Virtualization of work and its influence on technostress



Date: 16-09-2022

Name: Joeri Selten (s4728599)

Study: Strategic Human Resource Leadership

Supervisor: Dr. Raymond Opdenakker

Second assessor: Dr. Roel Schouteten

Abstract

At the end of 2019 a virus known as COVID-19 entered our lives with consequences we, at the time, could have never imagined. Not long thereafter in 2020, the outbreak was declared a pandemic. Following the rising infection and death rates, governments across the globe decided to fight the pandemic with measures such as 'lockdowns', thereby imposing a stay-at-home order and requiring people to self-isolate. These measures essentially were a mandate to exclusively work from home and prohibited the traditional way of working: in the office. At the time, working from home was not uncommon (in the Netherlands) and research into the effects of working from home wasn't either. However, being *mandated* to work *exclusively* from home was uncommon, and thus understudied. In addition, prior knowledge with regards to working from home, was only partly applicable to the pandemic situation and could only be generalized to a limited extent due to the unique circumstances. In short, the lockdown required to be investigated in isolation. Due to the mandates, (work) life became more virtual than ever, which on the long-term, has shown to cause difficulties with stress and other mental health issues. Since there was no indication if and when the restrictive measures would ease, research into technology induced stress (technostress) seemed appropriate and highly relevant. This resulted in the following research question: *''How do home-based teleworkers, who are mandated to work exclusively from home during the COVID-19 pandemic, perceive (or experience) technostress?''*

In this qualitative research with exploratory approach, the research question is answered by means of conducting interviews, systematically analysing the results, and subsequently hypothesizing how exclusively working from home is affecting the experience of technostress. This is done on the basis of 15 semi-structured interviews with teleworkers who are mandated to work from home. The main findings of the study are as follows, starting with the positives, followed by negatives, and ending with the main conclusion.

First, homeworkers perceive their freedom and flexibility to be larger when compared to in the office, especially those who take care for family members or other people in need of care. Second, homeworkers acknowledge the potential for greater perceived efficiency, as digital meetings have become more goal-oriented and distractions such as a noisy environment are generally less prevalent at home. Moreover, homeworkers naturally circumvent flexible workspaces and open-office designs, which is mostly considered as a negative, also because of noise and distractions. This is the final main benefit of working from home. Negatively speaking, first and most notably, homeworkers indicate they feel disconnected from the organization because of a lack of social contact. Socializing and interacting digitally seems to be not as enjoyable in the same manner as having a natural conversation is. Less enjoyable conversations lead to less conversations, in turn leading to a feeling of being disconnected and less overall enjoyment of work. For some, this contributes to a feeling of loneliness and (social) isolation. Additionally, functional work-related business contact suffers as well: less conversations are initiated, conversations lack depth, and are too 'business-like'. Second, a lack of control and difficulty with monitoring is evident from two perspectives. On the one hand because homeworkers are inherently not directly visible , and on the other hand because the home-office situation lacks social control which in some cases has shown to reduce work ethic. Finally, a shift in acceptance towards working from home leads to more people making

use of the ability to do so, thereby leaving offices more empty and increasing digitalization. Constantly interacting with a screen seemingly is less enjoyable. A pattern among some of the respondents is how they want to ‘return to normal’ as soon as possible. Among those do, technology induced stress, a negative attitude towards increased digitalization, and feelings of loneliness were not uncommon. Concluding, homeworkers who perceive more benefits rather than downsides are less likely to experience technostress in a harmful manner. On the other hand, homeworkers who perceive more downsides are more likely to experience technostress in a harmful manner. Additionally, it seems that the benefits of working from home are mostly applicable to individuals and noticeable immediately, while the downsides are more related to groups of people and take some time to develop.

The main implication of this research for science is a theoretical model that can be tested in future research. The main implication for practice is that it probably makes sense to make the choice for working from home a group process, and to educate potential home workers about the (long-term) advantages and disadvantages.

`

Table of Contents

Chapter 1 – Introduction 1
1.1 Scientific relevance 4
1.2 Practical relevance 4
1.3 Research question 5
1.4 Outline 5
Chapter 2 – Theoretical framework 6
2.1 Telework 6
2.2 Technostress 11
Chapter 3 – Methodology 13
3.1 Qualitative approach 13
3.2 Research design 14
3.3 Operationalization 14
3.4 Sampling method 15
3.5 Pilot 16
3.6 Data collection 16
3.7 Data analysis 16
3.8 Ethical considerations 17
3.9 Quality criteria 18
Chapter 4 – Results 19
4.1 Individual-fit spectrum 19
4.2 Job-fit spectrum 23
4.3 Forming a theory 27
Chapter 5 – Conclusion and Discussion 29
5.1 Conclusion 29
5.2 Discussion 31
5.3 Reflexivity 34
References 35
Appendix 1 – Interview protocol 41
Appendix 2 – Consent form 42
Appendix 3 – Interview questions 43
Appendix 4 – Sample characteristics 47
Appendix 5 – Codebook 48
Appendix 6 – Open coding 77
Appendix 7 – Axial coding 81

Appendix 8 – Translated quotes 83
Appendix 9 95
Transcript 1 95
Transcript 2 110
Transcript 3 123
Transcript 4 138
Transcript 5 152
Transcript 6 164
Transcript 7 178
Transcript 8 195
Transcript 9 215
Transcript 10 226
Transcript 11 238
Transcript 12 250
Transcript 13 261
Transcript 14 268
Transcript 15 276

Chapter 1 – Introduction

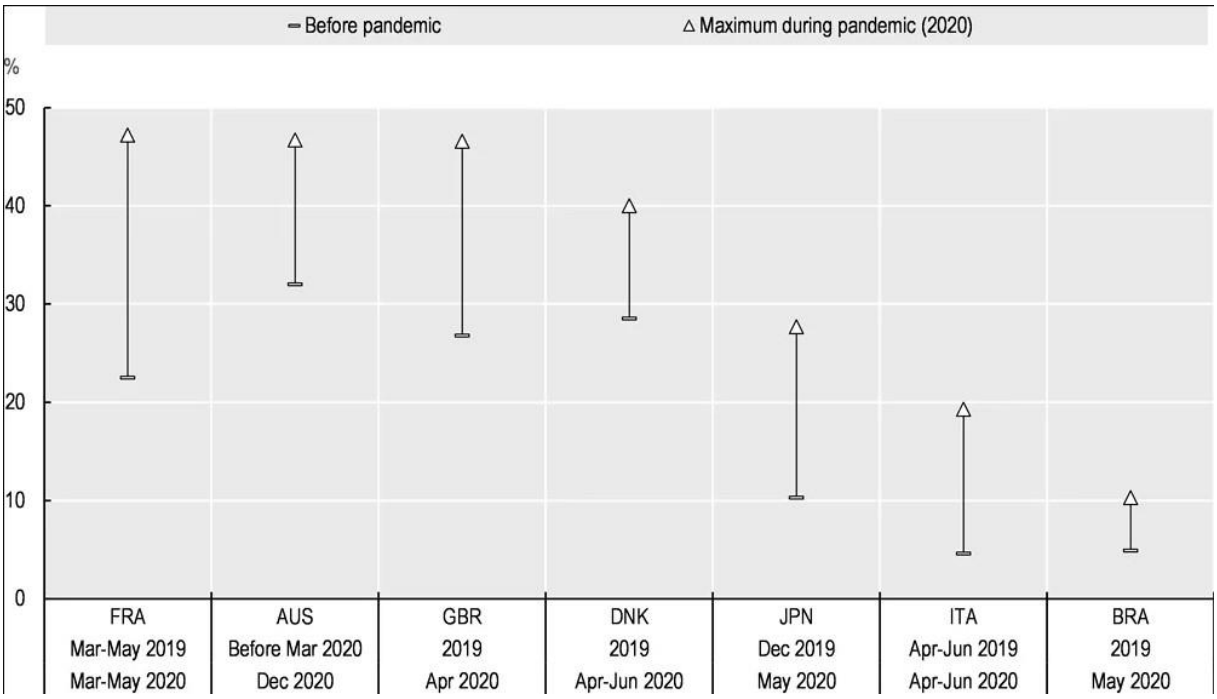
Despite speculation during the last decades of the 20th century that much of the labour was going to happen by working remotely, in the period up to 2020, working remotely has not become the dominant way of working for all employees. Prior to the pandemic, the Office for National Statistics in the UK found that almost a third of the population had the opportunity to work remotely, with only 6% doing so on a permanent basis (2020). However, the COVID-19 pandemic has created a unique situation. For most, the pandemic has far-reaching implications, as we keep continuously adjusting to lockdowns and economic shutdowns. For example, governments and public health institutions across the globe are either mandating or strongly advising civilians to work from home (WFH). Steps of easing the lockdown(s) gradually took place since the peak of infections, but several measures have also been reintroduced upon further insight, mostly caused by new waves of infections. Organizationally speaking, economic shutdowns and policy changes are likely to (a) change some industries fundamentally, (b) accelerate trends that were already underway in others, and (c) open opportunities for novel industries to emerge, as typically happens in times of wars and natural disasters (Sine & David, 2003).

Focusing on (b) accelerating trends, a recent study by Mckinsey & Company (2020) illustrates the case in point. The results showed that the response to COVID-19 has speeded the adoption of digital technologies by seven years on average. The data suggests that the pandemic will prove to be a (technological) tipping point of historic proportions, with more changes to be required as the situation evolves (Mckinsey & Company, 2020). According to the Office for National Statistics (2020), the population with an opportunity to work remotely grew to exceed 48% during the lockdowns (up from less than 30% pre-pandemic). Similarly, the Chartered Institute for Personnel & Development later found that 61% of respondents are now working remotely (2020). Based on the statistics in recent studies, there is little doubt that the pandemic has accelerated the adoption of digital technologies (e.g. WFH) and transformed the digital infrastructure of business, at least to some degree (George et al., 2020).

Normally, WFH occurs voluntary, and mainly among knowledge workers (i.e. highly skilled professionals and managers) and for most of them, this is only a small part of the working time (Parent-Thirion et al., 2017). One of the unexpected effects of the health crisis, is that telework is now being mandated, or considered as a structural measure, rather than an occasional measure (Belzunegui-Eraso and Erro-Garcés, 2020).The increase in (interest for) telework could therefore be (partly) explained by the pandemic and its consequences, where, in many cases, workers are mandated to WFH. To illustrate, Figure 1 (OECD, 2021) shows the increase in teleworking during the pandemic in seven different countries.

Figure 1

Increase in telework during the pandemic



Note: From Teleworking in the COVID-19 pandemic: Trends and prospects, by OECD, 2021, (https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/teleworking-in-the-covid-19-pandemic-trends-and-prospects-72a416b6/). Copyright 2021 by OECD.

Before the pandemic however, telework was not uncommon. For example, the Dutch already worked relatively often from home compared to other European countries (Eurostat, 2020), with an average of almost 4 hours a week from home, according to the Bureau for Economic Policy Analysis (CPB, 2021). Post-pandemic, CPB further expects people to WFH twice as much when compared to before the pandemic (2021). Additionally, Dutch workers already had more access to flexible working arrangements compared to other European countries (Lott, 2014; Eurofound, 2020). These figures show that the Dutch are already relatively used to remote working, which can be seen as an advantage. However, this relative advantage could be the reason that some of the disadvantages of working from home in the Netherlands turn out to be more impactful than elsewhere in Europe. Van Veldhoven & van Gelder (2020) concluded that the advantages of working from home may be experienced sooner when compared to the disadvantages because they are tangibly present from one moment to the next (van Veldhoven & van Gelder, 2020). For example, homeworkers can experience the increased autonomy and a reduction in travel time immediately. On the other hand, some of the downsides might need some time to develop, and will continue to weigh in as teleworking becomes increasingly commonplace, and certainly when the amount of screen time increases significantly at the same time. As of recently, more research is being conducted into the physiological, psychological and social effects of long-term virtual working (Coenen et al., 2019). Virtualization can open up new possibilities for improving productivity on the one

hand, but it can also cause negative effects (hereinafter referred to as technostress) (Weil & Rosen, 1997), such as difficulties with stress and the work-life balance (Blotenburg, 2020), in addition to other mental health issues (Kniffin, et al., 2020).

Generally speaking, technostress results in work-related stress complaints (Hung et al., 2011). The consequences of technostress (or stresscomplaints) can be divided into four main categories: physiological, psychosocial, organizational and societal (Llorens et al., 2011). Physiologically, research shows that technology use/abuse can cause depression symptoms, increased blood pressure and heart rate, headaches, sleep problems and musculoskeletal (fingers, writs, neck, and shoulder region) pain. Symptoms more specific to technoaddiction are, for example: sleep deprivation, general health deterioration, and a weakened immune system (Thomée et al., 2007). Psychologically, technostress can be responsible for decreased work engagement, job dissatisfaction and anxiety (Jena, 2015). In turn, these can cause a state of mental exhaustion, burn-outs, and a perception of low competence in the performance of ones duties (Llorens et al., 2007). Organizationally, decreased performance and absenteeism are known consequences triggered by pervasive technology, as well as non-use, misuse, or abuse of technology. These can cause the user to feel the need to dedicate personal time to remain up to date with the most recent technologies. Additionally, lower levels of commitment and a lower level of intention to stay at the organization have also been found as a consequence of technostress (Tarafdar et al., 2011). Finally, on a societal level, technostress (in the form of internet addiction) can cause financial and societal problems (Douglas et al., 2008). Although the internet enables a potential for greater efficiency and productivity, it can also be a distraction, especially for employees who are more easily susceptible to addictive behavior. Research shows that internet usage has a detrimental impact on the lives of people who are diagnosed with internet addiction disorder (Simkova & Cincera, 2004). Serious implications include a decline in academic and employment performance, productivity, and quality of family life (Young, 1998; Soule et al., 2003). Although the disorder doesn’t result in the same consequences as other addictions, the effects on social relations and interactions are similar and include losing control, cravings, social isolation, marital conflict, withdrawal, academic failure, job termination, and disproportionate financial debt (O’Reilly, 1996). Therefore, technostress may eventually result in decreased engagement in social activities as well as neglect of one's professional and personal life (Salanova et al., 2014). In summary, it can be argued that technostress is a serious concern and phenomenon that apparently has an impact on the employee (physiologically and psychosocially), the organization, and society. Research into technostress therefore seems appropriate in the coming period.

To conclude this paragraph, virtualization of work and its effects are being reinforced in the corona situation (Mckinsey & Company, 2020), especially where online working is already common (van Veldhoven & van Gelder, 2020), which, on the basis of aforementioned studies and statistics (Eurostat, 2020; CPB, 2021), can be considered the case in the Netherlands. Given these circumstances, research into the (negative) effects of remote working deserve high priority. Considering these arguments, WFH can be considered a highly relevant setting for a explorative investigation into the experience of technostress (among Dutch knowledge workers). The central concepts mentioned in this introduction will be further elaborated upon in the theoretical framework.

1.1 Scientific relevance

The pandemic has accelerated the trend of virtualization, its impacts and implications (van Veldhoven & van Gelder, 2020) underlining the relevance of research into virtual work practices. These unique circumstances raise the question to what extent the knowledge surrounding remote working gathered in the past reaches to fathom the situation during COVID-19 (van Veldhoven & van Gelder, 2020). The COVID-19 lockdown is unprecedented and therefore existing knowledge regarding the virtualization of work practices can perhaps only be generalized to a limited sense: the lockdown requires to be investigated in isolation (Bapuji et al., 2020; Kniffin et al., 2020; Rudolph et al., 2020). To illustrate why: someone working remotely in times of COVID-19, is likely to be doing this exclusively and at home while prior to COVID-19 remote workers were free to consider all kinds of configurations (e.g. working while commuting). The same argument applies for studies that have specifically focused on differences between home-workers and non-home workers. The studies disregard the fact that prior to COVID-19 very few employees worked completely and mandatory at home, WFH was part-time or incidental for most (Parent-Thirion et al., 2017). In short, previous research is lacking contextual relevance for the current situation and should therefore be viewed from a critical perspective and can only be generalized to a limited extent. Nevertheless, given the uncertainty around COVID-19, the field's current knowledge should be applied for the purpose of sensemaking (Kniffin et al., 2020). Methodologically speaking, a so called 'constructivist grounded theory' (Charmaz, 2006) approach is best suited for that purpose. This approach is aimed at developing an explanation or theory, emerging from, and 'grounded in' the data (Charmaz, 2014). This will be further explained in the methodology chapter. In short, this research aims to contribute to closing the literature gap around working completely and mandatory from home and the experience of technostress by broadening the general science and knowledge about remote working and more specifically on mandated full-time WFH. The newly gained knowledge can consequently be applied in further research and policy making.

1.2 Practical relevance

The pandemic can be seen as the start of a unique experiment in mandatory working from home for knowledge workers. Since the outbreak of COVID-19, WFH has become the main work arrangement, rather than an incidental work arrangement. Arguably, this has caused the amount of telework to increase significantly. Time which was historically spent commuting is now replaced by productive time, often through looking at a screen. Consultation moments and teamwork are also being replaced by on-line contacts, again trough looking at a screen. As more and more employees are interacting with computers at work, the levels of technostress are likely to increase, which in turn can manifest itself harmfully in several ways, as described in the introduction. Therefore companies must take practical measure to cope with technostress (Tu et al., 2005).

Widely recognized among most knowledge workers, (the many hours of) virtual working is considered the main disadvantage of WFH because of a reduction in physical and social movement possibilities. The most defining item in the disadvantages of WFH being: ''I miss that I can go out of the house.'' (van Veldhoven & van Gelder, 2020, p. 76). Moreover, ''being stuck in front of a computer screen'' was reported significantly more often in the Netherlands than elsewhere in Europe (van Veldhoven & van Gelder, 2020). Additionally,

Gajendran & Harrison (2007) show that communication between colleagues becomes more difficult when WFH, which has consequences for social cohesion and quality of cooperation. Other studies show that WFH can lead to social isolation and the feeling of not being involved in the organization (Bartel et al., 2012; Kossek et al., 2015). When compared to working in the office, social isolation has shown to be greater when WFH (Sewell & Taskin, 2015). For these reasons, virtualization of work practices is considered the main risk associated with working from home to monitor and try to limit further in the Netherlands (van Veldhoven & van Gelder, 2020).

Given that the virtualization of work is perceived as one of the main risks of working from home, and that the pandemic accelerates the trend of virtualization (Mckinsey & Company, 2020), the subject should be highly relevant to practitioners. Considering these arguments, research into the (negative) effects of remote working deserves high priority. The practical relevance of this research lies within the acquired information and the consequently appliance of these insights. Collectively they can make a meaningful contribution to organizations when accessing a strategy in regards to facilitating working from home and accessory policy-making, in the short but also in the long term. In that regard, the experiences of those directly involved can provide meaningful insights.

1.3 Research question

This research aims to investigate the negative effects of remote working. More specifically, this study will hypothesize how exclusively working from home is affecting perceived technostress among home-based teleworkers. The main question arising from the aforementioned aim of the study is as follows:

‘’How do home-based teleworkers, who are mandated to work exclusively from home during the COVID-19 pandemic, perceive (or experience) technostress?’’

1.4 Outline

The next chapter contains a theoretical framework. In chapter three, the methodology will be described. The fourth chapter presents the results from the various data sources which are deemed relevant to answer the research question. The conclusion and answer to the research question are presented in chapter five.

Chapter 2 – Theoretical framework

This chapter presents the theoretical background of the research. Key terms and concepts are defined, in which synonyms and/or abbreviations are also discussed. Subsequently, underlying theoretical perspectives, conditions and/or antecedents, and causes-and-consequences of the central concepts are discussed. Together this shapes the theoretical framework.

2.1 Telework

For the past half a century, the potential benefits of remote working have been discussed, along with many optimistic predictions about its future growth. For example, in 1971 AT&T predicted that *all* Americans would be working from home by 1990 (Korte et al., 1988). Later, amidst the oil crisis in 1973 and the consequent hike in oil prices, Nilles was one of the first who studied 'telecommuting'. The study (Nilles et al., 1976) concluded that in the near future, technology would enable economic benefits for organizations which aspired to decentralize by utilizing teleworking. Already, at that point in time, Nilles et al. came to understand that technology would *not* be the limiting factor in acceptance towards teleworking. With the boom of the Internet in mind, Peter Drucker - a management expert - stated in 1993 that commuting would soon be a thing of the past. Almost 30 years later, up to 20 per cent of the United States workforce is regularly or occasionally working from home (or another alternative location), 16 per cent in Japan, and only 1.6 per cent in Argentina (Eurofound & International Labour Organization [ILO], 2017). For comparison, in European countries like Denmark, Sweden and the Netherlands 30 percent or more was (at least occasionally) working from home, and up to 10 percent or less in, for example, Greece, Italy, Poland and the Czech Republic. These statistics raise a question: if teleworking can yield economic benefits, and the technology is not a limiting factor, why have the (optimistic) predictions from the last century not (yet) come true? To answer this question, the main issues around teleworking, conditions for successful implementation and the potential (dis)advantages and consequences are discussed in the remainder of this paragraph.

Remote working is mostly referred to as 'teleworking' in academic literature, and has been studied and discussed for several decades. Still, a universal definition is not widely adopted (López-Igual & Rodríguez-Modroño, 2020), and the term varies across existing literature. For example, 'teleworking' is most common in European literature, while 'telecommuting' is most common in literature from the US. In this example, teleworking can be viewed as a more broad concept when compared to telecommuting which refers specifically to the commute. Additionally, 'remote working', 'off-site working' or 'homeworking' all are similar in meaning but distinct phenomena, and are used interchangeably. Despite not making use of a universal definition, teleworking includes three common principles: (1) members of an organization (2) performing their regular work away from the central workplace at a remote location, (3) while using technology to complete work (Pinsonneault & Boisvert, 2001). Following the three common principles, this study makes use of a straightforward definition drawn up by the Organization for Applied Scientific Research in the Netherlands:

"work that is carried out at a distance from the work or client using information and communication technology (ICT)".

Thus, telework occurs when workers' use of information and communication technologies (ICTs) enables them to substitute working remotely for working in the same location as their

colleagues, employers, or customers. Telework is, in short: work achieved outside the premise of the employer with the help of ICTs.

The broad definition discussed encompasses multiple forms of teleworking, made possible by the diverse capabilities of ICTs which have enabled multiple and increasingly complex configurations of computer-using worker's job locations, since most of these workers now have multiple options about where to do their work (Garrett & Danziger, 2007). In fact, teleworkers are enabled to WFH, in satellite offices (shared facilities), at customer sites, or via any other platform with the required technologies. As a consequence, the utilized technologies and the workers' location determine the measurement and the concept of telework. In addition, frequency also impacts the type of telework considered (Belzunegui-Eraso & Erro-Garcés, 2020). The multitude of configurations has complicated the body of research on telework, as have the definitions of this activity. Different definitions of the same phenomenon can lead to inconsistent conclusions when, for example, scholars are answering the same (research) question using different criteria to define the same phenomenon (Bailey & Kurland, 2002). From an academic perspective, different and/or inconsistent definitions hinder the ability to compare findings from different sources, in addition to making it almost impossible to find out how many people and organizations practice teleworking (Baruch, 2001). The establishment of a definition that is both consistent and clear, therefore is a difficult and controversial task (Sullivan, 2003). One approach to overcome this caveat is to make use of a broad definition and subsequently specify more narrowly defined subcategories, with each of the subcategories representing a distinct type of telework (Garrett & Danziger, 2007). Ideally, there should be a conceptually guided and empirically validated set of categories that are mutually exclusive. For that purpose, this research refers to a previously mentioned joint report by Eurofound and ILO (2017), which differentiates modalities of telework. Since the frequency (of working from home) determines the type of teleworking that is considered, it can be argued that the described modalities in Table 1 are not exhaustive for the circumstances in the pandemic. During the pandemic, the fact is that large groups of people are forced to WFH the entire working time. This is the main argument for adding a fourth modality: full-time home-based telework. Table 1 presents these modalities.

Table 1

Modalities of telework

Modality	Use of Technology	Location
Occasional telework	Always or almost all the time	Less frequently and/or fewer locations than high mobile telework
High mobile telework	Always or almost all the time	At least several times a week in at least two locations other than the employer's premises or working daily in at least one other location
Regular home-based telework	Always or almost all of the time	From home at least several times a month and in other locations less often than several times a month
Full-time home-based telework (WFH)	All of the time	From home all the time

Adapted from Working Anytime, Anywhere, 2017, (p. 7). Publications Office of the European Union and ILO Copyright 2017 by Eurofound & ILO.

Full-time home-based telework will be the focus in this study, since it is specifically that modality which is utilized in the prevention of spreading the coronavirus.

2.1.1 Conditions for (effective) home-based telework

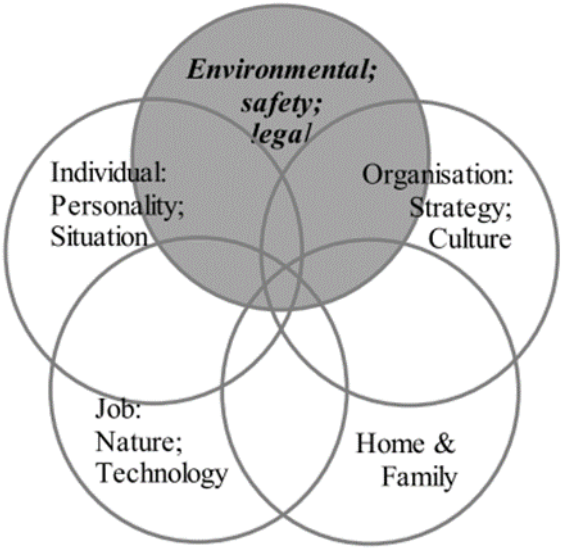
This section will elaborate upon the conditions for effective telework. The underlying assumption here is, when conditions for effective homeworking are met, technostress will express itself in a different way when compared to if conditions for effective homeworking are not (yet) met.

The starting point of teleworking, and thus an important condition which has to be met, is whether a job or function can be performed remotely. Factors such as economic and occupational structure, access to internet and the likelihood of owning a personal computer are all determinants of the ability of working from home (Hatayama et al., 2020; ILO 2020). These findings implicate that the extent to which a country (and organization) has the possibility to mobilize its employees digitally therefore depends on economic and technological developments. Based on these findings it can be argued that countries where people depend on sectors such as manufacturing (and other jobs where it is difficult to physically separate workers from the workplace) have less opportunity to mobilize their workforce digitally, when compared to countries where the service sector (e.g. ICT, finance, public administration) is strongly represented. Additionally, van Veldhoven & van Gelder (2020) in their study concluded that the virtualization of work practices is especially reinforced in countries where online working is already common. From this point of view, countries where virtual working is common are a valuable research object. Since technology and economic benefits are not the limiting factors in such countries, what then are the remaining barriers to overcome?

