De invloed van telewerken op het mentale welzijn van werknemers

Tao Claes, Universiteit Antwerpen
David Degrauwe, Universiteit Antwerpen
Anass El Malahi, Universiteit Antwerpen

Promotor: Prof. Guido Van Hal (Sociale Epidemiologie en Gezondheidsbeleid, Universiteit Antwerpen)

Master of Family Medicine
Masterproef Huisartsgeneeskunde
Academiejaar: 2020 - 2023

Deze masterproef is een examendocument dat niet werd gecorrigeerd voor eventueel vastgestelde fouten. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van zowel de promotor(en) als de auteur(s) is overnemen, kopiëren, gebruiken of realiseren van deze uitgave of gedeelten ervan verboden. Voor aanvragen tot of informatie i.v.m. het overnemen en/of gebruik en/of realisatie van gedeelten uit deze publicatie, wendt u tot de universiteit waaraan de auteur is ingeschreven.

Voorafgaande schriftelijke toestemming van de promotor(en) is eveneens vereist voor het aanwenden van de in dit afstudeerwerk beschreven (originele) methoden, producten, schakelingen en programma's voor industrieel of commercieel nut en voor de inzending van deze publicatie ter deelname aan wetenschappelijke prijzen of wedstrijden.

Abstract

Inleiding

De COVID-19-pandemie heeft de toename in telewerk in een stroomversnelling gebracht. Volgens de literatuur kan telewerken verschillende voor- en nadelen hebben. Verscheidene factoren spelen een rol in de uiteindelijke thuiswerkervaring. Aanbevelingen voor de huisarts in de begeleiding van telewerkers ontbreken tot op heden. Het doel van ons veldonderzoek is a.d.h.v. explorerend kwalitatief onderzoek de beschermende en risicofactoren opnieuw in kaart brengen en vervolgens adviezen te formuleren voor de huisarts.

Methodologie

We namen 21 individuele semi-gestructureerde interviews af bij 8 telewerkers 13 andere belanghebbenden (3 psychologen, 1 burn-out coach, 3 arbeidsartsen, 3 leidinggevenden en 3 huisartsen). Thematische analyse werd gebruikt om deze interviews te analyseren. De gegevens werden binnen NVivo gecodeerd en gegroepeerd in thema's en subthema's met behulp van een codeboek.

Resultaten

We definieerden 4 thema's: organisatie, werk-privé balans, sociale aspecten en thuisomgeving. Voor deze vier thema's waren respectievelijk de belangrijkste subthema's: ondersteuning, ontkoppeling, contact met collega's en materiële uitrusting. Werkgevers zijn wettelijk verantwoordelijk voor het creëren van een geschikte werkomgeving en telewerkers verwachten een financiële compensatie voor de gevolgen van thuiswerk. Een bedrijfscultuur van vertrouwen, autonomie voor de telewerker en regelmatig overleg met de leidinggevende werden ook als positief benoemd. Deelnemers ervaarden veel moeilijkheden met het ontkoppelen van werk tijdens het thuiswerken, mede door het ontbreken van een exclusieve werkruimte. De respondenten hadden een verdeelde mening over het opnemen van huishoudelijke taken tijdens het telewerken en over de voor- en nadelen voor de werk-privé balans in het algemeen. Er was overlap tussen ontkoppeling en woon-werkverkeer, omdat het woon-werkverkeer als een soort aan- en uitknop wordt zien. Thuiswerken heeft voornamelijk een negatieve invloed op het sociaal contact met collega's en werknemers met weinig sociale contacten buiten het werk missen dit contact nog meer. Een combinatie van thuiswerken en kantoortijd wordt door werknemers verkozen om een beter contact met collega's te onderhouden en leidinggevenden kunnen de sociale interactie tussen collega's stimuleren door vb. online groepsmeetings te organiseren. Een goed uitgeruste en rustige werkruimte thuis is belangrijk voor werktevredenheid en productiviteit bij thuiswerkers. Werkgevers zouden het nodige bureaumateriaal moeten voorzien of vergoeden en werknemers zonder goede thuisomgeving zouden de mogelijkheid moeten hebben om op kantoor te werken. Over het algemeen geven thuiswerkers aan dat er minder verstorende factoren zijn dan op kantoor. Uit de interviews kwam naar voren dat huisartsen een belangrijke rol kunnen spelen als eerste aanspreekpunt en ondersteuning bij problemen rond mentaal welzijn van telewerkers.

Conclusie

De specifieke organisatie van telewerk dient geval per geval te worden bekeken en in overleg tussen werkgever en werknemer. De twee belangrijkste factoren hierin lijken ondersteuning door de werkgever en contact met collega's te zijn. Deze zijn ook verbonden aangezien ondersteuning niet enkel de financiële compensatie voor de gevolgen van thuiswerk betreft maar ook het faciliteren van sociale interactie tussen collega's. Thuiswerk heeft immers in het algemeen een negatieve invloed op dit contact. Een ander probleem dat telewerkers vaak ervaren, is moeilijkheden met ontkoppelen. Als het fout loopt met het werk, is de huisarts vaak de eerste persoon die wordt gecontacteerd door de telewerker. We formuleerden daarom 6 adviezen.

Inhoudsopgave

1. Inleiding 1
2. Doelstellingen en onderzoeksvragen 1
3. Literatuurstudie 2
3.1 Onderzoeksvraag 2
3.2 Methodologie 2
3.3 Resultaten 3
3.4 Discussie 9
4. Methodologie 11
4.1 Studiedesign 11
4.2 Studiepopulatie 11
4.3 Data-collectie 11
4.4 Data-analyse 11
5. Resultaten 12
5.1 Organisatie 12
5.2 Werk-privé balans 19
5.3 Sociale aspecten 24
5.4 Thuisomgeving 26
6. Discussie 29
6.1 Organisatie 29
6.2 Werk-privé balans 30
6.3 Sociale aspecten 30
6.4 Thuisomgeving 31
6.5 Sterktes en zwaktes 32
7. Conclusie 33
8. Referenties 34
9. Addenda 38
9.1 Goedkeuring Ethisch comité 38
9.2 Semi-gestructureerd interview - telewerkers 40
9.3 Semi-gestructureerd interview – belanghebbenden 42
9.4 Onderzoeksprotocol 44
9.5 Persoonlijke reflectie 48

1. Inleiding

Sinds de COVID-19-pandemie doen alsmaar meer mensen (verplicht) aan telewerken. Ook het aantal dagen telewerk is flink toegenomen. We merken in de huisartsenpraktijk dat werknemers die telewerken sneller te kampen hebben met problemen van mentaal welzijn waaronder burn-out.

Een verkenning van de bestaande literatuur gaf zicht op verscheidene voor- en nadelen van telewerken. Werknemers geven zelf tijdwinst, verminderde stress en vermoeidheid omwille van geen woon-werkverkeer, betere werk-privé balans en de rustige werkomgeving thuis aan als voordelen van telewerken. Verlies van sociaal contact, moeilijk scheiden van privéleven en werk en niet beschikken over voldoende (en liefst aparte) werkruimte worden genoemd als nadelen (1).

Er bestaan reeds meerdere aanbevelingen voor de eerste lijn rond mentaal welzijn (vb. overspanning, burn-out, depressie) in het algemeen. Aanbevelingen in de specifieke setting van telewerken ontbreken echter nog.

2. Doelstellingen en onderzoeksvragen

Ons doel is om in ons veldonderzoek door middel van interviews de beschermende en risicofactoren rond mentaal welzijn bij telewerkers beter in kaart te brengen. We willen met kwalitatief onderzoek peilen naar de belangstelling, kennis en ervaring die hierrond leeft bij telewerkers en andere belangrijke professionals in het gebied (vb. werkgevers, arbeidsartsen, psychologen en huisartsen).
Concreet hopen we antwoord te vinden op volgende onderzoeksvraag: Wat zijn de beschermende en risicofactoren voor het mentaal welzijn van telewerkers en welke factoren spelen hierbij een rol?
In tweede instantie proberen we op basis van dit resultaat aanbevelingen voor de huisarts te formuleren in de begeleiding van telewerkers.

3. Literatuurstudie

3.1 Onderzoeksvraag

Wat is de invloed van telewerken op het mentaal welzijn van werknemers?

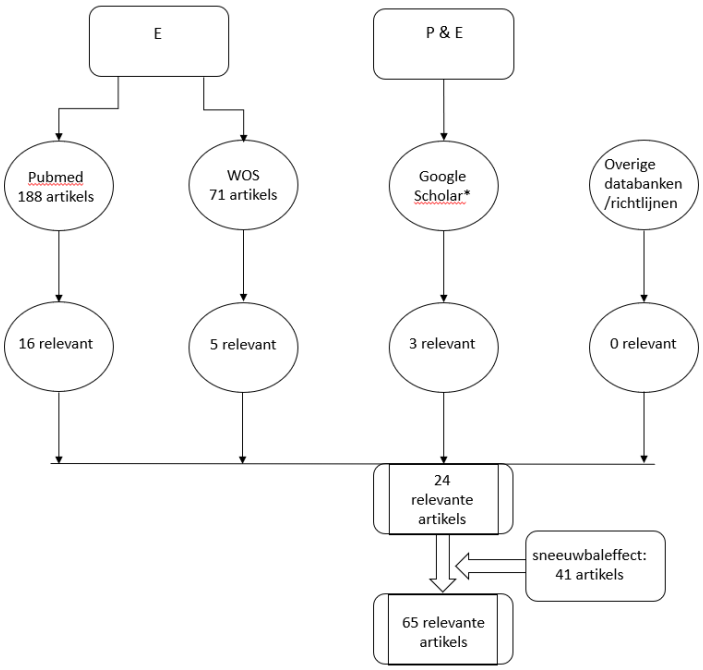
3.2 Methodologie

De zoekopdracht werd opgemaakt aan de hand van het acroniem “PEO”. Hierbij staat “P” voor “*population*” welke in onze studie volwassen werknemers zijn. “E” staat voor “*exposure*” welke in dit geval telewerken is. Ten slotte staat “O” voor “*outcome*” welke in dit geval mentaal welzijn is. Teneinde een antwoord te geven op de onderzoeksvraag werden initieel “E” en “O” via de operator “*AND*” gecombineerd, na het toevoegen van zoeklimieten (zie figuur 1). Vanwege het beperkt aantal resultaten werd de zoekactie echter uitgebreid tot enkel “E”. Op Pubmed werd gebruik gemaakt van gestandaardiseerde trefwoorden (*Medical Subject Headings* of MeSH-termen). Voor “E” was dit “*Teleworking*”. Dit leverde in totaal 188 resultaten, waarvan 16 relevant na screening. De enige limiet die we hanteerden in Pubmed was de taal (zie onder). Voor de zoekactie in Web of Science (WoS) werd gebruik gemaakt van een getrunceerde zoekterm “*telework**” teneinde het aantal zoekresultaten te maximaliseren. Dit leverde in totaal 71 resultaten op waarvan 5 relevant na screening. In WoS hanteerden we naast taal bijkomend ook de limiet voor onderwerpscategorie welke niet bestaat in Pubmed (zie onder). Er werd ook gezocht in Google Scholar door “E” en “O” te combineren via de operator “*AND*”. Vanwege het grote aantal zoekresultaten werd dit gesorteerd op "meest relevant", waarna enkel de eerste 10 pagina's werden doorzocht. Dit leverde in totaal 3 relevante artikels op. Ook werd er gezocht naar richtlijnen (NHG, EBMPracticeNet) alsook in databanken voor systematische reviews (Cochrane, Tripdatabase) en in databanken van reeds uitgevoerde masterproeven echter zonder relevante resultaten. Als tweede zoekstrategie werd de sneeuwbalmethode toegepast. De referentielijsten van 4 systematische reviews werden gescreend op titel en zo mogelijk ook op abstract. Dit bracht bijkomend 41 relevante artikels op. Onze literatuurstudie is dus grotendeels gebaseerd op de artikels beschreven in deze 4 zeer goed aansluitende en recente systematische reviews (2-5) aangevuld met de overige individuele artikels die gevonden zijn. In totaal werden dus 65 relevante artikels geselecteerd, in 3 verschillende databanken. Een overzicht van het aantal artikels per zoekterm en per databank vindt u in onderstaande figuur. De literatuurstudie werd voltooid op 01/02/2022. Artikels verschenen na die datum werden niet verwerkt in dit onderzoek.

3.2.1 In-en exclusiecriteria (limieten)

- Pubmed
    - Taal: Engels, Nederlands of Frans
- Web of Science
    - Categorie: *psychology*, *psychology applied*, *psychology social*, *psychiatry* of *psychology multidisciplinary*
    - Taal: Engels, Nederlands of Frans

Figuur 1. Stroomdiagram zoekstrategie



3.3 Resultaten

3.3.1 Welzijn

Een systematische review uit 2020 van de Macêdo et al. concludeert dat telewerken een waardevolle tool kan zijn om werk- en privéleven te balanceren, wat vervolgens het welzijn van werknemers helpt te verbeteren (5). De onderzoekers halen drie studies aan die een betere kwaliteit van leven zien als voordeel van thuiswerk (6-8). Toch wijzen ze er op dat verschillende factoren de uiteindelijke thuiswerkervaring kunnen beïnvloeden en bedrijven daarom specifieke strategieën moeten aannemen, afhankelijk van de specifieke situatie.

Een andere review eveneens uit 2020 van Oakman et al. besluit ook dat de effecten van thuiswerk op mentale gezondheid complex zijn en zowel negatief als positief kunnen zijn, afhankelijk van verschillende factoren (4). De auteurs noemen deze factoren “systemische moderatoren” en vermelden de volgende: de vereisten van de thuisomgeving, het niveau van organisatorische ondersteuning en sociale connecties buiten het werk. Zo interviewden Grant et al. werknemers die aan thuiswerk deden en identificeerden de steun van en communicatie met collega's als belangrijke invloeden op mentaal welzijn (9). Tietze et al. interviewden zeven werknemers die voltijds aan thuiswerk deden als onderdeel van een proefproject van drie maanden (10). De werknemers rapporteerden een verbeterd gevoel van persoonlijk welzijn omdat ze zich niet meer in een stressvolle kantooromgeving bevonden. Anderson et al. maten het effect van thuiswerk op het mentaal welzijn van overheidsmedewerkers (alle deelnemers deden > 1 dag per twee weken aan thuiswerk), en vonden dat thuiswerk een positief effect had op welzijn (gedefinieerd als zich meer op zijn/haar gemak, dankbaar, enthousiast, blij en trots voelen; en minder verveeld, gefrustreerd, boos, angstig en vermoeid) (11). De studie vond ook dat individuele eigenschappen van openheid voor ervaring, minder piekeren, en een grotere sociale verbondenheid de relatie tussen thuiswerk en positief welzijn modereerden, en een sterke mate van sociale verbondenheid (buiten het werk) was gerelateerd aan een minder negatief effect op het welzijn. Bosua et al. bestudeerden werknemers van de overheid-, onderwijs- en privésector die deeltijds aan thuiswerk deden en vonden dat een groter gevoel van welzijn werd gerapporteerd in vergelijking met het werken op kantoor (12). Te vermelden is dat de

deelnemers meldden dat hun voorkeur uitging naar het combineren van thuiswerk met wat kantoortijd zodat ze contact konden maken met collega's.

Een systematische review uit 2021 van Athanasiadou et al. haalt een studie van Mann en Holdsworth aan die spreekt over een negatieve emotionele impact van thuiswerk, in het bijzonder wat betreft eenzaamheid, piekeren, schuldgevoel en prikkelbaarheid (3, 13).

Een recente systematische review uit 2022 van Lunde et al. vond vier cross-sectionele studies die rapporteerden hoe thuiswerken verband hield met welzijn of factoren daar nauw aan verbonden (2, 11, 14-16). De studie van Anderson et al. werd reeds besproken (11). Shepherd-Banigan et al. vonden dat thuiswerk gerelateerd was aan minder symptomen van depressie bij vrouwen met jonge kinderen die minder dan 6 maanden na de bevalling werkzaam waren (16). Daarnaast vonden Song & Gao enkele associaties tussen thuiswerk en geluk, neerslachtigheid en zingeving. Maar ze vonden net een kleine afname in geluk voor moeders (14). De studie van Giménez-Nadal et al. vond echter geen verband tussen thuiswerk en geluk of neerslachtigheid (15).

Buiten deze 4 systematische reviews werden ook andere artikels gevonden die het verband tussen telewerken en mentaal welzijn bestudeerden. In een studie in Chili werden 336 thuiswerkende leerkrachten onderworpen aan een “Quality of Life” vragenlijst (de SF-36 vragenlijst). Maar liefst 78,7% van de leerkrachten gaf aan meer uren te moeten werken en 86% gaf aan dat dit een negatieve impact had op de werk-privé balans. Deze toegenomen werkuren en negatieve werk-privé balans vergrootten het risico op een lagere score op mentaal welzijn (OR: 1.902; OR: 3.996, respectievelijk) (17).

Een Australische prospectieve cohortstudie onderzocht d.m.v. vragenlijsten bij telewerkers in de medische sector tijdens de COVID-19 lockdown tussen 30 april 2020 en 18 mei 2020 of het al of niet dragen van een pyjama tijdens het telewerken een impact had op het zelf-gerapporteerde mentaal welzijn en productiviteit. Men vond dat telewerkers die thuis hun pyjama droegen vaker een lager mentaal welzijn rapporteerden dan diegene die geen pyjama droegen (59% v 26%; $P < 0.001$). Er was echter geen verschil in zelf-gerapporteerde productiviteit. Daarentegen vond men dat de aanwezigheid van (met name jonge) kinderen in huis niet geassocieerd was met een verschil in mentaal welzijn. Telewerkers met jonge kinderen in huis rapporteerden wel vaker een lagere productiviteit dan telewerkers zonder jonge kinderen in huis (63% v 32%; $P = 0.008$) (18).

Een andere studie onderzocht d.m.v. vragenlijsten 988 telewerkers tussen 24 april 2020 en 11 juni 2020. Ze voerden op deze data zowel lineaire als logistische regressie uit. Uit de resultaten vond men dat een verminderd fysiek en mentaal welzijn bij telewerkers geassocieerd was met fysieke beweging, voeding, communicatie met collega’s, aanwezigheid van kinderen thuis, afleiding tijdens het werken, aangepaste werkuren en werkomgeving thuis. Deze studie gaf een beter zicht op factoren die het fysieke en mentaal welzijn van telewerkers beïnvloeden en biedt dus handvaten om telewerkers beter te begeleiden (19).

Een recente review van Beckel en Fisher uit 2022 onderzocht alle artikelen m.b.t. gezondheid en welzijn bij telewerkers die na 2000 werden gepubliceerd. Het merendeel van deze artikelen omtrent mentale gezondheid werden hier al individueel besproken. Een bedenking die ze maakten is dat het bestuderen van het verband tussen telewerk en mentaal welzijn tijdens de COVID-pandemie wordt bemoeilijkt doordat men niet weet welke uitkomsten gerelateerd zijn aan het telewerken en welke eerder aan andere factoren die ook zijn opgetreden tijdens die periode (afstandsonderwijs van de kinderen, samen met partner thuis moeten werken etc.). Werknemers die acht uur of minder aan telewerk deden hadden minder vaak depressie, terwijl diegene die meer dan acht uur aan telewerk

deden net meer depressieve symptomen ervoeren en dit verband was vooral gemedieerd door sociale isolatie en minder sociale steun (20).

Ten slotte bestudeerde een Braziliaanse studie het effect van werkeigenschappen op het welzijn van telewerkers. Telewerkers gaven aan dat werkfeedback en sociale steun de belangrijkste onderwerpen waren in hun perceptie op telewerk, beide factoren hadden een invloed op welzijn (21).

3.3.2 Stress

De systematische review van de Macêdo et al. vond zes studies die over stress spraken (5, 22-26)]. Baruch et al. en Biron et al. vonden dat telewerkers meer tevredenheid en minder stress ervaren (22) (27). Scholtz et al. benoemen ondersteuning van de telewerker als een positieve invloed op stressreductie. De onderzoekers zagen negatieve effecten zoals stress zodra de intensiteit van thuiswerk meer dan twee of drie dagen per week was (23). Ook Melo et al. vonden dat sommige mensen meer stress ondervinden met telewerken (24). Barros et al. en Kojo et al. spreken dan weer van stressreductie (25, 26).

De review van Oakman et al. vond zes studies (9, 28-32) die de invloed van collega's en organisatorische ondersteuning op thuiswerken onderzochten. Suh & Less vergeleken het effect van technostress (gedefinieerd als werk overbelasting, inbreuk op de privacy en rolambiguïteit) op werknemers van IT-bedrijven die thuiswerk met lage intensiteit deden (< 2,5 dagen per week), met degenen die thuiswerk met hoge intensiteit deden (> 2,5 dagen per week). Thuiswerkende werknemers met lage intensiteit ervaarden hogere spanning gepaard met werk overbelasting en inbreuk op de privacy, gerelateerd aan de IT-complexiteit, tempo van IT-verandering, lagere werkautonomie en constant elektronisch contact met het werk (31). Bentley et al. onderzochten de invloed van organisatorische (sociale en manager) ondersteuning op gezondheidsuitkomsten van thuiswerkende werknemers en vonden een vergelijkbare relatie tussen lagere niveaus van organisatorische steun en hogere psychologische belasting (28). Een andere studie van Major et al., die werknemers met zorgtaken ondervroeg, vond een verband tussen thuiswerk en verhoogde energieniveaus en verminderde stress; thuiswerk trad op als een bemiddelaar tussen gezondheidsgerelateerde uitkomsten en zorgtaken (29). Vijf studies rapporteerden een afname van stressniveaus van werknemers die aan thuiswerk deden op parttime basis (12, 29, 33-35). Één studie van Henke et al. onderzocht werknemers die ofwel hun volledige of een deel van hun werktijd aan thuiswerk deden en vond geen directe relatie tussen thuiswerk en stressniveaus (36).

