

Surveillance en monitoring van telewerkers: gevolgen voor gezondheid en veiligheid op het werk.

Samenvatting

Auteur: Annarosa Pesole

Projectbeheer: Maurizio Curtarelli en Emmanuelle Brun (EU-OSHA)

Deze publicatie is opgesteld in opdracht van het Europees Agentschap voor veiligheid en gezondheid op het werk (EU-OSHA). Alle meningen en/of conclusies in dit verslag zijn op persoonlijke titel van de auteurs en komen niet noodzakelijkerwijs overeen met de opvattingen van EU-OSHA.

Het Europees Agentschap voor veiligheid en gezondheid op het werk noch enige persoon die optreedt namens het Agentschap is verantwoordelijk voor het gebruik dat van de volgende informatie zou kunnen worden gemaakt.

© Europees Agentschap voor veiligheid en gezondheid op het werk, 2023

Overname met bronvermelding toegestaan.

Voor elk gebruik of reproductie van foto's of ander materiaal dat niet onder het auteursrecht van het Europees Agentschap voor veiligheid en gezondheid op het werk valt, is rechtstreekse toestemming van de rechthebbenden nodig.

Meer informatie over de Europese Unie vindt u op internet (<http://europa.eu>).

Samenvatting

Het doel van deze studie is het analyseren van de gevolgen van surveillance- en monitoringpraktijken op het gebied van veiligheid en gezondheid op het werk voor telewerkers. Hoewel toezichthouders en vormen van surveillance altijd hebben bestaan op de werkplek, hebben de opkomst van dataficatie van werkprocessen en de digitalisering van werkplekken de aandacht gevestigd op de manier waarop nieuwe technologieën het welzijn van werknemers kunnen beïnvloeden en de arbeidsomstandigheden kunnen verslechteren.

Het gebruik van algoritmen, artificiële intelligentie en digitale tools verandert de manier waarop taken worden uitgevoerd, de relaties op de werkplek en het wijzigt de commandostructuur en de rol van het middenkader. Digitale technologieën en algoritmen kunnen taken toewijzen, werknemers controleren, productiviteit meten en arbeidsomstandigheden bepalen. Ze kunnen het management ondersteunen en in sommige gevallen zelfs vervangen in besluitvormingsprocessen en bij monitoringactiviteiten. Deze versterkte functionaliteiten gaan echter vaak ten koste van de discretie en autonomie van werknemers en gaan over het algemeen gepaard met indringende technologieën die de psychosociale risico's van werknemers kunnen vergroten en hun gezondheidsresultaten kunnen verslechteren, met name voor telewerkers.

Het gebruik van data-analyse en automatiseringsprocessen hebben de werkplek getransformeerd in datagestuurde ruimtes en hebben geleid tot digitale datagestuurde managementmodellen om het management bij besluitvormingsprocessen te helpen en om de efficiëntie te verbeteren. Hoewel vormen van wetenschappelijk management niet nieuw zijn, zijn de schaal en alomtegenwoordigheid van nieuwe digitale toezichtinstrumenten zodanig dat grote hoeveelheden gegevens in realtime kunnen worden verzameld en de werkgerelateerde activiteiten kunnen overstijgen, waardoor uiteindelijk ook in de privésfeer van werknemers kan worden binnengedrongen. Bovendien kunnen de meeste van deze technologieën geruisloos werken, waardoor werknemers zich niet bewust zijn van het feit dat ze gemonitord worden of niet weten welk type en welke hoeveelheid gegevens verzameld worden en voor welke doeleinden. Dit toegenomen gebruik van surveillance en het constante gevoel gemonitord te worden hebben ook grote gevolgen voor de kwaliteit van het werk, wat leidt tot verminderde autonomie op het werk, intensivering van het werk, meer stress en angst en wederzijds wantrouwen tussen werknemers en het management. Telewerkers, gedefinieerd als werknemers die digitale technologieën gebruiken en buiten de gebouwen van de werkgever werken, bevinden zich in de voorhoede van de intensivering van de surveillance.

In deze studie, waarbij gebruik wordt gemaakt van gegevens uit de OSH-pulse-enquête van EU-OSHA, wordt onderzocht hoe de toepassing van verschillende niveaus van surveillancepraktijken in het bedrijfsmodel samenhangt met de aanwezigheid van veiligheids- en gezondheids- of psychosociale risico's op de werkplek. Ten tweede worden de effecten van preventieve maatregelen op het gebied van veiligheid en gezondheid op het werk (VGW) bij het beperken van de risico's voor onder toezicht staande werknemers beoordeeld. Ten derde wordt de impact van de ingebodde monitoring- en surveillancepraktijken in het datagestuurde werknemersmanagement op telewerkers gecontroleerd.