Most of the time there is a time gap between technological advancements and organizations actually making use of what technology permits and consequently reaping the potential gains. Already in 1976, Nilles et al. concluded that organizational culture is one of the main limiting factors towards acceptance of teleworking (1976). Research has already pointed out that teleworking reduces formal communication while it develops interpretation bias in the manager-employee relationship (Dambrin, 2004). Teleworkers, who are not directly visible to their managers, are inherently more difficult to monitor, and in turn create a perceived loss in control from the managers perspective (Harrington & Ruppel, 1999). Trust in an organization therefore can present a strong barrier to the adoption of teleworking. The second barrier is related to the first, and represents an existential perspective centred around the idea that humans are social beings. Social needs such as direct face-to-face contact and the subconscious and nonverbal communication that accompanies that contact, shouldn't be underestimated in business (Toffler, 1984). Evolutionary psychology and anthropology research confirms the tendency for social contact, specifying that humans are especially cooperative when compared to other mammals and primates (Wilson, 2012). Virtual work practices limit these direct face-to-face contacts: '' If friends, lovers, and family all work at different hours, and new services are not laid in place to help them coordinate their personal schedules, it becomes increasingly difficult for them to arrange face-to-face social contact.'' (Toffler, 1984, p. 202). A lack of social contact can therefore present a barrier to the adoption of teleworking. Nevertheless, humans have proven their resilience through every age of human history, by thinking creatively and being inspired to create ingenious solutions. An age-old saying by Plato – the ancient Greek philosopher - illustrates the case in point: ''Necessity is the mother of invention''. In this case, social needs (for contact and cooperation) are a necessity to humans and when presented with barriers that inhibit these needs (e.g. virtual work practices), humans will be inspired to think of creative efforts and solutions to overcome such barriers. For example, designed to meet the social needs of remote workers, Nilles (1976) envisioned local co-working spaces. Essentially, firms are broken up into local, smaller satellite offices. From here, a relatively small group of employees can work remotely (so not at a central HQ), and still physically collaborate together. The primary interest of this arrangement, according to Nilles, is to reduce the commute to work which has an impact on traffic and energy consumption, while still facilitating face-to-face contact. Still to this day, sustainability reasons are an important driver for digitalization and the virtualization of work practices. Recently, Belzunegui-Eraso and Erro-Garcés (2020) extended Baruch and Nicholson's (1997) framework of factors that have an influence on the adoption of telework with the addition of 'environmental factors', since it can be argued that today's exceptional environmental circumstances in the form of COVID-19, are pushing the adoption of teleworking. The conceptual framing of telework within the aforementioned model, helps to better understand the experience of technostress, especially in situations where it's adoption has been mandated or adopted in a radical and/or involuntary manner. Reviewing empirical findings surrounding how mandated telework has affected the experience of technostress would contribute to the research gap surrounding practical implications around how environmental factors influence successful telework. For the purpose of concluding this section, the extended model of factors influencing telework by Belzunegui-Eraso and Erro-Garcés (2020) is visualized in Figure 2. The following section will elaborate upon the consequences of working from home.

Figure 2

Factors influencing the adoption of telework



From "Factors influencing home-based telework", A. Belzunegui-Eraso and A. Erro-Garcés, 2020, Sustainability, 12(9), p. 6 (10.3390/su12093662). Copyright 2020 by MDPI

2.1.2 Consequences of telework

Review articles on the effects of working from home essentially conclude that there is no clear positive or negative image emerging from existing empirical investigations (Bailey & Kurland, 2002; Gajendran & Harrison, 2007; Sardeshmukh et al., 2012). The benefits of working from home have been mainly studied on the basis that the increased autonomy for employees can be utilized to better tailor their work to the private situation (Hill et al., 2001; Härma, 2006), which in turn should be good for productivity (Khanna & New, 2008). Nevertheless, other researchers report that working from home can also have negative consequences. Baruch and Nicholson (1997), for example, came to the early conclusion that working from home can potentially lead to social isolation, career stagnation, and work-home conflict.

An important conclusion is therefore that there is no universal response to working from home. Also, hardly any universal advantages or disadvantages have been found that apply to almost all knowledge workers (van Veldhoven & van Gelder, 2020). More recently, physical, psychological and social effects of virtual working have received increased attention (Coenen et al., 2019). Technostress was mentioned relatively often as a disadvantage of mandated working from home in the Netherlands (van Veldhoven & van Gelder, 2020). The following paragraph will explain technostress in more detail and relate the concept to home-based telework.

2.2 Technostress

Social interaction in everyday-life is increasingly taking place by interacting with a screen, as is the case in work practices and organizations. The use of ICTs enables many advantages and opportunities for both the employee and the employer. For example, it enables employees to work outside the employers premise (e.g. WFH), which potentially enables employees to work more effectively and efficiently, to have a better work-life balance and to do more knowledge sharing (Ten Brummelhuis et al., 2012). At the same time however, there are drawbacks: we know that increasing use of digital means of communication in a work context can lead to various negative consequences. Practically speaking for example, in contradiction to the findings of ten Brummelhuis et al. (2012), it can be argued that teleworkers rely more on scheduled meetings to communicate with co-workers because they spend less time in the office and have fewer chance contacts (Golden, 2007; Greenhill & Wilson, 2006). Teleworkers miss out on these chances and the information they offer as result, leading to potentially less knowledge sharing. Physically speaking, there is an increased risk of musculoskeletal symptoms (neck/shoulder and upper ligaments) (Coenen et al., 2019), which is a serious concern. Additionally, there are psychological (health) effects such as the experience of technostress, when employees fail to deal adequately with innovations in computer technology, which is the main focus in this study.

Technostress, also referred to in literature as technophobia, cyberphobia, computer phobia and computer anxiety (Wang et al., 2008), was first described by Brod (1984) as the inability to interact healthily with new computer technologies. This definition was extended by Weil and Rosen (1997, p. 5) to: "any negative effect on attitude, thoughts, behavior, or physical physiology caused directly or indirectly by technology." For the purpose of this study, the aforementioned definition by Weil and Rosen (1997) of the term technostress has been slightly adjusted:

> ''any negative effects on attitude, thoughts, behavior, or physical physiology caused directly or indirectly by virtual work practices''

Persisting stress complaints, in turn can lead to burnouts which are extremely costly to organizations. It has been repeatedly shown that employees with technostress are more likely to experience burnout symptoms, which in turn leads to negative outcomes such as higher turnover intentions (e.g. Leiter & Maslach, 2009; Srivastava et al., 2015). For this reason alone, technostress should deserve high priority among organizations, managers and researchers, and even more so given the ongoing pandemic. Research by an independent institute within the Ministry of Infrastructure and Water Management in the Netherlands, the Knowledge Institute for Mobility Policy [KiM], shows that a growing proportion of Dutch people who currently (partly) WFH expect to do this more often after the corona crisis. In March of 2020 this still concerned 27% of the homeworkers; in June this was 45% and in September 47% (KiM, 2021). It is noteworthy that the proportion who expect to WFH more often after the corona crisis is higher among those with an office or management position (knowledge workers) than among others from home workers (KiM, 2021). According to these statistics, it can be argued that employees are getting used to working from home, as almost half of the homeworkers expect to WFH more often in the future, even after the pandemic. In the light of recent studies, this can be considered concerning since especially the mental health related aspects of WFH are understudied (Afonso et al., 2021).

2.2.1 Components of technostress

Technostress involves various aspects according to existing literature, but most recently Ragu-Nathan et al., (2008) distinguished five components of technostress in the development of a scale to measure the phenomenon. These components describe typical situations in which technostress can manifest itself (as a consequence of ICT usage). The components are grouped together under the label 'technostressor(s)'. These are: techno-overload, techno-invasion, techno-complexity, techno-uncertainty and techno-ambiguity (Ragu-Nathan et al., 2008). *Techno-overload* describes the situation in which ICTs force the user to work more, faster and longer. The second component, *techno-invasion*, is the effect of ICTs creating situations in which users are constantly available, which leads to employees constantly feeling the need to be 'in connection with' the organization. As a result, the boundary between the work-related and personal context fades. *Techno-complexity* describes the situation in which the complexity of ICTs makes the user feel that his/her technological skills are insufficiently developed to perform the job well. As a result, people feel obliged to invest more time and energy in learning and understanding these complex ICTs. *Techno-uncertainty* describes the situation in which rapidly changing ICTs make the user feel threatened with regard to keeping the job. People fear losing their job to ICT itself or to a colleague who is more skilled with the new ICT. *Techno-ambiguity* describes the situation where frequent and innovative changes of ICTs leave the user feeling insecure and confused about the job and the work roles. As a result, people feel obliged to continuously educate themselves about these new applications of ICT (Ragu-Nathan et al., 2008).

The original conceptualization of technostress just discussed by Ragu-Nathan et al., (2008) has been considered out-of-date by the authors themselves (Tarafdar, 2017). For the purpose of overcoming this caveat, a selection of three technology-related stressors, that recently have received significant interest by both researchers and practitioners (Fischer, 2019), have been added to the original five technostress domains and described subsequentially. *Techno-unreliability*: information system users are confronted with system failures and unexpected system behavior. *Techno-monitoring*: users of the information system feel constant levels of pressure because their behavior can be tracked by technology and thus evaluated by other individuals. *Techno-bullying*: information system users feel threatened by social misconduct facilitated by communication technologies and social media.

To clarify, circumstances, events, and factors that cause technostress are called technostressors, which have been discussed in this section. These will form the basis to measuring the experience of technostress among homeworkers in this study and will be further elaborated upon in the next chapter.

Chapter 3 – Methodology

This chapter presents the methodology of this research and addresses which method(s) are applied and why. This concerns the choice for qualitative research, research design, operationalization, sampling method, pilot interview, data collection, approach to analysis, research ethics, and quality criteria.

3.1 Qualitative approach

In the theoretical framework, an exploration was made on the basis of existing literature into remote working (at home), and technostress. Attention was paid to the definition, underlying assumptions, and advantages and disadvantages. In the empirical part of this study, a qualitative approach is used to investigate how technostress develops among home-based teleworkers. Qualitative research concerns all forms of research aimed at collecting and interpreting linguistic material in order to make statements about a (social) phenomenon, in this case technostress, in reality (Bleijenbergh, 2015). Technostress, as per the definition, is about concepts such as attitudes (which are ways of thinking or feeling), thoughts (which are ideas or opinions), and behaviours (which are ways in which one acts, especially towards others). Since aforementioned concepts are inherently personal, and thus a subjective experience, limiting the answers of respondents to certain categories or scores, which is commonly done with quantitative research methods, would not yield the desired depth. In contrast, the application of qualitative methods offers room for explanation, nuances and supplementation by the respondents themselves (Verschuren & Doorewaard, 2015). This is the main argument for applying a qualitative approach. Moreover, qualitative research has an open and flexible character, so that it remains possible to make adjustments and to ask further questions during the research (Mortelmans, 2007). The desired depth can therefore be achieved by means of qualitative research, where this is not possible with quantitative research. Therefore, qualitative research lends itself best to the exploratory approach of this research.

By inquiring in practice about the extent to which homeworkers experience technostress, an image should arise regarding which conditions of (successful) working from home are met, which are not, and in turn, how this affects perceived technostress. Since this research specifically focuses on *how* homeworkers experienced technostress in the context of being mandated to do so, a constructivist grounded theory approach to quantitative research was employed. This approach is based on premise that "knowledge rests on social constructions" (Morse et al., 2009), which means that the reality being examined is not an objective reality but rather a social construct, and the entire idea of a neutral observer is intrinsically false. This epistemological perspective has consequences for how research is conducted because both the researchers and the study subjects "create research processes and products," regardless of how rigorous the procedures are (Morse et al., 2009). In that same line of thought, the researcher is considered a co-constructor of meaning. Meaning making will be express by linking the insights obtained from the literature study and the empirical part, which will ultimately provide the answer to the research question. The next paragraph will explain the research design in more detail.

3.2 Research design

Within qualitative research methods, various research strategies can be distinguished. This study is designed as an interviewstudy (Bleijenbergh, 2015), which examined homeworkers (from various organizations).

"The interview is central to the Grounded-theory approach. Research according to this approach is aimed at understanding a social phenomenon from the knowledge that those directly involved have about it. The researcher tries to be guided as little as possible by theoretical knowledge, but to arrive at knowledge about a social phenomenon inductively." (Bleijenbergh, 2015, p.44).

This research strategy is ideally suited for this purpose because of the explorative nature of the research. Based on interviews with homeworkers from various organizations, statements are made about which patterns arise from the data, how different factors are related, and how technostress develops among homeworkers. The social phenomenon in this regard is the perceived technostress among homeworkers. Meaning making is expressed by analysing the information from interviews in order to relate the patterns to the social phenomenon, thereby ultimately constructing a theory. Reporting in the form of hypotheses or models offers the possibility of empirical testing in a follow-up study.

3.3 Operationalization

Operationalization is a way in which abstract concepts, such as technostress, are made measurable. This research is exploratory in nature, as it is guided as little as possible by theoretical knowledge. Nevertheless, existing theory can support the researcher in formulating broad, general concepts that give some direction to perception, so-called sensitizing concepts (Corbin & Strauss, 2007; Boeije & Bleijenbergh, 2019).

The interview in this research is based on the Technostress Questionnaire by Ragu-Nathan et al., (2008) and three additional categories derived from Fischer et al. (2019). In the interest of validity, the definition of technostress used in the interviews, in addition to keywords and category descriptions for the (5) original Technostressors were taken from Ragu-Nathan et al., (2008), and the remaining (3) category descriptions were constructed in a comparable fashion. The questions related to the specific categories derived from the aforementioned studies have been translated, and slightly adjusted or merged to better fit within the context of this research.

Presented in Table 2 is the operationalization of technostress based on Ragu-Nathan et al., (2008) and Fischer et al. (2019). These domains can be considered as dimensions of technostress.

Table 2

Sensitizing concepts

Core concept	Sensitizing concepts
Technostress	Techno-overload
	Techno-invasion
	Techno-complexity
	Techno-uncertainty
	Techno-ambiguity
	Techno-unreliability
	Techno-monitoring
	Techno-bullying

Adapted from "The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation,"by T. S. Ragu-Nathan et al., 2008, Information Systems Research, 19(4(, (10.1287/isre.1070.0165). Copyright 2008 by Informs.
Adapted from "Is the Technostress Creators Inventory Still an Up-To-Date Measurement Instrument? Results of a Large-Scale Interview Study," by T. Fischer et al., 2019. Copyright 2019 by AISeL

3.4 Sampling method

This study makes use of a non-probability sampling method for participant selection. Non-probability sampling is characterized by non-random selection (centred on convenience), contrary to at random probability sampling (Vennix, 2019). Within non-probability sampling, a multitude of techniques can be recognized, of which the undermentioned were employed.

First, a voluntary response sampling method was used (Vennix, 2019). Through social media (Facebook and LinkedIn), a message was placed with an appeal to homeworkers to participate in the interview. Second, purposive and convenience sampling were employed (Vennix, 2019) by asking homeworkers in network of the researcher to participate in the study. Finally, the snowball method of sampling was used. Participants in the study were asked to suggest homeworkers from their own network.

As non-probability sampling is proven to have a high risk of sampling bias, the sample of selected homeworkers was sought to be representative of the homeworkers population as a whole (Vennix, 2019). In order to achieve this, attention was paid to (the distribution of) age, sex, function, organization, and industry. Employing this method, a sample of 15 participants were selected from the population of homeworkers. The criteria used for the selection are twofold: The participant must (to date) have been mandated to work exclusively at home, for the full duration of the workweek, for a period of at least 2 weeks, as the interviews relate to the experiences of homeworkers over a longer timeframe rather than an incidental experience. The second criterion requires that respondents agree to the recording and processing of the collected data through a written consent form, before the start of the interview. Participation in the interviews was voluntary. An overview of the sample characteristics can be found in Appendix 4, Table 3.

3.5 Pilot

In order to judge if the translated interview questions closely tie in to the main question in the study, and actually measure what is supposed to be measured (validity), a pilot interview was employed. A pilot interview allows the researcher to become more proficient with the interview protocol and questions, in addition to the method of videoconferencing and audio recording (Zoom). With the exception of minor adjustments, the pilot interview was considered of sufficient quality to proceed with the remaining interviews.

3.6 Data collection

The method of data collection is done through semi-structured interviews (see Appendix 3). There are two forms of open interviews (Bleijenbergh, 2015), in which semi-structured interviews are characterized by questions that are predetermined, but do not necessarily have to be presented in a fixed order. The advantage of a certain pre-structuring is that the researcher can steer the conversation during the interview. Various concepts are presented on which the respondents can express their opinion. Welman and Kruger (2002, p.11) argue that it is important to identify themes during the data collection process, as these support the researcher in analysing the interview data. The concepts as suggested by the respondents form the basis, by constant comparison, to arrive at a theoretical understanding of the social phenomenon (Bleijenbergh, 2015). When respondents' answers are unstructured and given on a variety of themes, this results in less uniformity of results, which reduces the reliability of the research. This is more likely to occur with unstructured interviews. Semi-structured interviews are therefore most suitable for this research.

Each interview started with the interviewer first explaining general information and the goal of the study, then asking the participant to sign a written consent form. Afterwards, the technostress categories were briefly explained before the participant was asked to tell the interviewer about personal experiences with each technostress category they had at work. For the categories, the same order was used every time (i.e., overload, invasion, complexity, insecurity, uncertainty, unreliability, monitoring, bullying). It has to be noted though that at each point interviewees were able to talk about their experiences related to each category.

3.7 Data analysis

All interviews were recorded and transcribed. Subsequently, the data was anonymized and personal references such as names were removed. The texts are coded using a coding scheme. Experiences of technostress were identified and carefully compared, abstracted and labelled into subcategories, categories and main areas. The inductive coding scheme came about by labelling the text with concepts that start concretely but become more and more abstract, allowing patterns to arise on their own (Bleijenbergh, 2015). The coding scheme has evolved continuously over the course of data collection and analysis, which was an iterative process. The route from concrete to abstract is divided into three phases: open, axial, and selective coding (Boeije & Bleijenbergh, 2019).

The open coding phase involves creating fragments and “examining, comparing, conceptualizing, and categorizing them” (Corbin & Strauss, 2007, p,61), resulting in a codebook (see Appendix 5, table 4). The meaning of each code is explained by one (or more

where deemed useful) exemplary quote which best describes the meaning of said quote. The codes are then reduced by merging synonyms or similar codes under one code and categorizing them based on thematic similarity (see Appendix 6). This leaves the most relevant codes and the next step in the coding process can be taken: axial coding.

Axial coding is a procedure to bring the data from the open coding phase together "by making connections between the categories" (Corbin & Strauss, 2007, p.96). In this phase, the main categories and their meaning are described (see Appendix 7). Attention is paid to the differences between categories and how they relate to each other. When put together, this creates a first version of the results chapter. During the process of axial coding, the codebook has been further refined and reduced by removing non-relevant codes, splitting codes or switching categories.

Selective coding involves integrating the findings by making connections between categories described in the axial coding phase (Boeije & Bleijenbergh, 2019). Together they form the theory resulting from the systematic analysis of the data (see paragraph 4.3, Figure 3), and the final version of the results chapter.

3.8 Ethical considerations

This section provides describes the research ethics that were taken into account during the study. Ethical considerations in this research mainly apply to possible researcher bias and the gathered data (primary or secondary sources respectively) and general academic integrity.

Starting with the data, participation was completely voluntary and participants were able to terminate their results at all times, during or after the interview. Additionally, everyone's identity and answers were anonymized for privacy reasons. Furthermore, each participant was well informed about the purpose of the study and how the data will be used. The participants were then asked to sign the consent form (see Appendix 2), provided they agreed to the conditions described therein. Finally, participants had the opportunity to receive a copy of the results, if desired. In addition, the research will be archived for a minimum period of 7 years in the Radboud thesis Repository, enabling knowledge sharing and/or cocreation.

Secondly, this research is written based on the information received from (home-based) teleworkers and ultimately, in the interest of teleworkers. In that regard, researcher bias can be relevant in this study because the researcher himself was also subject to working from home due to the pandemic. Therefore, by being aware of this possible issue beforehand, researcher bias was sought to be minimized by remaining as objective as possible throughout the entirety of the study.

Lastly, as stated in the Master Thesis Handbook: everyone participating in science or education at Radboud University has a responsibility of conducting science in accordance with general principles of integrity and academic conduct. For this purpose, the researcher has signed the so called 'Research Integrity Form'. By signing this form, the researcher pledges to agree to said guidelines.

3.9 Quality criteria

In qualitative research, the criterion of reliability is often replaced by confirmability (Bleijenbergh, 2015). After all, qualitative research is based on a socially constructed reality, so the chance of reproducibility is unlikely. By providing insight into methodological considerations and making substantiated choices, the process can be imitated or repeated by others. Therefore, considerable attention has been paid to (internal) validity and confirmability. This has taken shape in several ways:

- Content and concept validity by applying sensitizing concepts, with which guidance and uniformity of answers is achieved (Bleijenbergh, 2015).
- Internal validity through semi-structured interviews (questions in a fixed order), under the same conditions. The interview questions are included in the appendix, which improves confirmability (see Appendix 3) (Bleijenbergh, 2015).
- A pilot interview was held, which improves internal validity.
- The interviews were recorded and transcribed, which improves confirmability and internal validity (Symon & Cassell, 2012).
- A codebook is provided, which improves confirmability (see Appendix 5)

Chapter 4 – Results

In this chapter the results of the research and the analysis of the interview transcripts are discussed. The chapter is divided on the basis of two selective codes and its core categories (axial codes). By discussing the selective codes separately, it becomes possible to relate them to each other, which is done in the last paragraph of the chapter. Quotes used in this chapter have been translated (from Dutch) to English, the original (untranslated) quotes can be found in Appendix 8, Table 5.

4.1 Individual-fit spectrum

The first selective code is the individual-fit spectrum, which consists of three core categories (person-dependent, work habits, and time management).

4.1.1 Person-dependent

All respondents indicated that they have worked completely from home for a sustained period of time (two weeks or more) due to the pandemic. Thus, all of them shared the experience of being a full-time home-based teleworker (WFH). Nevertheless, significant differences can be discerned among the respondents and their experiences. Personal characteristics such as age, gender, personality, and health and other person-dependent situations seemingly can make a difference. Respondent 1 makes the case in point: *"It also differs greatly from person to person. I am easily distracted, I think from other people. So when I'm in the office, and I really have to get down to work, I'm easily a bit more distracted. But if you're someone who can focus well, I don't think it matters that much"*. Some of these person-dependent characteristics are not self-evident and in most cases highly personal. Respondent 11 makes a fitting example: *"I have some kind of call anxiety, so I just like it when no one can hear me when I call"*. Intuitively, workers who are more easily distracted might be more suited to WFH than the ones who have no troubles focusing in noisy or busy environments, but that all depends on the work environment, whether it's at home or at the office. Respondent 11 continues: *"I worked very clumsily at home because I didn't have two screens as I normally do at work. So I always took a long time to look up, and then people just hear me stuttering on the phone, and I don't like that. That was stressful. That's why it was nicer to have a nice workplace for making calls, yes"*. Whether people are distracted or not and which environment distracts or stimulates them for what reasons, differs from person to person, demonstrated by Respondent 5, who describes the experience of working in an open-office design at work: "*For me that is negative. Because of the noise and the distraction, you have no separation. You also hear what the neighbours are saying, even if that is of course not quite the intention. If they speak loudly you know what they are saying 3 desks away"*.

That is not to say that homeworkers by definition have a less noisy or distracting home situation. In fact, as Respondent 11 experienced the opposite: *"I didn't really have a nice place to work for myself. For example, my housemates were already cooking, or were already sitting in the living room. Then it was all just a little more stressful to stay in your workflow while, it had to be done. Then you were really much more exhausted"*. Seemingly, a suitable home-office (situation) can be an important success factor. One should consider that the degree of adaptation a person can do in these cases (e.g. housing, housemates, family-members) is often limited. Fortunately, another aspect of the home-office (situation), the physical set-up of the workstation, is comparatively easy to make adjustments and/or upgrades to. Respondent 7 makes a fitting example: *"Due to the wrong posture, chair and*

desk, and sitting down to work with the mouse, I really got unbelievable pain in my neck and shoulders. So many people suffered from that. So at one point we were all allowed to borrow an office chair from work, which I still have here. For the people who really suffered from back problems, they could get a high-low desk, so I now have one at home too". In this specific situation, a new desk provided a solution.

As shown by the aforementioned quotes in this section, benefits and/or downsides of working from home can be highly person-dependent. For the purpose of concluding this section, two (contrary) statements are quoted below that are indicative of the degree of person-dependence that this section has attempted to illustrate. Respondent 14 said: *"I did spend some time in the same room as my girlfriend, yes. But I'm usually quiet anyway, so that was fine''*. Respondent 13 said: *'' There was a time when me and my boyfriend were in the same room. That was disturbing. That was not very nice"*.

4.1.2 Work habits

Generally speaking, the behavioural patterns regarding work life are different for homeworkers when compared to when they work in the office. Among the respondents, the most universally recognized benefit regarding WFH, is the lack of commute. Again, time spent commuting is highly personal and could therefore also been classified in the previous category. However, the results show that the lack of commute has affected the habits of work in a broad sense, and to such an extent that it has been decided to place it in this category. Respondent 9 makes a fitting example: *"It actually affects your entire… Your entire working life. For example, just now, you need transport to get to work. Then you could say you need 2 cars, but by working from home you might also be able to meet ends with one car. It affects your clothing, your food, because I now eat differently during the break, I can now make a tasty salad, for example. It influences what I can do at school with the children because I can say: I'm going to take the children away, watch the open day for an hour and then I'll go back to work, because you are so flexible''*. Respondent 4 describes similar advantages: *"With working from home you just don't have any travel time, you get quite a lot of extra time so to speak. If you ask: how do you deal with that? You have more freedom, you don't necessarily have to be at the office at half past eight"*.

Although, what makes an advantage for one person, can (indirectly) be a disadvantage for another person, as Respondent 6 shows: *"Well, those benefits, for example not traveling, that's only very small for me. I'm at work in 5 minutes so it doesn't matter to me".* However, living in close proximity to the office, is not per definition a reason for working in-office, as Respondent 8 illustrates: *"If I have to consult with someone from an external company, who may be in Amsterdam and we are in Nijmegen, it's really nice that you can call each other, because then you don't have to drive for two hours. But what you also notice, also with people who are just based in Nijmegen, where you could see each other within fifteen minutes, that you are going to do things digitally. I sometimes regret that too"*. In general, the ability to WFH seems to stimulate a digital approach to work. Respondent 15: *"Yes, it is easier for me to work in a hybrid, and I also notice that my need for this is greater. So if I have to travel just a little longer than I want to, I would rather suggest doing it online or being online myself than I would otherwise"*. Interestingly, Respondent 15 also makes the case that digital conversations yielded less progress: *"But very few conversations were scheduled and you also heard that conversations were not pleasant. And the conversations you did have just made little to no progress. While I was still working on location, there was tremendous progress.*

And what is also true, what I just haven't told you yet, is that we also did group counselling. So then we started working with a group of ten people on all goals, determined together. And that just couldn't go on anymore because, how do you get a group together online to work on a goal, school related, to learn something… That just didn't work".

For some, a digital approach to work makes contacting colleagues more accessible, as described by Respondent 2: *"Those work habits have changed, and… Besides that, I think I'll also call people more quickly. When you're at the office, you don't think for every little thing: I'll just walk into someone's office. Then I first have to think, where is someone again? Where should I go then? Well then you walk there, if that person has his door closed, he is not reachable. While on Teams you can just call someone, if the person who doesn't answer, well bad luck. If he does answer, you talk quickly. So I think, for me personally at least, you call a little more every now and then about some little things, this or a that. After 5 minutes you just hang up. Especially if you need something urgently. I think that has changed for me too"*. Whereas Respondent 6 experienced the opposite: *"The disadvantage for me, the contacts that I missed, that was much bigger. Every now and then you walk into someone's department, but now that's less easy to do that. Now if you want to call someone else, you have to think about it: what question exactly do I want to ask? Otherwise, if you're just having a conversation, from one answer comes a new question. I think that makes communication much easier"*. Respondent 14 on the same topic: *"Yes, I do notice that the barrier to approach someone is slightly higher if you work from home. So it is indeed… It is a little more common that things that you would normally check at the office with a colleague, for example, that you do not do that at home"*.