De systematische review van Athanasiadou et al. bespreekt nog twee studies over stress (3). Hilbrecht et al. vonden dat de alomtegenwoordigheid van zorgtaken voor vrouwen die thuiswerken vaak voor spanning zorgt (37). Mann en Holdsworth vonden dat telewerkers significant meer psychische symptomen van stress ervaren dan kantoormedewerkers (13).

De systematische review van Lunde et al.[4] vond vijf studies die de relatie onderzochten tussen thuiswerk en stress (14, 15, 32, 38-40). Fonner & Roloff rapporteerden dat thuiswerk stressniveaus verminderde (40). Ook Delanoije & Verbruggen toonden aan dat werknemers die gedeeltelijk thuis mochten telewerken minder stress rapporteerden op dagen dat ze thuis werkten, maar vonden geen verschil in stressniveaus tussen degenen die gedeeltelijk thuis telewerkten en degenen die alleen op kantoor werkten (39). Verminderde stress bij thuiswerk werd ook aangetoond door Gimenez-Nadal et al. maar alleen voor mannelijke werknemers (15). Baard & Thomas toonden ook verminderde stress bij thuiswerk (38). Eén studie van Song & Gao daarentegen vond dat thuiswerk geassocieerd was met hogere stressniveaus en een andere studie van Vander Elst et al. vond geen significant verband tussen thuiswerk en stress (14, 32).

Buiten deze 4 systematische reviews werden ook andere studies weerhouden die het verband tussen telewerken en stress onderzochten. Een Japanse cross-sectionele studie heeft onderzocht hoe de mismatch tussen de frequentie van telewerken en de voorkeur om al of niet te telwerken een invloed had op psychologische distress. De studie werd uitgevoerd bij 20,395 Japanse telewerkers die online de Kessler 6 vragenlijst invulden voor psychologische distress. Bij telewerkers die 4 of meer dagen van thuis uit werken was de OR voor psychologische distress 0,67 (P<0.001) bij degene die een voorkeur hadden voor telewerken en 1.87 (P = 0.001) bij degene die geen voorkeur hadden voor telewerken. Dus kon geconcludeerd worden dat de associatie tussen telewerken en psychologisch distress sterk afhankelijk is van de voorkeur om al of niet te telewerken (41).

Een cross-sectionele Franse studie onderzocht tijdens de eerste lockdown de aanwezigheid van stress en angst bij 474 telewerkers in de gezondheidssector d.m.v. een online vragenlijst en m.b.v. de Hospital Anxiety and Depression (HAD) scale. Van alle deelnemers toonde 32.1% tekenen van een angststoornis en 65% tekenen van een depressieve stoornis. Een angststoornis was significant geassocieerd met mentale werkbelasting, veranderingen in werkuren, moeilijkheden met telewerken door slechte internetverbinding of geluidsoverlast, problemen met werk-privé balans, slaapstoornissen, zorgen over informatie op de media (COVID gerelateerd) of over de gezondheid van een geliefde (COVID gerelateerd). Een angststoornis was ook gerelateerd met persoonlijke en werkgerelateerde stress tijdens de lockdown. Deze studie concludeert dus dat stress management workshops belangrijk kunnen zijn om het mentale welzijn te verbeteren van ziekenhuismedewerkers (42).

Een online Duitse studie met 465 deelnemers toonde dat niet-telewerkers meer stress hadden, meer negatieve stemming, minder levenstevredenheid, minder vertrouwen in de regering. Dit voordeel van telewerken was er echter enkel als de werkomstandigheden supportief waren. Anders was het eerder negatief en zeker als er kinderen in huis aanwezig waren (43).

Ten slotte werd in een Belgische studie een groep telewerkers (n=39) vergeleken met een groep niet-telewerkers (n=39) zowel in het begin van het telewerk als op het einde. De telewerkers mochten maximaal 2 dagen per week van thuis uit werken. Tussen de groepen werd geen verschil gevonden, echter hadden telewerkers aan het begin wel meer stress dan op het einde. Telewerkers rapporteerden echter minder stress, minder werk-privé conflict, hoger werkengagement en hogere werkprestaties op de dagen dat ze van thuis uit werkten in vergelijking met de dagen dat ze niet van thuis werkten (39).

3.3.3 Werk-privé balans

De systematische review van Lunde et al. vond 2 longitudinale studies die de relatie tussen thuiswerk en vrijetijdstevredenheid onderzochten (2). De studie van Kröll & Neusch vond geen bewijs voor een relatie tussen thuiswerk en vrijetijdstevredenheid (44). Het onderzoek door Reuschke et al. vond een positieve relatie tussen thuiswerk en vrijetijdstevredenheid, maar niet met algehele tevredenheid over het leven (45).

De systematische review van Oakman et al. bespreekt een studie van Eddleston & Mulki over de relatie tussen thuiswerk en werk-privé conflicten (4, 46). Deze studie vond dat thuiswerken geassocieerd is met het onvermogen om zich te ontkoppelen van werk en de integratie van werk in de familiesfeer. En dat het onvermogen om zich te ontkoppelen van werk gerelateerd is met stress vanwege meer werk-privé conflicten. Dit effect is groter bij vrouwen dan bij mannen.

De systematische review van Athanasiadou et al. heeft gevonden dat thuiswerk over het algemeen geassocieerd is met een betere werk-privé balans (3, 13, 37, 47-51). Chung & van der Horst argumenteren dat de institutionele context van elk land - wat beïnvloedt wie toegang heeft tot flexibele werkafspraken - bepaalt hoe thuiswerk de werk-privé balans beïnvloedt (47). Duidelijke grenzen tussen werk en familiesfeer zijn ook geassocieerd met een betere werk-privé balans (47, 49, 50). Bovendien leidt autonomie en supervisie met een informatie delende aanpak tot minder werk-privé conflicten (49, 50). Delanoeije et al. vonden dat werknemers meer werk-op-privé transities maakten (d.w.z. onderbrekingen van werkactiviteiten om te voldoen aan de eisen van de privésfeer) op dagen dat ze telewerkten. En dat thuiswerk gerelateerd was aan minder werk-op-privé conflicten maar meer privé-op-werk conflicten (52).

De systematische review van Macêdo et al vond 3 studies over de relatie tussen thuiswerk en werk-privé balans (5). De studie van Solís vond dat werknemers met een exclusieve werkruimte minder werk-privé conflicten hadden en minder aantal extra uren per week werkten. Bovendien had de aanwezigheid van andere personen bij thuiswerk een negatieve impact op de familietijd en had dit het grootste effect op werk-privé conflicten (53). De studie van Giovanis et al. heeft gevonden dat vrouwen wiens echtgenoten telewerken gelukkiger zijn omdat zij meer bijdragen aan huishoudelijke taken (54). Tenslotte toonde de studie van Hilbrecht et al. dat moeders met jonge kinderen die telewerken net minder vrije tijd hebben omdat ze meer huishoudelijke taken op zich nemen (37). Telewerken werd door moeders als een handig hulpmiddel beschouwd om werk en familie te combineren.

Buiten deze 4 systematische reviews werden ook andere studies weerhouden die het verband tussen telewerken en werk-privébalans onderzochten. Een studie verzamelde data uit 29 Europese landen van maar liefst 5748 telewerkers om hun ervaring tijdens de vroege periode van de lockdown (11 maart 2020 tot 8 mei 2020) te onderzoeken. Een factoranalyse toonde dat de vermelde voor-en nadelen van telewerken in 6 sleutelfactoren gegroepeerd kunnen worden. De analyse toonde ook dat de meeste telewerkers een eerder positieve dan negatieve ervaring hadden met telewerken tijdens de lockdown. De voordelen waren een betere werk-privé balans, betere werkefficiëntie en betere werkcontrole. De nadelen waren een slechte werkomgeving thuis, werkonzekerheden (door weinig of oninteressant werk of financiële problemen) en een gebrek aan hulpmiddelen. De factoren kunnen organisaties helpen te begrijpen waar actie nodig is om het welzijn en de prestatie van telewerkers te verbeteren. Gezien deze data verzameld zijn tijdens de COVID-19 pandemie is verder onderzoek nodig om deze genoemde factoren te valideren en hun belang op welzijn en prestaties bij telewerkers te onderzoeken (1).

In een Portugese studie tijdens de eerste COVID-19 golf onderzocht men de determinanten van werktevredenheid bij 1004 telewerkers d.m.v. online vragenlijsten. Vooral zich beter kunnen concentreren op het werk (OR = 1.54; 95%CI 1.01-2.34); betere werk-privé balans (OR = 1.79; 95%CI 1.17-2.74); en meer werkflexibiliteit (OR = 2.26; 95%CI 1.46-3.49) waren goede voorspellers van een hogere werktevredenheid bij telewerkers. De belangrijkste voorspellers waren echter het vertrouwen vanuit de werkgever in telewerkers (OR = 4.50; 95%CI 2.89-7.02) en een goed gevoel in de werkomgeving thuis (OR = 3.72; 95%CI 1.46-9.49). Deze studie toont dus aan dat de werkomgeving en de bedrijfscultuur een belangrijke impact heeft op de tevredenheid bij telewerkers. Een andere cross-sectionele studie bij 209 telewerkers vond d.m.v. online vragenlijsten dat werk-privé conflict en sociale isolatie negatief gecorreleerd waren en autonomie positief gecorreleerd was met productiviteit en engagement bij telewerkers. Werk-privé conflict en sociale isolatie waren positief gecorreleerd met stress bij telewerkers, autonomie had hier echter geen invloed op (55).

Een cross-sectionele Japanse studie die liep tussen juni en augustus 2020 onderzocht 86 niet-telewerkers en 1597 telewerkers d.m.v. een online vragenlijst. Van de werknemers die van niet-

telewerken naar telewerken overgingen tijdens de pandemie rapporteerde 67% minder fysieke beweging te hebben. Bovendien ervaarden ze een toename in zowel werkuren als vergaderuren. De werknemers die van niet-telewerken naar telewerken overgingen na de pandemie hadden een lagere werktevredenheid dan zij die altijd al thuiswerkten. Er was echter meer werk-privé conflict in de groep die altijd al thuiswerkte. Slechts 13,2% van alle telewerkers ervaarde geen stress in de afgelopen 30 dagen en in alle groepen was er in verschillende mate sprake van depressie of angst. Een studie liet 503 telewerkers een online vragenlijst invullen. Men zag dat sinds werknemers van thuis uit werken er men zich minder goed psychologisch kon ontkoppelen van het werk, er was ook minder slaap, meer stress, minder sociale steun, een slechtere werk-privé balans en minder productiviteit. Er werd ook aangetoond dat minder psychologische ontkoppeling geassocieerd was met meer stress en minder slaap en op die manier zorgde voor minder productiviteit. Bovendien hielp sociale steun om het werk-privé balans van telewerkers te verbeteren (56).

Sommige bedrijven geven hun werknemers ook dagelijks de keuze of ze de volgende dag liever van thuis uit werken of op kantoor. De studie van Shao et al. ging op zoek naar de factoren die deze keuze beïnvloeden en vond dat wanneer men werk-privé conflicten ervaart men meer geneigd zal zijn de dag nadien op kantoor te werken. Echter wanneer men meer problemen ervaarde met werkdruk zal men de dag nadien eerder van thuis uit werken (57).

3.3.4 Vermoeidheid en burn-out

De systematische review van Lunde et al. vond 5 studies die de relatie tussen vermoeidheid en thuiswerk onderzochten en één studie die de relatie tussen burnout en thuiswerk onderzocht (2). Sardeshmukh et al. vonden dat thuiswerk over het algemeen leidde tot een lagere graad van uitputting. De effecten van organisatorische ondersteuning (via werkmiddelen en -vereisten) werd hierbij onderzocht en er werd een relatie gevonden tussen thuiswerk en minder tijdsdruk, minder rolconflicten, en meer autonomie; wat resulteerde in minder uitputting. Ze ontdekten echter ook dat thuiswerk geassocieerd was met lagere sociale steun, minder feedback en grotere rolambiguïteit wat de uitputting verhoogde; over het algemeen wogen deze negatieve effecten niet op tegen de algemene positieve impact van thuiswerk (30). De studie van Giménez-Nadal et al. toonde aan dat enkel mannen door thuiswerken minder vermoeid zijn (15).

Het onderzoek van Windeler et al. bij IT-professionals, gaf aan dat deeltijds thuiswerken het nadelige effect van verhoogde interpersoonlijke interactie op uitputting verminderde. Tegelijkertijd verhoogde telewerk net het niveau van uitputting vanwege externe interactie (communicatie met stakeholders; klanten, leveranciers, ...) (58). Er wordt geargumenteerd dat werknemers zich meer comfortabel voelen om een variëteit aan technologieën te gebruiken zoals text- en instant messaging met mensen die ze goed kennen. En werknemers zich minder comfortabel voelen om deze kanalen te gebruiken bij de communicatie met externe stakeholders, waardoor deze communicatie een grotere inspanning vraagt (58).

De studie van Song & Gao vond geen direct verband tussen thuiswerk en uitputting (14). De studie van Vander Elst et al. vond eveneens geen direct verband tussen thuiswerk en emotionele uitputting; de resultaten wezen echter op een indirecte relatie via het niveau van sociale ondersteuning. Werknemers die meer dagen per week telewerkten meldden minder sociale steun van hun collega's, wat op zijn beurt weer verband hield met hogere niveaus van emotionele uitputting, cynisme en cognitieve stressklachten en een lager engagement (32).

De systematische review van Oakman et al. vond vier studies die de directe impact van thuiswerk op vermoeidheid (inclusief uitputting of veranderingen in energieniveaus) onderzochten (29, 34, 35, 59). Twee studies (Major et al. en Tustin et al.) concludeerden dat thuiswerk resulteerde in verminderde

niveaus van vermoeidheid (29, 35). Andere studies (Kaduk et al. en Nijp et al.) concludeerden echter dat thuiswerk geen effect had op de mate van vermoeidheid (34, 59).

Een studie van Golden et al. bij werknemers van computerbedrijven vond dat werknemers die veel telewerken meer uitgeput waren wanneer werk-familie conflicten sterk aanwezig waren. Wanneer werk-familie conflicten beperkt aanwezig waren hadden werknemers die veel telewerken net een lagere graad van uitputting (60).

Andere studies buiten deze 4 systematische reviews werden ook nagekeken. Een studie die data verzamelde bij 120 telewerkers gedurende 10 dagen tijdens de COVID-19 pandemie vond dat emotionele uitputting aan het einde van de dag gecorreleerd was met meer werkverzuim de dag nadien. Deze relatie kon echter doorbroken worden wanneer organisaties meer ondersteuning boden aan telewerkers. Bovendien vond men dat emotionele uitputting vaker voorkwam bij telewerkers die voor hun taken meer afhankelijk waren van collega's dan telewerkers die voor hun taken minder afhankelijk waren van collega's (61).

Een andere studie onderzocht emotionele uitputting bij telewerkers. Men vond eerst en vooral dat dagelijkse werkeisen en dagelijkse thuiseisen positief gecorreleerd waren met emotionele uitputting en dat emotionele uitputting bij telewerkers negatief gecorreleerd was met jobprestaties. Men vond echter ook dat vrijetijdsbesteding na de werkuren negatief gecorreleerd was met emotionele uitputting. Deze studie benadrukt dus het belang van een ontspannende vrijetijdsbesteding bij telewerkers m.b.t. mentaal welzijn (62).

3.3.5 Pijn

De systematische review van Lunde et al. vond twee cross-sectionele studies die rapporteerden over de relatie tussen thuiswerk en algemene pijn (2). Een studie van Song & Gao vond geen verband tussen thuiswerk en pijn (14). Giménez-Nadal et al. ontdekten dat mannen die van thuis werken significant lagere niveaus van pijn rapporteerden. Deze associatie werd niet gevonden voor vrouwen (15).

3.4 Discussie

Gezien het beperkt aantal systematische reviews over telewerk en de vaak uiteenlopende resultaten die in deze studies worden gevonden, is voorzichtigheid aangewezen bij de interpretatie van deze resultaten. Als thuiswerk effectief stress en vermoeidheid verlaagt en welzijn bij werknemers verhoogt, kunnen werkgevers thuiswerk aanbieden om deze uitkomstmaten te beïnvloeden (2). Bovendien is het goed mogelijk dat individuele karakteristieken het voordeel van thuiswerk kunnen beïnvloeden. Er wordt gesuggereerd dat bijvoorbeeld individuen met een grote nood aan sociale interactie en een stimulerende omgeving of individuen zonder sociaal netwerk buiten hun werk, overwegend de negatieve effecten ondervinden van thuiswerk (11). Daarnaast zullen personen die erg openstaan voor nieuwe ervaringen zich gemakkelijker aanpassen aan een nieuwe manier van werken (11).

Telewerk kan bijdragen aan een betere werk-privé balans vanwege de flexibiliteit om te kiezen waar en wanneer je kan werken. Bovendien is telewerk algemeen geassocieerd aan een hogere autonomie wat werk-gerelateerde stress en overbelasting verlaagt (63).

Daarentegen kan thuiswerk het scheiden van werk en privé bemoeilijken en zorgen dat werknemers het gevoel hebben altijd aan het werk te zijn, wat een erg nadelig effect heeft op het welzijn (64).

Ook hebben het gebruik van een exclusieve werkruimte en de aanwezigheid van andere personen een belangrijke invloed op het werk-familie conflict (53). Tenslotte zijn niet alle jobs even compatibel met

thuiswerk. De introductie van thuiswerk bij jobs die hiervoor niet geschikt zijn kan leiden tot frustratie en gevoelens van inadequaatheid bij de werknemer (65).

Om de mogelijke negatieve effecten van thuiswerken te beperken en de positieve te versterken komen volgende twee vormen van ondersteuning steeds terug: gelegenheid voor regelmatige communicatie tussen managers en hun team en tussen collega's onderling en financiële compensatie rekening houdend met de financiële gevolgen van het thuis zijn.

We willen in ons onderzoek door middel van diepte-interviews bij thuiswerkers de individuele kenmerken en mediërende factoren verder exploreren die de relatie tussen thuiswerk en welzijn bepalen. Ook nemen we diepte-interviews af bij andere belangrijke belanghebbenden in het gebied (werkgevers, arbeidsartsen, huisartsen en psychologen) om te onderzoeken welke ondersteunde rol deze professionals kunnen spelen en welke maatregelen kunnen helpen om thuiswerk beter te faciliteren.

4. Methodologie

4.1 Studiedesign

Het design betreft een explorerend kwalitatief onderzoek over 18 maanden. Het onderzoek werd uitgevoerd met respect voor de ethische principes van medisch onderzoek zoals bepaald in de Verklaring van Helsinki. Het onderzoek werd op 3/1/2022 goedgekeurd door het Ethisch Comité van het Universitair Ziekenhuis Antwerpen (UZA) (Belgisch registratienummer B3002021000246).

4.2 Studiepopulatie

Individuele interviews bij telewerkers alsook bij andere belanghebbenden werden uitgevoerd om een betere visie te verkrijgen rond het verband tussen telewerken en mentaal welzijn.

De groep telewerkers omvatte 8 deelnemers. De deelnemers waren afkomstig uit diverse sectoren en de mate waarin werd getelewerkt was variabel. De groep belanghebbenden omvatte 13 deelnemers. Hierin zaten 3 huisartsen, 3 psychologen, 3 arbeidsartsen, 3 leidinggevenden en 1 burn-out coach. De kenmerken van alle geïnterviewde deelnemers zijn te vinden in **tabel 1**.

Voor dit onderzoek werd een doelgericht staal respondenten gebruik. De in-en exclusiecriteria hiervan zijn beschreven in het studieprotocol. De rekrutering van de deelnemers gebeurde door een combinatie van vrienden, kennissen uit het netwerk van de onderzoekers zelf alsook patiënten uit de huisartspraktijken waar de onderzoekers werkzaam zijn. De uitnodiging gebeurde meestal per e-mail en soms mondeling. Hierna werd het informed consent op voorhand bezorgd aan en ondertekend door de deelnemer alsook een socio-demografische vragenlijst welke op voorhand werd ingevuld.

4.3 Data-collectie

Er werd een semi-gestructureerde vragenlijst gebruikt. Dit om toch nog voldoende ruimte te laten aan de deelnemer om te antwoorden, maar tegelijk te bewaken dat bepaalde essentiële topics aan bod kwamen. Deze vragenlijst werd opgesteld op basis van belangrijke topics die in de literatuurstudie werden teruggevonden.

Alle interviews werden opgenomen op een audio-recorder. De interviews duurden gemiddeld 45 minuten tot een uur. Ze vonden meestal fysiek plaats, doch soms werd besloten om praktische redenen het interview online via “Zoom” te doen.