Door gebruik te maken van informatie over het gebruik van technologie en monitoring- en surveillancepraktijken worden in de studie "op toezicht gebaseerde organisatiemodellen" gedefinieerd in organisaties die ten minste één digitale technologie gebruiken om het gedrag, de prestaties of de fysiologie van werknemers te controleren, en wordt het effect ervan op specifieke psychosociale risico's en gezondheidsresultaten gemeten, en worden de mitigerende effecten van preventieve maatregelen op het gebied van veiligheid en gezondheid op het werk geanalyseerd.

Volgens de bevindingen verklaarde 78% van het totale aantal ondervraagde werknemers onder een of andere vorm van digitaal datagestuurd management of op toezicht gebaseerde organisatiemodellen te vallen. Dat wil zeggen dat zij aangaven te maken te hebben met digitale technologieën die ofwel hun werksnelheid bepalen, ofwel hun werk monitoren en controleren, ofwel taken of ploegendiensten aan hen toewijzen, ofwel hun werk evalueren of tot slot hun vitale functies bewaken.

Als we kijken naar de impact van op toezicht gebaseerde organisatiemodellen op waargenomen psychosociale risico's, dan zien we dat werknemers aangaven dat een toename van het gebruik van digitale hulpmiddelen voor toezicht overeenkomt met een hoger waargenomen psychosociaal risico.

Wanneer er gecontroleerd wordt op bijkomende kenmerken van werknemers, tonen de bevindingen dat werknemers in administratieve beroepen en geschoolde arbeiders slechter af zijn dan professionals en administrateurs, terwijl werknemers in de verkoop en de dienstensector beter af zijn. De invoering van technologie kan namelijk leiden tot minder autonomie op het werk en tot ernstige tijdsdruk en werkoverbelasting, die ernstiger kunnen zijn voor administratief personeel dan voor professionals, terwijl het risico op intimidatie en verbaal geweld, waaraan werknemers in de verkoop en dienstverlening meer blootstaan, afneemt. Bovendien worden administratieve en geschoolde werknemers mogelijk meer blootgesteld aan de automatisering van cognitieve taken en aan procedures die een diepgaandere monitoring van het uitgevoerde werk mogelijk maken, zowel wat betreft de snelheid als de te volgen stappen, wat voor hen hogere psychosociale risico's met zich meebrengt.

Als we kijken naar de werkplekken, dan zien we dat werken bij de klant de werkstress verhoogt, terwijl thuiswerken de psychosociale risico's verlaagt. Deze laatste bevinding staat in contrast met eerder onderzoek dat wijst op een verslechtering van de psychosociale risico's voor telewerkers die vanuit huis werken. Een mogelijke verklaring voor deze tegenstrijdige bevindingen is dat ongeveer de helft van de telewerkers in de steekproef vanuit huis werkt en professional, administrateur of administratief medewerker is. Deze werknemers kunnen profiteren van een grotere autonomie en de mogelijkheid om thuis te werken kan inderdaad hun evenwicht tussen werk en privéleven verbeteren, de reistijd verminderen en in het algemeen hun levenskwaliteit en mentale gezondheid verbeteren.

Als we kijken naar organisatorische en structurele factoren, dan zien we dat zelfstandigheid de psychosociale risico's in verband met op toezicht gebaseerde organisatiemodellen vermindert, maar alleen als rekening wordt gehouden met preventieve maatregelen op het gebied van veiligheid en gezondheid op het werk, wat een beetje tegenstrijdig is, omdat preventieve maatregelen op gebied van veiligheid en gezondheid op het werk normaal gesproken niet rechtstreeks gericht zijn op zelfstandigen. Twee kwesties kunnen hier in overweging worden genomen. Ten eerste zijn er spill-overeffecten van de uitvoering van VGW-gerelateerde bewustmakingsactiviteiten die indirecte resultaten kunnen opleveren door het bewustzijn van werknemers te vergroten, met name voor zzp'ers (= zelfstandigen zonder personeel). Ten tweede zijn de meeste zelfstandigen ondernemers die hoogstwaarschijnlijk verslag uitbrengen over de maatregelen op het gebied van veiligheid en gezondheid op het werk die zij op hun werkplek toepassen. Als we kijken naar de grootte van bedrijven, dan zien we dat werken voor grotere bedrijven geleidelijk de psychosociale risico's die samenhangen met op toezicht gebaseerde organisatiemodellen verhoogt, wat bevestigt dat deze organisatiemodellen vooral door grotere ondernemingen worden toegepast.