As illustrated by the quotes in this section, the habits of homeworkers have changed. According to the respondents, some for the better, some for the worse. The following section will elaborate further on how workers perceive and manage their time more specifically.

4.1.3 Time management

In the interviews, much has been said about how homeworkers managed their time (schedules), and even more so about their perceived effectivity and productivity. At least half of the respondents indicate they are more productive from home, illustrated by 3 respondents consecutively. Respondent 14: *"I started working shorter hours, but more efficiently. You are chatting less with each other, and at home you can sink deep into a problem you are dealing with"*. Respondent 2: *"But I do notice, with work, that it is very different. You manage your time much more efficiently, and you also try to organize it more efficiently. In fact, I think I get more net productive hours at home, sitting here at my laptop for 9 hours, compared to sitting at the office"*. Respondent 4: *"And what is the case, at home I work much more efficiently. At the office you go to all the meetings, you get a lot of invitations, people want to talk, you run into someone. You have a lot of non-business contact. That in itself is fine, but if you are at home, you are alone in front of your laptop. I only have a document, or I call someone if I need him, and I have really embraced that. So I've really gone up a lot in terms of productivity. The fact that I have become a bit more business-like, if a meeting is not useful then I will not be there"*.

According to the respondents, WFH improves efficiency because contact becomes more goal-oriented and business-like, but that is not without drawbacks. Respondent 9: *"Because of working from home, I do think that the contact you have with people is more business-like. If*

you see each other physically, there is more of a social component, so to speak. It's more business like this way". Respondent 15 elaborates further: *"More business-like I don't know, but more impersonal yes. The irritation increased with all parties. The chance of miscommunication is a lot greater if you are in such a… You can see each other's facial expressions a lot less, half of the students are in a dark room or they don't dare to speak out loud because the parents are at home. They just don't look neat"*. Thus, on the one hand, WFH enables the possibility for working more efficiently. Consequently however, this makes work more goal-oriented and impersonal on the other hand.

While respondents feel like they are being more efficient (more work done in same amount of time or the same work done in less or the same amount of time), most of them agree that the absolute workload has not increased (significantly). Respondent 8 illustrates: *"But when I think about working from home, I can't say that it really increased or decreased my workload. I have occasionally had the feeling, because you sit at home all day and you just don't get confirmation from your colleagues or something like: am I doing my job properly? Shouldn't I be taking it up a notch or something like that? I can say that it may have increased the workload for me mentally. I really felt that for a long time. But that the workload itself really, that more work has to be done, or that I necessarily have to work faster? That's not how I experienced it"*. In this case, the absolute workload is not the trigger for pressure, but rather a lack of confirmation.

Confirmation or control (or a lack there of) in terms of work content has shown to be a (de)motivator according to the respondents. Respondent 11 describes: *"Well, in that sense, that changed with working from home: normally I work quite quickly where necessary, but certainly also accurately. And that changed when working from home to cutting corners, and just paying less attention to your work. So yes, that did change my approach"*. Respondent 15 had a similar experience: *"No, and I think that's a shame about my employer. Because I did need those extra tasks. How demotivating is it when you are at home and you have nothing to do, which is not much of a challenge. Not exactly relaxed. You almost get a bore-out"*. According to the respondents, these cases can lead to doubts regarding their job security, as Respondent 11 describes: *"Well, the only threat I kind of felt over time was just noticing that I wasn't doing my job right. If my supervisor found out at some point, I'd be afraid of losing my job"*.

While some perceived themselves as becoming more efficient at home, others experienced the opposite. In case of the latter, not because the absolute workload increased but rather because of demotivation and/or boredom.

4.2 Job-fit spectrum

The second selective code is the job-fit spectrum, which consists of four core categories (job-dependent, monitoring behaviour, learning, and connectedness).

4.2.1 Job-dependent

This section exhibits statements and situations which are usually job-dependent or even task-dependent. As the previous paragraph illustrated, some people dislike digital form of meetings, but for others nothing has changed in that regard. Respondent 1: *"Almost every meeting at my workplace is with someone from another country. Even if I had been in the office, I would still have been in a meeting online, so"*. Some, mainly (inter)national organizations, have been more used to digital forms of communication, making the change to WFH arguably less significant. A general pattern that can be recognized among the respondents is that those who work at such an organization are predominantly more positive about WFH and everything around it, compared to people who work at smaller organizations and/or where the change to digital communication was arguable more significant. Moreover, not only the international component plays a role, namely the type of work or industry one finds itself in has been shown to have an influence on how people perceive the effectivity of WFH as demonstrated by Respondent 6: *"Well, I didn't like it. In the beginning it went well, but after a while… You are always alone, and from my work it is also more practical not only to have contact with colleagues, but also to hear what they are doing. We are in a room with 3-4 people who do about the same. When you're sitting there, you hear from each other what someone is doing, so you can catch some of that. Since you don't have that now, you're missing that information. Then you come into contact with a customer or sports club and then he says: "Yes, but I have already told your colleague that for a long time, don't you know that?" It used to be the case, then I would have known, because I would have been there. Now it all passed us by"*. Seemingly, the type of work is performing makes a difference, Respondent 4 describes: *"I'm more focused on the content, so to speak, but there are also people who are very good at being visible, consulting and lobbying. I have much less to do with that. But with those lobbying activities, for example, being physically present is more convenient"*. In addition, even within a job, some tasks are more suitable for homeworking than others as Respondent 7 describes: *"I must have enough things to do yes. Easy, repetitive work, for example. If I have to read 60-page bipartisan pieces, I shouldn't take it home with me. Then I'm going to think about the groceries and mowing the lawn"*. Jobs that have high levels of task-independence might be more suited to WFH as Respondent 3 describes: *"Well to isolate yourself more, so that you don't get any external stimuli. When you have to finish your work, according to your own feeling. Sometimes, you can do that better at home, if you don't need anyone and you're able to work standalone"*. In general, simple and repetitive tasks, independent of others, are more suitable for WFH when compared to tasks which require in-depth communication or teamwork. Respondent 15 describes the experience of clients: *"They have had a very negative experience. I just noticed that fewer and fewer conversations were being scheduled, where the need was increasing"*.

As this section has attempted to illustrate, suitability of WFH is closely related to the type of organization or industry, the job someone is performing, and even more specifically, the task at hand. The following section will elaborate on how jobs and task(-performance) are monitored and evaluated.

4.2.2 Monitoring behaviour

The transition to WFH has impacted the way the workforce is being monitored as employees were not directly visible anymore to their employer, supervisor or even colleagues. Widely recognized among the respondents was a lack of control, direct or indirect. Respondent 3 describes: *"He loses control of attitude, presence, professionalism, manners, social…"* In addition, social control is almost eliminated, as Respondent 4 describes: *"Everyone is in their home environment, you have less control over that. Also on the floor, sounds stupid but… If you want to do something wrong, people are still looking around you. Interviewer: Social control? INTERVEWEE: Yeah, a little social control"*. Respondent 9 highlights the perspective from the management side of the story: *"Yes, it really was that we were in a team composition… That it was just very clear that you have no control over your colleagues. That one colleague was very clearly renovating his house, while the rest were very busy with work. That is very difficult, because how do you manage when everyone is working from home… How do you get a grip on that? How can you address someone about that? I really thought that… That was really difficult for me. You can't substantiate that. Through a screen… Then you can't get through"*. Clearly, WFH has created challenges with regards to how to monitor the workforce. Interestingly, a recognizable pattern among the respondents is that most didn't perceive a noticeable difference in monitoring behaviour (from their manager). As described in the previous section, bigger and/or (inter)national organizations experienced less significant changes and were more used to WFH when compared to smaller organizations. Therefore, monitoring behaviour hasn't been subject to noticeable changes either those cases. On the other hand, smaller organizations have other reasons why monitoring didn't undergo much of a change, because it happens more naturally when compared to large organizations. The most widely used monitoring practice, according to respondents, is work-content control or monitoring by progress/contribution. In smaller organizations a lack of contribution will be noticeable among peers or supervisors.

The question still remains, what are things that did change? Respondent 3 describes an increase in trust out of necessity: *"He himself also works from home. Trust is out of necessity, it must be increased. He has to rely more on his employees, that they are also working, and work the hours as they specify. He himself cannot really control whether someone works as many hours as he or she says. The trust is there for so long… Until he really distrusts someone, then there must really be a reason for it, right? So trust is now forced to grow"*. Practically speaking, only two respondents experienced a real change in monitoring practices. Respondent 15 made use of the online-status to monitor students: *"Yes, you know, it's useful, because if they have a lot of absenteeism and they are not seen on Teams, that in itself is congruent. If they keep failing to come to class, but do come into Teams while classes are online, that's pretty odd. Or if they are online but do not come into your Teams conversation, that is also quite odd. So, it said a lot about the student's behaviour"*. Respondent 14 makes the most extreme example, something which the majority of the respondents did not experience: *"Yes, when we started working at home, I suddenly got those emails from a program that keeps track of how much time you are focused and how many emails you read. Then I was a bit shocked. Then I thought, "what the f is this". Are they suddenly doing that or something? I never heard from anyone there"*. Aforementioned practices wouldn't fare too well with others, demonstrated by Respondent 10: *"No, we don't have that at all. If we had that then I think I would look for another job. I would really find that a very bothersome idea if you have the idea that someone is constantly watching or something"*.

4.2.3 Learning

This section exhibits statements and situations related to learning in general, and more specifically to onboarding new colleagues, developing skills, asking for help, and sharing information with colleagues. Respondent 1 describes the onboarding experience as a homeworker: *"When you come to the office, you see everyone in person. You see everything, you see more. I think you will integrate faster into the company. And in the processes, and with whom you should be for what. Of course, that is not so easy online. Even if I'd be in the office right now, half of them aren't there. Of course, many people are not at the office on the same day. So for some things I still don't know, after 3.5 months, who to go to for certain things. Then you have to ask your manager again or your supervisor or anyone else for that matter. And you don't necessarily want to bother everyone with that either. Then I think, this is actually a stupid question, but well, I don't know. Furthermore, if you need someone, you have to send an email, but many people just don't respond. Or only after 1.5 weeks and, of course, that makes it a lot more difficult in terms of communication"*. Seemingly, new colleagues are more likely to feel hesitant to ask for help when WFH, when compared to in the office. Ultimately this can lead to them not asking the questions they need answers to. Respondent 6 describes such a situation: *"I had a fairly new colleague, and he started at that time. He actually drowned, so to speak, because he had too little information. He didn't want to call me for every question, every time. He was fairly new, so I understand that at some point. That at some point he thinks: then never mind. But things did go wrong because of that. He left last summer to do other work. Then it came up that there were still a lot of things from him that were not yet finished. That associations had asked questions that he had not addressed. Because he often needed information from me. Interviewer: He then felt too burdened to…? INTERVEWEE: He felt too burdened to call me every time. If you just sit together in the room, it's much easier of course".* In this case, the new colleague in question left the organization, something that is not desirable for any organization after picking the right candidate and a time-consuming onboarding process.

Learning in general, and asking for help is not something exclusive to new employees of course. Respondent 6 describes an experience: *"Yes, I do have the time, but I just find it difficult. That's why I don't feel like it. So I'm avoiding that a little bit. Just like with that computer program, I'd rather ask someone at work. That person can have that done in a minute and then you can get back to work"*. Learning via digital platforms, seemingly is not for everyone, as Respondent 3 describes: *"At a certain point you will not progress with digitization if you do not know how to process it, or something like that. Then you might get frustrated sooner, so you feel like a dummy"*. Learning in a group, rather than everyone individually (and digitally) can make people feel like they have a support system in place, decreasing the perception of loneliness. Respondent 3 continues: *"And so I can't. Then you actually feel a bit alone… and that may seem a bit silly. Whereas if you were in the office maybe 8 out of 10 have the same problem, and then you don't feel so stupid. But yes, you only find out when you are at the office. Then that manual is rewritten or something. For such a dummy as me, and not for an 'IT man', for whom some things are super clear. And yes, because of that the group feeling of others is… Which reinforces that you are actually not stupid"*.

Finally, according to the respondents, sharing information or knowledge is different when in-office. Respondent 3 answers a question about consciously not sharing information: *"Yes, that*

happens. Look, if you work in the office, you can say something to your colleague like: 'he asked me that, and I solved it like this'. Then you will know if you ever come across something like that. That happens maybe 10 or 15 times a day. You are not going to send that to your colleague every time, or to everyone. Then you will of course be flooded with emails. Normally you just get that in the department from others . When people are in a meeting or in conversation with each other, you also hear the solution, which you can use to your advantage. But if you're in the home situation, you also solve it, but you keep it to yourself". Depending on the scenario and the information which was withheld, such decisions can have a detrimental impact. To conclude this section, Respondent 15 describes such a scenario: *"Well then I found out that he was really not feeling well at all, or that it was getting worse, also because of corona. Then I informed the school psychologist, that is a higher position than I am, who can really make a diagnosis and draw up a plan. Then she said: 'There is not much going on, they are mainly empty words.' But I did not really share anything substantive about that case, besides my notes to his teacher or anyone else except that school psychologist, but small details not really. Well, a little later he committed suicide… Or made an attempt, he didn't die. But in the end, no one knew anything about that person except me. We did have notes, but because you never had personal contact between… Not much was shared about it"*.

4.2.4 Connectedness

This section exhibits statements and situations related to the feeling of connectedness, commitment, and overall enjoyment of work life within an organization. Respondent 2 describes how the attitude towards WFH has changed overtime, and what the average ratio of working at home versus at the office is, now that WFH is not mandated anymore: *"Yes, it really is fifty-fifty. They say, you are not supposed to work completely from home, because then they are afraid that you will become a bit too disconnected. Yes of the people you work with, and that convenience will dominate too much. Of course you also want to keep the bit of commitment and involvement"*. In this specific organization, working exclusively from home is no longer encouraged, as, according to the respondent, it can pose a threat to commitment and overall connectedness. Respondent 12 describes how such a scenario can happen: *"I think that working completely from home did have the disadvantage for me that you no longer had any connection at all. Especially considering that over time new people joined who could not work from home. Then you do miss contact with each other and you notice, especially if you work part-time like me, that I was somewhere at the back of the line"*.

The topic which was coded the most in the analysis has to do with the social aspect of work. Most homeworkers felt a void when talking about socializing and experienced at least some kind of loneliness. Respondent 8 describes some feelings: *"Yes, yes, I can definitely say yes. Yes, also what I have already explained. When I was alone at home for 5 days, on my own with my screen. And when work was over, that you go to your TV or to your phone. That has affected me socially and mentally. The corona is also, but I think that has been recognizable for everyone, a time when you have felt quite alone, and are very dependent on yourself. And the time when you worked completely at home and therefore really saw no one but yourself some days… Yes, you do feel alone"*. Not only workers themselves had feelings like this, but students, clients or other external parties involved in daily operations at work can feel that way as well, as Respondent 15 describes: *"Yes. And vice versa as well, because we've been*

talking about me all along now, but if you put yourself in the shoes of those students, how shitty is it when you need help and then it has to be like this? Imagine if I suddenly start crying really hard and say that I am being mistreated by my parents who are upstairs. What are you going to do then? So that. And I just think it's not good for anyone mentally to be lonely, because after all, we all have been".

Finally, albeit it not being a question in the interview, respondents shared their thoughts about enjoyment of work life in general. For example, Respondent 6 describes: *"Well, I'm glad it's back to normal. I really hope that we don't get into the next corona wave in September or October… I would be very sad about that. One of the important things about working is that it's fun. Working from home makes it much less fun for me. You also do something because you enjoy it in some way. That was gone for the most part. Noticeably gone"*. To close out this section and paragraph, Respondent 3 describes how WFH and increasing digitalization in general is affecting his/her work life: *"It seems that we are moving more and more towards robotization, in the digital age. The social disappears more and more. Everyone has 500 virtual friends, but hardly anyone gets together for coffee. That time has passed. That's nice with thumbs up everyone, but that's not for me. And I do miss that, just the social aspect. That you really see each other physically, and can look each other in the eye. That's a pity, I have the idea, as I think we are increasingly moving towards robotization and individualization"*.

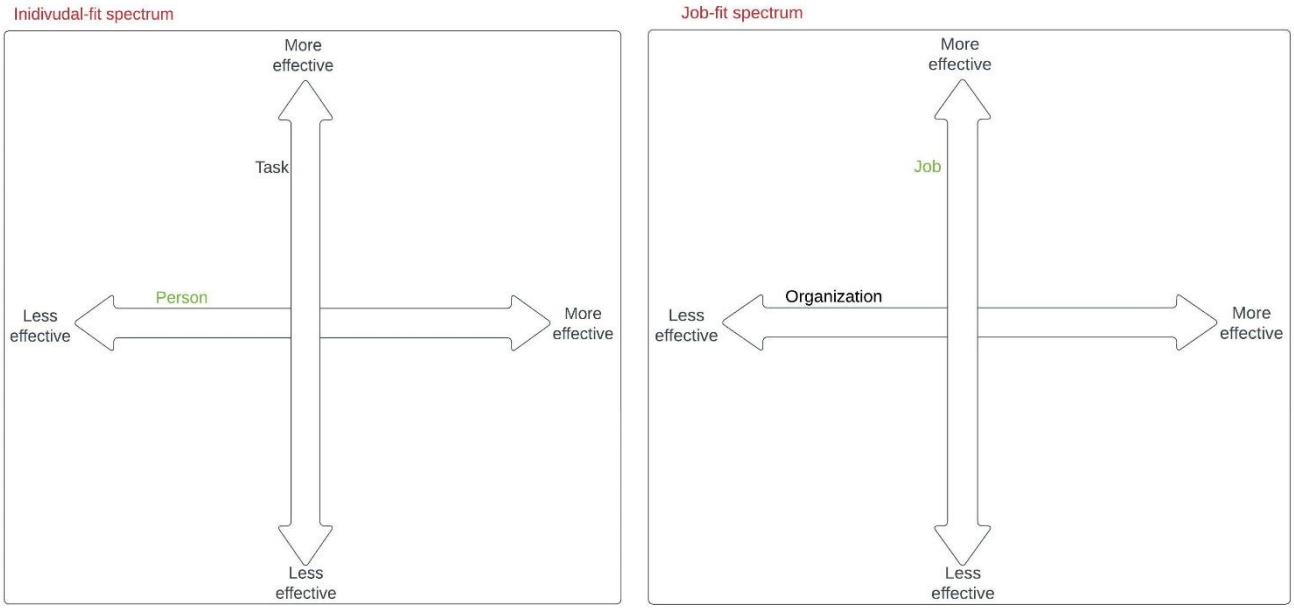
4.3 Forming a theory

This paragraph presents a newly constructed theory, grounded in the statements made in the interviews and the subsequent data analysis, which was described in this chapter. The theory is based on the overarching (2) selective codes which have emerged from the data and essentially answers the following question: *"How do the selective codes relate to each other"*?

It appears from the interviews that there is a high level of person-dependence with regards to the experience and effectiveness of working completely from home and universal responses and patterns are hardly recognizable. In addition, the type of task or job someone is performing, and at which (kind of) organization seemingly has an impact on the experience and effectiveness of working completely from home as well. Finally, it is assumed that homeworkers who are more effective, are less likely to experience the negative effects of (prolonged) WFH, such as technostress. Based on the aforementioned assumptions, two models have been designed. Both represent a spectrum within which individuals and their task(s), and/or organizations and their jobs can be placed. The application of such a spectrum could help to make a better judgement if a potential homeworker will experience WFH as positive, and therefore an approximation if technostress is likely to arise (in a harmful manner) or not.

Figure 3

Personally developed models



A – Of the (2) selective codes, 2 are included and outlined in red. These are the overarching themes that have emerged from the data, which bring the axial (**B**) codes together at the highest level of abstraction. The selective codes are the main foundation for the theory grounded in the data.

B – Of the (7) axial codes, 2 (or derivatives named thereafter) are included and outlined in green. These are more concrete themes or concepts that have emerged from the data at a lower abstraction level.

The models in Figure 3 represent the findings that have arisen from the interviews and the results of the analysis. The two spectrums are mental models in which a connection is sought between the main findings in this study. The main findings consist of the (7) core categories which have been separately discussed prior in this chapter, and the overarching (2) selective codes. The elements (or variables) which are visualized in the models are representations of these categories and codes (the main findings). Note that elements in the models consist of, but are not limited to the core categories. The elements are named after (or adapted from) the main categories in the analysis. To better fit within the context and level(s) of the models, some categories have been merged or split, renamed, or are entirely not mentioned.

These models visualize the results and mutual relationships and the patterns found in the results discussed in this chapter. The next chapter – the conclusion – discusses how homeworkers have experienced technostress, thereby answering the central question.

Chapter 5 – Conclusion and Discussion

This chapter presents the main conclusions of the study and provides an answer to the central question based on the theoretical framework and the interview study. Following that, theoretical and practical implications are discussed. After that, the limitations of the study and directions for future research are presented. The chapter concludes with reflexivity.

5.1 Conclusion

This paragraph presents the main conclusions. The aim of this study is to broaden the general knowledge surrounding remote work. More specifically, by hypothesizing how exclusively working from home is affecting perceived technostress among home-based teleworkers. On the basis of fifteen semi-structured interviews with homeworkers, who have been mandated to work exclusively from home for a prolonged period of time, the following question will be attempted to answer: *''How do home-based teleworkers, who are mandated to work exclusively from home during the COVID-19 pandemic, perceive (or experience) technostress?''*

The results of the study make it clear that there is no universal response to WFH, nor a universal experience of technostress. Starting with the positives, the most widely recognized benefit among the homeworkers is a lack of commute, leading to an increased perception of freedom and flexibility. Homeworkers indicate they are better able to balance the needs of their personal life on the one hand, and their work life on the other hand. Most respondents had the ability to spend more time with family or friends, which can be considered a positive with regards to the work-life balance. Notably, this was especially the case for, but not exclusive to, respondents with (young) children or other family members they take care for. Another widely recognized benefit is the potential for greater efficiency at home. Generally speaking, digital meetings as opposed to meetings in the office, have become more goal-oriented and thus efficient, leading to less 'wasted' time and greater perceived efficiency. Moreover, homeworkers indicate they are more focused at home, thus enabling the potential for greater efficiency when compared to in the office. Distractions such as informal or non-business contact, and/or a more noisy environment in general, are more likely to manifest itself in the office, according to the respondents. A critical note in that regard is that the potential for greater efficiency at home is dependent on the task or job one is performing and if their home-situation is in fact less distracting, which was not always the case. Greater perceived efficiency was mostly the case if able to work stand-alone and if the tasks performed were repetitive and/or not too complex. Tasks that require in-depth communication (e.g. consulting or education) or intensive teamwork seemingly are more suitable to in-office situations. The final benefit is somewhat related to the previous benefit, and only applicable in specific cases. Both flexible workspaces (flexplaces) and open-office designs were mostly considered as a negative, also because of increased noise and distractions. Specifically to the flexplaces there was always a possibility one would arrive at work and there would be no workspace available, meaning you could return back to home right away again. In some cases, there was only enough space for as much as 50% of the entire workforce, Obviously, WFH circumvents both flexible workspaces and open-office designs, therefore it can be considered a positive (for those that dislike the aforementioned).

In contrast to the advantages just discussed, there were also disadvantages to be recognized in the results. The most widely recognized disadvantage had to do with becoming disconnected from the organization and colleagues because of a lack of non-business or (informal) social contact. Almost all respondents stated that socializing and interacting digitally was not enjoyable in the same way as having a natural conversation is. Less enjoyable conversations naturally led to less conversations (being scheduled), in turn leading to a decrease in overall enjoyment of work. For some, this contributed a feeling of loneliness and (social) isolation. It has to be noted that these feelings and the extent to which they were expressed, were highly person-dependent, but were not uncommon. In addition to (informal) social contact just discussed, functional work-related business contact suffered negative consequences as well. Most notably, respondents mentioned how they and/or colleagues initiated less conversations, how conversations had less depth, felt impersonal and were too 'business-like'. The combination of the aforementioned led to detrimental consequences in some cases. In addition, personal and/or career development through the likes of networking has become more difficult as social contact in most cases has become more limited a certain amount of people since naturally bumping into someone at work, practically was a thing of the past. The second widely recognized disadvantage has to do with there being a lack of (social) control with regards to monitoring the workforce. From a management perspective, monitoring has become significantly more difficult as homeworkers are inherently not directly visible at home. Homeworkers were described as being more anonymous and incognito. The most used monitoring practices were calling regularly, and monitoring progress and/or contribution to a project or goal. Monitoring via technology through the likes of screen/mouse activity and log-in times were highly uncommon because of privacy legislation and because a relationship based on trust was often preferred. If however there was reasonable doubt about a breach of trust, only then were these methods or other forms of investigation applied. From the perspective of homeworkers, a lack of (social) control in some cases led to a decrease in perceived efficiency because of a tendency to be more negligent. Seemingly, being in the office and/or directly around colleagues can boost work ethic. The final disadvantage has to do with overall increased digitalization and individualization. For a period of time, WFH was mandated and working in-office was forbidden, which has caused a shift in attitude and acceptance towards WFH. It has become normalized where previously it was considered a taboo in some cases: ''a day not in the office is a day not spent working''. The change towards acceptance has led to more workers than ever making use of the ability to work outside of the employers premise, leaving offices more empty than ever at the same time. In some instances, this was partly responsible for restructuring the workplace and permanently planning for less than 100% capacity at the office, as low as 50%, in turn reinforcing the tendency to stay home and increasing digitalization. Most respondents mentioned how constantly interacting with a screen was less enjoyable or more harmful in some way or another, and how they proceeded to take action to mitigate those effects by purposely taking breaks and disconnecting from the screen(s). A pattern among at least some of the respondents was how they miss the old way of working and hope to 'return to normal' as soon as possible. Perhaps somewhat counterintuitively, but these results were not particularly age-dependent as there were plenty of younger homeworkers who experienced the aforementioned and older homeworkers who did not, and the other way around. Among those who did, technology induced stress, a negative attitude towards increased digitalization (and individualization), and feelings of isolation and/or loneliness (during the pandemic) were not uncommon.

From the results of this study it can be concluded that homeworkers who perceive or experience more of the negatives of WFH, are more likely to develop technostress than those who mostly perceive or experience the positives of WFH, both of which are highly person-dependent. In general, it can be concluded that homeworkers, who were mandated to work completely from home, perceived the social aspect of work being significantly negatively impacted, both the formal (business) and informal (non-business) part. Most respondents acknowledged that there was less information being shared and/or intercepted (among and between colleagues or other relevant parties), because of complacency and/or conveniency, because the barrier to initiate conversations with digital communication feels larger, or because in-office conversations happen organically, naturally leading to deeper and richer conversations. More often than not, socializing less and/or via digital forms of communication was overall a less enjoyable experience and a contributing factor to feeling stressed or lonely, and (suffering) other negative consequences such as losing commitment and enjoyment in work, and becoming more disconnected from the organization in general. In these cases, it is reasonable to assume technostress expressed itself differently than how it would have under 'normal' circumstances. For some, it created new forms of stress and difficulties they could have never imagined, and they would return to 'normal' (in the office) instantly if the choice was solely theirs. For others, it has enabled new ways of productivity and flexibility they now value enormously and can't see them living without anymore, in some cases even leading to never wanting to return to the office again. Somewhere in-between these two extremes is a middle ground in which colleagues, teams, departments, and organizations as a whole, need to find a balance in by providing as much of the benefits, while diminishing as much of the negatives of WFH as possible.