4.4 Data-analyse

Thematische analyse werd gekozen als onderzoeksmethode binnen ons kwalitatief onderzoek. De interviews werden eerst allemaal ad verbatim uitgetypt, waardoor we ons familiariseerden met de data. Hierna werd door elk van de drie onderzoekers een rijk interview gekozen. Hierin werden belangrijke fragmenten gecodeerd als een descriptieve code. Aan deze descriptieve code werd een interpretatieve code toegekend dewelke vervolgens werden gegroepeerd onder sub-thema’s en uiteindelijk thema’s. De drie codeboeken van de onderzoekers werden samengelegd en vergeleken en in onderling overleg kwam hier een codeboek uit welke toepasbaar was op alle interviews. De interviews werden geïmporteerd in Nvivo en handmatig gecodeerd aan de hand van dit vooraf gemaakt codeboek. Dit maakte het mogelijk een overzicht te creëren van hoe vaak de verschillende (sub-)thema’s aan bod kwamen. Daarenboven kon gezocht worden naar patronen en ook overlap tussen verschillende thema’s kon onderzocht worden aan de hand van de “cross-tab query” in Nvivo. Na het afnemen van enkele interviews hebben de onderzoekers besloten om de vragenlijst te herzien en enkele kleine aanpassingen door te voeren.

5. Resultaten

Bij 21 respondenten waarvan 8 telewerkers en 13 belanghebbenden werd een semi-gestructureerd interview afgenomen. De demografische kenmerken van deze respondenten worden in volgende tabel weergegeven.

Tabel 1 - Demografische kenmerken van de 21 respondenten

Respondent	Geslacht	Leeftijd (jaar)	#dagen/week telewerken	Onderzoeker
Telewerker 1	Man	57	4-5	Anass El Malahi
Telewerker 2	Man	54	4	Anass El Malahi
Telewerker 3	Vrouw	35	3	Anass El Malahi
Telewerker 4	Vrouw	33	4	Anass El Malahi
Telewerker 5	Man	52	5	David Degrauwe
Telewerker 6	Man	42	2	David Degrauwe
Telewerker 7	Vrouw	26	3-4	Tao Claes
Telewerker 8	Man	25	3	Tao Claes
Psycholoog 1	Man	34	0,5	Anass El Malahi
Psycholoog 2	Man	58	1	Anass El Malahi
Psycholoog 3	Man	40	0	Tao Claes
Burn-out coach 1	Vrouw	53	1	Tao Claes
Arbeidsarts 1	Vrouw	58	0-1	Anass El Malahi
Arbeidsarts 2	Vrouw	55	1-2	David Degrauwe
Arbeidsarts 3	Man	67	2-3	Tao Claes
Leidinggevende 1	Vrouw	42	1-2	David Degrauwe
Leidinggevende 2	Vrouw	38	4-5	David Degrauwe
Leidinggevende 3	Man	57	2	Tao Claes
Huisarts 1	Vrouw	44	0	David Degrauwe
Huisarts 2	Vrouw	40	0	David Degrauwe
Huisarts 3	Vrouw	47	0	Tao Claes

Na het uitvoeren van een thematische analyse op alle interviews komen vier belangrijke thema's naar voren: *organisatie*, *sociale aspecten*, *thuisomgeving* en *werk-privé balans*. Volgende tabel toont hoe vaak er aan elk van deze thema's in de interviews gerefereerd is. Deze thema's werden verder onderverdeeld in subthema's die verder per thema in de volgende hoofdstukken worden besproken.

Tabel 2 - aantal referenties per thema.

	Aantal referenties
Organisatie	590
Werk-privé balans	211
Sociale aspecten	171
Thuisomgeving	147

5.1 Organisatie

Organisatie is het thema waaraan participanten het meest refereren. Er wordt meer aan gerefereerd dan aan de 3 andere thema's samen (590 van de in totaal 1119 referenties). Organisatie betreft het samenwerkingsverband waarin de werknemer zich bevindt en zich tot moet verhouden maar ook de actoren die hier een invloed op kunnen hebben (vb. overheid, zorgverleners). Binnen dit thema onderscheiden we ook de meeste subthema's (8 t.o.v. resp. 5, 2 en 3 binnen de andere). Volgende tabel geeft een overzicht van de subthema's binnen het thema *organisatie*, met het aantal interviews waarin elk subthema gerefereerd wordt en het totale aantal keren dat naar elk subthema wordt

verwezen. Het meest besproken subthema binnen organisatie is *ondersteuning* (131 referenties). Andere subthema's binnen organisatie zijn in volgorde van meer naar minder gerefereerd *werkschema*, *autonomie*, *samenwerking*, *zorgverleners*, *jobinhoud*, *werkdruk* en *financiële aspecten*.

Tabel 3 - Aantal gerefereerde interviews en totaal aantal referenties per subthema van organisatie

	Aantal interviews	**Aantal referenties**
Organisatie	21	590
Ondersteuning	21	131
Werkschema	19	98
Autonomie	18	84
Samenwerking	15	74
Zorgverleners	17	71
Jobinhoud	14	52
Werkdruk	14	45
Financiële aspecten	14	35

Volgende tabel laat zien hoe vaak deze subthema's samen gerefereerd worden:

Tabel 4 – Aantal referenties die binnen de subthema's van organisatie samen gerefereerd worden

	Autonomie	Financiële aspecten	Job Inhoud	Onder-steuning	Samen-werking	Werkdruk	Werk-schema	Zorg-verleners
Autonomie	84							
Financiële aspecten	1	35						
Job inhoud	8	1	52					
Ondersteuning	8	**16**	15	131				
Samenwerking	6	0	10	14	74			
Werkdruk	2	0	3	7	1	45		
Werkschema	**31**	3	10	10	13	3	98	
Zorgverleners	0	2	1	23	4	6	4	71

Subthema's die regelmatig samen worden genoemd zijn *autonomie* in combinatie met *werkschema* en *financiële aspecten* met *ondersteuning*. De relatie hiertussen zal later in de discussie worden besproken. Hoe vaak de subthema's van organisatie samen worden genoemd met subthema's van de andere thema's toont volgende tabel:

Tabel 5 - Aantal referenties binnen de subthema's van organisatie die samen met andere subthema's gerefereerd worden

	Autonomie	Financiële aspecten	Job-inhoud	Onder-steuning	Samen-werking	Werkdruk	Werk-schema	Zorg-verleners
Contact met collega's	10	0	13	18	**34**	6	15	6
Contact met familie en vrienden	1	0	1	0	0	2	2	1
Verstorende factoren	1	0	2	1	6	1	4	0
Materiële uitrusting	4	**17**	5	21	6	2	4	0
Dagstructuur	1	0	1	0	0	1	1	0
Huishouden	3	1	3	3	1	4	5	0
Ontkoppeling	2	1	1	7	2	11	7	8
Ontspanning	1	0	1	1	1	2	8	6
Woon-werk verkeer	4	1	1	1	3	0	6	1

Subthema's die over de thema's heen regelmatig samen worden genoemd zijn *samenwerking* in combinatie met *contact met collega's* en *financiële aspecten* met *materiële uitrusting*. De relatie hiertussen zal eveneens later in de discussie worden besproken.

5.1.1 Ondersteuning

De leidinggevende wordt gezien als eerste verantwoordelijke voor het mentaal welzijn van de werknemers. Deze wordt verwacht door de juiste omkadering te voorzien, vroegtijdig signalen van problemen op te vangen, ze bespreekbaar te maken en bij te sturen wanneer nodig. In het geval van de telewerker betekent deze ondersteuning naast het voorzien of vergoeden van kantoormateriaal, technische ondersteuning (IT) en verbruik (vb. elektriciteit, verwarming, internet) ook een bredere omkadering zoals de verbinding met collega's en de werkplek en het mentaal welzijn in het algemeen. Telewerkers geven aan deze ondersteuning vaak te missen maar haar wel te verwachten van hun werkgever.

> *"Er is op geen enkel moment gepeild naar het persoonlijk welzijn van de werknemer en ik denk dat ik niet enkel voor mezelf spreek. Dat is echt wel een gemis."* – Telewerker 1

Het valt op dat zowel de geïnterviewde telewerkers, huisartsen, psychologen en de burn-out coach aangeven dat telewerkers meestal aan hun lot overgelaten worden en de verantwoordelijkheid net bij hen wordt gelegd. Een telewerker is het vertrouwen in oprechte betrokkenheid helemaal kwijt:

> *"De werkgever daar geloof ik niet echt in. Ik heb een hekel aan komen aandraven met oplossingen voor problemen die je zelf creëert. Dan vind ik dat je eigenlijk de oorzaak moet oplossen. (…) Als er een probleem is, biedt mijn werkgever een website en mensen om te contacteren aan. Je wordt voor alles zelf verantwoordelijk gesteld. Maar het spontaan en oprecht zelf contacteren? Dat gebeurt niet."* – Telewerker 2

Een huisarts kan deze telewerker bijtreden:

> *"Ik denk dat er heel vaak niet wordt gesproken met de werknemer. Je bent een nummer en je moet maar zien dat je presteert. En als je niet goed presteert naar hun aanvoelen dan word je vervangen. En dat is wat heel vaak maakt dat het misloopt. Ik denk dat er een cultuur moet komen dat je goed zorgt voor je werknemers, dan gaat de rest ook komen."* – Huisarts 1

Een derde telewerker geeft een verklaring voor deze vaststellingen:

> *"Natuurlijk zijn er waarschijnlijk ook veel goede werkgevers die het goed voor hebben met hun personeel en die echt willen proberen om de werkomstandigheden voor hun personeel zo goed mogelijk te creëren en te houden. Maar die door heel het systeem waarin we moeten functioneren ook niet anders kunnen dan de concurrentiestrijd onder elkaar aan te gaan en dus hun personeel niet altijd goed opvolgen en begeleiden daarin en niet de beste werkomstandigheden creëren. Dus ik denk dat dit op verschillende niveaus moet aangepakt worden en dat er een beter kader geschapen moet worden."* – Telewerker 1

Bijscholing voor leidinggevenden wordt dan ook voorgesteld om, met de woorden van telewerker 2, "de oorzaak van het probleem op te lossen". De leidinggevende kan de werknemer ondersteunen door regelmatig coaching- en opvolggesprekken te plannen over hoe het met de telewerker en zijn of haar taken gaat, omgekeerd ook zelf beschikbaar te zijn voor vragen en ondersteuning, door structuur en duidelijke afspraken te maken over wat verwacht wordt en sociaal contact tussen collega's te faciliteren. Telewerkers geven aan vaker momenten voor wederzijdse feedback te missen omdat het fysiek contact op de werkvloer ontbreekt. Ze missen om deze reden ook vaker steun van hun collega's. Zeker bij beginnende werknemers dient extra aandacht en tijd te worden voorzien voor het stellen van vragen, het goed opstarten en het contact met collega's. Een beginperiode met voldoende aanwezigheid op de werkplek kan hierbij helpend zijn. Maar ook nadien moet de dialoog tussen

telewerker en leidinggevende aangehouden worden en op maat van de telewerker en het team gekeken worden wat het best werkt. Zonder controlerend over te komen weliswaar. Een leidinggevende geeft het belang aan van dit regelmatige contact en een aanpak op maat:

> *"En eigenlijk de sleutel of de rode draad in dat verhaal was van: je moet echt heel veel contact houden met je mensen. Dus ja bijna wekelijks toch eens even een uurtje of een half uurtje bijpraten. (…) Ik had een jonge kracht op dat moment in mijn groep zitten en die had het echt heel zwaar. Die zei: 'Ik zit hier maar alleen op het randje van het depressieve af'. Daar heb ik dan ook tegen gezegd: 'Als je je daar beter bij voelt, ga dan gewoon op de campus zitten". (…) Dat maakte al een verschil."* – Leidinggevende 3

Naast de leidinggevende als verantwoordelijke wordt de overheid genoemd als waker over het welzijn in bedrijven die bij rode lampen zoals veel uitval, in moet grijpen. Verder kan de overheid ondersteunen door de terugbetaling en het uitbreiden van het aanbod aan eerstelijnspsychologen.

Ook de vakbond wordt genoemd als verdediger van de belangen van de werknemer en dus ook van de telewerker. De vakbond kan ondersteunen in het gesprek met de werkgever.

Tot slot wordt een mogelijk aanbod op het werk van thuiswerkcoaches, diëtisten, fitnessklassen, psychologen, verpleegkundigen, bemiddelaars en vertrouwenspersonen aangehaald om het welzijn van telewerkers te verbeteren of problemen te voorkomen.

5.1.2 Werkschema

Het ideaal aantal dagen telewerk per week verschilt per persoon en moet dus ook in overleg met de werknemer worden bekeken. Zaken zoals reistijd, nood aan sociaal contact en werkinhoud kunnen meespelen in deze voorkeur. Ook meer alternatieve schema's zoals een halve dag thuiswerk en daarna een halve dag op kantoor kunnen voor sommige telewerkers opportuun zijn. Als er al voor telewerken gekozen wordt, lijkt een combinatie met fysiek naar de werkplek komen nuttig. Een huisarts zegt hier het volgende over:

> *"Zeker als het gemengd telewerk en fysiek werk is, dan is er veel tevredenheid. (…) Het is eigenlijk bij de mensen waar de regels heel rigide zijn waar problemen ontstaan. (…) Als dat goed bespreekbaar is, zijn ze tevreden."* – Huisarts 1

Zoals eerder besproken, kan het voor beginnende werknemers wel zinvol zijn om een eerste periode met meer dagen fysieke aanwezigheid in te bouwen om het anders moeizamere contact met en feedback van collega's en leidinggevende te vergemakkelijken.

Zowel telewerkers als belanghebbenden geven aan dat een duidelijke begrenzing van het werkschema en de verwachtingen wanneer beschikbaar te zijn en autonomie in het opstellen van dit schema beschermend zijn voor het mentaal welzijn door je werk zelf te kunnen regelen. Telewerk heeft dan ook als mogelijk voordeel dat je je werkdag vrijer kan invullen afhankelijk van bijvoorbeeld huishouden en andere taken (zie ook later "Werk-privé balans").

> *"In dat opzicht kan dat heel ontspannend werken of kan dat wat minder stress geven. Dat je niet aanwezig moet zijn, je kan je eigen dag wat invullen. Dus dat is heel positief."* – Telewerker 8

5.1.3 Autonomie

Een controlerende houding van de werkgever wordt door telewerkers als stresserend ervaren. Ze appreciëren duidelijkheid in verwachtingen van de werkgever maar vervolgens het vertrouwen en de

vrijheid in het uitvoeren ervan. Dit gevoel van vertrouwen zorgt voor meer motivatie en tevredenheid. Volgens een psycholoog verhoogt inspraak van werknemers in het al dan niet telewerken en het werkschema van het telewerken de tevredenheid.

> *"Als werkgevers hun werknemers de kans geven om thuiswerk te doen, kan het een grote meerwaarde zijn. (…) Wat in het begin helemaal niet was, omdat het toen verplicht was om thuis te werken. Mensen waren er niet op afgestemd en hierdoor liep het in het honderd. Maar ik denk ook dat thuiswerk niet voor iedereen is weggelegd. Het moet uw ding zijn. Sommige mensen zijn daar heel goed in, andere mensen niet. Net die individuele autonomie is heel belangrijk."* – Psycholoog 1

De periode van verplicht telewerken tijdens de lockdown in 2020 en 2021 werd dan ook als zeer belastend ervaren door telewerkers.

> *"Wat me enorm stoort aan telewerken is in de eerste plaats het verplichte karakter. Dus dat je niet de keuze hebt van werk ik op kantoor of werk ik thuis."* – Telewerker 2

5.1.4 Samenwerking

Voor telewerkers lijkt de drempel om hulp te vragen aan collega's hoger te liggen. Zeker voor startende werknemers is dit het geval.

> *"Er is een iets hogere barrière om mensen aan te spreken. Als ik iets niet weet, ga ik sneller zelf zoeken. Als ik op campus ben, wandel ik gewoon naar een ander lokaal en vraag ik : 'Ik zit hier vast. Kan je me helpen?' En dat ga je dan niet doen als je thuiswerkt."* – Telewerker 8

Daarnaast wordt het niet *in real time* kunnen samenwerken, als onaangenaam ervaren.

> *"Je moet dan berichtjes sturen naar je collega's van 'Wat vind jij ervan?' En die antwoorden dan niet direct dus je kunt zo niet verder en dat contact is ook anders. En omdat mijn collega's dan ook bezig waren, geven ze feedback pas 's avonds. En dan moest ik nog 's avonds terug aan de slag gaan. Dus in dat opzicht is op de bureau gaan ook wel handig als je direct feedback wilt."* – Telewerker 7

Ook leidinggevenden geven aan dat het samenwerken met hun werknemers makkelijker verloopt *in real life*:

> *"Als je zichtbaar aanwezig bent, heb je automatisch ook veel meer spontaan contact. Het is makkelijker om eens iemand vast te pakken en even iets te bespreken. (…) Het kantoorwerk gebruik je dan voornamelijk om de interactie te hebben die nodig is."* – Leidinggevende 3

Communicatiekanalen kunnen de samenwerking vergemakkelijken maar de veelheid erin met onoverzichtelijkheid tot gevolg kan net een hindernis vormen. Een gezamenlijke dag op het werk afspreken of een virtuele bijeenkomst worden voorgesteld als oplossingen. Bij dit laatste lijkt het aanzetten van de camera de interactie te verbeteren en kan omgevingsgeluid thuis dan weer storend zijn.

5.1.5 Zorgverleners

Als het fout loopt op het werk, is de huisarts vaak de eerste persoon die wordt gecontacteerd door de telewerker. Andersom kan de huisarts ook een ondersteunende rol opnemen in de begeleiding van telewerkers door actief te peilen naar de situatie op het werk, de organisatie thuis, de communicatie

met de leidinggevende en de verwachtingen hierin, door het bewustmaken rond risicofactoren (vb. verhoogd presenteïsme), het aansporen tot bewegen en buitenkomen, het onderhouden van sociale contacten en eventueel het maken van een verwijzing naar of het zelf contacteren van de arbeidsarts bij problemen. Telewerkers geven aan deze houding van hun huisarts te appreciëren maar een huisarts vertelt over haar ervaring met het contacteren van de arbeidsarts en dat het niet altijd gemakkelijk is om dit voor de werknemer te doen:

> *"Zelfs al bied je dat aan als huisarts van 'die stap is er nog om uw werkomstandigheden te verbeteren' durven ze dat niet of weten ze niet goed hoe dat aan te pakken. Terwijl ik hen daar toch in probeer te begeleiden.. Mensen, merk ik, hebben schroom dat ik contact opneem. (…) Soms denken patiënten 'het gaat allemaal erger worden als ik naar een arbeidsgeneesheer ga'. Ze zijn bang om een stigma te krijgen. Dat het toch bij de werkgever komt terwijl dat normaal niet zou mogen."* – Huisarts 3

Zeker in kleine bedrijven met een externe dienst arbeidsgeneeskunde is de drempel om de arbeidsarts te contacteren voor de werknemer erg groot om dat deze vaak geen gekend persoon is. Maar eens het contact gemaakt is, kan de samenwerking tussen huis-, arbeidsarts en werknemer net erg goed verlopen. Een arbeidsarts zegt hier het volgende over:

> *"Ik denk dat we dit cirkeltje moeten doorbreken tussen de huisarts, de werknemer en de arbeidsarts. Vanaf dat er iets werkgerelateerd is moeten we de handen in elkaar slaan en samenwerken."* – Arbeidsarts 2

Arbeidsartsen houden tegenwoordig voor psychische redenen van afwezigheid soms enkel nog virtuele raadplegingen. Een mogelijk voordeel is dat arbeidsartsen daardoor flexibeler patiënten kunnen bereiken en (progressieve) werkhervattingen soepeler kunnen worden ingepland. Een telewerker kan zich ook gesteund voelen als de arbeidsarts aangeeft dat andere werknemers ook op dezelfde problemen stuiten en hij of zij dus niet alleen is.

Naast de huis- en arbeidsarts wordt ook de psycholoog genoemd als belangrijk aanspreekpunt en partner in de zorg voor telewerkers. Een psycholoog kan erkenning geven, ontschuldigend werken en helpen met het inbouwen van rust maar kan ook empoweren om de dialoog aan te gaan met de werkgever.

5.1.6 Jobinhoud

Uiteraard is niet elke job geschikt voor telewerk (vb. handwerk vs. kenniswerk).

> *"Eerst en vooral is er de job zelf die bepaalt in welke mate dat telewerk mogelijk is. Niet alle werk is via telewerk te doen. Maar binnen die mogelijkheden denk ik dat werkgevers en werknemers vooral naar de best mogelijke formule moeten zoeken voor die werknemer of voor de groep van werknemers"* – Psycholoog 3

Anderzijds hangt het ook binnen een job af van welke specifieke taak een telewerker moet doen of die bij voorkeur thuis of op het werk gebeurt. Een voorbeeld hiervan is het "samenwerken" dat eerder werd besproken tegenover het concentreren op een individuele taak.