Tot slot heeft de invoering van maatregelen op gebied van veiligheid en gezondheid op het werk een verzachtend effect op psychosociale risico's, met uitzondering van maatregelen met betrekking tot counseling en psychologische ondersteuning. Dit resultaat kan echter meer duiden op een vooroordeel ten aanzien van het gebruik van counseling en therapie op de werkplek dan op een werkelijke inefficiëntie van de maatregel. Een meerderheid van de werknemers in 11 lidstaten is het er 'nadrukkelijk mee eens' of 'mee eens' dat het openbaar maken van een psychische aandoening negatieve gevolgen zou hebben voor iemands loopbaan.

Als we kijken naar de impact van surveillance op gezondheidsresultaten, dan laten de bevindingen zien dat een op toezicht gebaseerd organisatie-model het aantal gerapporteerde gezondheidskwesties doet toenemen. Vooral ongeschoolde werknemers maakten melding van hogere negatieve gevolgen voor de gezondheid. Dit kan worden verklaard door het feit dat veel ongeschoolde werknemers over het algemeen fysiek werk verrichten en vaker melding maken van bot-, gewrichts- en spierpijnen, die kunnen verergeren bij intensiever werk.

Werken buiten de gebouwen van de werkgever verhoogt de gemiddelde gerapporteerde gezondheidsresultaten voor bijna alle werkplekken, met uitzondering van thuiswerkplekken. Net als bij de psychosociale risico's, rapporteren telewerkers die vanuit huis werken gemiddeld een betere gezondheid. Wat betreft de effecten van preventieve maatregelen op gebied van veiligheid en gezondheid op het werk rapporteren alleen werknemers die in een openbare ruimte werken en werknemers die bij de klant werken slechtere gezondheidsresultaten, wat consistent is met het feit dat

dit de twee werkomgevingen zijn waar preventieve maatregelen op gebied van veiligheid en gezondheid op het werk niet (volledig) kunnen worden geïmplementeerd.

De resultaten van deze studie wijzen duidelijk op een toenemend gebruik van digitale datagestuurde technologieën voor het beheer en de surveillance van werknemers, zowel voor telewerkers als voor werknemers op locatie. Evenzo zijn de verzachtende effecten van preventieve maatregelen op gebied van veiligheid en gezondheid op het werk bevestigd door de empirische analyse. Het gebruik van technologieën voor algoritmisch beheer en surveillance op het werk tast de privacy en de gegevensrechten van werknemers aan, kan hun vrijheid van vereniging belemmeren, hun arbeidsomstandigheden verslechteren en hun mentale en lichamelijke gezondheid aantasten. Indringende en niet-transparante surveillancepraktijken zouden specifiek kunnen worden aangepakt binnen het regelgevingskader voor algoritmisch beheer op het werk, dat momenteel onderwerp is van het beleidsdebat op EU-niveau en in sommige EU-lidstaten.

Het Europees Agentschap voor veiligheid en gezondheid op het werk (EU-OSHA) helpt werkplekken in Europa veiliger, gezonder en productiever te maken. Het Agentschap verricht onderzoek naar veiligheid en gezondheid en ontwikkelt en verspreidt hierover betrouwbare, evenwichtige en onpartijdige informatie. Daarnaast organiseert het Agentschap campagnes om het bewustzijn in heel Europa te verhogen. Het Agentschap is in 1994 door de Europese Unie opgericht en is gevestigd in de Spaanse stad Bilbao. Het brengt vertegenwoordigers van de Europese Commissie, van regeringen van de lidstaten en van werkgevers- en werknemersorganisaties bijeen, evenals vooraanstaande deskundigen uit alle EU-lidstaten en daarbuiten.

Europees Agentschap voor veiligheid en gezondheid op het werk

Santiago de Compostela 12, 5e etage

48003 Bilbao, Spanje

E-mailadres: information@osha.europa.eu

<http://osha.europa.eu>