5.2 Discussion

This paragraph discusses the theoretical and practical implications of the study, the limitations, and directions for future research.

5.2.1 Theoretical implications

This section presents the theoretical implications of this research. As described in the first chapter, the aim of this study is to broaden the general science around remote work and more specifically, to contribute the literature gap with regards to working completely and mandatory from home, as it is unclear to what degree prior understanding about remote work is applicable to understand the circumstances surrounding the COVID-19 situation. Therefore, the knowledge gained in this research is all the more valuable. However, the opposite can be argued as well, as the question remains to which extent the newly acquired knowledge in this study is applicable to 'normal', non-pandemic situations. In short, the implications of this study should be viewed through a critical lens and thus, applied with caution.

As discussed in the conclusion, it seems likely that workers who are mandated to work completely from home, experience technostress differently than those who WFH on a voluntary basis or a shorter period of time. This implicates that either the percentage of time spent WFH, or the aspect of voluntariness has had an significant impact on the experience of technostress. Regarding time spent WFH, it seems likely that the marginal benefits of WFH become smaller, and in some cases diminish to near zero, as time spent WFH increases above a certain threshold. Additionally, it seems likely that the (collective) downsides of WFH

become increasingly large as time spent WFH increases above a certain threshold. These assumptions imply there is, in most cases, an optimal balance to be found between WFH and working in-office, where the benefits are maximized, and the downsides are minimized. As rates of telework (and WFH) are anticipated to stay much higher than they were before the pandemic (CPB, 2021), these findings should be taken into account in further theory development.

Another implication theoretical implication has to do with knowledge or information sharing. As discussed in the theoretical framework, Ten Brummelhuis et al. (2012) argued that telework enables more knowledge sharing while on the contrary Golden (2007), and Greenhill and Wilson (2006) found that knowledge sharing is diminished due to teleworkers missing out on chance encounters with co-workers. This study has demonstrated that (full-time) WFH, on average, diminishes information sharing, potentially due to less chance encounters. The implication here is, that there is a beneficial relationship between working collaboratively and being in physical proximity to each other. Therefore, chance encounters, which take place when people are in the same physical environment, are in fact crucial for information sharing.

The final implication is a theoretical model for the effectiveness of WFH presented in the results chapter (see paragraph 4.3). The model can be further refined and tested in follow-up research.

5.2.2 Practical implications

This section discusses the practical implications of this research. Generally speaking, the advantages of WFH mostly apply to individuals and are noticeable immediately (e.g. lack of commute, increased flexibility).

Bearing in mind, there are of course exceptions to the rule and cases where the (mutual) advantages outweigh the disadvantages. The downsides (and its consequences) are more related to groups of people, and thus organizations (e.g. lack of information sharing and connectedness) and/or take time to become noticeable (e.g. screen-related and other (mental) health related complaints). Thus, making the decision for WFH a group-process and educating (future) homeworkers by making them aware of the potential long-term (dis)advantages for themselves, colleagues and for the company as a whole sounds like a reasonable way forward.

Moreover, virtualization encompasses more than work activities which take place in a virtual manner. Virtualization can therefore partly be countered by stimulating self-management among homeworkers by, for example, (self-)imposing a limited on (daily) screen-time or at least encouraging non-digital forms of work practices and communication, and stimulating physical activity in general. Such measures seemingly could be beneficial to healthier digital habits and overall well-being.

5.2.3 Limitations

This section discusses the main limitations of this research. The reader should note that an important limitation of this study is its generalizability. First, because it is reasonable to assume that the pandemic and its unprecedented consequences such as frequent lockdowns and other limitations to our lives, had a significant impact on a multitude of factors in this

study, thereby limiting generalizability. For example, if feelings of loneliness and (social) isolation were naturally more common during the pandemic, that raises the question to which extent WFH accounted for those feelings on the one hand, and to which extent the pandemic and its consequences for our private lives accounted for those feelings on the other hand.

Second, because of non-probability sampling, as this sampling method is proven to have a high risk of sampling bias. In turn, biased samples are a threat to external validity and limit generalizability. Sampling bias was sought to be minimized by making sure a wide array of teleworkers were represented from different ages, sexes, companies, and industries. Third, because this study is based on 15 semi-structured interviews. The results are therefore not representative of a larger population. Rather, this study can be viewed as indicative for (full-time home-based) teleworkers in general. Nevertheless, generalizing to a larger population (external validity) is generally not an aim of an interviewstudy. Internal validity and reliability are therefore important determinants for the quality of the research. Therefore, these quality criteria have received considerable attention (see Paragraph 3.9).

Another limitation has to do with interpretation bias. Interpretation bias occurs when a researcher interprets something differently than the respondent intended (Vennix, 2019). As was also indicated by some respondents in this research, a lack of non-verbal contact and other contextual information through digital forms of communication has had a significant impact on their conversations (in work-life). As all interviews in this research were conducted via digital forms of communication, and it seemingly is significantly more challenging to interpret non-verbal cues while conducting interviews online, it could have increased the chance of misinterpretation occurring between the interviewer and the respondents, thus increasing the chance of interpretation bias occurring.

5.2.4 Directions for further research

This section describes suggestions and directions for future research. As described in the previous section, the impact of the pandemic and its unprecedented consequences on this study remain to be determined. It would be interesting to examine whether voluntariness has a significant impact on the WFH experience. For comparison sake, an interesting direction for future research could be to investigate if and how home-based teleworkers, who voluntarily work completely from home, experience technostress (or any other variable) differently than those who were mandated. Additionally, to better understand how stress in general, work-related stress, and technostress are related and to which extent technology usage is influencing each of these, more research is needed. Moreover, it is evident from the results of the study that technology and screen-related health complaints have received significant attention during the pandemic. In the same line of thought as described in the limitations section, this raises the question to which extent the increase in (time spent) WFH is naturally responsible for an increase in attention to these matters, or is WFH actually more harmful than traditional in-office work thereby increasing interest in these matters? The answer to this question remains unclear and is beyond the scope of this study. Future research could investigate this in more detail.

Another direction for future research could be to investigate how (digital) chance encounters could be stimulated among (full-time home-based) teleworkers, thereby enabling more possibility’s for knowledge sharing.

Finally, a widely recognized benefit of WFH among the respondents in this study was (the potential for) greater perceived efficiency, albeit none of them providing any factual basis for these claims. A potential explanation for the greater perceived efficiency among homeworkers could be that they are able to do private life chores and tasks in between their work tasks, thereby increasing the perception of efficiency. In that regard, future research in the form of a quantitative study into the factual efficiency of different (work-related) tasks while completely WFH versus in-office, could yield meaningful insights. Moreover, quantitatively researching if working completely from home is influencing the experience of technostress in a statistically significant matter would be as well.

5.3 Reflexivity

Reflexivity involves analysing one's role as a researcher, in addition to their interaction with the overall research process by assessing personal assumptions and prejudices which could have affected the findings and outcomes of the research. Comparable to the participants in this study and due to COVID-19, the researcher has been a remote worker for a prolonged period of time as well. Some conflicts may exist because the context of the study, was similar to the situation the researcher found itself in. This could have had an impact on how the research was performed. Nevertheless, being unbiased and maintaining objectivity were the goal at all times. This has been sought to be done by critically reflecting on personal interpretations and judgements throughout the entirety of the study.

References

Afonso, P., Fonseca, M., & Teodoro, T. (2021). Evaluation of anxiety, depression and sleep quality in full-time teleworkers. *Journal of Public Health*, 1–8. https://doi.org/10.1093/pubmed/fdab164

Bailey, D. E., & Kurland, N. B. (2002). A review of telework research: findings, new directions, and lessons for the study of modern work. *Journal of Organizational Behavior*, *23*(4), 383–400. https://doi.org/10.1002/job.144

Bapuji, H., Patel, C., Ertug, G., & Allen, D. G. (2020). Corona Crisis and Inequality: Why Management Research Needs a Societal Turn. *Journal of Management*, *46*(7), 1205–1222. https://doi.org/10.1177/0149206320925881

Bartel, C. A., Wrzesniewski, A., & Wiesenfeld, B. M. (2012). Knowing Where You Stand: Physical Isolation, Perceived Respect, and Organizational Identification Among Virtual Employees. *Organization Science*, *23*(3), 743–757. https://doi.org/10.1287/orsc.1110.0661

Baruch, Y. (2001). The status of research on teleworking and an agenda for future research. *International Journal of Management Reviews*, *3*(2), 113–129. https://doi.org/10.1111/1468-2370.00058

Baruch, Y., & Nicholson, N. (1997). Home, Sweet Work: Requirements for Effective Home Working. *Journal of General Management*, *23*(2), 15–30. https://doi.org/10.1177/030630709702300202

Belzunegui-Eraso, A., & Erro-Garcés, A. (2020). Teleworking in the Context of the Covid-19 Crisis. *Sustainability*, *12*(9), 3662. https://doi.org/10.3390/su12093662

Bleijenbergh, I. (2015). *Kwalitatief onderzoek in organisaties [Qualititative research in organizations]* (2nd ed.). Boom Lemma.

Blotenburg, S. (2020, October 31). *Ziek van thuiswerk: 'De balans is zoek, en die moet snel terug' [Sick of working from home: 'The balance is lost, and it must be returned soon']*. RTL Nieuws. Retrieved 18 February 2022, from https://www.rtlnieuws.nl/economie/life/artikel/5193875/thuiswerken-werk-gezondheid-bedrijven-ondernemen-mentale-gezondheid

Boeije, H., & Bleijenbergh, I. (2019). *Analyseren in kwalitatief onderzoek [Analyzing in qualitative research]* (3rd ed.). Boom Lemma.

Brice, J., Nelson, M., & Norris, W. G. (2011). The governance of telecommuters: An agency and transaction cost analysis. *Academy of Strategic Management Journal*, *10*(1), 1–17.

Brod, C. (1984). *Technostress* (The Human Cost Of The Computer Revolution). Basic Books.

Brummelhuis, L. L. Ten, Bakker, A. B., Hetland, J., & Keulemans, L. (2012). Do new ways of working foster work engagement? *Psicothema*, *24*, 113–120. http://www.psicothema.com/pdf/3987.pdf

Bureau for Economic Policy Analysis (CPB). (2021, January). *Thuiswerken vóór, tijdens en ná de coronacrisis [Homeworking before, during and after the coronacrisis]*. https://www.cpb.nl/sites/default/files/omnidownload/CPB-Achtergronddocument-Thuiswerken-voor-tijdens-en-na-de-coronacrisis_1.pdf

Charmaz, K. (2006, January 27). *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide through Qualitative Analysis (Introducing Qualitative Methods series)* (1st ed.). SAGE Publications Ltd.

Charmaz, K. (2014, April 9). *Constructing Grounded Theory (Introducing Qualitative Methods series)* (Second). SAGE Publications Ltd.

Chartered Institute of Personnel Development. (2020). *Workplace technology: The employee experience*. https://www.cipd.co.uk/knowledge/work/technology/workplace-technology-employee

Coenen, P., van der Molen, H. F., Burdorf, A., Huysmans, M. A., Straker, L., Frings-Dresen, M. H., & van der Beek, A. J. (2019). Associations of screen work with neck and upper extremity symptoms: a systematic review with meta-analysis. *Occupational and Environmental Medicine*, *76*(7), 502–509. https://doi.org/10.1136/oemed-2018-105553

Corbin, J. M., & Strauss, A. (2007). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory* (3rd ed.). SAGE Publications Inc.

Dambrin, C. (2004). How does telework influence the manager-employee relationship? *International Journal of Human Resources Development and Management*, *4*(4), 358. https://doi.org/10.1504/ijhrdm.2004.005044

Douglas, A. C., Mills, J. E., Niang, M., Stepchenkova, S., Byun, S., Ruffini, C., Lee, S. K., Loutfi, J., Lee, J. K., Atallah, M., & Blanton, M. (2008). Internet addiction: Meta-synthesis of qualitative research for the decade 1996–2006. *Computers in Human Behavior*, *24*(6), 3027–3044. https://doi.org/10.1016/j.chb.2008.05.009

Eurofound. (2020). *Telework and ICT-based mobile work: Flexible working in the digital age*. Publications Office of the European Union, Luxembourg. https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef19032en.pdf

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Eurofound) & International Labour Office (ILO). (2017). *Working Anytime, Anywhere*. Publications Office of the European Union and ILO.

Eurostat. (2020, April 24). *How usual is it to work from home?* Retrieved 22 February 2022, from https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/DDN-20200424-1#:%7E:text=The%20Netherlands%20and%20Finland%20topped,respectively%20usually%20worked%20from%20home).

Fischer, T., Pehböck, A., & Riedl, R. (2019, February). *Is the Technostress Creators Inventory Still an Up-To-Date Measurement Instrument? Results of a Large-Scale Interview Study* (pp. 1820–1831). AISeL.

Gajendran, R. S., & Harrison, D. A. (2007). The good, the bad, and the unknown about telecommuting: Meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. *Journal of Applied Psychology*, *92*(6), 1524–1541. https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.6.1524

Garrett, R. K., & Danziger, J. N. (2007). Which Telework? Defining and Testing a Taxonomy of Technology-Mediated Work at a Distance. *Social Science Computer Review*, *25*(1), 27–47. https://doi.org/10.1177/0894439306293819

George, G., Lakhani, K. R., & Puranam, P. (2020). What has changed? The Impact of Covid Pandemic on the Technology and Innovation Management Research Agenda. *Journal of Management Studies*, *57*(8), 1754–1758. https://doi.org/10.1111/joms.12634

Golden, T. (2007). Co-workers who telework and the impact on those in the office: Understanding the implications of virtual work for co-worker satisfaction and turnover intentions. *Human Relations*, *60*(11), 1641–1667. https://doi.org/10.1177/0018726707084303

Greenhill, A., & Wilson, M. (2006). Haven or hell? Telework, flexibility and family in the e-society: a Marxist analysis. *European Journal of Information Systems*, *15*(4), 379–388. https://doi.org/10.1057/palgrave.ejis.3000632

Härmä, M. (2006). Workhours in relation to work stress, recovery and health. *Scandinavian Journal of Work, Environment &Amp; Health*, *32*(6), 502–514. https://doi.org/10.5271/sjweh.1055

Harrington, S., & Ruppel, C. (1999). Telecommuting: a test of trust, competing values, and relative advantage. *IEEE Transactions on Professional Communication*, *42*(4), 223–239. https://doi.org/10.1109/47.807960

Hatayama, M., Viollaz, M., & Winkler, H. (2020). Jobs' Amenability to Working from Home: Evidence from Skills Surveys for 53 Countries. *World Bank Policy Research Working Paper*. https://doi.org/10.1596/1813-9450-9241

Hill, E. J., Hawkins, A. J., Ferris, M., & Weitzman, M. (2001). Finding an Extra Day a Week: The Positive Influence of Perceived Job Flexibility on Work and Family Life Balance*. *Family Relations*, *50*(1), 49–58. https://doi.org/10.1111/j.1741-3729.2001.00049.x

Hung, W. H., Chang, L. M., & Lin, C. H. (2011, July). *Managing the risk of overusing mobile phones in the working environment: a study of ubiquitous technostress*. Paper Presented at the Pacific Asia Conference on Information Systems (PACIS), Brisbane, Queensland, Australia

Jena, R. K. (2015). Impact of Technostress on Job Satisfaction: An Empirical Study among Indian Academician. *The International Technology Management Review*, *5*(3), 117–124. https://doi.org/10.2991/itmr.2015.5.3.1

Khanna, S., & New, J. R. (2008). Revolutionizing the workplace: A case study of the future of work program at Capital One. *Human Resource Management*, *47*(4), 795–808. https://doi.org/10.1002/hrm.20245

Kniffin, K. M., Narayanan, J., Anseel, F., Antonakis, J., Ashford, S. P., Bakker, A. B., Bamberger, P., Bapuji, H., Bhave, D. P., Choi, V. K., Creary, S. J., Demerouti, E., Flynn, F. J., Gelfand, M. J., Greer, L. L., Johns, G., Kesebir, S., Klein, P. G., Lee, S. Y., . . . Vugt, M. V. (2021). COVID-19 and the workplace: Implications, issues, and insights for future research and action. *American Psychologist*, *76*(1), 63–77. https://doi.org/10.1037/amp0000716

Knowledge Institute for Mobility Policy (KiM). (2021, January). *Working from home during and after the coronacrisis*. https://www.kimnet.nl/publicaties/publicaties/2021/01/12/thuiswerken-tijdens-en-na-de-coronacrisis

Korte, W. B., Robinson, S., & Steinle, W. J. (1988). *Telework: Present Situation and Future Development of a New Form of Work Organization*. North-Holland.

Kossek, E. E., Thompson, R. J., & Lautsch, B. A. (2015). Balanced Workplace Flexibility: Avoiding the Traps. *California Management Review*, *57*(4), 5–25. https://doi.org/10.1525/cmr.2015.57.4.5

La Torre, G., Esposito, A., Sciarra, I., & Chiappetta, M. (2018). Definition, symptoms and risk of techno-stress: a systematic review. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, *92*(1), 13–35. https://doi.org/10.1007/s00420-018-1352-1

Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Nurse turnover: the mediating role of burnout. *Journal of Nursing Management*, *17*(3), 331–339. https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2009.01004.x

LLorens, S., Salanova, M., & Ventura, M. (2011). *Tecnoestrés [Technostress]*. Sintesis.

Llorens, S., Schaufeli, W., Bakker, A., & Salanova, M. (2007). Does a positive gain spiral of resources, efficacy beliefs and engagement exist? *Computers in Human Behavior*, *23*(1), 825–841. https://doi.org/10.1016/j.chb.2004.11.012

López-Igual, P., & Rodríguez-Modroño, P. (2020). Who is Teleworking and Where from? Exploring the Main Determinants of Telework in Europe. *Sustainability*, *12*(21), 8797. https://doi.org/10.3390/su12218797

Lott, Y. (2014). Working-time flexibility and autonomy: A European perspective on time adequacy. *European Journal of Industrial Relations*, *21*(3), 259–274. https://doi.org/10.1177/0959680114543604

Mckinsey & Company. (2020). *How COVID-19 has pushed companies over the technology tipping point—and transformed business forever*. McKinsey Global Publishing. https://www.mckinsey.com/business-functions/strategy-and-corporate-finance/our-insights/how-covid-19-has-pushed-companies-over-the-technology-tipping-point-and-transformed-business-forever

Morse, J. M., Stern, P. N., Corbin, J., Bowers, B., Clarke, A. E., & Charmaz, K. (2009, January 15). *Developing Grounded Theory: The Second Generation (Developing Qualitative Inquiry)* (1st ed.). Routledge.

Mortelmans, D. (2007). *Handboek kwalitatieve onderzoeksmethoden [Handbook of qualitative research methods]* (1st ed.). Acco.

Nilles, J. M., Carlson, F. R., & Gray, P. (1976). *The Telecommunications-transportation Tradeoff*. Wiley.

OECD. (2021, September). *Teleworking in the COVID-19 Pandemic: Trends and Prospects*. https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=1108_1108540-p249kho0iu&title=Teleworking-in-the-COVID-19-pandemic-Trends-and-prospects

Office for National Statistics. (2020, May). *Technology intensity and homeworking in the UK*. https://www.ons.gov.uk/employmentandlabourmarket/peopleinwork/employmentandemployeetypes/articles/technologyintensityandhomeworkingintheuk/2020-05-01

Parent-Thirion, A., Biletta, I., Cabrita, J., Vargas, O., Vermeylen, G., Wilczynska, A., & Wilkens, M. (2017). *Eurofound, Sixth European working conditions survey–overview report (update)*. Publications Office of the European Union. https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1634en.pdf

Pinsonneault, A., & Boisvert, M. (2001). The Impacts of Telecommuting on Organizations and Individuals. *Telecommuting and Virtual Offices*, 163–185. https://doi.org/10.4018/978-1-878289-79-7.ch010

Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Tu, Q. (2008). The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation. *Information Systems Research*, *19*(4), 417–433. https://doi.org/10.1287/isre.1070.0165

Rudolph, C., Allan, B., Clark, M., Hertel, G., Hirschi, A., Kunze, F., Shockley, K., Shoss, M., Sonnentag, S., & Zacher, H. (2020). Pandemics: Implications for Research and Practice in Industrial and Organizational Psychology. *Industrial and Organizational Psychology*, *14*(1–2), 1–35. https://doi.org/10.31234/osf.io/k8us2

Salanova, M., Llorens, S., & Ventura, M. (2014). Technostress: The Dark Side of Technologies. *The Impact of ICT on Quality of Working Life*, 87–103. https://doi.org/10.1007/978-94-017-8854-0_6

Sardeshmukh, S. R., Sharma, D., & Golden, T. D. (2012). Impact of telework on exhaustion and job engagement: a job demands and job resources model. *New Technology, Work and Employment*, *27*(3), 193–207. https://doi.org/10.1111/j.1468-005x.2012.00284.x

Sewell, G., & Taskin, L. (2015). Out of Sight, Out of Mind in a New World of Work? Autonomy, Control, and Spatiotemporal Scaling in Telework. *Organization Studies*, *36*(11), 1507–1529. https://doi.org/10.1177/0170840615593587

Simkova, B., & Cincera, J. (2004). Internet Addiction Disorder and Chatting in the Czech Republic. *CyberPsychology & Behavior*, *7*(5), 536–539. https://doi.org/10.1089/cpb.2004.7.536

Sine, W. D., & David, R. J. (2003). Environmental jolts, institutional change, and the creation of entrepreneurial opportunity in the US electric power industry. *Research Policy*, *32*(2), 185–207. https://doi.org/10.1016/s0048-7333(02)00096-3

Soule, L. C., Shell, L. W., & Kleen, B. A. (2003). Exploring Internet Addiction: Demographic Characteristics and Stereotypes of Heavy Internet Users. *Journal of Computer Information Systems*, *44*(1), 64–73. https://doi.org/10.1080/08874417.2003.11647553

Srivastava, S. C., Chandra, S., & Shirish, A. (2015). Technostress creators and job outcomes: theorising the moderating influence of personality traits. *Information Systems Journal*, *25*(4), 355–401. https://doi.org/10.1111/isj.12067

Sullivan, C. (2003). What's in a name? Definitions and conceptualisations of teleworking and homeworking. *New Technology, Work and Employment*, *18*(3), 158–165. https://doi.org/10.1111/1468-005x.00118

Symon, G., & Cassell, C. (2012). *Qualitative Organizational Research*. SAGE Publications.

Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, T. S., & Ragu-Nathan, B. S. (2011). Crossing to the dark side. *Communications of the ACM*, *54*(9), 113–120. https://doi.org/10.1145/1995376.1995403

Thomée, S., Eklöf, M., Gustafsson, E., Nilsson, R., & Hagberg, M. (2007). Prevalence of perceived stress, symptoms of depression and sleep disturbances in relation to information and communication technology (ICT) use among young adults – an explorative prospective study. *Computers in Human Behavior*, *23*(3), 1300–1321. https://doi.org/10.1016/j.chb.2004.12.007

Toffler, A. (1984). *The Third Wave*. Bantam.

Tu, Q., Wang, K., & Shu, Q. (2005). Computer-related technostress in China. *Communications of the ACM*, *48*(4), 77–81. https://doi.org/10.1145/1053291.1053323

van Veldhoven, M., & van Gelder, M. (2020). De voor- en nadelen van verplicht thuiswerken tijdens de lockdown [The pros and cons of mandatory working from home during the lockdown]. *Tijdschrift Voor HRM*, *23*(3), 66–90. https://doi.org/10.5117/thrm2020.3.veld

Verschuren, P., & Doorewaard, H. (2015). *Het ontwerpen van een onderzoek [Designing a study]* (5th ed.). Boom Lemma.

Wang, K., Shu, Q., & Tu, Q. (2008). Technostress under different organizational environments: An empirical investigation. *Computers in Human Behavior*, *24*(6), 3002–3013. https://doi.org/10.1016/j.chb.2008.05.007

Weil, M. M., & Rosen, L. D. (1997). *TechnoStress: Coping with Technology @Work @Home @Play* (1st ed.). Wiley.

Welman, C., & Kruger, F. (2002). *Research Methodology for the Business and Administrative Sciences* (2nd ed.). Oxford University Press Southern Africa.

Wilson, E. O. (2012). *The Social Conquest of Earth*. Van Haren Publishing.

Appendix 1 – Interview protocol

Beste deelnemer,

Nogmaals bedankt voor uw deelname aan dit onderzoek.

De pandemie heeft thuiswerken tot de norm gemaakt en ik zou graag willen weten hoe uw ervaring met het thuiswerken is (geweest). In het interview zijn drie thema's te onderscheiden; een korte introductie, een deel over thuiswerken en een deel over stress. Dit interview is een semi-gestrucureerd interview, dat wil zeggen dat er een op voorhand opgestelde vragenlijst is die afgewerkt wordt, maar hier mag op ieder moment van afgeweken worden. Als u zich tijdens het interview, een aan het onderzoek gerelateerde ervaring herinnert, bent u bij deze aangemoedigd deze ervaring te delen.

Voor uw beeldvorming, het doel van dit onderzoek is:

Om onderzoek te doen naar thuiswerken. Meer specifiek ligt de focus op hoe exclusief thuiswerken van invloed is op stress die gepaard gaat met technologie(gebruik) onder thuiswerkers. Een belangrijke opmerking is dat het primaire doel van dit onderzoek is om bij te dragen aan de wetenschap en bestaande literatuur. Praktische relevantie is van ondergeschikt belang.

Het interview duurt ongeveer een uur. Ik wil dit interview graag opnemen zodat ik het achteraf kan transcriberen. Het getranscribeerde interview wordt volledig geanonimiseerd, dus er worden géén persoonlijke gegevens of verwijzingen opgenomen. Na het transcriberen van het interview wordt de opname verwijderd. Geeft u daar toestemming voor?

Na uw goedkeuring begint het interview met een paar korte inleidende vragen. Het is natuurlijk altijd mogelijk om voor, tijdens, of na het gesprek vragen te stellen.

Als u wilt, kunnen we altijd vroegtijdig stoppen.

Heeft u nog vragen?

Appendix 2 – Consent form

TOESTEMMINGSFORMULIER VOOR DIEPTE-INTERVIEW

Mijn naam is Joeri Selten en ik studeer Strategic Human Resource Leadership aan de Radboud Universiteit. Dit interview is ten behoeve van een masterscriptie.

Ik vraag u dan ook of u mee wilt doen aan mijn onderzoek. Uw interview wordt opgenomen. Er worden geen personen geïdentificeerd zonder hun toestemming en alle opnames worden verwijderd. U kunt uw instemming altijd en op ieder moment intrekken.

Ik ben me volledig bewust van de aard en omvang van mijn deelname aan dit onderzoek zoals vermeld. Ik heb de verstrekte informatie (in het interviewprotocol en toestemmingsformulier) gelezen en ga akkoord met het gebruik van mijn gegevens voor de onderzoeksdoeleinden zoals beschreven.

Hierbij stem ik ermee in om deel te nemen aan dit onderzoek.

X _____

…….

Handtekening participant Naam participant

X _____

……..

Handtekening onderzoeker Naam onderzoeker

Appendix 3 – Interview questions

Deel 1: Kennismaken

1. Wat is uw leeftijd, functie en aantal jaar ervaring in uw huidige organisatie?
2. Voor welke (soort) organisatie werkt u?