> *"Als ik mij echt moet focussen of echt een analyse moet maken of een persbericht schrijven, vind ik het super moeilijk als ik weet dat er ook iemand in die ruimte zit. Dus vaak gaat dat thuis iets makkelijker en kan ik mij thuis echt wel beter focussen. (…) Dat is echt taakgerelateerd."* – Telewerker 7

Afhankelijk van het soort werk, kan een telewerker zelf goed inschatten wat thuis of op het werk kan gebeuren. Bijvoorbeeld continu online moeten vergaderen wordt als uitputtend ervaren. Door het verliezen van contact met collega's maakt de jobinhoud het nog belangrijker of een telewerker zich goed voelt. De leidinggevende kan de telewerker ondersteunen door de verwachte output duidelijk te definiëren (zie ook eerder bij "ondersteuning").

5.1.7 Werkdruk

Enkele telewerkers ervaren de afgelopen jaren een verhoogde werkdruk:

> *"Op dit moment is de druk vrij hoog. Die is de laatste jaren eigenlijk stelselmatig omhoog gegaan."* – Telewerker 1

Ook een arbeidsarts en huisarts zien dit bij hun patiënten:

> *"Je voelt het al komen, die dagen van die mensen werden langer en langer. In plaats van in de auto te zitten, zitten die de hele tijd in een vergadering. Die hebben veel te hard moeten werken, die dagen waren veel te lang."* – Arbeidsarts 2

Als taken niet goed afgelijnd zijn of er continu verwacht wordt beschikbaar te zijn, kunnen telewerkers het gevoel hebben steeds meer op te moeten nemen en een grotere werkdruk ervaren. Zeker werknemers die zich erg verantwoordelijk voor en verbonden met hun werk voelen en hun werk goed willen doen, lopen hier gevaar voor.

> *"En dat is ook de reden waarom sommige mensen af en toe in overdrive geraken. Zij zijn bezig met hun eigen werk en daarnaast worden ze constant gestoord met van alles dat ook werkgerelateerd is. Dat is eigen aan het systeem waar we nu in zitten. De mensen worden gewoon geleefd en daarom gaan ze in overdrive. (…) Omdat er te veel van bovenaf wordt opgelegd."* – Telewerker 5

Verwachtingen in *output* en beschikbaarheid goed aflijnen, kan hierbij dan ook helpen. Zoals eerder gezegd, voelen telewerkers ook meer druk om te blijven werken wanneer ze ziek zijn. Ze nemen daardoor ook minder pauzes en werken 's avonds langer door.

> *"Als je je niet goed voelt of ziek bent, ga je wel blijven doorwerken omdat je de optie hebt om dan thuis te werken. Dus in dat opzicht is er een soort meer permanente stress. Dat je altijd wel kunt werken. Omdat als je thuis bent, is dat ook je werkplek. Dus in dat opzicht is dat stuk van rust volledig weg eigenlijk. En dat geeft meer stress."* – Telewerker 8

Tijdens de lockdown was er voor sommige werknemers die verplicht moesten beginnen telewerken juist even wat minder werkdruk en dat werd net als aangenaam ervaren.

> *" Tijdens de periode van Covid, alleszins op het moment dat we in lockdown gingen, zag je dat er minder hard moest gewerkt worden, weliswaar op een andere manier maar heel wat dingen waren dicht en heel wat zaken werden vertraagd. Dus de druk van het presteren was op dat moment wat minder waardoor het ook wel wat gepermitteerd was om het rustiger aan te doen. En ik denk dat het voor veel mensen een goede zaak is geweest om even op adem te komen."* – Psycholoog 3

5.1.8 Financiële aspecten

Thuis telewerken betekent enerzijds een besparing voor de werkgever in kantoorruimte, verbruik (energie, water, internet) en verplaatsingsvergoedingen. Anderzijds moet er bij de telewerker thuis voldoende ruimte kunnen worden voorzien, een werkomgeving worden ingericht en gaan de

persoonlijke verbruikskosten omhoog. Telewerkers verwachten dat de werkgever hierin voorziet en voelen zich beter wanneer hun werkomgeving thuis geschikt is. Onvoldoende steun hierin kan dan ook tot wrevel leiden.

> *"Er zijn bijna geen verplaatsingen meer, ze moeten minder kantoorruimte huren. Dat is voor hen een win-win situatie. En als ze daar dan twintig euro per week tegenoverstellen; laat me niet lachen. Daar kan ik mijn koffie nog niet van betalen, laat staan de verwarming in de winter."* – Telewerker 5

5.2 Werk-privé balans

Werk-privé balans verwijst naar de verdeling van tijd en energie tussen werk- en privéverplichtingen en het vermogen om deze twee aspecten in evenwicht te brengen en te beheren. Volgende tabel toont de vijf subthema's van *werk-privé balans* en het aantal referenties per subthema. De deelnemers verwijzen het meest naar het subthema *ontkoppeling*, gevolgd door *woon-werkverkeer*, *ontspanning*, *huishouden* en ten slotte *dagstructuur*.

Tabel 6 - Aantal gerefereerde interviews en totaal aantal referenties per subthema van werk-privé balans

	Aantal interviews	**Aantal referenties**
Werk-privé balans	21	211
Ontkoppeling	19	69
Woon-werk verkeer	20	45
Ontspanning	16	42
Huishouden	16	37
Dagstructuur	10	15

Hoe vaak de subthema's van werk-privé samen worden genoemd met subthema's van de andere thema's wordt in volgende tabel getoond.

Tabel 7 - Aantal referenties die samen met de subthema's van werk-privé balans gerefereerd worden.

	Dagstructuur	Huishouden	Ontkoppeling	Ontspanning	Woon-werkverkeer
Autonomie	1	3	2	1	4
Financiële aspecten	0	1	1	0	1
Jobinhoud	1	3	1	1	1
Samenwerking	0	3	7	1	1
Werkdruk	0	1	2	1	3
Werkschema	1	4	**11**	2	0
Zorgverleners	1	5	7	**8**	6
Contact met collega's	0	0	**8**	6	1
Contact met familie en vrienden	0	3	**7**	5	4
Huisgenoten	1	4	3	5	2
Materiële uitrusting	1	3	2	2	0
Verstorende factoren	0	**8**	6	1	2

5.2.1 Ontkoppeling

Wanneer we het over ontkoppeling hebben, merken we dat veruit de meeste deelnemers aangeven dat ze meer moeite hebben met hun werk af te grenzen thuis t.o.v. op kantoor. Dit heeft voor een groot deel ook te maken met het feit dat je jezelf meer moet managen. Een deelnemer gaf zelfs aan dat hij zich hier enorm aan stoort.

> *"En dat is een grote stoorfactor van het thuiswerk, dat je jezelf nog meer moet managen in wat je moet doen. Ik haat het bijna dat je met jezelf continu afspraken moeten maken.*

Permanente alerts om te zeggen en nu moet je stoppen. Ik word er zot van iedere keer jezelf te managen, ik stoor me eraan." – Telewerker 2

Naast dit zelfmanagement zijn er nog andere factoren die het telewerken volgens deelnemers zo moeilijk maken om af te bakenen. Een belangrijke factor is ook dat veel telewerkers geen aparte ruimte hebben om te werken thuis. Ook de aanwezigheid van communicatiekanalen met collega's (zoals bv. whatsapp) is een moeilijkheid omdat telewerkers hierdoor vaak constant prikkels krijgen, ook tot na de werkuren. Sommige telewerkers halen aan dat door het gebrek aan ontkoppeling men de werkdag pas 's avonds laat in bed kan gaan verwerken, met soms slaapproblemen tot gevolg.

"En dat je dan in uw bed lag en dan dacht van: wow, nu pas kan ik dat allemaal beginnen verwerken. Ja als je dat 's avonds in je bed moet doen dat is gewoon gegarandeerd dat je niet slaapt en begint te piekeren." – Telewerker 7

Bepaalde telewerkers geven ook aan dat ontkoppeling moeilijk kan zijn als je thuis werkt omdat er een hogere drempel kan zijn om je grenzen aan te geven tegen je werkgever. Daar waar je vroeger al makkelijk kon binnen lopen om te zeggen dat het je te veel werd, is dit bijvoorbeeld al lastiger om dit op e-mail te communiceren.

Ook belanghebbenden sluiten zich hier voor een groot deel bij aan. Een arbeidsarts beaamt dat de fysieke afsluiting bij kantoorwerk de ontkoppeling vergemakkelijkt. Een psycholoog haalt zelfs het verband aan met woon-werkverkeer, een ander belangrijk sub-thema, welk hieronder zal besproken worden en zegt hierover het volgende:

"En dat je niet de verplaatsing hebt van uw werkplek naar uw thuis. Snap je? Dus dat is één locatie waar alles gebeurt. Wat het vaak minder afgelijnd en overzichtelijk maakt. Dat is inderdaad iets waar in de begeleiding meer aandacht naartoe zou moeten gaan, om dat te structureren zeg maar." – Psycholoog 1

Deze psycholoog gaat verder en benadrukt ook dat sommige mensen gewoon meer moeite hebben met dit zelfmanagement zoals hierboven al aangehaald. Deze mensen zouden zelfs een groter risico hebben op het ontwikkelen van een burn-out.

"Ik denk dat door telewerk een aantal mensen een verhoogde kans op burn-out hebben. Omdat zij eigenlijk dan zelf meer de grenzen moeten bepalen. Die worden niet meer bepaald door de aanwezigheid op het werk, dus dat valt weg. En mensen die dat minder goed kunnen bewaken die hebben een verhoogde kans op burn-out." – Psycholoog 1

Een huisarts benadrukt ook, zoals hierboven aangehaald, het belang van een aparte werkplek thuis te hebben om zich mentaal te kunnen ontkoppelen.

"Ja inderdaad, vandaar ook beter een afgescheiden ruimte of een andere werkplek. Als je stopt met werken dat je het dan ook effectief kan afsluiten. Ik ben gestopt met werken." – Huisarts 1

Volgens deze huisarts ligt er ook een verantwoordelijkheid bij de arbeidsgeneeskundige en vooral bij de werkgever om de telewerker een te beschermen tegen zichzelf. Een psycholoog benadrukt dan weer ook de verantwoordelijkheid vanuit de telewerker om goede afspraken te maken met de werkgever omtrent de werkuren.

"Ja maar dat kunnen we wel afspreken he. Je kunt afspreken dat de rust wilt zeggen eigenlijk dat je je contact verbreekt met je werkgever he. Allez niet volledig e. Maar in het begin misschien wel, dat je daar even een afstand in kunt bouwen he." – Psycholoog 3

5.2.2 Woon-werk verkeer

Binnen het thema *werk-privé balans* is *woon-werkverkeer* het tweede belangrijkste subthema aangehaald door deelnemers. Wanneer het op woon-werkverkeer aankomt zien we dat veruit de meeste deelnemers telewerken als een voordeel zien. Het vaakst aangehaalde argument is de tijdswinst die telewerken met zich meebrengt doordat ze zich niet langer naar het werk moeten verplaatsen. Uiteraard speelt dit vooral voor deelnemers die ver van hun werk wonen een belangrijke rol. Een deelneemster haalt ook aan dat ze hierdoor langer kan blijven slapen. Tevens kan ze 's avonds na het werk meteen beginnen aan de avondactiviteiten thuis.

> *"Tijdens de pandemie heb ik ervaren dat ik graag thuis werk, omdat mijn reistijd naar Gent heel lang is. Ik was gemiddeld 3 uur onderweg per dag volledige reistijd. En ik vond het wel heel aangenaam om 's morgens wat later te kunnen opstaan en om 's avonds ook na het werk meteen te kunnen beginnen met het avondeten of een activiteit. Voor mij gaf dat meer vrijheid want ik had meer persoonlijke tijd."* – Telewerker 4

Een deelnemer gaf zelfs aan meer vermoeidheid te ervaren door zich vijf dagen in de week naar het werk te moeten verplaatsen. Ten slotte haalde een enkele deelnemer het milieu aan als voordeel van niet naar het werk te moeten rijden.

Sommige deelnemers benadrukten echter de nadelen van het wegvallen van het woon-werkverkeer. Hierbij werd nogal regelmatig het verband gemaakt met een ander belangrijk sub-thema, namelijk ontkoppeling (zie supra). Sommige deelnemers gaven namelijk aan dat de woon-werkverplaatsing voor hen een belangrijke rol speelde in het zich mentaal ontkoppelen van de werkvloer. Een deelnemer gaf aan dat door het gebrek aan ontkoppeling en verwerking van dingen die op het werk zijn gebeurd er nog vaak 's avonds in bed gepiekerd werd, wat nadelig was voor de slaapkwaliteit.

> *"Want voor mij is mijn traject met het openbaar vervoer mijn aan-uit knop en dat geeft me tussen kantoor en thuis een ruimte waar ik door niemand gestoord word en gewoon rustig mijn ding kan doen, een beetje lezen, een beetje rusten."* – Telewerker 2

Ook het wegvallen van de beweging werd door een deelnemer aangehaald als nadeel van zich niet naar het werk te moeten verplaatsen. Hij benadrukt het feit dat dit dan gecompenseerd moet worden door deze beweging te integreren in het telewerken.

Belanghebbenden bekijken dit gegeven vanuit een ander perspectief, vaak vanuit telewerkers die reeds op problemen gebotst zijn en zich daardoor naar hen toe wenden. Een arbeidsarts benadrukt het belang van in de open lucht te komen voor telewerkers met een burn-out.

> *"Voor mensen met een burn-out die terug fysiek werken geef ik het advies dat ze met de fiets moeten komen zodat ze wat in open lucht komen. Dus op dat gebied kan verplaatsing een beschermende factor zijn."* – Arbeidsarts 1

Deze arbeidsarts benadrukte ook dat sommige mensen met een risico op een burn-out deze gewonnen tijd zullen gebruiken om meer te werken. Een psycholoog zegt daarentegen dat het vermijden van file juist een voordeel kan zijn voor mensen met een burn-out.

> *"Voor sommige mensen met een burn-out kan het net een meerwaarde zijn om een dag ademruimte te hebben en niet een uur in de file te moeten staan en thuis te werken bijvoorbeeld."* – Psycholoog 1

5.2.3 Ontspanning

Ontspanning is samen met woon-werkverkeer het op één na grootste subthema waar het meest aan wordt gerefereerd door participanten. Zoals hierboven al duidelijk gemaakt, zijn er meerdere deelnemers die ook aangeven dat hun woon-werkverkeer net een bron van ontspanning kan zijn voor hen doordat het fungeert als een aan-uit knop of dat door het gebrek aan woon-werkverkeer men op het einde van de dag sneller tot ontspanningsactiviteiten kan overgaan.

Wanneer het gaat over pauzes tijdens het werken geeft de meerderheid van de deelnemers aan dat het over het algemeen moeilijker was om pauze te nemen tijdens het telewerken. Dit omdat je minder vasthangt aan een uurrooster en je eigenlijk meer gedisciplineerd moet zijn om jezelf pauze te geven.

> *"Thuis is dat niet het geval, je moet jezelf dwingen om 's middags te gaan stappen bijvoorbeeld, het bloed wat te laten circuleren. Maar je moet het ook een beetje plannen."* – Telewerker 1

Meerdere deelnemers gaven aan dat dit vooral gebeurde omdat ze thuis meer de neiging hebben om door te werken aan een taak. Een deelnemer vermeldde ook dat telewerkers thuis vaak een schuldgevoel hebben om pauze te nemen en benadrukte daarom het belang om duidelijke afspraken te maken hieromtrent met de werkgever.

> *"Ook mensen meegeven dat het ok is om pauze te nemen. Veel mensen hebben het gevoel van ik moet altijd werken. Ze voelen zich schuldig als ze een pauze nemen. Dus dat je misschien ook afspreekt met uw leidinggevende van ok ik werk van dan tot dan en dan neem ik even een pauze."* – Telewerker 4

De inhoud van de pauzes bij telewerkers verschilde ook nogal van wanneer men op kantoor zou werken. Zo gaven deelnemers aan tijdens pauzes thuis vaker naar de supermarkt of naar de bakker te gaan, maar ook vaker te gaan sporten door bv. te joggen.

> *"Sinds dat ik zoveel thuiswerk, heb ik er minder moeite mee om overdag eens een uurtje te sporten. Tijdens de kantooruren zogezegd, wat op het werk moeilijker is of toch zichtbaarder is voor de collega's."* – Telewerker 5

Enkele deelnemers gaven echter aan dat door het feit dat ze thuis werkten de activiteiten tijdens pauzes vaak minder leuk waren omdat ze net gerelateerd waren aan het huishouden zoals de was insteken, afwasmachine inladen etc.

Een burn-out coach en huisarts benadrukken het belang van het onderhouden van sociale contacten tijdens het telewerken. De coach noemde als voorbeeld telewerkers die tijdens hun pauzes met buren afspreken of in het park een wandeling gingen maken.

5.2.4 Huishouden

Het huishouden is het op één na minst besproken sub-thema wanneer deelnemers het hebben over werk-privé balans. Zoals hierboven reeds kort aangehaald, geven alle deelnemers toe dat ze tijdens het telewerken zichzelf erop betrappen ook huishoudelijke taken op te nemen. Dit kan gaan van taken in huis (zoals de was insteken) tot taken buiten huis (zoals naar de bakker gaan). Huishoudelijke taken opnemen tijdens het telewerken kan volgens deelnemers zowel positief als negatief zijn. Een nadeel dat het meest wordt aangehaald door telewerkers is dat huishouden een prikkel is die tijdens het telewerken voor afleiding kan zorgen en dus voor een verlaagde efficiëntie. Een telewerker zegt hier het volgende over:

> *"…maar als je huishouden een puinhoop is en je moet echt op iets werken waar je je hard op moet focussen dan merk ik wel dat het soms door mijn hoofd begint te spoken van oh ja die wasmand staat er nog of dat, ik zal even de was gaan opvouwen of even de afwasmachine gaan uitladen."* – Telewerker 3

Dezelfde telewerker gaat verder en nuanceert dit vervolgens door te zeggen dat dergelijke huishoudelijke taken ook rustgevende afleiding kunnen geven:

> *"Maar de vraag is of dat dat dan erg is. Want soms helpt het om even iets te gaan doen waar je niet over moet nadenken om uw gedachten vrij te maken voor hetgeen waarop je aan het werken bent."* – Telewerker 3

Sommige telewerkers vinden dat de pauzes minder aangenaam zijn doordat deze altijd met huishoudelijke taken worden ingevuld. Een voordeel van telewerken volgens een deelnemer was dat deze meteen na het telewerken kon overgaan tot de huishoudelijke activiteiten. Een andere deelnemer heeft hier net een andere mening over en vindt dat die hierdoor geen rustmoment meer heeft, maar eerder meteen van de ene taak op de andere moet springen.

> *"Ik val dus niet stil, mijn eigen rustmoment is er niet. Ik kan niet zeggen ik stop met werken en nu ga ik een uur niets doen. Terwijl ik dat niet heb als ik de trein neem, je zit niet te koken, met de hond te wandelen, dit of dat te doen."* – Telewerker 2

Belanghebbenden hebben ook nogal een verdeelde mening over huishoudelijke taken tijdens het telewerken. Een psycholoog vindt het wel efficiëntiewinst om tijdens het telewerk een was in te steken. Een huisarts benadrukt echter het belang van discipline om aan de prikkels van het huishouden te weerstaan.

5.2.5 Dagstructuur

Het minst aangehaalde subthema binnen *werk-privé balans* is *dagstructuur*. De meeste telewerkers geven aan thuis meer uren te werken dan op kantoor. Dit kan omdat men 's morgens vroeger begint of 's avonds later eindigt omdat men toch thuis zit of omdat men thuis minder pauzes neemt. Over het al of niet productiever zijn als men thuis werkt bestaat er echter minder consensus. Sommige telewerkers geven aan dat ze thuis productiever zijn en beter kunnen doorwerken, anderen geven aan dat ze net meer afleiding hebben thuis. Wanneer een telewerker gevraagd werd hoe deze zich hiertegen kan beschermen werd geantwoord dat men op voorhand het dagritme zo veel mogelijk moet proberen in te plannen.

> *"Zaken die dat beschermen... Ja ik denk dat ik persoonlijk nog iets meer een dagritme zou moeten proberen inplannen dat ik beter probeer te volgen."* – Telewerker 8

Een huisarts zegt min of meer hetzelfde en benadrukt daarom het belang om op voorhand na te denken over hoe je je dag zal invullen. Bijvoorbeeld van dat tot dat uur werk ik, dan neem ik pauze, dan stop ik en open ik mijn laptop niet meer etc. Een burn-out coach sluit zich hier bijna volledig bij aan en benadrukt het belang een structuur te zoeken in de manier van werken bij telewerkers. Het gevaar bestaat namelijk dat de vrijheid die bij telewerken komt kijken ten nadele is van de structuur. Dit vormt een valkuil voor telewerkers die dit moeilijk kunnen afgrenzen.

> *"Ja ik denk voor zichzelf ook heel nauwkeurig uit te maken van wat ga ik doen vandaag. Voorbereiden. En ook heel goed aflijnen."* – Arbeidsarts 3

5.3 Sociale aspecten

Het thema sociale aspecten betreft de informele sociale interacties van thuiswerkers met collega's, familie en vrienden, en omvat geen zuiver professionele interacties of samenwerking. Binnen het thema sociale aspecten wordt er voornamelijk gerefereerd aan het contact met collega's. Het subthema contact met familie en vrienden komt veel minder aan bod in de interviews.

