HR over flexibel werken. In Nederland en België komt flexibel werken tot stand in de drie-eenheid HR, ICT en Facility.”



Mensgerichtheid bij flexibel werken

3 van de 4 HR-professionals in alle landen vinden dat de mens centraal moet staan bij de invoering van flexibel werken. Alleen in Engeland is dit anders: daar is 50% van de ondervraagden deze mening toegedaan. Engeland scoort vervolgens wel het hoogst als er gevraagd wordt of de organisatie veel aandacht heeft besteed aan het creëren van draagvlak voor flexibel werken onder medewerkers: 62% zegt dat dit gebeurt. Ook in Vlaanderen en Duitsland is dit bij bijna de helft van de organisaties het geval. In Nederland en Wallonië zijn de meningen hierover sterk verdeeld in is het de vraag of er echt draagvlak wordt gecreëerd.

Interessant: alleen Nederlandse (41%) en in minder mate Engelse HR-professionals (38%) zijn het eens met de volgende stelling: 'de besparingen die je in één jaar realiseert op huisvestingskosten door invoering van flexibel werken, moet je investeren in begeleiding van medewerkers of de aanschaf van ondersteunde accessoires zijn'. De respondenten in Duitsland of België hebben hierover geen mening of zijn het er juist niet mee eens. Een belangrijke verklaring hiervoor kan zijn dat flexibel werken vooral in Nederland tot doel heeft op huisvestingskosten te besparen, ofwel: minder kosten door minder (vaste) werkplekken.

“Driekwart van de HR-professionals vindt dat de mens centraal moet staan bij de invoering van flexibel werken.”

Meer informatie

Voor meer informatie over dit internationaal vergelijkend onderzoek of wanneer u meer wilt weten over flexibel werken voor beeldschermwerkers, kunt u contact opnemen met Tom van Maris van BakkerElkhuizen International BV (tom.van.maris@bakkerelkhuizen.com). Of u surft naar: www.bakkerelkhuizen.nl.

Over BakkerElkhuizen

BakkerElkhuizen is in 1994 opgericht met als doel mens en computer op een natuurlijke wijze aan elkaar te koppelen. Inmiddels is BakkerElkhuizen uitgegroeid tot een vooraanstaand ergonomiespecialist in Europa.

BakkerElkhuizen adviseert bedrijven met het inrichten van de werkplek, onder andere op het gebied van flexibel werken, waarbij het voor elke werkpleksituatie de juiste oplossing en bijbehorende producten biedt. BakkerElkhuizen gaat uit van vier werkplekconcepten:

- vaste werkplek;
- mobiele werkplek;
- flexibele werkplek;
- thuiswerkplek.

Uitgangspunt is dat een medewerker op elke werkplek comfortabel, gezond en efficiënt zijn werk achter de computer kan doen. De mens staat centraal bij alles wat BakkerElkhuizen doet. Zowel bij het ontwikkelen van nieuwe producten, het doen van onderzoek, als het samenwerken met leveranciers, resellers en klanten. Meer info: www.bakkerelkhuizen.nl.

November 2013,

Beklijf - Content Marketing, PR & Onderzoek in opdracht van BakkerElkhuizen International BV.