De term **technologie** in de volgende vragen verwijst naar **werkgerelateerde computer- en smartphonetechnologie.**

3. Hoe zijn informatie- en communicatietechnologieën (ICT's) betrokken bij uw dagelijkse werkzaamheden?

Deel 2: Thuiswerken

1. Had u vóór corona al de mogelijkheid om thuis te werken? Zo ja: Hoe zou je je algemene thuiswerk ervaring vóór de coronacrisis omschrijven?
2. Kunt u mij iets vertellen over hoe thuiswerken vorm kreeg in uw bedrijf vóór de coronacrisis? Denk aan: duur, facilitering, hoe of welke technologie erbij betrokken was en welke mensen wel of niet thuis konden werken.
3. En hoe zou je zeggen dat het thuiswerken, of je ervaring van het thuiswerken is veranderd sinds de overheid het dringende advies voor thuiswerken heeft uitgebracht?

Deel 3: Technostress

Definitie van technostress:

Technostress bestaat uit werkgerelateerde stress die wordt doorstaan door mensen die met alle vormen van ICT en technologieën werken. (Ragu-Nathan et al., 2008)

*Alle vragen vanaf dit punt hebben betrekking tot de periode waarin u **volledig en alle dagen** thuisgewerkt heeft tenzij anders vermeld in desbetreffende vraag.*

In dit onderdeel wordt steeds een stresscategorie benoemd en vervolgens gedefinieerd. Aan iedere categorie zijn steeds maximaal 3 vragen gekoppeld die aan u gesteld worden.

techno-overload *(beschrijft situaties waarin ICT's gebruikers dwingen om sneller en langer te werken)*

1. Zijn uw werkgewoonten, in welke vorm dan ook, veranderd sinds het thuiswerken? Zo ja: Hoe?
2. Zorgt thuiswerken ervoor dat je harder, sneller of langer moet werken? Zo ja: in welke zin?
3. Heb je het gevoel dat je sinds het thuiswerken het gevoel dat je een strakker schema moet werken?

techno-invasie *(beschrijft het invasieve effect van ICT in situaties waarin werknemers op elk moment kunnen worden bereikt en de behoefte voelen om constant verbonden te zijn, waardoor werkgerelateerde en persoonlijke contexten vervagen.)*

1. Beïnvloedt thuiswerken je persoonlijke leven in welke vorm dan ook die je maar kunt bedenken?
2. In hoeverre moet je ook op vakantie en in het weekend in contact blijven met je werk?
3. Heb je het gevoel dat je meer of minder tijd met familie en/of vrienden besteed sinds het thuiswerken?

techno-complexiteit (*beschrijft situaties waarin de complexiteit van ICT ertoe leidt dat gebruikers zich ontoereikend voelen met betrekking tot hun computervaardigheden).*

1. Is de complexiteit van technologie veranderd sinds het thuiswerken? Zo ja: in welke zin?
2. Is de moeilijkheidsgraad van het leren, begrijpen, of gebruiken van een nieuwe technologie anders tijdens het thuiswerken?
3. In hoeverre heb je genoeg tijd om je technische vaardigheden te verbeteren tijdens het thuiswerken?

techno-onzekerheid *(wordt geassocieerd met situaties waarin gebruikers zich bedreigd voelen om hun baan te verliezen, hetzij vanwege automatisering van ICT's of aan andere mensen die een beter begrip hebben van ICT's**)***

1. Voelt u enige bedreiging voor uw werkzekerheid sinds het thuiswerken?
2. In hoeverre heeft u het gevoel dat uw werkzekerheid bedreigd wordt door collega's met sterkere technologische vaardigheden?
3. Kunt u zich een situatie herinneren tijdens het thuiswerken waarin u (of uw collega) bewust geen kennis heeft gedeeld?

techno-ambiguïteit (*verwijst naar contexten waarin voortdurende ICT-veranderingen en upgrades gebruikers van streek maken en onzekerheid creëren, zodat ze voortdurend moeten leren en zichzelf moeten informeren over nieuwe ICT's.)*

1. In hoeverre zijn er constante ontwikkelingen in de technologieën die u gebruikt sinds het thuiswerken?
2. Kun je een voorbeeld noemen van het veranderen van software of hardware sinds het thuiswerken? Zo ja: gebeurt dat vaak en wat vind u daarvan?

onbetrouwbaarheid van technologie (*Gebruikers van het informatiesysteem worden geconfronteerd met systeemstoringen en onverwacht systeemgedrag, bijvoorbeeld: onverwacht lange reactietijden van het systeem)*

1. In hoeverre heeft de technologie zich gedragen zoals verwacht tijdens het thuiswerken?
2. In hoeverre was technologische instabiliteit stressvol? Lange of korte periodes, frequent of enkelvoudig?
3. In hoeverre heb je sinds het thuiswerken tijdsdruk ervaren door onbetrouwbare technologie?

monitoring via technologie (*Gebruikers van het informatiesysteem voelen constante niveaus van druk omdat hun gedrag kan worden gevolgd door technologie en dus kan worden geëvalueerd door andere individuen, bijvoorbeeld: elektronische prestatiemonitoring)*

1. Kunt u uw ervaring met monitoringsystemen tijdens het thuiswerken beschrijven?
   Follow-up: Zou u dit als een stressvolle ervaringen omschrijven? Waarom (niet)?
   Follow-up: Is er iets veranderd op het gebied van monitoring(systemen) ten opzichte van vóór corona?
2. Voelt u een andere houding van uw manager als het gaat om monitoring sinds u thuiswerkt, in vergelijking met wanneer u op kantoor bent/was?
3. In hoeverre heb je het gevoel dat men transparant is over welke gegevens worden verzameld en met welk doel?

sociaal wangedrag *(gebruikers van het informatiesysteem voelen zich bedreigd door sociaal wangedrag dat wordt gefaciliteerd door communicatietechnologieën en sociale media****,*** *bijvoorbeeld: onbeleefde opmerkingen via elektronische communicatiemedia*)

1. Kunt u een ervaring beschrijven met sociaal wangedrag via ICT sinds u thuiswerkt?

Deel 4: Aanvullende instanties, vragen en slotopmerkingen

Dit betekent dat we aan het einde van het interview zijn gekomen. Naast de acht stresscategorieën is er nu een kans om te praten over alle overige gevallen die u zich nog kunt bedenken waarin ICT mogelijk tot stressvolle ervaringen heeft geleid sinds het thuiswerken. In welke vorm die u dan ook maar kunt bedenken, en bij wie dan ook.

Heeft u nog vragen of slotopmerkingen? Zo nee: dan is hiermee het interview beëindigt.

Ik wil nogmaals mijn oprechte dank aan u uitspreken voor het deelnemen aan dit interview en onderzoek.

Appendix 4 – Sample characteristics

Table 3

Sample characteristics

Respondent	Age	Gender	Industry	Job description
1	20 – 29	M	Meat processing	Data-Analyst
2	20 – 29	M	Textile processing	Business Reporting Specialist
3	50 – 59	M	Public service	Senior Financial Advisor
4	20 – 29	M	Banking	Corporate Lawyer
5	50 – 59	V	Public service	Permit Authority
6	50 – 59	M	Public service	Policy Advisor
7	50 – 59	M	Public service	Head of the Social Investigation Department
8	20 – 29	M	E-commerce	Support Representative
9	40 – 49	V	Public service	Concern Controller
10	30 – 39	V	Education	Researcher
11	20 – 29	M	Education	Study Advisor
12	40 – 49	V	Energy/Construction	Operational Employee
13	30 – 39	V	Healthcare	Psychology
14	30 – 39	M	IT	Computer Programmer
15	20 – 29	V	Healthcare	Student Counselor

Appendix 5 – Codebook

Table 4

Codebook

Code	Exemplary quote
(household) chores	Vooral in het begin veel gewerkt. Dan is het op een gegeven moment beetje afbouwen, de goede balans vinden. Toen ben ik met mijn vriendin gaan klussen, als ik toch niemand kan zien, lijkt me leuk, beetje klussen. Dan wordt het een strijd tussen je werk en klussen. Wil je dan nog een dag in de week besteden aan een cursus of het verbeteren van je vaardigheden? – Transcript 4
(in)ability to contact	Sowieso als ik van huis ga, 's avonds na werk, dan ga ik absoluut niet mijn werk telefoon meenemen. Daar twijfel ik ook absoluut niet over. Stel ik zit hier in de woonkamer, en hij ligt in de werkkamer, dan ga ik hem ook niet halen om te kijken. Ik zet hem sowieso altijd op vliegtuigstand als ik klaar ben met werken, want anders ja, ik heb altijd geluid erop en dan hoor je hem de hele tijd. – Transcript 2
(in)ability to WFH	In theorie wel, alleen cliënten vinden het niet fijn om een digitaal consult te hebben. Dus in de praktijk kiest dan eigenlijk niemand daarvoor. Maar in theorie had het gekund. – Transcript 13
	Ja, dat waren toch wel de mensen in het segment waarvan de leiding zelf vond dat het nodig was dat ze licenties thuis kregen om te kunnen werken, om te mogen werken. Niet iedereen werd die licenties gegeven en dan kom je toch in het beleidsmatige. – Transcript 3
(in)dependence	Ik doe niet de technische kant van het verhaal, maar ik ben heel erg afhankelijk van dat dat geregeld wordt voor mij. – Transcript 1
(in)visibility	Met thuiswerken kan je ook onzichtbaar worden, op kantoor is dat niet, dan zie je elkaar nog een beetje. Als je thuiswerkt en je doet niks, geen hond die het weet. – Transcript 4
(in)voluntary	De oorzaak is… door de pandemie. Die heeft laten zien dat thuiswerken, dat werd toen de noodzaak. We mochten niet meer op kantoor komen. Toen werd duidelijk dat thuiswerken ook ging. – Transcript 3
	Toen was het zo van: nee je komt niet meer terug. Je mag ook echt niet meer komen, daar werd ook echt op gezeten. Stiekem komen kon ook allemaal niet. In feite, wat is er veranderd? Dat het meer geaccepteerd is. Voor corona was het meer ongebruikelijk. – Transcript 4

	Je moest toch met elkaar in contact komen. Ik denk dat dat het grootste geweest is. Maar omdat we wel moésten, omdat we wel in contact moésten komen, is dat heel snel gegaan. We moesten toch overleggen, dus ja. – Transcript 5
(inter)national organization	Elke meeting bij mij is met iemand uit een ander land bijna. Ook al had ik op kantoor gezeten, dan had ik alsnog in een meeting online gezeten, dus. – Transcript 1
(job) (dis)satisfaction	Een van de belangrijke dingen van werken is ook dat het leuk is. Thuiswerken maakt het voor mij veel minder leuk. Je doet ook iets omdat je er plezier aan hebt op een of andere manier. Dat was wel een beetje weg om het zo maar eens te zeggen. Flink weg… – Transcript 6
(managerial) monitoring behavior	Hij zelf werkt ook van thuis uit. Het vertrouwen is noodgedwongen, is dat groter moeten worden. Hij moet meer vertrouwen op zijn medewerkers, dat ze ook aan het werk zijn, en de uren maken zoals die die opgeven. Hij zelf kan het niet echt controleren of iemand zoveel uren maakt als diegene zegt. – Transcript 3
	Ik heb wel eens gebeld in de afgelopen 2 jaar om te kijken of ze überhaupt opnamen. Interviewer: Maar ja wat doe je dan als ze niet opnemen? In principe wil dat niet altijd iets zeggen toch? GEÏNTERVIEWDE: Nee precies. Dus op een gegeven moment houd je daar ook weer mee op. Want of die wel of niet opneemt zegt niks. En ik kan daarna een heel gesprek met hem voeren, maar dat wil nóg niet… Kan moeilijk zeggen: ‘’wat staat er nu links op je scherm?’’ Dus dat had helemaal geen zin. – Transcript 7
(non-)verbal communication	Als je met iemand live in gesprek zit, dan haal je er toch veel meer uit. Uit houding en gedrag. Dan moet iemand er zijn, dan laat ‘ie zich veel meer in de kaarten kijken zeg maar. – Transcript 9
	In het echt is dat gewoon heel fijn want je hebt oogcontact, je hebt lichaamstaal… Je kunt heel de persoon aflezen en je kunt jouw houding daarop aanpassen. Je kunt makkelijker doorvragen en die muur is veel kleiner. – Transcript 15
	Ja weet je, ik kan zoveel gesprekstechnieken opzoeken die ik wil maar uiteindelijk als je het online moet doen, je ziet iemands houding niet, je ziet niet de echte gezichtsuitdrukking, je ziet niet of die zenuwachtig met zijn been aan het tikken is, je weet niet hoe echt iemand is want het is heel makkelijk om nep te doen. Interviewer: Bijna een nieuw beroep eigenlijk? GEÏNTERVIEWDE: Ja, ik weet niet of het een beroep zou kunnen

	zijn. – Transcript 15
(online) training	Ik vond het alleen wel moeilijk begrijpen. Op een gegeven moment was het van de een op andere dag: iedereen moet thuiswerken. Dus, dat doe je dan, alleen wij hebben nooit uitleg gekregen over hoe Teams werkt. Hoe je nou precies welke leerlingen moet benaderen, en hoe al die functies werkten. En ja, een maand later stond er een uitlegfilmpje online, maar dat zoek je dan ook niet meer te kijken. – Transcript 15
(personal) technological competency	Daarbij merk je wel dat zij thuis, ook met het installeren van bepaalde applicaties, software of rekening houden met updates… Sommige mensen zijn daar iets minder bekwaam in, inclusief ikzelf gisteren per ongeluk. Maar bij sommige mensen zie je gewoon echt een patroon terug waarbij het gewoon elke keer mis gaat. Dus ja voor mij persoonlijk niet, maar nogmaals, ik kan me wel voorstellen voor andere mensen wel. – Transcript 2
	Weet je, ik ben jong, je bent opgegroeid met technologie, maar af en toe kunnen toch nog wel eens verrekte moeilijk zijn om gewoon een normale Teams call voor mekaar te krijgen waarin iedereen elkaar kan horen. – Transcript 8
(screen) activity monitor	Ja toen wij thuis gingen werken kreeg ik opeens van die mailtjes van een programma dat bijhoudt hoeveel tijd dat je gefocust bezig bent en hoeveel mailtjes dat je leest. Toen schrok ik wel een beetje. Toen dacht ik: ‘wat de f is dit’. – Transcript 14
(social) isolation	Als je thuis bent vereenzaam je ook een beetje, zeker met de pandemie, want je bent voor de middag thuis, je bent na de middag thuis. Met die pandemie ben je ‘s avonds ook nog thuis, dat is heel veel thuis! Waar dan niemand is, als de rest van de familie ook uit huis is vergeleken met als je wel op kantoor mag gaan werken. Dus dat is vrij eenzaam leven, thuis. – Transcript 3
	Ik heb een jonge en die is alleenstaand, die heeft maar heel weinig vrienden, die heeft een heel klein sociaal kringetje. Die voelt zich echt heel erg eenzaam als die de hele week thuis moet werken dus die heeft om dié reden gevraagd of die naar het werk mocht. – Transcript 7
	Maar ja, ondanks dat je de hele dag mensen binnen mijn baan aan de telefoon spreekt, mailcontact hebt, zit je toch eigenlijk de hele dag thuis. Alleen. Dus in die zin had ik op een gegeven moment wel echt een punt dat ik, ondanks dat ik de hele dag aan het praten was, wel het gevoel dat ik heel erg alleen thuis was. Dat heeft me ook wel een sociale dreun gegeven. – Transcript 8
	Toen ik 5 dagen op een gegeven moment alleen maar thuis zat, in mijn eentje met mijn beeldscherm. En als werk over was, dat je naar

	je tv of naar je telefoon gaat. Dat heeft me sociaal en mentaal wel beïnvloed. De corona is ook wel, maar ik denk dat dat voor iedereen wel herkenbaar is geweest, een tijd waarin je je best wel alleen hebt gevoeld, en heel erg op jezelf bent aangewezen. En de tijd dat je volledig thuis werkte en dus echt niemand anders dan jezelf zag sommige dagen… Ja voel je je wel alleen. – Transcript 8
(technical) skill development	Ja, ik heb dan wel de tijd maar ik vind het gewoon moeilijk. Daardoor heb ik er ook niet zo'n zin in. Dan ontloop ik dat dus een beetje. – Transcript 6
age differences	Maar het mentale zeg maar, voor een kantoormedewerker die met de digitalisering mee moet, dat is een hele andere orde. Maar dat is misschien wel net zo zwaar! Ik zie om mij heen in ieder geval dat mensen niet meer meekunnen, en dat is natuurlijk ook… Die leeftijdscategorie dan. – Transcript 3
	Ja goed, ik ben dan ook de oudere werknemer om het zo maar eens te zeggen. Ik merk wel dat jongeren daar gewoon veel handiger in zijn. Dat is gewoon heel simpel. Die ervaren dat veel minder als ik dat ervaar. – Transcript 6
always connected	Maar ik probeer me toch redelijk aan de werktijden te houden. De grootste valkuil was dat je tussendoor, op de dagen dat je niet werkt, nog wel eens geneigd was, als je wist dat er iets binnen moest komen, om even te kijken of dat ook binnen kwam. Dat. – Transcript 12
	Ik denk thuiswerken niet per se, maar wél, de mogelijkheid hebben tot. Ik heb er toch nog wel een handje van om af en toe 's avonds nog heel even gewoon een half uurtje je laptop open te slaan, dan kijk je even je mail, je agenda voor de volgende dag. Misschien zet je even wat dicht in je agenda, of je maakt in je hoofd, of een planning voor de volgende dag, of de rest van de week. En ja, als je thuis natuurlijk elke keer je laptop hebt liggen, en je telefoon, dan doe ik dat toch wat sneller. – Transcript 2
	Het is veranderd van… Voor de pandemie zeg maar… Dat de mogelijkheid er was. misschien maakte je er wel twee weken geen gebruik van, maar nu het moét tijdens de pandemie, is het soms wel een 6 of 7-daagse werkweek. Dat het je eigenlijk niet meer loslaat. – Transcript 3
	Kijk wat ik straks zei: je hebt een werktelefoon, je hebt collega's… En die collega's hebben jou ooit nodig, dan kun je zeggen: 'ik ben niet bereikbaar', maar tegenwoordig is iedereen bereikbaar. – Transcript 3
anonymity	Ja, je merkte gewoon als je bijvoorbeeld met een groepje, of een project iets samen moest doen met 5 mensen, dan was het voor 3 of

	4 mensen heel makkelijk om heel afwezig te blijven. En als je fysiek bij elkaar zit, is dat natuurlijk wel anders. – Transcript 2
	Ja dan heb je meer die sociale controle, dan kun je gewoon zien en horen wat iemand doet. En als iemand thuis zit, dan ben je toch een beetje anoniem en incognito. – Transcript 8
asking/offering help	Nou stel jij krijgt een vraag en je krijgt verkeerd advies, op kantoor valt dat op. Nu is het zo van: niemand ziet het. – Transcript 4
attitude towards monitoring	Als we dat zouden hebben dan denk ik dat ik een andere baan zou zoeken. Dat zou ik echt een heel vervelend idee vinden als je het idee hebt dat iemand constant mee zit te kijken of zo. – Transcript 10
attitude towards WFH	Eerst mochten we niet eens vanuit thuis werken. Toen moest het in een keer, alles vanuit thuis. – Transcript 11
	Het kon maar ik had wel het gevoel dat daar een beetje op neergekeken werd of zo. Dat was gewoon niet de norm. – Transcript 14
	Toen was het wel ongebruikelijker. Je gaat 1 dag thuis werken, als het even uitkomt. Toen ik echt begon, toen was de perceptie wel: één dag niet op kantoor, is één dag niet gewerkt. Dat zet een beetje de setting zeg maar. Het was niet gangbaar zeg maar. – Transcript 4
	In principe hebben wij in de afgelopen twee jaar echt wel bewezen dat we thuis kunnen werken, en dat er eigenlijk niet eens zo heel veel anders hoeft te zijn. Dus als je het over werkgewoonten hebt, bijvoorbeeld… Vroeger vonden we het heel raar als iemand er niet was, en dat die dan thuis via Teams meedoet. Nu vinden we dat doodnormaal. – Transcript 7
barrier	Ja ik merk wel de drempel om iemand te benaderen is iets hoger als je thuiswerkt. Dus dan is het inderdaad… Komt het ook iets vaker voor dat dingen die je normaal op kantoor zou checken met een collega bijvoorbeeld, dat je dat thuis niet doet. – Transcript 14
	Of dat je zelf het idee hebt dat diegene het druk heeft en geen tijd voor jou heeft. Terwijl als je op kantoor zit, dan is die drempel een stuk lager om iemand aan te spreken. Je kunt gewoon zien of iemand bezig of druk is. Ja, die dingen die heb je thuis gewoon niet. – Transcript 8
being negligent	Nou ja, in die zin, dat veranderde wel met het thuiswerken namelijk: normaalgesproken werk ik best wel snel waar nodig, maar zeker ook secuur. En dat veranderde bij het thuiswerken naar de kantjes er vanaf lopen, en gewoon minder aandacht besteden aan je werk. – Transcript 11

businesslike	Op kantoor ga je naar alle meetings, je krijgt heel veel uitnodigingen, mensen willen praten, je komt iemand tegen. Je hebt heel veel niet-zakelijk contact. Dat is op zich prima, maar als je thuis zit, zit je alleen achter je laptop. Ik heb alleen een documentje, of ik bel iemand als ik hem nodig heb, en dat ben ik wel echt gaan omarmen. Dus ik qua productiviteit echt veel omhoog ben gegaan. Dat ik wel iets zakelijker ben geworden, is een meeting niet nuttig dan ben ik er niet bij. – Transcript 4
commitment	In dat opzicht is het een nadeel als je thuiswerkt, dat je minder betrokken bent. Er zijn mensen die er wél fulltime zijn, en jij werkt parttime én vanuit thuis. In die zin, dat vind ik wel een groot nadeel. – Transcript 12
communication	Dat is toch anders. Als je elke dag met iemand op de kamer zit, elke morgen kom je binnen, doe je koffie, en doe je je praatje over wat het was en hoe het was, dan krijg je veel sneller echt een band samen. Meer dan dat je echt heel functioneel met elkaar het overleg hebt via Teams, dat is anders, ja. Dan zie je hoe iemand, en of iemand ruzie heeft gemaakt, of weet ik het wat. Dat vertel je via Teams niet, dat is gewoon heel zakelijk: wat moet er gebeuren, klaar. Het is denk ik zakelijker en afstandelijker geworden – Transcript 9
commute	Ik denk ook dat mensen die verder van hun werk wonen, eerder daarvan gebruik van maken. Ik ben in 5 minuten op mijn werk, dat is dus geen tijdsverlies. Maar iemand die een uur moet rijden… Dan is thuiswerken natuurlijk veel nuttiger. – Transcript 6
complexity	Niet iedereen kent Teams even goed. Als je dan je scherm wilt delen omdat je een presentatie hebt, dat is toch niet heel ingewikkeld, maar dat is voor sommigen al lastig. Daar liepen ze vroeger natuurlijk niet tegenaan. – Transcript 7
	Ja sommige dingen wel, net als die break-out rooms waren wel makkelijk maar je hebt nu allemaal functies dat je je eigen whiteboard kunt neerzetten. Dat zou het makkelijker moeten maken maar… Je moet niet aan mij vragen hoe ik dat moet doen. Je hebt ook geen oefenmomenten ofzo, dus ik ga niet in een keer in een gesprek met een leerling even stunten zeg maar. Interviewer: Dus jij ervaart het wel een beetje complex? GEÏNTERVIEWDE: Ja, ik ervaar het wel een beetje als complex. Kijk de functies die voor zichzelf spreken of worden uitgelegd zijn makkelijker. Maar alles wat je zelf uit moeten vind ik best wel complex ja. – Transcript 15
connectedness	Ik denk dat helemaal thuisweken, voor mij wel als nadeel had dat je

	helemaal geen binding meer had. – Transcript 12
	Als er niemand op de afdeling zit, dan denken zij wel van: ja, toen ik hier twee jaar geleden binnenliep, zat het gewoon altijd helemaal vol. Maandag tot en met vrijdag. Dus in die zin… denk ik wel dat dat een nadeel is. De kloof of verbondenheid tussen echt vloermedewerkers en kantoormedewerkers. – Transcript 2
cybersecurity	mag je met je laptop in het openbaar zitten, kunnen er mensen op je scherm kijken? Dat soort dingen. Dat is bij ons echt wel een punt van aandacht. – Transcript 4
digital approach	Dus ik denk, voor mij persoonlijk in ieder geval, dat je iets meer af en toe belt over wat kleine dingetjes, een ditje of een datje. Na 5 minuutjes hang je dan gewoon weer op. Als je iets acuut nodig hebt vooral. – Transcript 2
	Ja. omdat je dan thuis werkt moet je dus digitaal werken, en heb je niet meer de beschikking over de hardcopys en het papieren werk, en om even uit te printen. Je wordt ondersteund door er nog een scherm bij te zetten, twee schermen wat je eerst allemaal niet had. – Transcript 3
effective working time	Maar ook, langer denk ik eigenlijk juist niet. Want ja, je bent die reistijd kwijt en je bent minder afgeleid, dus je kan… je effectieve werktijd is denk ik een stuk groter als je thuis zit. – Transcript 1
effectivity	Maar als het rustig was… Ik zat gewoon thuis, ik zat op mijn eigen laptop, ik had mijn telefoon en alles bij, dus dan zat ik gewoon vaak een beetje te niksen, YouTube-filmpjes te kijken, artikeltje op VI te lezen. Dat zou ik normaalgesproken niet doen. Daarom duurde het allemaal wat langer en was het wat minder secuur. – Transcript 11
efficiency	Als je op kantoor zit ga je je toch meten met andere mensen. Als die zeg maar om 08:30 uur ook binnenkomen, dan wil je niet veel eerder dan hun weggaan. Maar nu is die controle weg, dus… Maar ik ben wel efficiënter gaan werken, dus… Ik ben korter gaan werken, maar efficiënter. Je bent minder aan het kletsen met elkaar, en thuis kun je lekker diep wegzakken in een probleem waar je mee bezig bent. – Transcript 14
external stimuli	Nou om je meer af te zonderen, zodat je geen prikkels van buitenaf krijgt. Als je je werk af moet hebben, naar je eigen gevoel. Dat kan ooit thuis beter, dan moet je wel niemand nodig hebben, en standalone kunnen werken. – Transcript 3
	Wij zitten op een kamer met 3-4 mensen die ongeveer hetzelfde doen. Als je daar zit, dan hoor je van elkaar waar iemand mee bezig is, daar vang je dan toch wat van op. Omdat je dat nu niet hebt, mis je die informatie. – Transcript 6

feeling (de)motivated	Nee. Eerder het tegenovergestelde want ik werd er juist een beetje lui van, en wat minder gemotiveerd. – Transcript 13
	Ja, ik deed minder. En ik werkte niet eens dezelfde uren. Ik werkte thuis dus ik kon doen en laten wat ik wilde. Dan ging ik echt niet werken als het niet hoefde. – Transcript 15
feeling exhausted	Dat was dan vervelevend want, zoals ik zei, ik had niet echt een fijne werkplek voor mezelf. Mijn huisgenoten waren bijvoorbeeld al aan het koken, of zaten al in de woonkamer. Dan was het allemaal net iets stressvoller om in je werkflow te blijven terwijl, het moest wel gebeuren. Dan was je wel echt veel meer uitgeput. Dat was het grootste verschil. – Transcript 11
feeling frustrated	Soms dat cliënten bijvoorbeeld slechte wifi verbinding hadden. Ik weet niet of dat telt. Dat is echt heel storend. Omdat je dan soms midden in een gesprek zit en dan… Moet je weer opnieuw beginnen en dan… Dat is dan wel eens lastig. – Transcript 13
	Als je dan ICT belt, die denken dan: jij hebt die Apple, daar kunnen wij ook niks mee weet je wel? Dus dan ben je wel een beetje in je eigen wereldje en moet je het op zien te lossen, dat is wel lastig. Daar wordt ik wel een beetje geïrriteerd van. – Transcript 9
feeling guilty	Ik vond het niet fijn dat ik in een keer zo laks met mijn werk omging. Maar die hele sociale controle die je op het kantoor zou hebben, die was gewoon weg. Dus er hing geen werksfeer meer en je moet zelf het werk doen. Dat kun je niet… Dat is niet afhankelijk van je omgeving. Dat vond ik wel vervelend want daardoor voelde ik me heel erg… Niet productief. Daar voelde ik me af en toe wel schuldig over. – Transcript 11
feeling insecure	Maar als ik denk aan het thuiswerken kan ik niet zeggen dat het mijn werkdruk echt verhoogd of verlaagd heeft. Ik heb wel af en toe het gevoel gehad, omdat je de hele dag thuis zit en je af en toe gewoon geen bevestiging krijgt van je collega's of iets dergelijks, van: ben ik mijn werk wel goed aan het doen? Moet ik niet in tandje bijzetten of zoiets dergelijks? Ik kan wel zeggen dat het mentaal de werkdruk misschien wel vergroot heeft voor me. Dat heb ik wel een hele lange tijd echt gevoeld. – Transcript 8
feeling onerous	Ik had een vrij nieuwe collega, en die is in die tijd begonnen. Hij is eigenlijk een beetje verzopen om het zo maar eens te zeggen, doordat hij te weinig informatie had. Hij wilde mij niet voor iedere vraag, iedere keer bellen. Hij was vrij nieuw, dus dan snap ik dat op een gegeven moment wel. Dat ‘ie op een gegeven moment denkt: dan laat maar. Maar daardoor zijn er wel dingen mis gegaan. – Transcript 6