Tabel 8 – Aantal gerefereerde interviews en totaal aantal referenties per subthema van sociale aspecten

	Aantal interviews	Aantal referenties
Sociale aspecten	21	189
Contact met collega's	20	153
Contact met familie en vrienden	13	18

De subthema's die het vaakst samen met het subthema contact met collega's worden gerefereerd zijn samenwerking, ondersteuning en werkschema.

Tabel 9 - Aantal referenties die samen met de subthema's van sociale aspecten gerefereerd worden

	Contact met collega's	Contact met familie en vrienden
Autonomie	10	1
Financiële aspecten	0	0
Jobinhoud	13	1
Ondersteuning	**18**	0
Samenwerking	**34**	0
Werkdruk	6	2
Werkschema	**15**	2
Zorgverleners	6	1
Huisgenoten	1	5
Materiële uitrusting	4	0
Verstorende factoren	8	1
Dagstructuur	0	1
Huishouden	3	4

5.3.1 Contact met collega's

Uit de interviews met telewerkers en belanghebbenden blijkt dat thuiswerken bijna uitsluitend een negatief effect heeft op het sociaal contact met hun collega's. Verschillende werknemers geven aan vooral de spontane interactie en informele gesprekken met collega's te missen. Eén respondent voelt zich door het gebrek aan sociale interactie met collega's geïsoleerd en eenzaam.

> *"Ik ben dus bijna continu alleen. Wat je wel nog contact kan noemen, zijn de videogesprekken. Maar dat is voor mij niet de echte beleving. De videogesprekken kunnen best vermoeiend zijn en er ontbreekt ook een stuk van het natuurlijke contact. Een enorm groot struikelblok voor mij is dat het spontane contact volledig ontbreekt."* - Telewerker 2

Hoewel er voldoende digitale communicatiemiddelen zijn zoals videobellen, instant messaging, en online samenwerkingstools ervaren telewerkers deze niet hetzelfde als persoonlijk contact en worden ze zelden gebruikt voor informele gesprekken. Spontane gesprekken tijdens de pauze aan de koffiemachine worden ook gemist.

> *"Maar spontaan zeggen van ja ik ga eens Louis bellen of Jos, dat doe je eigenlijk niet als je thuis zit. Hoewel de communicatiemiddelen er eigenlijk wel zijn: chat, whatsapp, video, … Keuzemogelijkheden genoeg en toch gebeurt het niet of toch weinig. Zoals ik al zei, ik mis die spontane interactie met collega's."* – Telewerker 1

Verschillende geïnterviewden geven aan dat online communicatie als gemaakt of artificieel wordt ervaren en zich daardoor minder goed leent voor informele communicatie.

> *"Dit is mijn persoonlijke mening, maar ik vind dat heel artificieel. Voor mij persoonlijk werkt dat niet. Dat kan zijn, dat dit voor andere mensen wel werkt. Ik blijf het heel vreemd vinden om een digitale toast te doen met tien man. Ik vind het heel bizar, ik heb dat gevoel niet en ik vind het gemaakt. Ik voel me daar zelf niet prettig bij."* – Huisarts 2

Om de communicatie met collega's te bevorderen geeft één leidinggevende aan dat ze de werknemers telkens stimuleert om tijdens meetings de camera op te zetten. Omdat anders veel non-verbale communicatie verloren gaat en de meetings erg droog zijn.

> *"Je moet je camera aanzetten als je in een meeting zit. (…) Als meer en meer mensen hun camera uitzetten, krijg je snel heel droge meetings, waar dat snel gewoon de feiten worden gezegd. Dat is niet bevorderlijk."* – Leidinggevende 2

Twee leidinggevenden vinden het belangrijk om de informele communicatie bij thuiswerk te stimuleren en organiseerden dagelijks een online meeting waarbij er niet over het werk mocht gepraat worden. Er wordt ook aangegeven dat een leidinggevende daar het voorbeeld in moet nemen door zelf persoonlijke zaken te delen.

> *"Een hele periode had ik tussen twaalf uur en half één in teams de hele afdeling uitgenodigd voor 'Sofie's chit chat', (...) En iemand die over het werk begon moest één euro in het potje doen."* – Leidinggevende 1

Drie telewerkers geven ook aan dat de pauzebeleving bij het thuiswerken erg verschillend is van de pauzebeleving op het kantoor. De pauzes zijn minder lang en geven minder voldoening omdat er geen contact is met de collega's.

> *"Ik vind de pauzebeleving thuis helemaal anders dan op het werk. Het geeft minder voldoening. Dat heeft voor een stuk met het alleen zijn te maken. Het feit dat je alleen thuis werkt geeft een factor van afstomping en verveling."* – Telewerker 2

Een aantal telewerkers geven aan ook duidelijk meer moeite te hebben met motivatie als ze thuiswerken. De collega's zien werken motiveert hen om door te werken, terwijl je thuis gemakkelijker iets anders kan doen.

> *"Ik heb echt wel dat contact nodig met collega's. Niet alleen om te profiteren. Maar ook gewoon om die bezig te zien. Die dynamiek, dat die gas aan het geven zijn dan begin ik ook gas te geven, thuis heb ik dat niet, dan moet ik mezelf constant motiveren van komaan."* – Telewerker 1

Twee telewerkers daarentegen geven aan dat ze thuis net beter kunnen doorwerken omdat ze niet gestoord worden door collega's.

> *"Als ik mij echt moet focussen of een analyse of persbericht moet schrijven, vind ik dat super moeilijk als er mensen in die ruimte zijn."* – Telewerker 7

Eén arbeidsarts vertelt ook dat werknemers weinig gemotiveerd zijn om naar het kantoor te gaan omdat de meerderheid van hun collega's nog thuiswerken en het sociaal contact gering is. Dezelfde arbeidsarts merkt ook op dat er opvallend minder conflicten waren tussen collega's door het thuiswerk. Een huisarts vertelt ook in deze context dat thuiswerk de confrontatie tussen collega's kan verminderen.

> *"Bijvoorbeeld als de confrontatie met collega's nog te veel is. Dan kan thuiswerk inderdaad een manier zijn om het te verminderen."* – Huisarts 1

Verschillende respondenten geven aan dat vooral nieuwe werknemers moeilijkheden ervaren met het gebrek aan sociaal contact bij thuiswerk. Ze kennen hun collega's nog niet en ervaren een hogere drempel om hun collega's te contacteren. In sommige gevallen worden ze zelfs op hun eerste werkdag niet opgevangen door de leidinggevende of een collega en voelen ze zich verloren.

> *"De nadelen zijn vooral voor nieuwkomers, die voelen zich vaak wat verloren. (…) Soms worden die zelfs niet ontvangen op hun eerste dag, daar zijn we nu echt wel mee bezig, dat kan niet. Dat mag echt niet, de manager moet de eerste dag aanwezig zijn of iemand anders van het team. Dus de nieuwkomers, voor die merken we wel dat het toch wat moeilijker is, (…), die nemen niet zo snel het initiatief om in die groepchat vragen te stellen."* – Leidinggevende 2

Ook vermelden twee telewerkers dat door het thuiswerk en gebrek aan spontaan en informeel contact hun relatie met hun collega's vermindert tot een zuiver professionele relatie.

> *"Vroeger kon je zeggen dat collega's ook kennissen waren, nu verschralen de contacten sneller tot zuiver professioneel, waar je vroeger toch sneller al een spontaner contact kon hebben zeker tijdens de koffie of tijdens het middageten."* – Telewerker 2

Eén thuiswerker meldt dat hij door het thuiswerk op kantoordagen net juist veel actiever is in sociale interacties en sneller een praatje maakt met iemand die hij al een tijd niet heeft gezien. In dit verband vertelt een leidinggevende dat er tijdens kantoordagen veel aandacht wordt besteed aan sociaal contact, bijvoorbeeld door een langere lunchpauze te nemen en medewerkers te stimuleren met elkaar te praten.

> *"We nemen op kantoor dan twee uur lunchpauze in plaats van één uur. En dan gaan we een koffie drinken met iemand anders op de vloer. Dat hoort bij die dag en als leidinggevende probeer je dat ook heel hard te faciliteren: pak uw koffiepauze, ga met elkaar praten."* – Leidinggevende 2

5.3.2 Contact met familie en vrienden

Hoe belangrijk sociaal contact met collega's wordt gevonden lijkt ook af te hangen van de thuisomgeving van een werknemer. Eén telewerker merkt op dat vooral werknemers zonder gezin het sociaal contact met collega's missen en op kantoor willen werken:

> *"Diegene met kinderen werken allemaal heel graag thuis en zien de voordelen daar erg van in. Maar ik ken ook collega's zonder gezin die wanneer het zelfs officieel nog niet mocht, bijna elke dag naar het kantoor gingen omdat ze gek werden in hun appartement van niemand te zien."* – Telewerker 6

Een thuiswerker en burn-out coach vermelden dat je buren ook een belangrijke factor kunnen zijn om voldoende sociaal contact te hebben tijdens het thuiswerk. Tijdens de pauzes kan je met je buren afspreken om te gaan wandelen en even te ventileren.

> *"Ten tweede ook het feit waar je woont en dat je toffe buren hebt, waarmee je voor en na uw werk buiten kan ventileren en waarbij je toch die sociale contacten kunt hebben buiten uw werk."* – Telewerker 3

5.4 Thuisomgeving

Thuisomgeving kan worden gedefinieerd als de fysieke en sociale omgeving waarin een persoon woont en werkt. Het thema thuisomgeving bestaat uit drie subthema's: huisgenoten, materiële uitrusting en verstorende factoren. Van deze subthema's wordt het subthema materiële uitrusting het vaakst gerefereerd.

Tabel 9 - Aantal gerefereerde interviews en totaal aantal referenties per subthema van thuisomgeving

	Aantal interviews	Aantal referenties
Thuisomgeving	21	147
Materiële uitrusting	21	72
Verstorende factor	16	44
Huisgenoten	15	30

5.4.1 Materiële uitrusting

Een aantal respondenten beschrijven dat ze bij de opstart van het thuiswerk geen geschikt bureau hadden en er heel wat materiële uitrusting moest aangekocht worden.

> *"Shit mijn infrastructuur is daar echt niet aan aangepast. Ik had een klein kamertje (…) en dan zo'n brak Ikeatafeltje. Zo super klein dat zo schudt als je erop schrijft. En er stond gewoon zo'n houten stoel die mijn vriendin al kei lang had. Dus dat was niet aangenaam om daar aan te zitten, dus ik zat meestal aan de keukentafel."* – Telewerker 7

Dezelfde respondent geeft ook aan dat hij als het gevolg hiervan rugpijn kreeg en al snel is beginnen kijken naar een aanpassing van de werkruimte.

> *"En dan zijn we beginnen kijken van hoe kunnen we die infrastructuur wat aanpassen omdat ik ook wel echt rugpijn kreeg en wat last had."* – Telewerker 7

Bij de meeste respondenten wordt de nodige materiële uitrusting zoals een laptop, toetsenbord, docking station, printer of ergonomische bureaustoel door de werkgever aangeschaft of terugbetaald.

> *"Dan heb ik op een gegeven moment gezegd: ik wil ook wel een groot scherm hebben, een toetsenbord hebben, een docking station en een printer. En dan heeft de werkgever direct gezegd, goed bestel maar en stuur de factuur maar naar ons door."* – Telewerker 3

Zelden moet de thuiswerker zijn bureaumateriaal zelf bekostigen of de aankoop van de laptop afbetalen.

> *"Ik ken mensen die per maand een stuk van hun loon moeten afstaan omdat ze de laptop van hun werkgever gebruiken. Dat vind ik echt niet ok. Dit is zo bizar, dit kan echt niet. Je hebt dat materiaal nodig."* – Huisarts 2

Eén respondent merkte op dat technische problemen, zoals een defecte microfoon, slechte internetverbinding of softwareproblemen, vaak voorkomen bij thuiswerken en voor frustraties zorgen. En dat de IT-ondersteuning hierbij vaak ontoereikend was.

> *"Het was wel heel uitdagend om online les te geven (…) Een uur geleden heb ik een les moeten opnemen voor iemand die thuis zou volgen maar die les is met muziek en met micro en de micro werkte niet dus ja dat geeft wat stress."* – Burn-out coach 1

Tenslotte geven een aantal respondenten aan dat ze thuis net een beter bureau hebben en rustiger zitten. Eén respondent geeft aan dat dit hem net weerhoudt om terug naar het werk te gaan.

> *"De luxe van de bureau die ik nu thuis heb, houdt me wat tegen om terug naar het werk te gaan (...) Daar ga ik niet dezelfde setting hebben van 2 schermen en een rustige bureau om te werken."* – Telewerker 3

5.4.2 Verstorende factoren

De meeste respondenten geven aan dat er thuis minder verstorende factoren zijn dan op het kantoor. Als je wil doorwerken lukt dit thuis doorgaans beter, op het kantoor word je vaker gestoord door collega's of omgevingsgeluid.

> *"Ik denk dat wanneer je voor uw werk aan iets moet doorwerken, dan heb je in de thuiswerkcontext meer garantie om niet gestoord te worden."* – Telewerker 2

Eén telewerker geeft aan om specifiek thuis te blijven als hij veel online meetings heeft omdat er op het kantoor veel online meetings tegelijkertijd in dezelfde ruimte doorgaan.

> *"Omdat als je in één lokaal zit en iedereen heeft online meetings tegelijkertijd en omdat er nu zoveel online meetings zijn (...) Dat is niet zo aangenaam. Dus dan heb ik besloten om specifiek thuis te blijven, als ik veel online meetings heb."* – Telewerker 8

Hoewel de meerderheid van de respondenten aangeeft dat er in de thuisomgeving minder verstorende factoren zijn, geven sommige respondenten aan dat kinderen of een partner die thuis zijn ook storend werken. Een aantal respondenten geven aan geen aparte werkruimte te hebben en in de slaapkamer of keuken te moeten werken. Eén thuiswerker geeft aan dat hij ervoor kiest om andere dagen dan zijn vrouw thuis te werken zodat ze elkaar niet storen.

> *"Ik ga momenteel maandag en woensdag naar het kantoor, omdat die dagen mijn vrouw dan thuiswerkt. Het is niet om weg te zijn van huis, maar het is wel comfortabeler om elkaar niet te storen." – Telewerker 6*

Een andere mogelijke stoorfactor bij thuiswerk zijn de notificaties van chatprogramma's. Eén telewerker geeft aan dat het voortdurend ontvangen van chatberichten op de laptop zoals via Whatsapp Web voor veel afleiding zorgt en het moeilijker maakt om zich te concentreren.

> *"Het continue ontvangen van berichten op WhatsApp tijdens het telewerken kan voor afleiding zorgen. Zelfs als de berichten niet dringend zijn, kan het openen van WhatsApp Web en het zien van de binnenkomende berichten ervoor zorgen dat de aandacht van de huidige taak wordt afgeleid en naar het nieuwe bericht gaat." – Telewerker 7*

5.4.2 Huisgenoten

Huisgenoten kunnen zowel een positieve als negatieve invloed hebben op het mentale welzijn van thuiswerkers. Een aantal respondenten geven aan dat de combinatie van zorg voor de kinderen en thuiswerk heel uitdagend is. Vooral tijdens de lockdownperiode wanneer de scholen en kinderopvang dicht waren, werd dit als zeer belastend ervaren.

> *"Ik heb zelf twee kinderen. Waarvan ééntje dat heel zelfstandig is en de andere ook mee opving tijdens die lockdownperiode. Toen de scholen ook dicht waren, vond ik dat heel zwaar, zeer zwaar."* – Leidinggevende 1

Eén telewerker geeft ook aan dat als de kinderen thuis zijn van school het onmogelijk wordt om zich nog op het werk te concentreren.

> *"Vanaf dat die kinderen thuis zijn, maak ik me geen illusies dat ik nog veel met het werk kan bezig zijn."* – Telewerker 6

Een voordeel van inwonende huisgenoten bij thuiswerk is dat werknemers zich minder sociaal geïsoleerd voelen. Eén thuiswerker vertelt dat vooral collega's zonder gezin het sociaal contact met collega's erg missen. Ook meer contact met huisdieren wordt door twee respondenten als een voordeel van thuiswerk genoemd.

> *"Ik zie mijn hondje natuurlijk veel meer. Dat is de balsem op het thuiswerk dat het hondje er nog is."* – Telewerker 2

6. Discussie

6.1 Organisatie

Volgens de literatuur waren de twee belangrijkste vormen van ondersteuning door leidinggevenden van hun telewerkers regelmatig overleg tussen deze beiden en collega's onderling en financiële compensatie voor de gevolgen van het thuiswerken (9, 21, 23, 28, 30, 31, 61). De door ons geïnterviewde telewerkers en leidinggevenden leggen hier ook de nadruk op, wat in onze analyse de relatie tussen ondersteuning, materiële uitrusting en financiële aspecten verklaart. De huidige energiecrisis zet telewerkers financieel nog meer onder druk. Volgens berekeningen van De Tijd kostte eind 2022 een dag thuiswerken tot 14,31 euro aan verwarmingskosten terwijl dit in de winter van 2020 gemiddeld slechts 0,53 euro was (66). Werkgevers kunnen een bureauvergoeding van 148,73 euro per maand toekennen voor thuiswerk en een bijkomende kostenvergoeding van 40 euro per maand voor internet en computerapparatuur (67). In de praktijk krijgt slechts 12% van de bedienden deze vergoeding en bedraagt deze dan gemiddeld maar 37 euro per maand (68).

Een Portugese studie definieerde het vertrouwen vanuit de werkgever in telewerkers en een goed gevoel in de werkomgeving thuis als belangrijkste voorspellers van werktevredenheid (55). Deze bedrijfscultuur van vertrouwen en de ondersteuning van een geschikte werkomgeving thuis werden ook in onze interviews als positief benoemd. Zoals in de studie van Bosua et al. lijkt bij onze geïnterviewde telewerkers de voorkeur uit te gaan naar het combineren van thuiswerk met wat kantoortijd om contact te kunnen maken met collega's (12). Eigen keuze hierin lijkt bij te dragen tot het welzijn van telewerkers wat in onze analyse de relatie tussen werkschema en autonomie verklaart. Ook in onze literatuurstudie zagen we dat de associatie tussen telewerken en psychologische stress sterk afhankelijk is van de voorkeur om al of niet te telewerken en van de jobinhoud (41, 65). In de eerste plaats dient dus bekeken te worden of telewerken überhaupt opportuun is. Niet elke job, taak binnen een job of individu, is namelijk geschikt voor telewerk.

Thuiswerk kan potentieel wel de autonomie van de werknemer vergroten omdat telewerkers hun dag vrijer kunnen invullen. Dit heeft ook volgens de literatuur een positief effect op werk-gerelateerde stress en overbelasting (30, 63). Het gevaar schuilt er wel in dat telewerkers net te veel aan hun lot worden over gelaten dus moet autonomie gepaard gaan met een beschikbaarheid van de leidinggevende voor ondersteuning. Toch ervaren de meesten van onze geïnterviewde telewerkers net meer werkdruk met toegenomen werkuren en een negatieve impact op mentaal welzijn als gevolg. Dit werd ook in een aantal studies gezien (17, 56). De opmerkingen van *Huisarts 1* en *Telewerkers 3 en 5* zijn in dit kader interessant. Het is te overwegen of een kapitalistisch systeem, gebaseerd op concurrentie en winstmaximalisatie, het mentale welzijn van werknemers wel voldoende kan ondersteunen. Een systeem dat meer rekening houdt met de verzuchtingen en noden van de werknemers is hierbij belangrijk. Een nadeel van thuiswerk is dat samenwerking met collega's in het algemeen moeilijker verloopt. Een andere studie vond dat emotionele uitputting vaker voorkwam bij telewerkers die voor hun taken meer afhankelijk waren van collega's en dus meer moesten samenwerken (61). Uit onze interviews komt, overeenkomstig met de literatuur, naar voren dat verschillende factoren de uiteindelijke thuiswerkervaring beïnvloeden, waaronder vaak organisatorische factoren genoemd worden (4, 5). Het is daarom aangewezen dat telewerk op een ondersteunende manier georganiseerd wordt, aangepast aan de specifieke situatie van en in samenspraak met de individuele telewerker. De werkgever is in de eerste plaats verantwoordelijk voor het scheppen van deze omgeving. Dit is in lijn met het standpunt van het Belgisch Kenniscentrum voor Welzijn op het Werk (69).

In de literatuur komt de rol van de zorgverlener in het mentale welzijn van telewerkers niet aan bod. Onze studie kan hier daarom een eerste licht op werpen. De huisarts kwam in de interviews naar voren als eerste aanspreekpunt bij problemen rond mentaal welzijn van telewerkers en kan ook een ondersteunende rol opnemen in de begeleiding van telewerkers in het algemeen. Dit door actief te peilen naar, bewustmaken rond en tips geven met betrekking tot de genoemde factoren die van invloed zijn. Kennis hiervan is dan ook noodzakelijk om dit te kunnen doen. Belangrijk voor de huisarts is te weten dat telewerkers vaker doorwerken bij ziekte. Volgens Mensura en Certimed blijven zeven op tien werknemers in het algemeen reeds werken als ze ziek zijn (70). En als een werknemer ziek geschreven wordt, werkt die nog door op één op drie van de ziektedagen (71). Andere zorgverleners die een belangrijke rol spelen in de begeleiding van telewerkers zijn arbeidsartsen en psychologen.

6.2 Werk-privé balans

Wanneer het thema werk-privé balans aan bod kwam was ontkoppeling het sub-thema waar het vaakst over werd gesproken door deelnemers. Veruit de meeste deelnemers ervaarden meer moeilijkheden met zich te ontkoppelen van het werk tijdens het thuis werken. Dit is ook in lijn met de bevindingen in de literatuur (46, 56). Een risicofactor hiervoor vermeld door zowel deelnemers als in de literatuur was de afwezigheid van een exclusieve werkruimte tijdens het thuiswerken (53). Onze analyse toonde bovendien een grote overlap tussen *ontkoppeling* en *woon-werkverkeer*. Dit komt omdat deelnemers vaak aangeven dat het woon-werkverkeer voor hen fungeert als een soort aan-en uit knop. Over het opnemen van huishoudelijke taken tijdens het telewerken bestaat zowel onder onze deelnemers als in de literatuur enige verdeeldheid (54, 72). Hierbij zijn er deelnemers die aangeven dat dit ontspannend werkt en tijdswinst geeft, anderzijds zijn er deelnemers die aangeven dat dit ten koste gaat van echte vrijetijdsbesteding. Deze verdeeldheid werd bevestigd door onze analyse waarbij het *huishouden* enerzijds vaak overlapte met *verstorende factoren*, maar anderzijds ook vaak overlapte met *ontspanning*. Ook wanneer andere aspecten rond werk-privé balans aan bod kwamen (zoals bv. *woon-werkverkeer*, *ontspanning*) zagen we een verdeelde mening over het voor- en nadeel m.b.t. tot mentaal welzijn. Dit zou kunnen betekenen dat m.b.t. werk-privé balans telewerk een voordeel kan zijn, doch dat dit afhankelijk is van de noden en prioriteiten die bij iedereen kunnen verschillen. Bovendien moet het werk goed af te bakenen zijn en moet er aandacht zijn voor een goede werkomgeving. De wet van 26 maart 2018 die voorziet in het recht op overleg over deconnectie en de recente collectieve arbeidsovereenkomst van oktober 2022 die dit recht erkent en concreet maakt, zijn stappen in de goede richting (73, 74). Hierin kunnen andere belanghebbenden en met name de werkgever een belangrijke rol spelen. Het belang van organisatorische factoren m.b.t. werk-privé balans wordt bijvoorbeeld benadrukt door de grote overlap die er bestaat tussen sub-thema's *ontkoppeling* en *ontspanning* en het sub-thema *werkschema*.

6.3 Sociale aspecten

Uit de bevragingen bij onze deelnemers blijkt dat thuiswerk bijna uitsluitend een negatieve invloed heeft op het sociaal contact met collega's. Vooral de spontane en informele interacties worden hierbij gemist. Digitale communicatiemiddelen kunnen momenteel deze spontane interacties onvoldoende vervangen. Werknemers hebben een andere pauzebeleving en de band met collega's wordt minder persoonlijk. De literatuur bevestigt dat werknemers met weinig sociale contacten buiten het werk, het sociaal contact met collega's missen en een lager mentaal welzijn rapporteren (4, 10). Uit een andere studie blijkt ook dat vooral werknemers die veel nood hebben aan sociale interactie en een stimulerende omgeving negatieve effecten van thuiswerk ervaren (11).

Ook startende werknemers ervaren moeilijkheden met het gebrek aan sociaal contact omdat ze afhankelijker zijn van hun collega's en een hogere drempel ervaren om hun collega's te contacteren.

Zo toont ook de studie van Chong et al. dat werknemers die meer afhankelijk zijn van hun collega's bij thuiswerk meer emotioneel uitgeput zijn (61).

De leidinggevenden uit onze studie geven aan dat de sociale interactie tussen collega's kan gestimuleerd worden door online teamvergaderingen te organiseren waarbij privézaken gedeeld worden en waarbij zijzelf het voorbeeld geven. Ook is het aanzetten van de camera tijdens meetings belangrijk om de non-verbale communicatie te verbeteren. De literatuur geeft aan dat om negatieve effecten van thuiswerken te beperken er gelegenheid moet zijn voor regelmatige communicatie tussen de leidinggevende en het team en tussen collega's onderling (53).

Niet verwonderlijk is er in onze analyse een belangrijke overlap tussen de sub-thema's *contact met collega's* en *samenwerking*. Verschillende respondenten geven aan dat de samenwerking en communicatie met collega's die je goed kent gemakkelijker en laagdrempeliger verloopt. Voor nieuwe werknemers kan dit een uitdaging zijn en het is daarom belangrijk dat leidinggevenden hier extra aandacht voor hebben. De samenwerking kan bevorderd worden door effectieve communicatie- en samenwerkingsplatformen te voorzien en dagelijkse online teamvergaderingen te organiseren om werknemers de gelegenheid te geven om informeel contact te onderhouden met collega's.

Een andere overlap bestaat met het sub-thema *ondersteuning*. Werknemers die een goed contact hebben met hun collega's en leidinggevende voelen zich meer ondersteund in hun job. Ook de literatuur toont in dit verband dat weinig sociale steun van collega's bij telewerkers verband houdt met emotionele uitputting, cognitieve stressklachten en een lager engagement (32). Een laatste belangrijke overlap werd gevonden met het sub-thema *werkschema.* Een aantal respondenten geven aan dat ze hun werkroosters met collega's afstemmen om op kantoordagen het sociaal contact te onderhouden. Voor een aantal is dit sociaal contact een belangrijke reden om toch 1 of 2 dagen per week naar het kantoor te gaan. Ook de leidinggevende kan hierop inspelen door één dag per week of per maand te kiezen waarop het hele team aanwezig is en waarbij extra tijd wordt vrijgemaakt voor sociaal contact. In dit verband toont de studie van Boshua et al. dat werknemers een combinatie van thuiswerk en kantoortijd verkiezen om een beter contact met collega's te houden (12).

6.4 Thuisomgeving

Huisgenoten kunnen zowel een positieve als negatieve invloed hebben op het mentaal welzijn van thuiswerkers. Enerzijds voelen thuiswerkers met huisgenoten zich minder sociaal geïsoleerd, anderzijds kunnen huisgenoten en in het bijzonder kinderen het moeilijker maken om zich op het werk te concentreren. Ook in de literatuur werd gevonden dat telewerkers met jonge kinderen in huis een lagere productiviteit rapporteren (18).

Over het algemeen geven thuiswerkers aan dat er thuis minder verstorende factoren zijn dan op het kantoor. Dit is in overeenstemming met de studie van Tietze et al. dat aantoonde dat thuiswerkers zich beter voelden omdat ze zich niet in een stressvolle kantooromgeving bevonden (10).

Na een initiële transitieperiode naar thuiswerk geven de meeste respondenten aan intussen een goed uitgeruste werkruimte thuis te hebben. Een aparte en rustige werkruimte die geëquipeerd is met een bureau, computerscherm, toetsenbord, computermuis en ergonomische bureaustoel is in dit opzicht belangrijk. De literatuur toont dat een goed gevoel in de werkomgeving thuis een belangrijke voorspeller is van de werktevredenheid bij telewerkers (55). En ook het gebruik van een exclusieve werkruimte werd als een belangrijke factor gezien (55).

Volgens een collectieve arbeidsovereenkomst van 2005 is de werkgever verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen, het installeren en het onderhouden van de voor telewerk benodigde apparatuur (75). Om het thuiswerken zo goed mogelijk te faciliteren, moet de werkgever het nodige bureaumateriaal vergoeden. Niet voor alle respondenten is een aparte en rustige werkruimte echter een mogelijkheid. Voor werknemers zonder goede thuisomgeving zou er de mogelijkheid moeten bestaan om op kantoor te werken.

6.5 Sterktes en zwaktes

Een sterkte van de studie was dat zowel telewerkers als de belanghebbenden rondom deze telewerkers werden geïnterviewd. Dit zorgde ervoor dat zowel de persoonlijke ervaringen van de telewerkers als de ervaringen van belanghebbenden met telewerkers werden gedeeld. Tevens waren de deelnemers in beide groepen erg verschillend. Zo kwamen de deelnemers uit verschillende leeftijdscategorieën en beroepsgroepen (zie **tabel 1**). Dit resulteerde in een rijke informatieverwerving. Ook het gebruik van semigestructureerde interviews was een grote sterkte van onze studie. Hiermee konden we waarborgen dat enkele essentiële topics aan bod kwamen, doch had de deelnemer ook nog voldoende ruimte om uit te wijden. Dit alles zorgde ervoor dat datasaturatie werd bereikt en dat de inclusie van nieuwe deelnemers op het einde van onze studie weinig meerwaarde had naar inhoudelijke toevoegingen. In het algemeen was de aanwezigheid van verschillende onderzoekers in onze studie een grote meerwaarde door de verschillende perspectieven en de hogere validiteit van onze analyse. Zo werd door onderlinge reflectie en discussie een gemeenschappelijke codeboom opgesteld welke vlot toepasbaar was op al onze interviews.

Een zwakte was dat geen van de onderzoekers reeds ervaring had met kwalitatief onderzoek. Bovendien waren enkele vragen van de eerste interviews te gesloten en dus mogelijks te suggestief. Dit werd echter aangepast in de loop van de studie. Daarnaast bestaat er een kans op een zekere mate van selectie-bias doordat de meeste deelnemers werden geselecteerd door de onderzoekers zelf. Soms betroffen dit kennissen en was het standpunt over telewerken op voorhand al gekend. Een algemeen nadeel van kwalitatief onderzoek was dat de studie gebaseerd is op zelf-rapportage wat het natuurlijk vatbaar maakte voor bias op basis van sociale wenselijkheid of andere vormen van responsbias. Ook is er een risico op een sampling bias: de psychologen, huisartsen en arbeidsartsen komen vooral in contact met werknemers waar het telewerken niet goed loopt en waarbij op hen beroep wordt gedaan. Dit kan betekenen dat hun ervaringen niet representatief zijn voor de gehele populatie van telewerkers.

Deze zwaktes brengen echter ook kansen met zich mee voor toekomstige studies. Gezien dit een kwalitatief onderzoek betrof zou er in de toekomst een kwantitatief onderzoek kunnen gebeuren om de resultaten beter te verdiepen en te bevestigen. Men zou kunnen overwegen om een studie uit te voeren met nog meer (diverse) deelnemers. Ten slotte zou men kunnen overwegen om concrete interventies te onderzoeken om de negatieve effecten van telewerken op mentaal welzijn te verminderen door bijvoorbeeld trainingen en ondersteuning. Enkele van deze interventies zijn bijvoorbeeld het implementeren van korte dagelijkse teammeetings om informeel en sociaal contact tussen collega's te stimuleren, het gebruik van gespecialiseerde communicatie- en samenwerkingsplatformen en het aanbieden van specifieke trainingen aan telewerkers en leidinggevenden.

7. Conclusie

De COVID-19-pandemie heeft de toename in telewerk in een stroomversnelling gebracht. Volgens de literatuur en ons veldonderzoek kan telewerk zowel voor- als nadelen hebben voor het mentale welzijn van werknemers. Omdat zoveel verschillende factoren een rol spelen in de uiteindelijke thuiswerkervaring, dient de specifieke organisatie van telewerk geval per geval te worden bekeken en in overleg tussen werkgever en werknemer. De twee belangrijkste factoren hierin lijken ondersteuning door de werkgever en contact met collega's te zijn. Deze zijn ook verbonden aangezien ondersteuning niet enkel de financiële compensatie voor de gevolgen van thuiswerk betreft maar ook regelmatige communicatie tussen leidinggevende en telewerker en het faciliteren van sociale interactie tussen collega's onderling. Thuiswerk heeft immers in het algemeen een negatieve invloed op dit contact. Een combinatie van thuiswerken en kantoortijd wordt dan ook door werknemers verkozen om een beter contact met collega's te onderhouden. Als positief voor het mentale welzijn werden ook een bedrijfscultuur van vertrouwen, autonomie voor de telewerker en een geschikte werkomgeving thuis genoemd. Een goed uitgeruste en rustige werkruimte thuis is belangrijk voor werktevredenheid en productiviteit bij thuiswerkers. Over het algemeen geven thuiswerkers aan dat er minder verstorende factoren zijn dan op kantoor. Werkgevers zouden het nodige bureaumateriaal moeten voorzien of vergoeden en werknemers zonder goede thuisomgeving zouden de mogelijkheid moeten hebben om op kantoor te werken. Telewerkers ervaren vaak moeilijkheden met ontkoppelen, mede door het ontbreken van een exclusieve werkruimte en woon-werkverkeer. Ze hebben een verdeelde mening over het opnemen van huishoudelijke taken tijdens het telewerken en over de voor- en nadelen voor de werk-privé balans in het algemeen.

Als het fout loopt op het werk, is de huisarts vaak de eerste persoon die wordt gecontacteerd door de telewerker. Aanbevelingen voor de huisarts in de begeleiding van telewerkers ontbreken echter tot op heden. We willen daarom de volgende adviezen geven:

- Peil actief naar de situatie op het werk en de organisatie thuis en wees alert voor mogelijke problemen.
- Maak bewust rond de risicofactoren (vb. isolement, verhoogde werkdruk, onduidelijke grens werk-privé).
- Spoor aan tot bewegen en buitenkomen, het onderhouden van sociale contacten zowel binnen (vb. aanzetten van de camera tijdens meetings) als buiten het werk, het goed afbakenen van werk, werkuren en indien mogelijk werkruimte.
- Wees alert voor verhoogd presenteïsme.
- Maak indien nodig een verwijzing naar of neem zelf contact op met de arbeidsarts.
- Maak indien nodig een verwijzing naar een psycholoog.

8. Referenties

1. Ipsen C, van Veldhoven M, Kirchner K, Hansen JP. Six Key Advantages and Disadvantages of Working from Home in Europe during COVID-19. Int J Environ Res Public Health. 2021;18(4).
2. Lunde LK, Fløvik L, Christensen JO, Johannessen HA, Finne LB, Jørgensen IL, et al. The relationship between telework from home and employee health: a systematic review. BMC Public Health. 2022;22(1):47.
3. Athanasiadou C, Theriou G. Telework: systematic literature review and future research agenda. Heliyon. 2021;7(10):e08165.
4. Oakman J, Kinsman N, Stuckey R, Graham M, Weale V. A rapid review of mental and physical health effects of working at home: how do we optimise health? BMC Public Health. 2020;20(1):1825.
5. de Macêdo TAM, Cabral E, Silva Castro WR, de Souza Junior CC, da Costa Junior JF, Pedrosa FM, et al. Ergonomics and telework: A systematic review. Work. 2020;66(4):777-88.
6. Tremblay D-G. Organização e satisfação no contexto do teletrabalho. RAE - Revista de Administração de Empresas. 2002;42(3).
7. Vos P, van der Voordt T. Tomorrow's offices through today's eyes: Effects of innovation in the working environment. Journal of Corporate Real Estate. 2001;4(1):48-65.
8. Hill E, Ferris M, Märtinson V. Does It Matter Where You Work? A Comparison of How Three Work Venues (Traditional Office, Virtual Office, and Home Office) Influence Aspects of Work and Personal/Family Life. Journal of Vocational Behavior. 2003;63:220-41.
9. Grant C, Wallace L, Spurgeon P. An exploration of the psychological factors affecting remote e-worker's job effectiveness, well-being and work-life balance. Employee Relations. 2013;35:527-46.
10. Tietze S, Nadin S. The psychological contract and the transition from office-based to home-based work. Human Resource Management Journal. 2011;21(3):318-34.
11. Anderson A, Kaplan S, Vega R. The impact of telework on emotional experience: When, and for whom, does telework improve daily affective well-being? European Journal of Work and Organizational Psychology. 2014;24:1-16.
12. Bosua R, Gloet M, Kurnia S, Mendoza A, Yong J. Telework, productivity and wellbeing: an Australian perspective. Telecommunications Journal of Australia. 2013;63.
13. Mann S, Holdsworth L. The psychological impact of teleworking: stress, emotions and health. New Technology, Work and Employment. 2003;18(3):196-211.
14. Song Y, Gao J. Does Telework Stress Employees Out? A Study on Working at Home and Subjective Well-Being for Wage/Salary Workers. Journal of Happiness Studies. 2020;21.
15. Giménez-Nadal J, Molina J, Velilla J. Work time and well-being for workers at home: evidence from the American Time Use Survey. International Journal of Manpower. 2019;ahead-of-print.
16. Shepherd-Banigan M, Bell J, Basu A, Booth-LaForce C, Harris J. Workplace Stress and Working from Home Influence Depressive Symptoms Among Employed Women with Young Children. International journal of behavioral medicine. 2015;23.
17. Lizana PA, Vega-Fernadez G. Teacher Teleworking during the COVID-19 Pandemic: Association between Work Hours, Work-Family Balance and Quality of Life. Int J Environ Res Public Health. 2021;18(14):7566.
18. Chapman DG, Thamrin C. Scientists in pyjamas: characterising the working arrangements and productivity of Australian medical researchers during the COVID-19 pandemic. Med J Aust. 2020;213(11):516-20.
19. Xiao Y, Becerik-Gerber B, Lucas G, Roll SC. Impacts of Working From Home During COVID-19 Pandemic on Physical and Mental Well-Being of Office Workstation Users. J Occup Environ Med. 2021;63(3):181-90.
20. Beckel JLO, Fisher GG. Telework and Worker Health and Well-Being: A Review and Recommendations for Research and Practice. Int J Environ Res Public Health. 2022;19(7).
21. Mishima-Santos V, Sticca MG, Pérez-Nebra AR. Wellbeing and Work Design in Brazilian Teleworkers. Front Psychol. 2021;12:733640.

22. Baruch Y. Teleworking Benefits and Pitfalls as Perceived By Professionals. New Technology, Work and Employment. 2002;15:34-49.
23. Scholtz J, Bellotti V, Schirra L, Erickson T, DeGroot J, Lund A. Telework: when your job is on the line. Interactions. 1998;5:44-54.
24. C. Melo P, de Abreu e Silva J. Home telework and household commuting patterns in Great Britain. Transportation Research Part A: Policy and Practice. 2017;103:1-24.
25. Barros AM, Silva JAd. Percepções dos indivíduos sobre as consequências do teletrabalho na configuração home-office: estudo de caso na Shell Brasil. Cadernos Ebapebr. 2010;8:71-91.
26. Sankari prev. Kojo I, Nenonen S. Places for multi-locational work – opportunities for facilities management. Facilities. 2015;33:20-37.
27. Biron M, Veldhoven M. When control becomes a liability rather than an asset: Comparing home and office days among part-time teleworkers. Journal of Organizational Behavior. 2016;37:n/a-n/a.
28. Bentley T, Teo S, McLeod L, Tan F, Bosua R, Gloet M. The role of organisational support in teleworker wellbeing: A socio-technical systems approach. Applied Ergonomics. 2016;52:207-15.
29. Major D, Verive J, Joice W. Telework as a Dependent Care Solution: Examining Current Practice to Improve Telework Management Strategies. The Psychologist-Manager Journal. 2008;11:65-91.
30. Sardeshmukh S, Sharma D, Golden T. Impact of Telework on Exhaustion and Job Engagement: A Job Demands and Job Resources Model. New Technology. 2012;27.
31. Suh A, Lee J. Understanding teleworkers' technostress and its influence on job satisfaction. Internet Research. 2017;27:140-59.
32. Vander Elst T, Verhoogen R, Sercu M, Van den Broeck A, Baillien E, Godderis L. Not Extent of Telecommuting, But Job Characteristics as Proximal Predictors of Work-Related Well-Being. Journal of Occupational and Environmental Medicine. 2017;59:1.
33. Hayman J. Flexible Work Schedules and Employee Well-being: ER Publishing Ltd; 2010. 76–87 p.
34. Kaduk A, Genadek K, Kelly E, Moen P. Involuntary vs. voluntary flexible work: insights for scholars and stakeholders. Community, Work & Family. 2019;22:412-42.
35. Tustin D. Telecommuting Academics Within an Open Distance Education Environment of South Africa: More Content, Productive, and Healthy? International Review of Research in Open and Distance Learning. 2014;15:185-214.
36. Henke R, Benevent R, Schulte P, Rinehart C, Crighton K, Corcoran M. The Effects of Telecommuting Intensity on Employee Health. American journal of health promotion : AJHP. 2015;30.
37. Hilbrecht M, Shaw SM, Johnson LC, Andrey J. 'I'm Home for the Kids': Contradictory Implications for Work–Life Balance of Teleworking Mothers. Gender, Work & Organization. 2008;15(5):454-76.
38. Nicholas B, Thomas A. Teleworking in South Africa: Employee benefits and challenges. South African Journal of Human Resource Management. 2010;8.
39. Delanoeije J, Verbruggen M. Between-person and within-person effects of telework: A quasi-field experiment. European Journal of Work and Organizational Psychology. 2020:1-14.
40. Fonner K, Roloff M. Testing the Connectivity Paradox: Linking Teleworkers' Communication Media Use to Social Presence, Stress from Interruptions, and Organizational Identification. Communication Monographs. 2012;79.
41. Otsuka S, Ishimaru T, Nagata M, Tateishi S, Eguchi H, Tsuji M, et al. A Cross-Sectional Study of the Mismatch Between Telecommuting Preference and Frequency Associated With Psychological Distress Among Japanese Workers in the COVID-19 Pandemic. J Occup Environ Med. 2021;63(9):e636-e40.
42. Pelissier C, Paredes J, Moulin M, Bitot T, Fakra E, Fontana L. Telework and Psychological Health in Hospital Staff during the First Wave of the COVID-19 Epidemic in France. Int J Environ Res Public Health. 2021;18(19).