	Hij voelde zich te bezwaard om iedere keer mij te bellen. Als je gewoon bij elkaar in de kamer zit, dan doe je dat veel makkelijker natuurlijk. – Transcript 6
feeling stressed	Ik heb een soort van bel angst, dus ik vind het gewoon prettig als niemand mij kan horen als ik bel. En zeker als je… Ik werkte thuis heel onhandig want ik had ook geen twee schermen zoals op het werk normaalgesproken. Dus ik duurde altijd heel lang met opzoeken, en dan horen mensen mij gewoon stotteren aan de telefoon, en dat vind ik niet zo prettig. Dat gaf wel stress weer. Daarom was het wel fijner om voor het bellen een fijne werkplek te hebben ja. – Transcript 11
flexibility	Het heeft invloed op wat ik kan doen op school bij de kinderen want ik kan zeggen: ik ga de kinderen weg brengen, een uurtje bij de open dag kijken en daarna ga ik weer werken, want zo flexibel ben je. Het ontvangen van pakjes kan makkelijker, want dan zorg je dat je thuis bent. Je bent in die zin veel flexibel in alles. Ja het beïnvloed je leven echt wel. – Transcript 9
formal communication	Ik denk wel door het thuiswerken dat het contact wat je met mensen hebt, eerder meer zakelijk is. Als je elkaar fysiek ziet dan komt er toch meer een sociale component bij, zeg maar. Op deze manier is het meer zakelijk. – Transcript 9
getting used to it	. Hoe chagrijnig we eer eerst op waren, en nu is het gewoon toch wel lekker, dat het kan. Dat is toch wel bijzonder om te zien. En dat ervaar ik zelf ook echt zo, ja. Het is echt wel fijn dat we deze verandering hebben doorgemaakt. Ook met Teams, het gaat zo makkelijk. Het is echt wel… Goed, ja. – Transcript 9
goal-oriented work	Ik denk dat ik efficiënter werk als ik thuis werk. Dat wat je moet doen, dat je dat sneller klaar hebt. Ik heb nu wel eens ooit dat ik een dag op kantoor ben, en dan doe ik ook echt een paar uur niks omdat je met iedereen aan het kletsen bent. Maar wat je thuis doet, is vooral heel erg doelgericht. Ik moet dit doen, dus dat doe ik. Op kantoor is het meer alles eromheen zeg maar. Dus je mist ook echt wel wat daardoor. – Transcript 9
groupfeeling	En ja, daardoor is het groepsgevoel van anderen die dan ja… die het versterkt dat je eigenlijk niet dom bent. Nee het is gewoon…
home-office	Er is een periode geweest dat ik en mijn vriend in dezelfde ruimte zaten. Dat was wel storend. Dat was niet heel fijn. – Transcript 13
	Ik heb wel een tijdje in dezelfde kamer gezeten als mijn vriendin, ja. Maar ik ben toch meestal stil, dus dat ging prima. – Transcript 14
	Dat scheelt ook wel een hoop trouwens: je thuissituatie. Ik heb collega's die zitten op 20 vierkante meter ergens in Amsterdam

	weggestopt. Dan is thuiswerken ook niet zo lekker. – Transcript 4
home/office difference	Je hebt wel bijvoorbeeld vergaderingen met veel mensen waar sommige mensen gewoon altijd de camera en microfoon uit hebben staan. Zodat je eigenlijk niet eens weet of dat ze er zijn. Waarschijnlijk weet je dan wel dat ze gewoon iets anders aan het doen zijn, en dat ze er gewoon zijn om… Dat het dan lijkt alsof ze meedoen. Dat is natuurlijk wel een stuk makkelijker online dan in-persoon, dan moet je er wel zijn. Dan kun je niet ondertussen andere dingen doen. 10
	Ja ik merk wel de drempel om iemand te benaderen is iets hoger als je thuiswerkt. Dus dan is het inderdaad… Komt het ook iets vaker voor dat dingen die je normaal op kantoor zou checken met een collega bijvoorbeeld, dat je dat thuis niet doet. – Transcript 14
home/office ratio	En ook voor de beeldvorming, ik werk nu en ik denk dat dat ook wel zo blijft grotendeels, 3 dagen op kantoor en 2 dagen thuis. Dus wel meer dagen op kantoor dan thuis, maar tegelijkertijd wil ik die 2 dagen thuiswerken wel houden, want dat vind ik toch ook wel fijn. – Transcript 8
impersonal	Nou… Zakelijker weet ik niet, maar onpersoonlijker wel. De irritatie liep bij alle partijen wel op zeg maar. De kans op miscommunicatie is een stuk groter als je in zo'n… Je kunt elkaars gezichtsuitdrukking een stuk minder zien, de helft van de leerlingen zit in een donkere kamer of ze durven niet hardop te praten omdat de ouders thuis zijn. Ze zien er gewoon niet verzorgd uit. – Transcript 15
incidental	Er waren er maar een beperkt aantal beschikbaar. Daardoor werd dat eigenlijk maar zelden gedaan. – Transcript 6
	Toen ik bij de verzekeringsmaatschappij werkte, had ik héél incidenteel dat ik thuiswerkte maar dan moest ik van te voren toestemming vragen zeg maar. Bijvoorbeeld als ik een rapport moest schrijven of iets bijzonders moest doen. Maar het was niet… Dat was echt wel een uitzondering. Ik was ook wel een van de enigen die dat deed of mocht, met een collega. Want het was eigenlijk niet voor iedereen. – Transcript 9
informal communication	Ja dus dat is wel handig, ik vind het wel leuk als mensen van mijn team op het werk zijn, die dag dat ik er ben. Dat je gewoon informeel zeg maar bij kunt praten over het werk, of even snel binnen kunt lopen om iets te vragen. – Transcript 10
	Dat je toch wel minder vaak met collega's informeel praat, ja nog wel via Teams, maar dat is toch anders – Transcript 14
	Ja koffiepraat kan ooit net zo belangrijk zijn. Het kan ook naar

	strategisch doorslaan. Bij koffiepraat zijn mensen toch wat losser, en vertellen waar je toch weer je voordeel ergens anders mee kunt doen. – Transcript 3
	Kijk met collega's maak je ook ooit een grap, wat niet professioneel is. Als alle data een keer openbaar wordt, staat er iets een keer in wat niet professioneel is. Dat ziet er natuurlijk niet uit. Terwijl het informeel bedoelt is eigenlijk. Dat kun je wel zeggen maar… Je kunt niet alles op de mail zetten. Het kan ooit openbaar worden. – Transcript 3
information overload	Je moet ook wel oppassen dat je mekaar niet gaat overvoeren met informatie, met mails dus. Want dat zou dan de enige mogelijkheid zijn. Het makkelijkste is gewoon als je bij elkaar in de kamer zit, of tegenover elkaar zit. – Transcript 3
instruction manual	Ja, en ook al heb je wel een handleiding. Een handleiding brengt je tot bepaald niveau, en het is natuurlijk ook zo met technologie dat dingen zich constant ontwikkelen. Stel je voor een keer update geweest is, dan is de handleiding niet meer up-to-date. – Transcript 8
interactive	Het is wel anders in de zin van, maar dat maakt het niet moeilijker, maar het is soms minder interactief en meer luisteren naar wat iemand vertelt. Lastiger om vragen te stellen, dat soort dingen. – Transcript 10
interest in learning	Ik denk op zich wel genoeg tijd alleen bij mij dan geen motivatie om daar iets aan te verbeteren. Dus dat heeft ook weer te maken met… In het begin was het natuurlijk nog allemaal nieuw, spannend, ontdekken hoe het allemaal werkt, en toen met vlagen ook nog wel leuk. Maar ik denk na een maand of twee, toen begon dat de kantjes er vanaf lopen. In dat opzicht heb ik dan ook niks mezelf bijgeleerd. – Transcript 11
internet connection	Dingen net als Zoom, dat natuurlijk ligt aan je internetverbinding. En dat is wel vaak dat… Ik heb wel een prima verbinding, maar het komt wel eens voor dat anderen geen goeie verbinding hebben. Dan loopt de vergadering een beetje in de soep, dat is wel vervelend. – Transcript 10
job security	Nou ja, de enige bedreiging die ik na verloop van tijd een beetje voelde was dat ik gewoon zelf merkte dat ik mijn werk niet goed deed. Als mijn supervisor daar op een gegeven moment achter zou komen, dan zou ik wel ergens bang zijn om mijn baan te verliezen. – Transcript 11
	Nee, ik ben niet bang om mijn baan kwijt te raken op dit moment. Wel was ik bang dat de kwaliteit gewoon een stuk minder was, en dus ook dat mijn beoordeling omlaag ging. Ook omdat niemand kan

	controleren wat je doet. Kijk als ik op mijn werk was, dan kon iemand persoonlijk zeggen ik kom bij dit gesprek zitten maar via Teams gebeurt dat niet. Dus niemand weet wat jouw kwaliteit van werk is. Dus nee, niet bang om mijn baan te verliezen maar wel dat mijn kwaliteit niet goed genoeg was. – Transcript 15
lacking control	Ja, zeker ja. Hij verliest controle op de houding, aanwezigheid, professionaliteit, omgangsvormen, sociale… Interviewer: Het hele plaatje ja, nu je het zegt. Of iemand op tijd binnenkomt, zegt vaak ook wel iets. Geïnterviewde: Ja, hoe die erbij loopt. Alles, de professionaliteit. Dat ziet hij niet meer. – Transcript 3
	Voor mezelf niet, maar… Ik heb sterk het vermoeden dat mijn collega minder werkt dan dat 'ie zou moeten doen. Ja, je hebt totaal geen controle, en het is ook niet aan mij, maar ik heb wel een collega waarvan ik denk dat 'ie zijn tijd ergens anders voor gebruikt dan… - Transcript 5
	We hadden op een gegeven moment wel een collega waar we van dachten dat die heel duidelijk met andere zaken bezig was, en dat die gewoon niet… En dat kon je niet controleren omdat iemand gewoon wel heel erg op afstand was. En vooral die periode dat we echt verplicht thuis moesten werken had je geen idee. – Transcript 9
	Dat het gewoon héél duidelijk was dat je geen grip hebt op je collega's. Dat één collega heel duidelijk zijn huis aan het verbouwen was, terwijl de rest het heel druk had met werken. Dat is heel lastig, want hoe krijg je op het moment dat iedereen thuis werkt… Hoe krijg je daar grip op? Hoe kun je daar iemand op aanspreken? Dat vond ik wel echt… Dat vond ik echt heel lastig. Dat kun je dan niet hard maken. – Transcript 9
learning (from colleagues)	Als je je ding doet, dan gaat het gewoon goed, als je je werk goed doet. Maar stel dat je het niet goed kan, je kan je moeilijk aan andere mensen optrekken. Je spreekt ze oprecht niet meer zoveel. – Transcript 4
learning by doing	In dit geval mist daar nog steeds de handleiding, dus… Maar we kunnen altijd bellen als er iets is. Je moet echt leren door te doen, in dit geval. – Transcript 5
leaving early	Of je echt anders bent gaan werken… dat denk ik niet. Je doet nog steeds wat je moet doen. Als je een keer thuis zit, heb je misschien eerder dat je denkt: ik ben klaar, ik stop eerder. Op kantoor ga je natuurlijk niet weg, of zomaar wat anders doen. – Transcript 1
male/female difference	In het begin werkte ik vooral met de manager samen, dat was een man, ja… Die zijn over het algemeen iets minder sociaal. Die belt

	alleen als ‘ie iets nodig heeft, dus ja. – Transcript 12
monitoring awareness	In het begin dacht ik wel van: worden we nu gecheckt voor onze prestatie index of weet ik veel wat ze ermee willen? Maar ja, niemand vraagt er ook ooit naar. Ik heb het ook een beetje losgelaten. Het is dat jij erover begint. – Transcript 14
	Ik ben eigenlijk wel benieuwd. Daar wordt eigenlijk ook nooit over gecommuniceerd. Ik wil het wel eens in het afdelingsoverleg aan mijn chef vragen. Zo van: ik vind dat eigenlijk wel interessant om te weten, in hoeverre wij gecontroleerd worden want… Ik weet het gewoon niet. Misschien gaat het wel heel ver, misschien nauwelijks. – Transcript 6
monitoring prerequisite	Maar ja, bij ons is dat bij HRM opgevraagd en HRM heeft aangegeven voor leidinggevenden mag dat. Uiteraard zolang het een bedrijfsdoel dient. Als het echt gaat om efficiëntie, gemaakte uren, of facturabele uren, dat soort zaken. Zolang het zo een bedrijfsdoel dient, én degene die het kan inzien is ook daadwerkelijk een leidinggevende van de betreffende persoon, dan is het prima. – Transcript 2
	Jouw werkgever mag jou niet bespioneren. Met muisgebruik of zo, dat zal technisch gezien best kunnen, maar dat mag niet. In ieder geval bij ons niet. – Transcript 7
monitoring pressure	Ik noemde aan het begin ook dat ik bijvoorbeeld heel erg het gevoel had dat mensen niet konden zien wat ik kon doen en dat soort dingen. Dan krijg je heel erg het gevoel dat bijvoorbeeld het aantal tickets dat er staat maar hoog moet zijn. Of van: ‘oh mijn god, het lijkt net alsof ik de hele ochtend niks gedaan heb’. Dus ik kan me wel heel goed voorstellen dat het ook werkdruk verhogend kan zijn. Maar dat het misschien ook wel heel erg scheelt hoe zo'n systeem geïmplementeerd is. – Transcript 8
	Nou, voor mijn gevoel werd ik niet per se gemonitord, maar ik het wel de druk van: oh shit, als iemand meekijkt ziet die wel dat ik verdomde weinig doe. Het is wel online dus het kan altijd. – Transcript 15
monitoring progress/contribution	Dan zijn er bijvoorbeeld 3000 in totaal en vijf mensen die eraan werken. Dan kan je zien hoeveel iedereen er al gedaan heeft van die 3000. Dus dat moedigt wel een beetje aan om iets te doen. Nou ja, niet voor iedereen, haha! Voor sommige mensen werkt het wel. Omdat ze dan kunnen zien dat ze zelf nog niet zoveel gedaan hebben vergeleken met anderen. Ik zorg wel dat ik altijd wel een goeie bijdrage lever. – Transcript 10
monitoring via	Over het algemeen doen we dat niet. In ieder geval niet met behulp van technologie. Ik heb jaren geleden ooit eens het internetgebruik

technology	van iemand opgevraagd. En daarvoor heb ik hemel en hel moeten bewegen om dat voor elkaar te krijgen. – Transcript 7
	Ja, ik zie op de achtergrond, zie ik bijvoorbeeld met mijn iPad en telefoon dat het beheerd wordt door mijn werkgever. Dat die mee kan kijken op welke niveaus ja… Heeft allemaal met de privacyregeling te doen, weet ik niet. Hij kan natuurlijk via logboeken inkijken wanneer ik ingelogd ben, en wanneer ik weer uitgelogd ben. De technologie is zo ver, ze kunnen alles in principe. – Transcript 3
	Ja, doordat je een iPad hebt, en doordat je op de computer je email binnen krijgt, of op je telefoon. Daardoor ben je eigenlijk altijd bereikbaar, ook in de avonduren, of in het weekend. Dan ben je toch geneigd af en toe te kijken van hey: is er iets nieuws? Dan ben je ook geneigd om sommige mails of vragen te beantwoorden omdat je weet, daar zit die ander op te wachten. Die stuurt het niet voor niks. Dan doe ik dat maar even. Dus automatisch… Ga je daarom meer werken. Ik weet niet of dat… Het is niet direct een verplichting, maar meer een morele verplichting, naar je collega's toe. – Transcript 6
mutual adjustments	Dat hebben we ook zo afgestemd. Dat als we dan op kantoor zijn, dat we dan allebei zijn. Dan zetten we het bureau tegenover elkaar. En ja, als we allebei thuis zitten, dan is het ook altijd van: chat je elkaar even, of heb je even tijd, of heb je even een paar minuten, en dan en dan belt hij ander gelijk als hij tijd heeft, dus nee. – Transcript 2
mutual benefits	Dus ik zou ervoor willen pleiten dat werkgevers, hun werknemers de mogelijkheid bieden om thuis te werken, als het voor beide partijen voordeel kan hebben.
mutual differences	Volledig thuiswerken heb ik als nadelig ervaren. Inderdaad dat je niet betrokken bent en wellicht als al je collega's thuis werken, is het ook anders, maar omdat ik een van de weinige was die thuiswerkte dan… Dus dat. Ik ben er niet per se positief over. – Transcript 12
	Ja, ik was toen nog vrij nieuw dus ik had niet het idee dat het voor mij net zo makkelijk was als iemand die er al langer werkte. Dus nee, ik had niet het idee dat het helemaal gelijk was. – Transcript 14
natural stopping moment	Vooral in het begin van corona vond ik het wel lastig om die balans te vinden, hoeveel werk ik, en hoeveel niet. Dat leidt op een gegeven moment wel tot stress, dat je tot 's avonds laat maar blijft computeren. Dan is de vraag natuurlijk, wat is de oorzaak? Je hebt nu alle middelen om door te gaan, niemand zegt tegen je: stop, het is goed. Je hebt geen natuurlijk moment meer om te gaan eten, je hoeft

	niet meer de trein te pakken, ook daar ben je niet meer mee bezig. – Transcript 4
net productive hours	Je gaat toch veel efficiënter met je tijd om, en je probeert het ook efficiënter in te delen. Ik denk zelfs dat ik thuis meer, netto productieve uren maak, als ik hier thuis 9 uur achter mijn laptop zit, vergeleken met als ik op kantoor zou zitten. – Transcript 2
	Interviewer: Dus je werkte minder en je was minder productief? GEÏNTERVIEWDE: Ja, allebei. – Transcript 15
non-response	Verder ook als je iemand nodig hebt, dan moet je een mailtje sturen, maar heel veel mensen reageren gewoon niet. Of na 1,5 week pas en, dat maakt het qua communicatie natuurlijk een stuk moeilijker. – Transcript 1
	En het is online, dus ze reageren gewoon niet op de mail hè? Ik kan ook niet heel veel meer doen dan maar blijven mailen, of berichten blijven sturen, en als ze niet reageren... Ja, dan wordt het heel lastig. – Transcript 1
	En verder wat ik wel wangedrag vind, als ik een leerling een bericht stuurde en ze mij gewoon negeerde. Dat is ook gewoon wangedrag. Want dan praat je om een gesprek in te plannen en dan krijg je vervolgens geen reactie. Of ze gaan zomaar de meeting uit, wat ik al een keer heb gezegd volgens mij. Dat is allemaal gewoon wel wangedrag. – Transcript 15
non-work hours	Bijvoorbeeld, ik gebruik mijn werklaptop ook voor andere dingen. Dat ik ineens om 8 uur ‘s avonds een bericht krijg van iemand, terwijl ik niet meer aan het werk ben maar je ziet het toch. Je gaat het toch lezen. Dus in dat opzicht misschien wel. Dat je daar toch iets meer last van hebt. – Transcript 1
	Het is best wel gebruikelijk bij ons dat mensen buiten ‘normale’ werktijden e-mailen. Als ik het idee heb dat het handig is om daar meteen iets mee te doen, dan reageer ik er ook wel op. En vaak ook niet, dan laat ik het gewoon. Ik weet niet of ik daar echt stress van heb. Ik denk het niet echt, het maakt me niet zo veel uit. – Transcript 10
	Maar ik probeer me toch redelijk aan de werktijden te houden. De grootste valkuil was dat je tussendoor, op de dagen dat je niet werkt, nog wel eens geneigd was, als je wist dat er iets binnen moest komen, om even te kijken of dat ook binnen kwam. Dat. – Transcript 12
	Lastig. Ik heb mijn werk ook op mijn privételefoon zitten. Dan zou ik eigenlijk die apps eraf moeten gooien ofzo. Als je je echt wil

	afsluiten. Interviewer: Maar in theorie kan je het negeren? GEÏNTERVIEWDE: Ja in theorie, maar dit is wel lastig hoor. Als je het echt in je hand hebt liggen en je krijgt een bericht binnen. Wat dat betreft vind ik het Franse model wel interessant, gewoon een keiharde stop. – Transcript 4
	Wij hebben app-groepen met het werk bijvoorbeeld, en de app-groep van het MT die werd vroeger amper gebruikt, en tegenwoordig wensen ze elkaar iedere dag goedemorgen, en goedenavond als ze weer gaan. Dat vind ik storend, en daar hebben we het ook wel over gehad. Als je dat in werktijd doet zeg maar, is dat prima. Maar ik hoef niet van al mijn collega's 's avonds om 22.00u een berichtje met: ik zit aan een glas wijn. – Transcript 7
	Ja dat is wel een mooie. Mijn leidinggevende nu zegt: je moet 2 telefoons hebben. Een telefoon van het werk, en eentje voor privé. Die van het werk moet je dan niet meenemen op vakantie. Ik moet zeggen, dit is de eerste keer in mijn werkzame leven dat ik dat doe. Ik heb dat deze meivakantie voor het eerst gedaan, en dat is me heel goed bevallen. Maar dat was ook echt de eerste keer. Ik heb anders ook echt altijd gewerkt in vakanties. Altijd mijn mail bijgehouden, er kwamen altijd telefoontjes… Moet het? Nee, het moet niet. Maar dat vind ik van mezelf. Wil je bereikbaar zijn? Maar ik moet zeggen dat ik het heerlijk vond dat het niet hoefde, ja. Dus het hoeft niet, maar ik leg me die norm zelf altijd op. Maar ik merk nu dat ik het gewoon echt goed vind, dat het niet is. – Transcript 9
old habits	Voordat ik met zwangerschapsverlof ging, had ik het allemaal uitgezocht en toen kwam ik terug, toen was het compleet veranderd. Toen heb ik misschien een dag geprobeerd om weer in te loggen op dat nieuwe systeem, en dat was niet gelukt. Nu doe ik het gewoon op mijn eigen computer met een USB-stick, maar dat is niet de bedoeling. Je moet via dat beveiligde systeem, maar daar wordt ik harstikke gek van. Als het een uur of langer duurt om ergens in te komen… Als er dan een makkelijkere manier is dan ga ik meestal wel daarvoor. – Transcript 10
	Ja, dan probeer je gewoon andere omwegen te vinden om het toch voor elkaar te krijgen. Dan doe je het maar buiten het systeem waar het eigenlijk hoort, zo iets dergelijks. Dus je probeert op een andere manier te werken, ja. – Transcript 5
	Omdat je dan dus overstapt naar een nieuw soort technologie, en ook nog eens die kinderfoutjes erin hebt zitten, dan merk je wel dat je heel erg snel geneigd bent om terug te gaan naar die oude. – Transcript 8

onboarding	Als je op kantoor komt, dan zie je iedereen in persoon. Je ziet alles, je ziet meer. Ik denk dat je dan sneller integreert in het bedrijf. En in de processen en bij wie je waarvoor moet zijn. Online is dat natuurlijk niet zo gauw. – Transcript 1
	Er is toevallig twee weken geleden een nieuwe begonnen voor diegene die vertrokken is. Ik ben dus met hem al de hele regio doorgereden, om van alles te laten zien wat er allemaal is. Dat heb ik met die andere niet kunnen doen! – Transcript 6
online communication	Tenminste, vaak kan het zijn dat als je een feest houd, dat je familie en vrienden uitnodigt, maar ook jouw collega's. Dat zijn dan ook vrienden dus, anders nodig je ze niet uit, dus voor mij zijn dat vrienden. Door thuiswerk zie ik die niet, en dus besteed ik minder tijd, want ik zie ze niet. er is hier dan ook geen mogelijkheid om ze wel te zien, behalve ja, digitaal, maar dat doe je niet… - Transcript 3
	En je hebt ook leerlingen gehad die op Teams bijvoorbeeld opeens met kuspoppetjes begonnen te praten, wat natuurlijk ook… Dat slaat nergens op – Transcript 15
online status	Dat jij wel online bent of niet, want ook als ik… mijn status is nu offline. Maar als ik bijvoorbeeld nu wel een uur aan het werk ben, ja. Dat gaan ze niet kunnen zien. – Transcript 1
	Je hebt natuurlijk de statussen op Skype of Teams waar je kunt zien dat iemand bezet of afwezig is. Daarnaast heb ik ook voor al mijn collega's wel ingang in hun Outlook agenda. Dus je kunt ook zien in hun agenda wat allemaal geblokkeerd is en wat niet. En zo is het toevallig wel eens voorgekomen dat ik dus in de agenda van mijn collega keek, en zag dat hij helemaal vol zat en dat ik zoiets had van, ik parkeer het voor morgenvroeg. Toen had ik het de volgende ochtend met hem daarover en toen zei die van: daarvan was de helft geblokt om geconcentreerd te werken aan een taak, maar dit soort dingen die hebben wel voorrang. Daarvoor had je me gewoon voor mogen storen. En, ik denk dat dat ook iets is wat je moet leren. – Transcript 8
	Op Teams kun je zien wanneer iemand voor het laatst online is geweest, dus in dat opzicht kun je monitoren hoe vaak ze er zijn, of dat ze online zijn, of dat ze een week geleden voor het laatst gezien zijn, wat wel raar zou zijn. Zo kon ik leerlingen monitoren. – Transcript 15
person-dependent	Verschilt heel erg per persoon ook wel. Ik ben dan wel snel afgeleid, denk ik van andere mensen. Dus als ik kantoor ben, en ik moet echt serieus aan het werk, dan ben je gauw, wat sneller afgeleid. Maar als je iemand bent die goed kan focussen, dan denk ik dat het niet zo heel veel uitmaakt. – Transcript 1

	Op kantoor kan je even helpen, even dit doen of dat doen. Die hele support, ook die secretaresse bij wijze van, die is er dus niet. Je staat er alleen voor, en dat kan voor mensen vervelend zijn. Maar dat ligt zo aan de persoonlijkheid van die persoon zeg maar. – Transcript 4
personal development	Je hebt oneindig veel tijd maar het lastige is dat… Als je aan persoonlijke ontwikkeling wil doen, vroeger kon dat op werk, tijdens werk. Je nam een cursus, in een klaslokaaltje ergens. Nu is het zo, nu doe je het in je vrije tijd, zo voelt dat een beetje. Ik vind die balans heel erg… Ik vroeg dat altijd op, ik wil dat wel weten. Ik heb wel bijvoorbeeld minder cursussen gevolgd sinds het thuiswerken, vergeleken met voor het thuiswerken. – Transcript 4
personal health	En door verkeerde een verkeerde houding, stoel en bureau, en zo met de muis gaan zitten werken, heb ik echt ontiegelijke last van mijn nek en schouders gekregen. Daar hadden heel veel mensen dus last van. – Transcript 7
physical approach	Dan kan je gewoon even iemand afstappen en je kan direct zien of iemand tijd heeft of niet. Dan als die tijd heeft, dan zit hij gewoon rustig te werken. En als die geen tijd heeft dan zit ‘ie in een meeting, of hij is er niet. – Transcript 1
	En dat heeft thuiswerken toch op een zekere zin wel vertraagd, ja. Dat je niet op iemand af kan stappen om even te zeggen van goh, kan je dat even voor mij fixen vandaag? – Transcript 1
physical separation work-life	Als ik klaar ben, dan kan ik gewoon in de woonkamer inlopen dan zie je het in principe niet meer. Maar het zal altijd aanwezig zijn in mijn slaapkamer zolang ik geen apart kantoor heb, zeg maar. Het is niet dat ik er echt last van heb of zo, nee. – Transcript 1
	Vooral verschil omdat het de eigen omgeving was. Je had geen kantoor meer had om vanaf te werken, maar dat je gewoon op je kamer zat te werken. Zodra je dan je laptop dichtklapt dan zit je nog steeds op je kamer, in plaats van dat je naar huis kunt. – Transcript 11
	Ja, in het begin had ik mijn thuiswerkplek beneden nog. Toen was de scheiding tussen werken en niet-werken heel erg dun. Ik denk dat ik na een halfjaar mijn kamer heb ingeruimd, waardoor ik nu de deur achter me dicht kan doen. Waardoor als ik nu stop met werken, dan is het werken ook klaar. Dus je hebt een soort scheiding tussen die ene deur in, en dáár er weer uit gaan. – Transcript 5
physical workstation	Een kantoortuin bedoel ik. Wij hebben dus 3 verdiepingen met 3 bureausettingen zeg maar. Daarin tussenin zitten kasten. Maar als je staat, dan kijk je compleet over de volledige afdeling heen. Maar zo gaat het met geluid ook over.