43. Rieth M, Hagemann V. The Impact of Telework and Closure of Educational and Childcare Facilities on Working People During COVID-19. Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie. 2021;65:202–14.
44. Kröll C, Nüesch S. The effects of flexible work practices on employee attitudes: evidence from a large-scale panel study in Germany. The International Journal of Human Resource Management. 2019;30:1505-25.
45. Reuschke D. The subjective well-being of homeworkers across life domains. Environment and Planning A. 2019;51.
46. Eddleston K, Mulki J. Toward Understanding Remote Workers Management of Work-Family Boundaries: The Complexity of Workplace Embeddedness. Group & Organization Management. 2015;42.
47. Chung H, van der Horst M. Women's employment patterns after childbirth and the perceived access to and use of flexitime and teleworking. Human Relations. 2017;71:001872671771382.
48. Collins M. The (not so simple) case for teleworking: A study at Lloyd's of London. New Technology, Work and Employment. 2005;20(2):115-32.
49. Kossek EE, Lautsch BA, Eaton SC. Telecommuting, control, and boundary management: Correlates of policy use and practice, job control, and work–family effectiveness. Journal of Vocational Behavior. 2006;68(2):347-67.
50. Lautsch BA, Kossek EE, Eaton SC. Supervisory approaches and paradoxes in managing telecommuting implementation. Human Relations. 2009;62(6):795-827.
51. Sullivan C, Lewis S. Home-based Telework, Gender, and the Synchronization of Work and Family: Perspectives of Teleworkers and their Co-residents. Gender, Work & Organization. 2001;8(2):123-45.
52. Delanoeije J, Verbruggen M, Germeys L. Boundary role transitions: A day-to-day approach to explain the effects of home-based telework on work-to-home conflict and home-to-work conflict. Human Relations. 2019;72:1843–68.
53. Solis M. Telework: conditions that have a positive and negative impact on the work-family conflict. Academia Revista Latinoamericana de Administración. 2016;29:435-49.
54. Giovanis E. Are Women Happier When Their Spouse is Teleworker? Journal of Happiness Studies. 2018;19.
55. Sousa-Uva M, Sousa-Uva A, MM ES, Serranheira F. Telework during the COVID-19 epidemic in Portugal and determinants of job satisfaction: a cross-sectional study. BMC Public Health. 2021;21(1):2217.
56. Niu Q, Nagata T, Fukutani N, Tezuka M, Shimoura K, Nagai-Tanima M, et al. Health effects of immediate telework introduction during the COVID-19 era in Japan: A cross-sectional study. PLoS One. 2021;16(10):e0256530.
57. Shao Y, Fang Y, Wang M, Chang CD, Wang L. Making daily decisions to work from home or to work in the office: The impacts of daily work- and COVID-related stressors on next-day work location. J Appl Psychol. 2021;106(6):825-38.
58. Windeler J, Chudoba K, Sundrup R. Getting away from them all: Managing exhaustion from social interaction with telework. Journal of Organizational Behavior. 2017;38.
59. Nijp H, Beckers D, Voorde K, Geurts, Kompier M. Effects of new ways of working on work hours and work location, health and job-related outcomes. Chronobiology International. 2016;33.
60. Golden T. Altering the Effects of Work and Family Conflict on Exhaustion: Telework During Traditional and Nontraditional Work Hours. Journal of Business and Psychology. 2012;27.
61. Chong S, Huang Y, Chang CD. Supporting interdependent telework employees: A moderated-mediation model linking daily COVID-19 task setbacks to next-day work withdrawal. J Appl Psychol. 2020;105(12):1408-22.
62. Abdel Hadi S, Bakker AB, Häusser JA. The role of leisure crafting for emotional exhaustion in telework during the COVID-19 pandemic. Anxiety Stress Coping. 2021;34(5):530-44.

63. Gajendran R, Harrison D. The Good, the Bad, and the Unknown About Telecommuting: Meta-Analysis of Psychological Mediators and Individual Consequences. The Journal of applied psychology. 2007;92:1524-41.
64. Büchler N, Hoeven C, Zoonen W. Understanding constant connectivity to work: How and for whom is constant connectivity related to employee well-being? Information and Organization. 2020;30:100302.
65. Telework and health risks in the context of the COVID-19 pandemic: evidence from the field and policy implications. European Agency for Safety and Health at Work. 2021.
66. Selleslagh D. [Website]. 2022 [Available from: https://www.tijd.be/netto/analyse/energie/werken-op-kantoor-bespaart-u-meer-dan-10-euro-per-dag/10411560.html.
67. VLAIO. Vergoeding voor thuiswerk 2023 [Available from: https://www.vlaio.be/nl/subsidies-financiering/subsidiedatabank/vergoeding-voor-thuiswerk?fbclid=IwAR1PORV_FiKIPXvfPNUJNbnaei2IhR6hF_4qQApnWoRdymrpriVxqNgXF5o#:~:text=Werkgevers%20kunnen%20een%20onkostenvergoeding%20voor,%E2%82%AC%20148%2C73%20per%20maand
68. Acerta. Iets meer dan één op de tien bedienden krijgt thuiswerkvergoeding 2023 [Available from: https://www.acerta.be/nl/insights/in-de-pers/iets-meer-dan-een-op-de-tien-bedienden-krijgt-thuiswerkvergoeding?fbclid=IwAR1c1dLRW-nN4-QafZw41kp9b_xkqPVYoOH_heKxprv0W7QxVmGjOw0bDu8.
69. Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid AeSO. Welzijn op het werk. 2020.
70. 8 op 10 werknemers bereid om bij afwezigheid 'iets voor het werk te doen' 2021 [Available from: https://pers.mensura.be/article/7595-8-op-10-werknemers-bereid-om-bij-afwezigheid-iets-voor-het-werk-te-doen?fbclid=IwAR0UnJeqA0y4gVwwzKargK5YNKwAbOidQuY95Wut7RzFyBJ6FkrfBM8jJ4U.
71. Ziek en toch werken? We doen het steeds minder [Available from: https://press.securex.be/ziek-en-toch-werken-we-doen-het-steeds-minder?fbclid=IwAR3u3R1gYVUXY_g94ipa66JDDVaTGHZh0nh_FXBymTfQZ0CxwHhdcLuac7U.
72. Hilbrecht M, Shaw S, Johnson L, Andrey J. Remixing work, family and leisure: Teleworkers' experiences of everyday life. New Technology, Work and Employment. 2013;28.
73. Justice O. [Available from: https://etaamb.openjustice.be/nl/index.html.
74. ACV. Recht op deconnectie in je werkomgeving: hoe voer je dat in? 2022 [Available from: https://www.hetacv.be/docs/default-source/acv-csc-docsitemap/9000-militant/9220-themas-themes/3950-welzijn-op-het-werk-bien-etre-au-travail/vakbeweging-973_artikel_deconnectie.pdf?sfvrsn=befa19b8_3&fbclid=IwAR2yv7boFKXhAlxFJU6j3rsMYuIoepM2YHAUvkTenSH6qOyljqJneAmnm1E.
75. Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid AeSO. CAO 85, 2005, privésector: telewerk dat op regelmatige basis wordt uitgevoerd 2005 [Available from: https://www.beswic.be/nl/themas/telewerk/definitie-en-wetgeving.

9. Addenda

9.1 Goedkeuring Ethisch comité

ETHISCH COMITE

Prof. Dr Peter Michielsen

Secretariaat

03 821 38 97

Professor Guido Van Hal

Dr Anass El Malahi

Geneeskunde en gezondheidswetenschappen - UAntwerpen

Project titel:

De invloed van telewerken op het mentale welzijn van werknemers.

Project ID 2021 - 1819 - Edge n/a - BUN B3002021000246

Datum: 03/01/2022

DEFINITIEF GUNSTIG ADVIES

Geachte collega

Het Ethisch Comité van het Universitair Ziekenhuis Antwerpen en de universiteit Antwerpen bevestigt dat bovenvermelde studie voldoet aan de criteria gesteld in de wet van 7 mei 2004 en geeft een gunstig advies dd. 03/01/2022

De antwoorden op de brief dd. 13/12/2021 werden besproken op de vergadering van 03/01/2022. Het Ethisch Comité is van oordeel dat er voldoende rekening gehouden werd met de gemaakte opmerkingen.

De volgende bijlagen werden volgens de ICH-GCP richtlijnen door het Ethisch Comité goedgekeurd:

Document Type	File Name	Date	Version
Accompanying letter	Begeleidende-brief-versie1-26102021	26/10/2021	1
CV	CV_DavidDegrauwe	26/10/2021	1
CV	cv-Anass	26/10/2021	1
CV	C.V._TaoClaes	26/10/2021	1
Questionnaire	Script voor de focusgroep-versie3-26102021	26/10/2021	3
Questionnaire	Semi-gestructureerde vragenlijst belanghebbenden-versie3-26102021	26/10/2021	3
Questionnaire	Semi-gestructureerde vragenlijst telewerkers-versie3-26102021	26/10/2021	3
Questionnaire	Sociodemografische vragenlijst_belanghebbenden-versie3-26102021	26/10/2021	3
Questionnaire	Sociodemografische vragenlijst_telewerkers-versie4-19122021	19/12/2021	4
Insurance	Verzekeringsattest niet nodig wegens studie aan UA-versie1-26102021	26/10/2021	1
CV	CV Guido Van Hal niet nodig_versie1_26102021	26/10/2021	1
ICF	Inlichtingenblad-toestemmingsformulier-versie5-19/12/2021	19/12/2021	5
Protocol	Onderzoeksprotocol-versie5-19122021	19/12/2021	5
GCP	Bijlage 6_GCP_Hanna van Roozendaal_2021	25/11/2021	1
GCP	Bijlage 6_GCP_Hanna van Roozendaal_2021	25/11/2021	1

Deze goedkeuring is geldig tot een jaar na bovenvermelde datum. Wij verzoeken u ons te melden wanneer de eerste deelnemer werd geïncludeerd, wanneer en waarom de studie (vroegtijdig) werd stopgezet of nooit werd opgestart.

Indien de studie nog loopt na een jaar verwachten we een follow-up rapport waarin eventuele voorvallen worden gemeld.

Tot slot wijzen we er op dat, voor in het UZA lopende studies, de ernstige ongewenste voorvallen dienen gerapporteerd via het incidentenmeldingssysteem.

Met vriendelijke groeten



Prof. dr. Peter Michielsen

Voorzitter Ethisch Comité UZA/UAntwerpen

cc.

FAGG - Research & development departement, Victor Hortaplein 40 b40 - 1060 Brussel

Meeting Attendee Full Name	Meeting Attendee Qualifications
Ms Bettina Blaumeiser	Physician
Emeritus Professor Hilde Bortier	MD, PhD
Prof. Dr. Patrick Cras	Vice-Chair, Physician
Ms Ingrid De Meester	Pharmacologist
Ms Elyne Debaetselier	Nurse
Ms Lina Fierens	Nurse
Ms Kristina Granaas	Staffmember Research Dept. UAntwerpen
Ms Kristien Hens	Philosopher
Mr Kris Ides	Physiotherapist
Prof. Dr. Greet Ieven	Vice-Chair, Physician
Mr. Daan Kenis	Pharmacist
Ms Johanna Kwakkel-van Erp	Physician
Dr Leon Luyten	Physician
Ms Barbara Michiels	General Practitioner
Mr Peter Michielsen	Chair, Physician
Ms Inge Michielsens	Legal
Mr Pieter Moons	Coordinator Bio- and Human Tissue bank
Mr Bernard Paelinck	Physician
Mr. Michaël Pössel	Healthy volunteer phase 1
Ms Veerle Schoeters	Nurse
Mr. Kris Smulders	Nurse
Mr Jan Van den Brande	Physician
Mr Filip Van den Eede	Physician
Mr Pieter Van Dyck	Physician
Mr Guy Van Honste	Patient Representative
Ms Dominique Van Praag	Psychologist
Mr. Yves Vandermotten	Healthy volunteer phase 1
Mr Thierry Vansweevelt	Legal
Ms Griet Wyers	Pharmacist

9.2 Semi-gestructureerd interview - telewerkers

**Individueel interview met telewerkers*

- De socio-demografische vragenlijst wordt afgenomen en het informed consent wordt getekend.

Inleiding

- Verwelkoming deelnemer
- Voorstellen van onderzoeksthema en doel (algemene achtergrond telewerken en mentaal welzijn en hiaten in de huidige literatuur)
  Uitleg: Er is al heel wat onderzoek gedaan over telewerken en welzijn, met erg uiteenlopende resultaten. Er zijn studies die aangeven dat thuiswerken vermoeidheid en stress verlaagt. Tewijl andere studies net aangeven dat thuiswerken het ontkoppelen van het werk moeilijker maakt en de communicatie met collega's bemoeilijkt en door deze factoren een negatieve invloed heeft op je mentaal welzijn. Ons onderzoek wil graag nagaan welke factoren er voor zorgen dat thuiswerk al dan niet een positief of negatief effect heeft op je welzijn en hoe deze factoren beïnvloed worden. (factoren kunnen zowel individueel zijn, als contextueel, thuissituatie of gerelateerd aan het soort van werk of de bedrijfscultuur).

- Benadrukken dat gegevens enkel zullen worden gebruik voor wetenschappelijke doeleinden - Uitleggen van de regels:
  - Privacy wordt gerespecteerd (wat binnen dit interview verteld wordt, blijft binnen het interview)
  - Gesprek wordt opgenomen, gegevens worden anoniem verwerkt
  - Er zijn geen foute antwoorden, je wordt niet beoordeeld op basis van je mening ○ GSM uitzetten

1. Om te beginnen zou ik graag willen vragen wat u van werk doet? En hoe u het telewerken het laatste jaar heeft ervaren? (ice-breaker)

2. Kan je iets vertellen over de omstandigheden en omgeving waarin je telewerkt?
   a. Welke omstandigheden hebben je geholpen en welke niet?
   b. Zijn de omstandigheden van het telewerken het laatste jaar veranderd?
   c. Mag u elke dag kiezen of u thuis werkt of op de werkplek en zo ja wat beïnvloedt deze keuze?

3. Kan je uw werk en privéleven gemakkelijk gescheiden houden als je telewerkt?
   a. Neemt je minder pauze als je telewerkt of net meer?
   b. Werk je meer of minder uren op een dag als je telewerkt?
   c. Neemt je een middagpauze voor de lunch als je telewerkt?
   d. Kan je efficiënter werken als je thuiswerkt of is er net meer afleiding?
   e. Heb je door het telewerken vaker doorgewerkt als je ziek was?

4. Hoe heeft telewerken het contact met je collega's beïnvloed?
   a. Hoe verloopt de samenwerking met je collega's als je telewerkt?
   b. Heb je ook informele contacten met je collega's of enkel werkgerelateerd?
   c. Mis je het contact met collega's als je telewerkt?

5. Hoe heeft telewerken het contact met je leidinggevende beïnvloed?
    a. Krijg je voldoende autonomie van je leidinggevende als je telewerkt?
    b. Heeft je leidinggevende er vertrouwen in dat je even goed van thuis uit werkt als op het kantoor?
    c. Hoe is de begeleiding of ondersteuning van je leidinggevende als je telewerkt?

6. Heb je je sinds het telewerken meer overspannen gevoeld dan anders?
(klachten van overspanning: moeheid, gestoorde/onrustige slaap, prikkelbaarheid, niet tegen drukte/lawaai kunnen, labiliteit, piekeren, gejaagd gevoel, concentratieproblemen/vergeetachtigheid; gevoelens van controleverlies en/of machteloosheid; significante beperkingen in het beroepsmatig en/of sociaal functioneren)
    a. Wat zijn volgens jou belangrijke beschermende factoren van telewerken m.b.t. mentaal welzijn en overspanning?
    Prompt: Studies geven aan dat tijdswinst, minder stress door geen woon-werkverkeer, betere work-life balance en een kalmere werkomgeving thuis beschermende factoren zijn? Ben je het daarmee eens?

    b. Wat zijn volgens jou belangrijke risicofactoren van telewerken m.b.t. mentaal welzijn en overspanning?
    Prompt: Studies geven aan dat verminderd sociaal contact, moeilijke scheiding werk- en privéleven, onvoldoende werkruimte en moeilijkere samenwerking met collega's risicofactoren zijn? Ben je het daarmee eens?

7. Wat is volgens u het ideale aantal dagen om thuis te werken per week? Zou je zelf liever meer of minder dagen telewerken?

8. Welke aanpassingen dienen er volgens u te komen m.b.t. begeleiding van telewerkers met klachten rond mentaal welzijn en overspanning? (met name in de eerste lijn)
    a. Hoe groot zie jij de verantwoordelijkheid van de huisarts hierin i.v.m. andere belanghebbenden (arbeidsarts, preventiedienst, werkgever…)?
    Prompt: Is er een grote verantwoordelijkheid voor de telewerker zelf?

    b. Wat maakt de aanpak anders voor zorgverleners (huisartsen, psychologen….) in de begeleiding van werknemer die telewerken t.o.v. werknemers die fysiek werken?

9. Hoe kan telewerken in de toekomst verbeterd worden (welke omstandigheden, uzelf, werkgever,…)? Welke middelen (financieel, materieel etc.) zijn daarvoor nodig?

Einde
Wat zal je vooral bijblijven van dit interview?
Wil je nog iets toevoegen?
Dankwoord

9.3 Semi-gestructureerd interview – belanghebbenden

**Individueel interview met belanghebbenden m.b.t. telewerkers, niet met telewerkers zelf*

Inleiding

- Verwelkoming deelnemer
- Voorstellen van onderzoeksthema en doel (algemene achtergrond telewerken en mentaal welzijn en hiaten in de huidige literatuur)
  Er is al heel wat onderzoek gedaan naar telewerken en welzijn, met eigenlijk erg uiteenlopende resultaten. Er zijn studies die aangeven dat thuiswerken vermoeidheid en stress verlaagt vanwege meer autonomie en flexibiliteit en het wegvallen van het woon-werk verkeer. Tewijl andere studies net aangeven dat thuiswerken het ontkoppelen van het werk moeilijker maakt en de communicatie met collega's bemoeilijkt en dat thuiswerk door deze factoren net meer stresserend is. Ons onderzoek wil graag nagaan welke factoren er voor zorgen dat thuiswerk al dan niet een positief of negatief effect heeft op je welzijn en hoe deze factoren beïnvloed worden. (factoren kunnen zowel individueel zijn, als contextueel, thuissituatie of gerelateerd aan het soort van werk of de bedrijfscultuur).
- Benadrukken dat gegevens enkel zullen worden gebruik voor wetenschappelijke doeleinden - Uitleggen van de regels:
  - Privacy wordt gerespecteerd (wat binnen dit interview verteld wordt, blijft binnen het interview)
  - Gesprek wordt opgenomen, gegevens worden anoniem verwerkt
  - Er zijn geen foute antwoorden, je wordt niet beoordeeld op basis van je mening

1. Wat doet u van werk?

2. Op welke manier komt u in aanraking met werknemers die van thuis uit werken[1]?

3. Om te beginnen zou ik graag willen vragen wat u van werk doet? En hoe u het telewerken het laatste jaar heeft ervaren? (ice-breaker)

4. Is uw manier van werken anders met telewerkers dan werknemers die fysiek werken?

Prompts

   a. *Zijn er specifieke aanpassingen of is er een specifiek protocol?*
   b. *Indien leidinggevende rol: Is er een training of protocol met betrekking tot evaluatie, technische ondersteuning en herstel/ontspanning van de telewerkers?*

5. Wat is uw ervaring met werknemers die van thuis uit werken?

Prompts

   a. *Heeft u het gevoel dat de tevredenheid bij telewerkers hoger of lager ligt dan bij werknemers die fysiek komen werken?*

[1] De telewerkers moeten in het afgelopen jaar minstens een periode van 3 maanden 3 dagen per week aan telewerken gedaan hebben.

b. *Heeft u het gevoel dat telewerkers vaker te maken hebben met klachten zoals overspanning of burn-out dan werknemers die fysiek komen werken?*
c. *Misschien heeft u zelf al eens van thuis uit gewerkt, hoe heeft u dat ervaren?*
d. *Wat zijn volgens u de voordelen van thuiswerk?*
e. *Wat zijn volgens u de nadelen van thuiswerk?*
f. *Hoe loopt de samenwerking bij thuiswerk?*
g. *Hoe is het sociaal contact met je collega's bij thuiswerk?*

6. Wat is uw ervaring met andere belanghebbenden (naast uzelf) die een belangrijke rol spelen voor mensen die van thuis uit werken (preventiedienst, arbeidsarts, werkgever…)?

a. *Voor welke van deze actoren is volgens u de belangrijkste rol weggelegd?*
b. *Wat is deze rol? Hoe ziet u de samenwerking tussen deze verschillende actoren?*

7. Wat vindt u van de steeds stijgende trend in het aantal telewerkers en het aantal dagen dat er van thuis uit wordt gewerkt?

a. *Wat is volgens u het ideale aantal dagen om thuis te werken per week?*
b. *Indien leidinggevende rol: Bespaart een telewerker u kosten of juist niet?*
c. *Kregen uw werknemers de onkostenvergoeding voor telewerken?*

8. Wat is volgens u de relatie tussen thuiswerk en burn-out?

a. *Wat zijn volgens u de beschermende factoren?*
b. *Wat zijn volgens u de risicofactoren?*
c. *Zou u zelf liever van thuis uit werken (indien dat nog niet het geval is)?*

9. Welke veranderingen/maatregelen dienen er volgens u te komen in de toekomst m.b.t. de begeleiding van telewerkers?

Prompts

a. *Bij wie ligt hiervoor volgens u de grootste verantwoordelijkheid (overheid, preventiedienst, werkgever…)?*
b. *Wat zou u de huisarts aanbevelen m.b.t. begeleiding van telewerkers die lijden aan overspanning en/of burn-out?*
c. *Wat zou de telewerker aanbevelen m.b.t. voorkomen van overspanning en/of burn-out?*

10. Indien u zelf al eens een lange periode van thuis uit gewerkt heeft[1], hoe voelde u zich daarbij?

a. Ervaarde u in die periode één van de volgende klachten meer dan anders: moeheid, gestoorde/onrustige slaap, prikkelbaarheid, niet tegen drukte/lawaai kunnen, labiliteit, piekeren, gejaagd gevoel, concentratieproblemen/vergeetachtigheid?