	Interviewer: Dus als ik het goed begrijp ervaar je dat als negatief? Geïnterviewde: Voor mij is dat negatief. Vanwege het geluid en de afleiding, je hebt geen afscheiding meer. Je hoort ook wat de buren zeggen, ook al is dat natuurlijk niet helemaal de bedoeling. Als ze hard praten weet je wat ze 3 bureaus verderop zeggen. – Transcript 5
	Er zijn werkplekken voor 70% van de werknemers. En dat betekende dat voor corona, voor het thuiswerken, als je na 09.00u kwam op maandag, dat was maar even afwachten of je een plekje kon vinden. Het kwam soms wel eens voor dat je weer naar huis kan, dan was er gewoon geen plek. Maar daar heb je nu veel minder last van, nu weet je van te voren of er geen plek is. Dan hoef je ook geen moeite te doen om naar je werk te gaan. – Transcript 5
	Nou, onze vaste plek was niet zo heel mooi. Alleen flexplekken zijn wel onhandig want de ene dag is het heel rustig en kun je overal zitten, en de andere dag is het heel druk en dan kun je niet echt ergens zitten. – Transcript 15
power relationship	Dat zie je wel, de machtsverhoudingen op een afdeling slaan helemaal om! De groep die 50 is, of 60, die hebben een veel grotere angst dat mensen met veel betere vaardigheden hun werk overnemen. – Transcript 4
pro-active	Ik denk wel dat je veel meer zelf moet doen. Je moet echt veel meer zelf achter dingen aan gaan. Je moet zelf veel meer regelen en je bent veel verantwoordelijker. – Transcript 15
productivity	Ik denk ongeveer hetzelfde misschien. Aan de ene kant, op kantoor kom je mensen tegen en dan klets je daar even mee, of je gaat met mensen lunchen of koffie drinken. Ik heb wel mensen daar die ik al lang ken, dus meer vrienden dan collega's. Dat neemt wel tijd in beslag. Maar thuis dan heb je andere dingen, waar ik dan sneller door afgeleid wordt. Dat ik even, weet je wel, even de was doen, huishoudelijke taken, de hond uitlaten bijvoorbeeld. Ik denk over het algemeen… Ik kan niet zeggen of ik meer of minder productief ben thuis. – Transcript 10
	Ik denk niet dat ik per se sneller. Ik denk dat je op bepaalde vlakken meer doet omdat je niet afgeleid wordt. – Transcript 12
	We gaan nu weer 1 dag per week naar kantoor, dus dat is ook leuk. Die schrijf ik al bijna af qua productiviteit, ik zie het als een halve dag. Maar dat is ook prima, werk is meer dan alleen output leveren. – Transcript 4
professionality	Maar het was wel echt dat ik een paar minuten van te voren gewoon mijn dingen pakte en dacht van: oh shit, ik moet over vijf minuten in

	de vergadering zitten. In dat opzicht, jawel. En zelf ook gewoon uiterlijk minder verzorgd. Ik vind eigenlijk in een gesprek moet je gewoon netjes het gesprek in gaan, en ik zat soms met mijn haar niet gedaan, bijna geen make-up op, dat past eigenlijk niet echt bij mij. Maar wat maakt het uit, dacht je dan. Daar voel je je eigenlijk ook minder professioneel door, ja. – Transcript 15
reasonable doubt	Nee, nee, kijk als ze natuurlijk een keer twijfels hebben of… Ze hebben iets van: we vragen ons wel af wat jij nou eigenlijk aan het doen bent, dan zou dat vast wel kunnen. 1
	Die via andere kanalen niet goed sprak over zijn teammanagers… Interviewer: Dat was de aanleiding tot een onderzoek? Geïnterviewde: Dat was de aanleiding tot een onderzoek en uiteindelijk ook ontslag. Al zijn gegevens zijn uit de computer gehaald. – Transcript 3
	Daar moet je een hele goede reden voor hebben. Dan moet je eigenlijk al een hele zware verdenking hebben. – Transcript 7
repetitional work	Ik moet genoeg dingetjes hebben ja. Makkelijk, repeterend werk bijvoorbeeld. – Transcript 7
restructuring	Het komt ook door de reorganisatie en de pandemie wat dat betreft. Twee vliegen in één klap. De reorganisatie die zorgde ervoor dat we meer moesten gaan… we moesten in een kleiner gebouw gaan zitten. 400 werkplekken voor 800 werknemers. – Transcript 3
screen-related complaints	Is goed om medewerkers erop te attenderen om te bewegen. Je hebt natuurlijk wel scherm gerelateerde klachten die je kan krijgen. – Transcript 4
	Vooral juist ook in de tijd dat je de hele dag thuiswerkt, was het wel fijn om niet de hele tijd 8 uur lang achter je scherm te zitten. Want er zijn ook dagen geweest waarbij ik dat wel deed. – Transcript 8
self-evident	Ja. Ja, wordt inderdaad verwacht en daar gaat men vanuit, dat iedereen meteen op hetzelfde level zit om in te loggen. En dat de organisator ook de goede mensen heeft uitgenodigd met het goede mailadres, en dat de microfoons werken, en dat er geen gekraak is of iets dergelijks, dat wordt allemaal als vanzelfsprekend aangenomen. – Transcript 3
sharing knowledge/information	Als je allemaal op kantoor zit dan heb je misschien een beter idee waar iemand van dag-tot-dag mee bezig is. Bijvoorbeeld de meeste mensen weten niet waar ik vandaag of morgen mee bezig ben. Maar een beetje zo in grote lijnen. En ik denk als je elkaar ziet, dan heb je het eerder over het dagelijkse werk. Dus dat is misschien wel… Iemand buitenspel zetten of niet informeren is misschien wel

	makkelijker te doen als je afhankelijk bent van email. – Transcript 10
	Toen heb ik ook de schoolpsycholoog ingelicht, dat is dus een functie hoger dan ik, die mag er ook echt een diagnose aan stellen en een plan trekken. Toen heeft zij gezegd: 'er is niet heel veel spannends aan de hand, het zijn vooral loze woorden.' Maar ik heb inhoudelijk over die casus niet echt iets gedeeld, naast mijn notulen aan zijn docent of iemand anders behalve die schoolpsychologe, maar kleine details niet echt. Nou, even later had die dan zelfmoord gepleegd… Of een poging gedaan, hij is niet overleden. Maar uiteindelijk wist niemand iets over die persoon behalve ik. Notulen hadden we wel maar omdat je nooit persoonlijk contact hebt gehad tussen… Is er gewoon weinig over gedeeld – Transcript 15
showing interest (manager)	Ik ben verantwoordelijk voor een team mensen, en het enige wat ik bij thuiswerken écht mis, is dat ik moeilijk kan zien hoe het met mijn mensen gaat als team. Ik kan ze bellen, 1-op-1, maar dan krijg ik 9 van de 10 keer een gewenst antwoord. – Transcript 7
social (mis)conduct	Er zijn gewoon wat meer mogelijkheden. Van oh: 'ik had echt wel op opslaan gedrukt maar nu is alles weg.' Dat soort dingen. Dat ik denk van: ik geloof het gewoon niet bij jou. – Transcript 13
	Het enige wat ik eigenlijk kan bedenken is misschien het verschuilen achter de technologie. Dus in de zin van, als je iets geregeld moet hebben, vooral als je bijvoorbeeld iemand anders binnen een bedrijf nodig hebt, van een extern bedrijf, dat mensen zich een beetje verschuilen achter het mailcontact. – Transcript 8
social aspect	Ik denk wel dat het sociale aspect, wat je normaal op de werkvloer hebt, dat is nagenoeg weg. Je belt wel met elkaar, maar… Ik vind het online vergaderen ook niet heel prettig. Dus ja, ik denk zeker op het sociale vlak, dat je daar wel iets mist. – Transcript 12
	We gaan steeds meer naar robotisering lijkt het wel, in het digitale tijdperk. Het sociale verdwijnt steeds meer. Iedereen heeft 500 virtuele vrienden, maar bijna niemand komt bij mekaar op de koffie. Die tijd is geweest. Dat is mooi met duimpjes omhoog allemaal, maar dat is niks voor mij. En dat mis ik wel, het sociale aspect gewoon. Dat je elkaar echt fysiek ziet, en elkaar in de ogen kunt kijken. Dat is wel jammer, steeds meer toe naar robotisering en individualisering, heb ik het idee. – Transcript 3
social control	Maar ik merkte aan mezelf heel erg dat toen ik thuis werkte, dat ik juist veel langer deed over het beantwoorden van een heel simpel mailtje of dat ik er minder mijn best op deed omdat de sociale controle van de werkomgeving weg viel, zeg maar. – Transcript 11

	Wat ik wel zei, bijvoorbeeld al ‘s ochtends sturen goedemorgen, en dan ‘s avonds prettige avond. Ja, dat is geen pure controle. Ja, voor mij voelt het niet als sociale controle, maar ik heb het wel eens aan iemand verteld en die zei tegen: oh, lekkere sociale controle hebben jullie! Volgens mij is dat helemaal geen sociale controle, maar ik snap wel dat het zo kan overkomen. – Transcript 2
taking breaks	Wat het verschil is met kantoor dan, dan ga ik in de lunchpauze bijvoorbeeld een goed half uur wandelen met collega's. En dan ben je er echt even uit. Thuis ben ik toch echt wel geneigd om wat dat wat minder te doen, en dan eerder te denken van: dan trek ik hem maar gewoon 8 uur door, en dan kan je om 16:00 stoppen, dan heb je wat eerder avond/middag. Die werkgewoonten zijn veranderd – Transcript 2
teamwork	En toen heb ik zelf ook al aangegeven dat ik graag twee dagen op kantoor wil werken, omdat ik een wisselwerking wou. En dat had ik ook met het team afgesproken van goh: dan zorgen we met ons team ook dat we op die dagen op kantoor zijn met zijn allen. En dat heeft dan ook weer heel erg grote boost geven, want je merkt dan toch op de dagen dat je met al je collega's die belangrijk zijn voor je directe werk op kantoor samen bent, dat je veel meer gedaan krijgt, dat je echt snellere stappen kunt maken. Je kunt gewoon ook makkelijker naar elkaar toe lopen. Dat soort dingen dat bevordert tegelijkertijd ook wel weer het werk. – Transcript 8
technical support	Dat was niet complex maar het lukte op gegeven moment gewoon vaak niet en dan hing je weer aan de telefoon met de ICT. Dan werd je soms van het kastje naar de muur gestuurd want die wisten dan soms ook niet hoe het werkt. – Transcript 11
	Je kunt ook niemand bevragen, ook niet collega’s. Je hoeft niet altijd meteen naar ICT toe voor de technische ondersteuning. Kan ook ooit een collega zijn die langs je zit, dat heb je nu thuis niet. – Transcript 3
	Ja dan sta je een halfuur in de wacht of dan zeggen ze dat je moet mailen of je moet langskomen terwijl je van je werk niet mag reizen om corona te voorkomen. Dan moet ik een uur gaan reizen voor iets wat binnen 2 seconden is uitgelegd waarschijnlijk. En bellen dat vinden ze allemaal… Interviewer: De barrière is groter met bellen? GEÏNTERVIEWDE: De barrière is best groot ja. – Transcript 15
technology developments	Die overgang, als ICT-afdeling zijnde, dat er dat er aan de gebruikers kan zo min mogelijk hinder van wordt ondervonden. Dit doen we bijvoorbeeld door het op een zondag, die upgrades uit te voeren. Dus dan werkt iemand van ons gewoon 6, of 8 uur op

	zondag, om allerlei servers om te zetten en te upgraden. En dat is ook zo afgesproken binnen het bedrijf, dat zondag van 8 uur 's ochtends tot 6 uur s' avonds, is gewoon een soort ja timewindow om dat soort zaken uit te voeren. Dan kan het zijn dat bepaalde applicaties uit de lucht zijn. – Transcript 2
technology facilitation	In het begin moest je een eigen computer hebben. Die had ik wel, dus ik deed het via mijn eigen computer. Pas denk ik na een halfjaar, kreeg iedereen een eigen laptop van het werk. Toen kon iedereen in theorie ook thuiswerken. Daarnaast was de capaciteit in het begin te kort, dus is er heel hard aan gewerkt zodat iedereen ook thuis kón werken. Het was soms gewoon niet mogelijk. – Transcript 5
	Ik ben op het begin ook alleen maar met een iPad bezig geweest, nou dat is niet echt geweldig werken. Dus, het is wel makkelijker geworden doordat je ook de faciliteiten ervoor hebt gekregen. En ook omdat je gedwongen werd, waardoor je technisch ook werd ondersteund. – Transcript 5
	Liever als het van werk is, wil je het ook met je werkaccount of je werkspullen doen. Maar dat kon dus niet. Ja kon wel maar waarom zou ik daar met slechte microfoon en slechte… En dat ik echt met zo'n dikke headset zit, dat vind ik er allemaal niet menselijk uit zien. Het is al niet menselijk wat je doet maar wat dan wél menselijk is, wil je ook het liefst zo menselijk mogelijk houden, vind ik. – Transcript 15
technology integration	We hebben gewoon een hele grote organisatie, dat maakt ook dat je veel koninkrijkjes hebt, veel domeinen, iedereen wil zijn eigen zaakjes regelen. Over het algemeen wordt er op een centraal niveau ingekocht, maar op een gegeven moment kunnen afdelingen, als je budget hebt, een eigen tooltje kopen. De dienstafdeling dacht: hey we vinden dit tooltje wel interessant. Hoe ze erbij komen, geen flauw idee. Dat wordt dan uitgerold, maar niet door… door juristen, die al een achterstand hebben, over het algemeen denk ik op technologievlak. Ja dat gaat fout. – Transcript 4
technology involvement	Zonder laptop zou ik niet kunnen werken. Zonder laptop/telefoon, eigenlijk alleen telefoon ook al niet. – Transcript 2
	Ja, ik zou bijna zeggen wel 90% denk ik. Het is het eerste wat… Als ik mijn computer niet aan heb ben ik voor mijn gevoel niet aan het werk zeg maar. Het is wel echt… Dat is wel meer geworden – Transcript 9
technology reliability	Minder, je bent gewend dat je gewoon fatsoenlijk internet hebt, en vanaf het moment dat we thuis gingen werken, dat gold natuurlijk ook voor de huisgenoten, toen zat in één keer iedereen op hetzelfde

	internet. Daardoor heb ik wel… Heb ik best vaak last gehad van ofwel langzaam internet of dat het zelfs uitviel. – Transcript 11
	ik ben daar op dagelijks niveau zelfs mee bezig, en daarbij komt kijken dat ik helaas moet zeggen dat het niet altijd werkt zoals het moet. Dus het is ook belangrijk dat het elke dag gecontroleerd wordt. En daarbij moet ik wel zeggen dat bij ons ook constant dingen geüpdatet worden. – Transcript 8
tendency to work overtime	En ja, het geeft ook gewoon veel gemak, wat dus wel een negatieve ervaring is, voor mij althans. Ja dat het toch makkelijker is om wat langer te blijven zitten, toch weer even je laptop open te slaan. Dat vind ik dan persoonlijk een nadeel. – Transcript 2
	Maar het is ook weer negatief. Op een gegeven moment zeiden mijn kinderen: je gaat altijd te lang door. Toen heb ik afgesproken: om 17u stop ik, en dan ben ik klaar. Maar het is wel moeilijk. – Transcript 5
threat via technology	Kijk het is uiteindelijk wel zo dat ze iets bij je kopen. Dus ze mogen ook iets van ons als bedrijf vinden, en mogen ook online dingen plaatsen. Alleen ik vind wel… Je merkt dat sommige mensen het als een middel gebruiken in plaats van… Kijk, als je een recensie plaatst, dan vind ik dat het een ervaring moet zijn over wat je met het bedrijf hebt gehad. Maar het moet niet zo zijn dat als jij contact met hen opneemt, dat je gaat zeggen van hey: jij gaat dit voor me doen anders ga ik een beoordeling van je plaatsen. Sterker nog, het is zelfs belangrijk dat een klant zijn onvrede moet kunnen uitspreken. Maar, niet op een manier waarop je dus misbruik gaat maken van dat soort dingen. – Transcript 8
time consuming	Ik heb daar gewoon geen tijd voor om daar zo lang mee bezig te zijn dus dan… Ik vind dat ze het over het algemeen erg ingewikkeld maken. Heel veel lange e-mails en nieuwe manieren van inloggen waarvoor je weer een app op je telefoon nodig hebt. Dan werkt die app weer niet, dan moet je inderdaad met hun contact opnemen om te zeggen dat die app niet werkt. Dan kun je langskomen met je telefoon om te bekijken waar het dan aan ligt. Ja dat vind ik echt gewoon… Veel te veel werk. – Transcript 10
time pressure	Interviewer: Maar jij voelt de haast dus iets meer, als ik het zo goed omschrijf, als je digitaal werkt? GEÏNTERVIEWDE: Ja ik voelde dan wel meer de druk dat ik er weer op tijd moest zijn, ja. – Transcript 13
	Dus ik had in het begin, als ik dan een mailtje kreeg van iemand, had ik ook het gevoel dat ik binnen 5 minuten geantwoord moest hebben om maar te bewijzen dat ik achter de computer zat. Alsof dat garandeert dat je aan het werk bent trouwens… Maar dat idee

	had ik toen sterk, en ik weet van meer collega's dat ze dat hadden. – Transcript 7
	Niet mega erg, maar op het moment zelf en het lukt niet dan ervaarde ik wel tijdsdruk ja. Maar dat is eigenlijk ook gewoon je eigen schuld. Dan moet ik in plaats van 5 minuten van te voren klaar zitten, gewoon een halfuur van te voren klaar zitten. Dus dat is wel een beetje eigen gemaakte tijdsdruk denk ik. – Transcript 15
tipping point	Ja veel fijner dan eerst. Die taboe waarvan ik dacht dat 'ie bestond, dat was helemaal weg. Dus dat was niet meer gek in mijn hoofd. – Transcript 14
	In het begin van corona zag je dat iedereen smeekte om asjeblieft toch naar het werk te mogen komen want ze verveelden zich thuis, en ze voelden zich eenzaam en zo. Nu mag iedereen weer naar het werk, en als je u op een doordeweekse dag kijkt, is het toch akelig leeg in het gebouw hoor. Dan blijkt dat heel veel mensen er toch wel echt aan gewend zijn geraakt, en dat ze amper nog terug willen komen. – Transcript 7
transparency	Nou, ik had dus verwacht dat men wel transparant zou zijn als het gaat om prestatiemonitoring maar ik kreeg die mail met hoeveel ik actief aan het werk ben dus uit het niets, ik heb daar nooit iemand over gehoord. Ik weet dus ook niet waar dat op gebaseerd is en of ze dat actief monitoren. Ik was het eigenlijk al weer vergeten maar nu je erover begint ben ik wel benieuwd naar wat ze allemaal monitoren. – Transcript 14
	Ja sowieso, informed consent, dat is sowieso belangrijk. – Transcript 15
trust	In dat opzicht vond ik het niet per se relevant dat we dat van elkaar konden zien. Dan voelt het toch of je diegene controleert of zo. Dat vind ik qua vertrouwensband weer niet helemaal handig. Terwijl, voor ons was het soms wel handig maar ja… Dan zit je een beetje op die weegschaal van wat wil je? – Transcript 15
understanding	Als het niet goed gaat, dat kan ook gebeuren. Dat is ook geaccepteerd, dat iemand een week lang niet met zijn computer kan werken bijvoorbeeld. Dat is heel stom maar. Voor corona werd je daar wel op beoordeeld. Nu is het meer van, vervelend laten we er even naar kijken. – Transcript 4
universal standard	Wat je in die begintijd zag, was dat iedere organisatie zijn eigen standaard koos. Dus wij hadden Teams, en andere mensen hadden Zoom, of ingewikkeldere, bij VNG gebruikten ze ook weer andere. Dat was wel lastig, want dan moest je 4 keer op een dag iets anders leren zeg maar. – Transcript 7

variety	Die keer naar kantoor is leuk, is fijn hè? Voor de afwisseling. Maar ik hoeft nooit meer… denk ik echt. Van mij persoonlijk hoeft het niet om weer 4, 5 dagen naar kantoor te gaan. – Transcript 1
visually busy	Soms zijn er echt wel momenten dat ik ineens van alles tegelijkertijd krijg. Als je op kantoor zit, dan gaat het toch misschien meer in-persoon. Dan zien ze wel, je bent druk. Ik zal nu even niet diegene lastig vallen. – Transcript 1
	Uiteindelijk hebben wij wel nieuwe dingen in ons systeem toegevoegd, dus bijvoorbeeld ook met helpdesk tickets, dat je ook gewoon kunt zien op de voorpagina hoeveel tickets ik bijvoorbeeld op een dag heb. En dat is eigenlijk niet geïmplementeerd om mij te controleren, maar het is gewoon voor iedereen van goh: hoe druk heeft diegene het? Maar vanaf dat moment wordt je er wel mee geconfronteerd dat mensen wel gewoon echt kunnen zien hoe druk jij het hebt. – Transcript 8
	Vroeger werkten wij nog met papieren dossiers, en dan liepen mensen met een dossier onder de arm en dan dacht je ook van: oh die is even bezig. Maar die liep gewoon een rondje. Dus nee, dat zegt helemaal niks. Vroeger had je mensen die zaten met het beeldscherm naar het raam toe bijvoorbeeld. Ja daar kon je dan naartoe lopen maar dan wist je… Dan moet je eerst kijken wat ze aan het doen zijn want… Dat zei allemaal niks. En dat zegt het nu met thuiswerken ook niet. – Transcript 7
WFH (disadvantage)	Wat ik zal zei, bij mij is het wel een medeoorzaak waardoor ik gestopt ben met mijn werk. Dus in die zin heeft het wel, voor mij, ik heb het wel als nadelig… Volledig thuiswerken heb ik als nadelig ervaren. Inderdaad dat je niet betrokken bent en wellicht als al je collega's thuis werken, is het ook anders, maar omdat ik een van de weinige was die thuiswerkte dan… Dus dat. Ik ben er niet per se positief over. – Transcript 12
	en toch moet ik zeggen dat er voor mezelf op een gegeven moment wel een kantelpunt is geweest, dat ik wel echt in een sleur kwam, omdat je wel gewoon de hele dag thuis bent. Je rolt je bed uit, je gaat naar je werkplek en dan zit je gewoon 8 uur per, dag 5 dagen in de week thuis, in je eentje achter je bureau. – Transcript 8
WFH (pre-covid)	Die wat hoger in de boom zitten, die kregen die licenties. Niet alle mensen op de tussen aanhalingstekens gewone werkvloer, kregen die licenties niet. – Transcript 3
	Toen kreeg het managementteam die faciliteiten ook, dat bestond uit 4 of 5 mensen, dat was dan 2 directie en 3 managers. Maar de rest van het personeel niet. Dus dat was echt voorbehouden aan een kleine groep. En die kregen dat ook omdat er dan ook wel werd

	verwacht dat je het ook niet zo nauw nam met de kantooruren zeg maar. Dan werd er ook wel van je verwacht dat als het druk was, dat je avonden thuis werkte, of dat je daar ook wat flexibeler in was. En dan had je die faciliteiten ook. Dus dat was een beetje wel de wederzijdse verwachting. – Transcript 9
work (time) schedule	Nee juist het tegenovergestelde. Aan een minder strak tijdschema. – Transcript 8
	Ik denk het wel. Als ik op de praktijk uitliep met een client dan wist ik: oh ja, iemand zit in de wachtkamer dat is wel prima, die ziet wel dat ik nog bezig ben. Maar zo digitaal dan… Dan weet je dat iemand dan inbelt en dan voelde ik wel meer druk om dan op tijd aanwezig te zijn. – Transcript 13
work habits	Dus er zijn wel dingen veranderd, maar ik weet niet precies waar dat mee te maken heeft. Bijvoorbeeld, ik begin nu eerder want ik hoef niet te reizen. Ik breng mijn dochter naar het kinderdagverblijf, en die is altijd vroeg wakker dus dan begin ik automatisch eerder. Anders was ik tot 8 uur blijven liggen en nu ben ik toch om 6 uur wakker. Dus dan kan je net zo goed beginnen. Dus ik begin wel eerder ja. Ik denk dat het er deels mee te maken heeft dat ik minder reistijd heb. – Transcript 10
	Nee, ik stond veel later op. Eigenlijk als ik om 09:00 uur moest beginnen, normaalgesproken zou ik dan om 07:45 uur opstaan, terwijl ik nu om 08:45 uur opstond. Dan dronk ik een bakje koffie en zette ik mijn laptop aan. Qua pauzes, ik denk dat ik om het halfuur a driekwartier wel even een peukje ging roken. Op het werk, op kantoor, zou ik dat normaalgesproken niet zo snel doen. – Transcript 11
	Ja zeker. Ik sliep langer uit. Ik ging niet meer een pauzerondje lopen. Dat deden we altijd. Op onregelmatige tijden eten enzovoorts. Ontbijten was niet meer op een vast tijdstip, lunch ook niet. – Transcript 14
work intensity	Zorgt thuiswerken ervoor dat je harder, langer, of sneller moet werken? GEÏNTERVIEWDE: Sneller sowieso. Ik denk korter. Harder vind ik lastig. Het blijft een kantoorbaan, dus echt hard werken vind ik het niet. – Transcript 4
work-content control	Ja, de enige monitor is: doe je je werk op tijd en krijg je het voor elkaar? Krijg je niet teveel klachten van mensen die vinden dat je harder moet werken, dat de vergunning eerder moet worden verleend, dat soort zaken. – Transcript 5
	Bijvoorbeeld een teamoverleg, wekelijks, dat was toen thuis en nu is