11. Wat zal er u vooral bijblijven uit dit interview?

Einde

Wat zal je vooral bijblijven van dit interview?
Wil je nog iets toevoegen?
Dankwoord

9.4 Onderzoeksprotocol

Onderzoeksprotocol

De invloed van telewerken op het mentale welzijn van werknemers.

Onderzoek in functie van: masterproef

- Naam student(en): Claes, Tao; Degrauwe, David; El Malahi, Anass
- Opleiding: Geneeskunde Master na Master Huisartsgeneeskunde
- Naam faculteit: Geneeskunde en Gezondheidswetenschappen
- E-mail student(en): tao.claes@student.uantwerpen.be; david.degrauwe@student.uantwerpen.be; anass.elmalahi@student.uantwerpen.be

Gegevens van de promotor

- Naam: Prof. Van Hal, Guido
- Functie: hoogleraar en onderzoeksleider (Universiteit Antwerpen)
- Faculteit/vakgroep: Sociale Epidemiologie en Gezondheidsbeleid, Faculteit Geneeskunde en Gezondheidswetenschappen, UAntwerpen
- E-Mail: guido.vanhal@uantwerpen.be

Gegevens van medewerker(s) aan het onderzoek

- Naam: Van Roozendaal, Hanna
- Functie: PhD student
- Faculteit: Huisartsgeneeskunde en Bevolkingsgezondheid
- E-Mail: hanna.vanroozendaal@uantwerpen.be

Opdrachtgever

- Centrum voor Huisartsgeneeskunde UA en Medische Sociologie en Gezondheidsbeleid UA

Type onderzoek

- Monocentrisch onderzoek

Introductie en rationale

- *Belang van het onderzoek*

Sinds de COVID-19-pandemie doen alsmaar meer mensen (verplicht) aan telewerken. Ook het aantal dagen telewerk is flink toegenomen. We merken in de huisartsenpraktijk dat werknemers die telewerken sneller te kampen hebben met problemen van mentaal welzijn waaronder burn-out (= problem).

Een verkenning van de bestaande literatuur gaf zicht op verscheidene voor- en nadelen van telewerken. Werknemers geven zelf tijdwinst, verminderde stress en vermoeidheid omwille van geen woon-werkverkeer, betere “work-life balance” en de rustige werkomgeving thuis aan als voordelen van telewerken. Verlies van sociaal contact, moeilijk scheiden van privéleven en werk en niet beschikken over voldoende (en liefst aparte) werkruimte worden genoemd als nadelen.

Er bestaan reeds meerdere aanbevelingen voor de eerste lijn rond mentaal welzijn (overspanning, burn-out, depressie,....). Aanbevelingen in de specifieke setting van telewerken ontbreken echter nog (= gap). Ons doel is om in ons veldonderzoek door middel van focusgroepen en interviews de beschermende en risicofactoren rond mentaal welzijn bij telewerkers beter in kaart te brengen (= hook). We willen met kwalitatief onderzoek peilen naar de belangstelling, kennis en ervaring die hierrond leeft bij telewerkers en andere belangrijke belanghebbenden in het gebied (werkgevers, arbeidsartsen, huisartsen...).

Onderzoeksdoelen

- *Onderzoeksvraag*

Wat is de invloed van telewerken op het mentale welzijn van werknemers?

Onderzoeksopzet

a. Populatiekenmerken

- Telewerkers en belanghebbenden tussen 18 en 65 jaar. De telewerkers moeten in het afgelopen jaar minstens een periode van 3 maanden 3 dagen per week aan telewerken gedaan hebben. De belanghebbenden moeten op één of andere manier in aanraking komen met telewerkers.

b. Waarschijnlijk aantal deelnemers

- 20-38 personen in totaal, bestaande uit 2 focusgroepen met 6-8 telewerkers. Daarnaast beogen we bij individuele interviews te houden met 6-12 telewerkers en 4-8 belangrijke belanghebbenden op het domein van telewerken en mentaal welzijn (leidinggevende, arbeidsarts, burn-out coach, psycholoog, huisarts). De focusgroep is optioneel. Deelnemers aan de individuele zijn niet verplicht om ook aan de focusgroep deel te nemen en omgekeerd.

c. Locatie

- Om praktische en organisatorische redenen zal ons onderzoek zich in eerste instantie richten op de regio Antwerpen.
- Wanneer in de loop van de studie blijkt dat inclusie moeizaam verloopt kan het zijn dat deze regio uitgebreid wordt
- Zowel de focusgroep als de interviews zullen we op een zo neutraal mogelijke plek houden zoals een vergaderzaal van een universiteit, groepspraktijk etc. De interviews kunnen op wens van de deelnemer ook van thuis uit plaatsvinden.

Design en procedure

a. Studie design

- Explorerend kwalitatief onderzoek

b. Procedure

- **Focusgroepen**

Dataverzameling zal gebeuren aan de hand van een doelgericht staal. Telewerkers zullen geselecteerd worden uit een combinatie van populaties:

- Telewerkers uit de eigen patiëntenpopulatie. De GMD-houdende/ behandelende arts zal hen via e-mail of telefonisch contacteren. Er zal benadrukt worden dat deelname volledig vrijwillig is en de deelnemer op ieder moment kan stoppen indien deze dat wenst zonder dat dit de kwaliteit van diens zorg zal beïnvloeden.
- Telewerkers uit onze eigen omgeving: collega's, vrienden, kennissen.

- Potentiële deelnemers zullen (schriftelijk of mondeling) geïnformeerd worden over het opzet van de studie en dat een HAIO in latere fase contact kan opnemen indien deze wenst deel te nemen. Er zal ook hier benadrukt worden dat deelname volledig vrijwillig is en de deelnemer op ieder moment kan stoppen indien deze dat wenst.
- De informatiebrochure en het informed consent zullen naar de deelnemer gemaild worden zodat deze dit rustig kan nalezen en een weloverwogen beslissing kan nemen. Na het lezen van de informatiebrochure en het tekenen van het informed consent (1 exemplaar voor deelnemer, 1 voor onderzoeker) zal alvast de socio-demografische vragenlijst gemaild worden naar de deelnemers zodat ze deze elektronisch kunnen invullen.
- Allereerst zullen de vragen voor de focusgroep op voorhand in een pilootinterview worden voorgelegd aan een collega om te testen op verstaanbaarheid.
    - Vervolgens beogen we focusgroep 1 te houden. Hierna starten we reeds de data-analyse en kan zo nodig het script licht aangepast worden voor we starten met focusgroep 2 (conform de methode van thematische analyse bij kwalitatief onderzoek).
    - Bij de focusgroepen zal er een moderator (onderzoeker 1) en observator (onderzoeker 2) aanwezig zijn. De focusgroepen wordt opgenomen en daarna uitgetypt. Vervolgens worden de gegevens geanalyseerd a.d.h.v. een codeboek, met de onderzoeksvraag voor ogen. De codering zal worden nagekeken door de verschillende mede-onderzoekers en door onze promotor.

- **Diepte interviews**

Dataverzameling zal gebeuren aan de hand van een doelgericht staal.
Zowel telewerkers (zie boven) als belanghebbenden (leidinggevende, arbeidsarts, burn-out coach, psycholoog, huisarts) zullen worden geselecteerd. Voor het rekruteren van belanghebbenden op gebied van telewerken en mentaal welzijn zullen we vooral afhankelijk zijn van onze eigen

contactpersonen. Collega arbeidsartsen, huisartsen en psychologen van onze eigen of andere praktijken zullen we opzoeken (eventueel via internet) en zullen voor deelname telefonisch of via e-mail worden gecontacteerd. Leidinggevende dienen vooral in onze eigen contacten of die van Breinvriendelijk gezocht te worden en zullen voor deelname telefonisch of per e-mail gecontacteerd worden. De burn-out coach van Breinvriendelijk (Dana Paris) zal telefonisch worden gecontacteerd.
Voor de vragen uit de individuele interviews geldt een apart script. Allereerst zullen de vragen op voorhand worden voorgelegd aan een collega om te testen op verstaanbaarheid. Ook dit script kan tussen de interviews licht kan aangepast worden (conform thematische analyse). Aldus kan zo veel mogelijk data saturatie nagestreefd worden, hoewel dit geen absoluut einddoel is van dit onderzoek.

- De onderzoekers zelf zullen de interviews houden, aldus zal een open sfeer nagestreefd worden.

Tabel 10: methodiek dataverzameling

Methodiek dataverzameling
Focusgroep
• Telewerkers rekruteren door GMD-houdende/behandelende arts en uit eigen contacten via telefoon/e-mail
• Informatiebrochure en informed consent mailen naar potentiële deelnemers
• Socio-demografische vragenlijst mailen naar deelnemers om elektronisch te laten invullen
• Pilootinterview: testen van vragen focusgroep bij een collega op verstaanbaarheid
• Vragenlijsten in focusgroep voorleggen aan de deelnemers
• Focusgroep 1
• Start data-analyse en zo nodig aanpassing script
• Focusgroep 2
• Audio uittypen in woorden
• Data-analyse
Diepte interviews
• Telewerkers rekruteren door GMD-houdende/behandelende arts en uit eigen contacten via telefoon/e-mail
• Belanghebbenden rekruteren uit eigen contacten via telefoon/e-mail
• Informatiebrochure en informed consent mailen naar potentiële deelnemers
• Socio-demografische vragenlijst mailen naar deelnemers om elektronisch te laten invullen
• Pilootinterview: testen van vragen interviews bij een collega op verstaanbaarheid
• Aanpassing script tussen interviews
• Audio uittypen in woorden
• Data-analyse

Methoden

a. *Methodiek en dataverzameling*

- Afgaande op de tijdelijke resultaten van onze studie kan het zijn dat we beroep doen op de flexibiliteit eigen aan kwalitatief onderzoek om lichte wijzigingen te brengen aan de methoden voor zowel de focusgroepen als interviews.
- Focusgroepen zullen gebeuren a.d.h.v. een script gebaseerd op informatie verkregen uit de literatuur. Het doel is om het mentaal welzijn bij telewerkers verder te exploreren. We verkiezen dit met telewerkers ,naast diepte interviews, in focusgroepen te doen om zo veel mogelijk ervaringen naar boven te laten komen en tegelijk maximale interactie toe te laten. Allereerst zullen de leden verwelkomd worden, vervolgens worden moderator en observator voorgesteld, vervolgens wordt het opzet en doel van de studie nog eens mondeling toegelicht en benadrukt dat de resultaten enkel voor wetenschappelijke doeleinden gebruikt zullen worden, tenslotte worden de spelregels uitgelegd alvorens tot het interview wordt overgegaan.
- De interviews met de belanghebbenden en telewerkers zullen semi-gestructureerd zijn. Dat wil zeggen dat zal gewerkt worden met een topiclijst met hieronder eventuele subvragen of prompts. Dit zorgt ervoor dat we de volgorde van de gespreksonderwerpen beter in de hand hebben, het verhoogt de consistentie en vergemakkelijkt de analyse. Maar tegelijk laat het genoeg ruimte aan de geïnterviewde om uit te wijden over de onderwerpen. Er wordt voor de

belanghebbenden gekozen voor face-to-face interviews zodat ze de kans krijgen om in alle vertrouwen informatie te delen zonder met anderen rekening te moeten houden. Het interview zal beginnen met een open vraag als “ice-breaker”. Er zal zo veel mogelijk naar de laatste ervaring gepeild worden. Er zal een volgorde worden gerespecteerd van ervaringsvragen tot kennisvragen om te eindigen met de gevoelsvragen.
- Focusgroep en interviews zullen worden opgenomen met de audiorecorder op de smartphone.

b. Methodiek voor data-analyse
- Thematische analyse
  Eerst worden de gesprekken in woorden uitgetypt. Nadien worden de transcripten nagelezen en alle gegevens die de deelnemer kunnen identificeren worden verwijderd. Deze teksten worden dan in een eerste fase gecodeerd. Stukken die niet relevant zijn worden niet gecodeerd. Een zin kan aan meerdere codes gekoppeld worden (open codes). Nadien worden deze codes georganiseerd onder hogere of axiale codes.
- Tijdens deze interpretatieve fase dient de onderzoeker constant te reflecteren. De codes worden samengebracht in een codeboek die ter validering aan de promotor wordt voorgelegd.
- Tenslotte worden de codes georganiseerd in thema’s en kunnen we analyseren of er verbanden bestaan.

c. Betrouwbaarheid verzekeren
- We trachten de betrouwbaarheid te verzekeren door als onderzoekers in te zetten op reflexiviteit. Dit om te vermijden dat voorlopige onderzoeksresultaten een invloed zullen hebben op de verder dataverzameling en analyses.
- Verder zullen we een “member-check” houden waarbij de deelnemers zelf kunnen beoordelen of wat ze gezegd hebben juist gerapporteerd is.

Ethische aspecten
- We zijn ons bewust dat het onderwerp van mentaal welzijn bij deelnemers negatieve emoties kan oproepen. Hiervoor zal voldoende aandacht en ruimte worden voorzien. Ook na het interview zal er ruimte zijn voor ondersteuning. Er zal aan de deelnemers op voorhand duidelijk gemaakt worden dat deze het interview op elk moment mag staken als het hem of haar te veel wordt.
- Er zal gewerkt worden volgens het principe van pseudonimisatie. Bij verwerking van de gegevens en rapportage zullen de deelnemers een code krijgen. Enkel de hoofdonderzoeker (of principal investigator) zal de sleutel bezitten die de codes aan de namen verbindt.
- Voor de “member-check” zullen de contactgegevens van de deelnemers bewaard worden om hen later te kunnen contacteren. Dit zal enkel gebeuren op de versleutelde laptop van de hoofdonderzoeker conform de GDPR richtlijnen.
- Uw gegevens zullen bewaard worden tot 20 jaar na het einde van de studie voor wetenschappelijk onderzoek. Audio bestanden zullen ten laatste de laatste dag van de studie verwijderd worden.
- Conform de GDPR richtlijnen zal alle correspondentie enkel gebeuren via het mailadres van de UA, de laptop van de onderzoekers zal beveiligd zijn met een inlog en bij verlies zal meteen contact opgenomen worden met de promotor.
- Overige gegevens (geïnformeerde toestemming) zullen nadien bewaard worden door de promotor op de server van de UA.
- Geïnformeerde toestemming.
- Informatiedocument voor deelnemers.
- Verwerkingsregister waarin eventuele gevoelige informatie die zal worden bevraagd staat. Deze wordt op het einde van de studie (30/4/2023) ingeleverd bij de promotor.

Studieverloop
- Tijdsloop studie: vanaf goedkeuring door comité ethiek – 30/4/2023

9.5 Persoonlijke reflectie

Ik hecht belang aan een evenwichtige taakverdeling tijdens het werken in groep. We zijn hier achteraf gezien goed in geslaagd. Op sommige momenten deed de ene wat meer dan de ander maar aan het einde van de rit hebben we alle drie een gelijkwaardige bijdrage geleverd. Zo heeft bijvoorbeeld ieder van ons evenveel interviews afgenomen, getranscribeerd en gecodeerd. Ook het voorafgaande literatuuronderzoek verdeelden we gelijk. We voerden elk de zoekstrategie uit en screenden naar nuttige artikelen. Een tweede en volgens mij het belangrijkste punt in groepswerk is de samenwerking. Deze verliep doorheen de ganse master huisartsgeneeskunde erg aangenaam tussen ons drieën. We zijn al sinds de bacheloropleiding geneeskunde met elkaar bevriend en waren dan ook goed op elkaar afgestemd. Dit zorgde ervoor dat het (samen)werken aan deze thesis een fijn proces werd. Ik heb hierover dan ook geen problemen te melden. De meerwaarde van onze samenwerking werd voor mij ook duidelijk tijdens het opstellen van het codeboek. Ieder van ons stelde dit eerst onafhankelijk van elkaar op om het vervolgens samen te leggen en te bespreken. Het resultaat was een fel verbeterde finale versie van het codeboek waarmee we aan de slag konden gaan. Dit hadden we nooit kunnen bereiken als we elkaars ideeën en feedback niet hadden gehad.

Zoals gezegd, namen we elk een gelijkwaardig deel aan taken op maar waren deze uiteraard niet dezelfde. Ieder van ons heeft zijn eigen kwaliteiten. Het was niet alleen motiverend maar ook inspirerend (en ook een beetje grappig) wanneer Anass zijn kapiteinspet opzette tijdens onze bijeenkomsten. Ook David maakte zijn naam als ingenieur waar – die man heeft al enkele masters op zak – wanneer hij achter zijn tekentafel tabellen opmaakte met een extra toetsenbord. Als ik naar mijn persoonlijk aandeel kijk, merk ik dat ik vergeleken met de anderen veel geschreven heb van de uiteindelijke tekst. Van de resultaten van de literatuurstudie schreef ik de meeste thema's uit (welzijn, stress en pijn). Voor het resultatengedeelte van het veldonderzoek nam ik opnieuw het grootste deel voor mijn rekening (het thema organisatie was groter dan de 3 andere thema's samen). Ook de uiteindelijke conclusie en het abstract schreef ik eigenhandig. Ik werd in de groep dan ook gezien als persoon met de vlotste pen.

De implicaties van ons onderzoek voor de praktijk zijn reeds uitvoerig besproken in de discussie en de conclusie. Wat ik er zelf van meeneem, zal ik hier even toelichten. Het was voor mij de eerste keer dat ik een kwalitatief onderzoek uitvoerde. Dat was wel even wennen. Voordien had ik het idee dat kwalitatief onderzoek heel subjectief was en eigenlijk niet zo wetenschappelijk. Door het zelf te doen, merkte ik dat je constant kritisch moet zijn en goed weten waar je mee bezig bent. En dat er ook heel wat methoden en regels zijn om je onderzoek net zo objectief mogelijk te maken. Ik heb dus een veel beter beeld gekregen van het proces van kwalitatief onderzoek. Ik ben er trouwens zeker van dat je met kwantitatief onderzoek evengoed resultaten kan manipuleren. Ik heb geleerd dat alles eigenlijk afhangt van de integriteit van de wetenschapper. Daarnaast heb ik erg genoten van het afnemen van de interviews. Dat menselijk contact vind ik echt een meerwaarde vergeleken met mijn eerder (kwantitatief) onderzoek voor de masterproef geneeskunde. Door het zelf afnemen en uitschrijven van deze interviews maar ook door mij te verdiepen in de literatuur over mentaal welzijn bij telewerken heb ik meer inzicht gekregen in het mentale welzijn van werknemers en de relatie met het werk. Daar ben ik erg blij om want ik was mij al langer bewust van de enorme impact die het werk heeft op onze gezondheid. Nu heb ik ook een hele reeks aan getuigenissen om dit te ondersteunen. Inzicht in welke factoren op het werk een rol spelen, helpt mij om als toekomstig huisarts niet alleen telewerkers maar werknemers in het algemeen te begeleiden bij burn-out of overspanningsklachten. Ik hoop bovendien dat ons onderzoek ook zal bijdragen aan de verbetering van de werkomstandigheden en het welzijn van werknemers in het algemeen.

Tot slot wil ik nog dit opmerken. Tenzij dit de gewoonte wordt in de wetenschappelijke literatuur vind ik dit niet de juiste plek voor een persoonlijke reflectie. Ik begrijp dat een persoonlijke reflectie de kans kan geven aan huisartsen in opleiding (HAIO's), waarvoor het groepsproces minder goed verliep of die een te groot aandeel moesten opnemen, deze problemen kenbaar te maken. Ik heb echter twee bezorgdheden bij deze manier van rapporteren. Enerzijds ben ik bang dat dit nu aan het einde van het finale manuscript te laat komt. Anderzijds kan ik me voorstellen dat door het publiek maken van de reflecties op het internet HAIO's minder diepgaand en open zullen reflecteren. Het lijkt me daarom nuttiger om de HAIO te benaderen in een persoonlijk gesprek maar ook tijdens de masterjaren reeds op te volgen. Zo kunnen mogelijke problemen op tijd worden opgepikt en bijgestuurd.