	het op het werk. Degenen die toevallig op die dag thuis werken kunnen inbellen. Dan kun je ervoor kiezen of je wel of niet in beeld bent, dat kun je ook natuurlijk. Bijna iedereen is altijd wel in beeld wat dat betreft. Het is ook een vorm van controle eigenlijk vanuit de werkgever, of je er wel bent. En of je ook… Iets voorbereid hebt of niet, dat kan je leidinggevende natuurlijk wel opmerken als die daarop uit is. – Transcript 6
work-life balance	Nou ja, mijn huisgenoten zie ik ook wel als vrienden natuurlijk. Daar werd het contact niet minder, maar wel slechter ja. Ik kon me niet echt fijn afzonderen want als ik klaar was met werken dan wilde ik van mijn kamer in de woonkamer gaan zitten bijvoorbeeld. Maar als daar die huisgenoten waren, dan had ik geen zin in sociaal contact dus ging ik weer terug naar mijn kamer. Zo verminderde dat misschien wel een beetje maar… Ik denk dat vooral de kwaliteit erop achteruit ging. – Transcript 11
	En een heel positief iets vind ik dat je thuis klaar kan staan voor je gezin. Als er thuis iets moet gebeuren kun je dat gewoon tussendoor doen. Met mijn dochter bijvoorbeeld. – Transcript 14
work-life separation	Normaal gesproken kon ik een beetje uitlopen met therapiesessies. Het duurt eigenlijk driekwartier, maar dan was ik er soms wel een uur mee bezig. Dan had ik nog maar heel kort tot de volgende. Nu dacht ik soms van: als we er nu een eind aan breien kan ik nog even snel… Weet ik veel. Even snel iets tegen mijn vriend zeggen ofzo, wat dan ook. In mijn hoofd was ik al meer bezig met andere dingen en dan… Ja. – Transcript 13
	Je klapt je laptop dicht maar je gaat niet naar huis. Je blijft gewoon in dezelfde omgeving en dat… Waar je normaalgesproken dus je rust moet vinden, dat bleef op dat moment gewoon dezelfde omgeving als waar je ook je werk doet, en dat kwam best wel mijn neus uit. Daardoor werd ik wel wat anders in de omgang tegen mijn huisgenoten, op een negatieve manier. – Transcript 11
working in-office (disadvantage)	Prima, ik vond het heerlijk, om één dag in de week thuis te werken. Gewoon puur omdat het… Wij hebben sinds 4 jaar een computertuin, en dat bevalt mij gewoon niet goed. Qua afleiding en concentratie. – Transcript 5
	GEÏNTERVIEWDE: Nee, dat zijn flexplekken, geen vaste werkplekken. Ik ga meestal wel in dezelfde hoek zitten, maar geen vaste werkplekken, nee. Interviewer: En wat vind je daarvan? GEÏNTERVIEWDE: Ja dat vind ik wel jammer want ik vind een vaste werkplek wel heel fijn. Ook vanwege die sociale component zeg maar. Dat je gewoon een vast clubje hebt waar je bij zit, wat jou

	groepje en plekje is zeg maar. En dat je gewoon daar… Daar hecht ik wel waarde aan, ja. – Transcript 9

Appendix 6 – Open coding

categorizing codes

Person-dependent

- (personal) technological competency
- age differences
- getting used to it
- home-office
- male/female difference
- person-dependent
- personal health
- pro-active
- screen-related complaints
- social (mis)conduct
- tipping point
- variety
- work-life balance
- work-life separation

Personal feelings

- attitude towards monitoring
- attitude towards WFH
- feeling (de)motivated
- feeling exhausted
- feeling frustrated
- feeling guilty
- feeling insecure
- feeling obligated
- feeling onerous
- feeling relaxed
- feeling stressed
- monitoring pressure
- moral obligation

Work habits

- (household) chores
- commute
- digital approach
- flexibility
- incidental (not common)
- leaving early
- morning routine

- natural stopping moment
- old habits
- professionality
- physical approach
- taking breaks
- non-work hours
- tendency to work overtime
- understanding
- work (time) schedule
- work habits

Time management

- being negligent
- effective working time (more available hours in a day)
- effectivity (quality of work)
- efficiency (same or more amount of work done in less amount of time OR more work done in the same or less amount of time)
- flexibility
- goal-oriented work
- net (productive) hours
- productivity
- time consuming
- work intensity

Job-dependent

- (inter)national organization
- cybersecurity
- external stimuli
- information overload
- internet connection
- mutual adjustments
- mutual benefits
- mutual differences
- job security
- physical separation work-life
- physical workstation
- power relationship
- repetitional work
- restructuring
- technical support
- technology developments
- technology facilitation
- technology integration

- technology reliability
- threat via technology

Monitoring behaviour

- (managerial) monitoring behaviour
- lacking control
- monitoring awareness
- monitoring prerequisite
- monitoring progress/contribution
- monitoring via technology
- need for insight
- online-status
- reasonable doubt
- screen activity monitor
- showing interest (manager)
- social control
- transparency
- trust
- visually busy
- work-content control

Learning

- (online training)
- (technical) skill development
- asking/offering help
- complexity
- instruction manual
- interest in learning
- learning (from colleagues)
- learning by doing
- onboarding
- self-evident
- sharing knowledge/information
- universal standard

Connectedness

- (in)ability to WFH
- (in)ability to contact
- (in)visibility
- (social) isolation

- (job) (dis)satisfaction
- always-connected
- anonymity
- barrier
- business-like
- commitment
- connectedness
- groupfeeling
- impersonal
- non-response
- teamwork
- interactive
- online communication
- social aspect

Free codes

- Home/office difference
- Home/office ratio
- WFH (disadvantage)
- WFH (pre-covid)
- Working in-office (disadvantage)

Appendix 7 – Axial coding

defining and refining categories

Person-dependent

Definition: includes characteristics, statements, and situations that are (usually) person-related or person-dependent. These statements have to do with (among others): personal differences (e.g. age and health), home-office, social (mis)conduct and work-life balance.

Work habits

Definition: includes characteristics, statements, and situations that are related to habits in work life. These have to do with (among others): time schedules (e.g. morning routine, start time, commute, taking breaks, stop time, approaching (colleagues) physically or digitally and overall professionality.

Time management

Definition: includes characteristics, statements, and situations that are related to how people manage and perceive their time. These have to do with (among others): perceived effectivity, efficiency, net (productive) hours, and work intensity (or a lack thereof).

Job-dependent

Definition: includes characteristics, statements, and situations that are (usually) job-related or job-dependent. These statements have to do with (among others): type, structure, and layout of the company, internal collaboration, and technology facilitation, integration, and reliability.

Monitoring behaviour

Definition: includes characteristics, statements, and situations that are related to monitoring and control (behaviour). These have to do with (among others): prerequisites, how the workforce is being monitored (if at all) via technology or by assessing progress/contribution, if and how the level of insight and perceived control is influencing said monitoring/control behaviour and the applied mechanisms, and transparency surrounding the aforementioned.

Learning

Definition: includes characteristics, statements, and situations that are related to learning. These statements have to do with (among others): sharing knowledge/information and learning or developing (new) skills from colleagues, manuals, (online) training, or learning by doing.

Connectedness

Definition: includes characteristics, statements, and situations that are related to if and how people are connected to each other. These have to do with (among others): if, when, and how people are communicating, how said communication forms (social) isolation, groupfeeling and job (dis)satisfaction (or a lack there of) and how people value the social aspect(s) of work in general.

Appendix 8 – Translated quotes

Table 5

Translated quotes

Translated quote (English)	**Original quote (Dutch)**
Respondent 1: ‘’It also differs greatly from person to person. I am easily distracted, I think from other people. So when I'm in the office, and I really have to get down to work, I’m easily a bit more distracted. But if you're someone who can focus well, I don't think it matters that much.’’	Verschilt heel erg per persoon ook wel. Ik ben dan wel snel afgeleid, denk ik van andere mensen. Dus als ik kantoor ben, en ik moet echt serieus aan het werk, dan ben je gauw, wat sneller afgeleid. Maar als je iemand bent die goed kan focussen, dan denk ik dat het niet zo heel veel uitmaakt.
Respondent 11: ‘’I have some kind of call anxiety, so I just like it when no one can hear me when I call.’’	Ik heb een soort van bel angst, dus ik vind het gewoon prettig als niemand mij kan horen als ik bel.
Respondent 11: ‘’ I worked very clumsily at home because I didn't have two screens as I normally do at work. So I always took a long time to look up, and then people just hear me stuttering on the phone, and I don't like that. That was stressful. That's why it was nicer to have a nice workplace for making calls, yes.’’	Ik werkte thuis heel onhandig want ik had ook geen twee schermen zoals op het werk normaalgesproken. Dus ik duurde altijd heel lang met opzoeken, en dan horen mensen mij gewoon stotteren aan de telefoon, en dat vind ik niet zo prettig. Dat gaf wel stress weer. Daarom was het wel fijner om voor het bellen een fijne werkplek te hebben ja.
Respondent 5: ‘’For me that is negative. Because of the noise and the distraction, you have no separation. You also hear what the neighbors are saying, even if that is of course not quite the intention. If they speak loudly you know what they are saying 3 desks away’’.	Voor mij is dat negatief. Vanwege het geluid en de afleiding, je hebt geen afscheiding meer. Je hoort ook wat de buren zeggen, ook al is dat natuurlijk niet helemaal de bedoeling. Als ze hard praten weet je wat ze 3 bureaus verderop zeggen.
Respondent 11: ‘’I didn't really have a nice place to work for myself. For example, my housemates were already cooking, or were already sitting in the living room. Then it was all just a little more stressful to stay in your workflow while, it had to be done. Then you were really much more exhausted’’.	ik had niet echt een fijne werkplek voor mezelf. Mijn huisgenoten waren bijvoorbeeld al aan het koken, of zaten al in de woonkamer. Dan was het allemaal net iets stressvoller om in je werkflow te blijven terwijl, het moest wel gebeuren. Dan was je wel echt veel meer uitgeput.
Respondent 7: ‘’Due to the wrong posture,	En door verkeerde een verkeerde houding,

chair and desk, and sitting down to work with the mouse, I really got unbelievable pain in my neck and shoulders. So many people suffered from that. So at one point we were all allowed to borrow an office chair from work, which I still have here. For the people who really suffered from back problems, they could get a high-low desk, so I now have one at home too''.	stoel en bureau, en zo met de muis gaan zitten werken, heb ik echt ontiegelijke last van mijn nek en schouders gekregen. Daar hadden heel veel mensen dus last van. Dus op een gegeven moment mochten we allemaal een bureaustoel lenen van het werk, die heb ik nog steeds hier staan. Voor de mensen die echt last hadden van de rug, die konden een hoog-laag bureau krijgen, die heb ik dus ook eentje thuis nu.
Respondent 14: ''I did spend some time in the same room as my girlfriend, yes. But I'm usually quiet anyway, so that was fine''	Ik heb wel een tijdje in dezelfde kamer gezeten als mijn vriendin, ja. Maar ik ben toch meestal stil, dus dat ging prima.
Respondent 13: '' There was a time when me and my boyfriend were in the same room. That was disturbing. That was not very nice.''	Er is een periode geweest dat ik en mijn vriend in dezelfde ruimte zaten. Dat was wel storend. Dat was niet heel fijn.
Respondent 9: ''It actually affects your entire… Your entire working life. For example, just now, you need transport to get to work. Then you could say you need 2 cars, but by working from home you might also be able to meet ends with one car. It affects your clothing, your food, because I now eat differently during the break, I can now make a tasty salad, for example. It influences what I can do at school with the children because I can say: I'm going to take the children away, watch the open day for an hour and then I'll go back to work, because you are so flexible''.	Het beïnvloed eigenlijk je hele… Je hele werkzame leven. Bijvoorbeeld alleen al nu, je moet vervoer hebben om naar je werk te kunnen. Dan zou je kunnen zeggen je hebt 2 auto's nodig, maar door thuiswerken kun je misschien ook voldoen met één auto. Het heeft invloed op je kleding, op je eten, want ik eet nu anders in de pauze, ik kan nu een lekkere salade maken bijvoorbeeld. Het heeft invloed op wat ik kan doen op school bij de kinderen want ik kan zeggen: ik ga de kinderen weg brengen, een uurtje bij de open dag kijken en daarna ga ik weer werken, want zo flexibel ben je.
Respondent 4: ''With working from home you just don't have any travel time, you get quite a lot of extra time so to speak. If you ask: how do you deal with that? You have more freedom, you don't necessarily have to be at the office at half past eight''.	Met thuiswerken heb je gewoon geen reistijd, je krijgt best wel veel tijd erbij zeg maar. Als je vraagt van: hoe ga je daarmee om? Je hebt meer vrijheid, je hoeft niet per se om half 9 op kantoor te zijn.
Respondent 6: ''Well, those benefits, for example not traveling, that's only very small for me. I'm at work in 5 minutes so it doesn't matter to me.	Nou, die voordelen, bijvoorbeeld het niet-reizen, dat is voor mij maar heel klein. Ik ben met 5 minuten op mijn werk dus dat maakt voor mij niet uit.

Respondent 8: ‘’If I have to consult with someone from an external company, who may be in Amsterdam and we are in Nijmegen, it's really nice that you can call each other, because then you don't have to drive for two hours. But what you also notice, also with people who are just based in Nijmegen, where you could see each other within fifteen minutes, that you are going to do things digitally. I sometimes regret that too’’.	Als ik moet overleggen met iemand van een extern bedrijf, die misschien in Amsterdam zitten en wij zitten in Nijmegen, dan is het juist heel fijn dat je met elkaar kunt bellen, want dan ben je niet twee uur aan het rijden. Maar wat je ook merkt, ook met mensen die gewoon in Nijmegen gevestigd zitten, waar je elkaar dus binnen een kwartier zou kunnen zien, dat je toch dingen digitaal gaat doen. Dat vind ik soms ook wel weer jammer.
Respondent 15: ‘’Yes, it is easier for me to work in a hybrid, and I also notice that my need for this is greater. So if I have to travel just a little longer than I want to, I would rather suggest doing it online or being online myself than I would otherwise’’.	Ja ik werk wel makkelijker hybride, en ik merk ook wel dat mijn behoefte daarin groter is. Dus als ik een keer net iets langer moet reizen dan dat ik wil, dan stel ik wel eerder voor om het online te doen of om er zelf online bij te zijn dan dat ik anders zou doen.
Respondent 15: ‘’But very few conversations were scheduled and you also heard that conversations were not pleasant. And the conversations you did have just made little to no progress. While I was still working on location, there was tremendous progress. And what is also true, what I just haven't told you yet, is that we also did group counseling. So then we started working with a group of ten people on all goals, determined together. And that just couldn't go on anymore because, how do you get a group together online to work on a goal, school related, to learn something… That just didn't work’’.	Maar er werden heel weinig gesprekken ingepland en je hoorde ook dat gesprekken niet fijn waren. En de gesprekken die je wel had, hadden gewoon weinig tot geen vooruitgang. Terwijl toen ik nog wel op locatie werkte, was er enorm veel vooruitgang. En wat ook zo is, wat ik net nog niet heb vertelt, is dat we ook groepsbegeleiding deden. Dus dan gingen we met een groep van tien man aan allemaal doelen werken, samen bepaald. En dat kon gewoon helemaal niet meer doorgaan want, hoe krijg je een groep online bij elkaar om aan een doel te werken, school gerelateerd, iets te leren… Dat lukte gewoon niet.
Respondent 2: ‘’Those work habits have changed, and… Besides that, I think I'll also call people more quickly. When you're at the office, you don't think for every little thing: I'll just walk into someone's office. Then I first have to think, where is someone again? Where should I go then? Well then you walk there, if that person has his door closed, he is not reachable. While on Teams you can just call someone, if the person who doesn't answer, well bad luck. If he does answer,	Die werkgewoonten zijn veranderd, en… Daarbuiten denk ik ook even snel mensen opbellen. Als je op kantoor bent dan denk je toch niet voor elk dingetje van, ik loop even bij iemand binnen. Dan moet ik eerst gaan denken, waar zit ook alweer iemand? Waar moet ik dan heen? Nou dan loop je daar naartoe, als diegene zijn deur dicht heeft zitten, dan is hij niet bereikbaar. Terwijl op Teams kan je gewoon even iemand opbellen, als diegene die niet opneemt, nou pech. Als die

you talk quickly. So I think, for me personally at least, you call a little more every now and then about some little things, this or a that. After 5 minutes you just hang up. Especially if you need something urgently. I think that has changed for me too.''	wel opneemt, praat je even snel. Dus ik denk, voor mij persoonlijk in ieder geval, dat je iets meer af en toe belt over wat kleine dingetjes, een ditje of een datje. Na 5 minuutjes hang je dan gewoon weer op. Als je iets acuut nodig hebt vooral. Ik denk dat dat ook wel veranderd is bij mij.
Respondent 6: '' The disadvantage for me, the contacts that I missed, that was much bigger. Every now and then you walk into someone's department, but now that's less easy to do that. Now if you want to call someone else, you have to think about it: what question exactly do I want to ask? Otherwise, if you're just having a conversation, from one answer comes a new question. I think that makes communication much easier''.	Het nadeel voor mij, de contacten die ik mistte, dat was veel groter. Af en toe loop je bij iemand binnen op de afdeling, nu doe je dat minder makkelijk. Nu als je iemand anders wilt bellen, dan moet je erover nadenken: welke vraag wil ik precies gaan stellen? Anders, als je gewoon in gesprek bent, dan komt van het ene antwoord een nieuwe vraag. Dat communiceert veel makkelijker vind ik.
Respondent 14: '' Yes, I do notice that the barrier to approach someone is slightly higher if you work from home. So it is indeed… It is a little more common that things that you would normally check at the office with a colleague, for example, that you do not do that at home''.	Ja ik merk wel de drempel om iemand te benaderen is iets hoger als je thuiswerkt. Dus dan is het inderdaad… Komt het ook iets vaker voor dat dingen die je normaal op kantoor zou checken met een collega bijvoorbeeld, dat je dat thuis niet doet.
Respondent 14: '' I started working shorter hours, but more efficiently. You are chatting less with each other, and at home you can sink deep into a problem you are dealing with''.	Ik ben korter gaan werken, maar efficiënter. Je bent minder aan het kletsen met elkaar, en thuis kun je lekker diep wegzakken in een probleem waar je mee bezig bent.
Respondent 2: ''But I do notice, with work, that it is very different. You manage your time much more efficiently, and you also try to organize it more efficiently. In fact, I think I get more net productive hours at home, sitting here at my laptop for 9 hours, compared to sitting at the office''.	Maar ik merk wel, met werken, dat het wel heel erg anders is. Je gaat toch veel efficiënter met je tijd om, en je probeert het ook efficiënter in te delen. Ik denk zelfs dat ik thuis meer, netto productieve uren maak, als ik hier thuis 9 uur achter mijn laptop zit, vergeleken met als ik op kantoor zou zitten.
Respondent 4: ''And what is the case, at home I work much more efficiently. At the office you go to all the meetings, you get a lot of invitations, people want to talk, you run into someone. You have a lot of non-business contact. That in itself is fine, but if	En wat ook zo is, thuis werk ik veel efficiënter. Op kantoor ga je naar alle meetings, je krijgt heel veel uitnodigingen, mensen willen praten, je komt iemand tegen. Je hebt heel veel niet-zakelijk contact. Dat is op zich prima, maar als je thuis zit, zit je alleen

you are at home, you are alone in front of your laptop. I only have a document, or I call someone if I need him, and I have really embraced that. So I've really gone up a lot in terms of productivity. The fact that I have become a bit more businesslike, if a meeting is not useful then I will not be there''.	achter je laptop. Ik heb alleen een documentje, of ik bel iemand als ik hem nodig heb, en dat ben ik wel echt gaan omarmen. Dus ik qua productiviteit echt veel omhoog ben gegaan. Dat ik wel iets zakelijker ben geworden, is een meeting niet nuttig dan ben ik er niet bij.
Respondent 9: ''Because of working from home, I do think that the contact you have with people is more business-like. If you see each other physically, there is more of a social component, so to speak. It's more business like this way''.	Ik denk wel door het thuiswerken dat het contact wat je met mensen hebt, eerder meer zakelijk is. Als je elkaar fysiek ziet dan komt er toch meer een sociale component bij, zeg maar. Op deze manier is het meer zakelijk.
Respondent 15: ''More businesslike I don't know, but more impersonal yes. The irritation increased with all parties. The chance of miscommunication is a lot greater if you are in such a… You can see each other's facial expressions a lot less, half of the students are in a dark room or they don't dare to speak out loud because the parents are at home. They just don't look neat''.	Zakelijker weet ik niet, maar onpersoonlijker wel. De irritatie liep bij alle partijen wel op zeg maar. De kans op miscommunicatie is een stuk groter als je in zo'n… Je kunt elkaars gezichtsuitdrukking een stuk minder zien, de helft van de leerlingen zit in een donkere kamer of ze durven niet hardop te praten omdat de ouders thuis zijn. Ze zien er gewoon niet verzorgd uit.
Respondent 8: ''But when I think about working from home, I can't say that it really increased or decreased my workload. I have occasionally had the feeling, because you sit at home all day and you just don't get confirmation from your colleagues or something like: am I doing my job properly? Shouldn't I be taking it up a notch or something like that? I can say that it may have increased the workload for me mentally. I really felt that for a long time. But that the workload itself really, that more work has to be done, or that I necessarily have to work faster? That's not how I experienced it''.	Maar als ik denk aan het thuiswerken kan ik niet zeggen dat het mijn werkdruk echt verhoogd of verlaagd heeft. Ik heb wel af en toe het gevoel gehad, omdat je de hele dag thuis zit en je af en toe gewoon geen bevestiging krijgt van je collega's of iets dergelijks, van: ben ik mijn werk wel goed aan het doen? Moet ik niet in tandje bijzetten of zoiets dergelijks? Ik kan wel zeggen dat het mentaal de werkdruk misschien wel vergroot heeft voor me. Dat heb ik wel een hele lange tijd echt gevoeld. Maar dat de werkdruk zelf echt, dat er meer werk gedaan moet worden, of dat ik per se sneller moet werken? Zo heb ik dat niet ervaren.
Respondent 11: '' Well, in that sense, that changed with working from home: normally I work quite quickly where necessary, but certainly also accurately. And that changed when working from home to cutting corners, and just paying less attention to your work. So yes, that did change my approach''.	Nou ja, in die zin, dat veranderde wel met het thuiswerken namelijk: normaalgesproken werk ik best wel snel waar nodig, maar zeker ook secuur. En dat veranderde bij het thuiswerken naar de kantjes er vanaf lopen, en gewoon minder aandacht besteden aan je werk. Dus dat veranderde mijn werkwijze wel ja.

Respondent 15: ‘’ No, and I think that's a shame about my employer. Because I did need those extra tasks. How demotivating is it when you are at home and you have nothing to do, which is not much of a challenge. Not exactly relaxed. You almost get a bore-out’’.	Nee, en dat vind ik ook wel jammer van mijn werkgever. Want ik had wel behoefte aan die extra taken. Hoe demotiverend is het als je thuis zit en je hebt eigenlijk niks te doen, wat weinig uitdaging is. Niet echt relaxt. Je krijgt er bijna een ‘bore-out’ van.
Respondent 11: ‘’ Well, the only threat I kind of felt over time was just noticing that I wasn't doing my job right. If my supervisor found out at some point, I'd be afraid of losing my job’’.	Nou ja, de enige bedreiging die ik na verloop van tijd een beetje voelde was dat ik gewoon zelf merkte dat ik mijn werk niet goed deed. Als mijn supervisor daar op een gegeven moment achter zou komen, dan zou ik wel ergens bang zijn om mijn baan te verliezen.
Respondent 1: ‘’Almost every meeting at my workplace is with someone from another country. Even if I had been in the office, I would still have been in a meeting online, so’’.	Elke meeting bij mij is met iemand uit een ander land bijna. Ook al had ik op kantoor gezeten, dan had ik alsnog in een meeting online gezeten, dus.
Respondent 6: ‘’Well, I didn't like it. In the beginning it went well, but after a while… You are always alone, and from my work it is also more practical not only to have contact with colleagues, but also to hear what they are doing. We are in a room with 3-4 people who do about the same. When you're sitting there, you hear from each other what someone is doing, so you can catch some of that. Since you don't have that now, you're missing that information. Then you come into contact with a customer or sports club and then he says: “Yes, but I have already told your colleague that for a long time, don't you know that?” It used to be the case, then I would have known, because I would have been there. Now it all passed us by’’.	Goed, ik vond het niet prettig. In het begin ging het dan nog wel maar na verloop van tijd… Je zit altijd alleen, en vanuit mijn werk is het ook praktischer om niet alleen contact te hebben met collega’s maar ook te horen waar die mee bezig zijn. Wij zitten op een kamer met 3-4 mensen die ongeveer hetzelfde doen. Als je daar zit, dan hoor je van elkaar waar iemand mee bezig is, daar vang je dan toch wat van op. Omdat je dat nu niet hebt, mis je die informatie. Daarna kom je dan ooit met een klant of sportvereniging in contact en dan zegt ‘ie: ‘Ja maar dat heb ik al lang vertelt tegen jouw collega, weet jij dat dan niet?’ Vroeger was het zo, dan wist ik dat, want ik had ik erbij gezeten. Nu ging dat allemaal langs on heen.
Respondent 4: ‘’ I'm more focused on the content, so to speak, but there are also people who are very good at being visible, consulting and lobbying. I have much less to do with that. But with those lobbying activities, for example, being physically present is more convenient’’.	Ik zit meer op de inhoud zeg maar, maar er zijn ook mensen die zijn heel goed in zichtbaar zijn, overleggen, lobbyen. Daar heb ik veel minder mee. Maar bijvoorbeeld met die lobbyactiviteiten, is fysiek aanwezig zijn wel handiger.

Respondent 7: ‘’ I must have enough things to do yes. Easy, repetitive work, for example. If I have to read 60-page bipartisan pieces, I shouldn't take it home with me. Then I’m going to think about the groceries and mowing the lawn’’.	Ik moet genoeg dingetjes hebben ja. Makkelijk, repeterend werk bijvoorbeeld. Als ik tweelijvige stukken van 60 pagina’s moet lezen, dat moet ik niet meenemen naar huis. Dan ga ik aan de boodschappen denken en het grasmaaien…
Respondent 3: ‘’ Well to isolate yourself more, so that you don't get any external stimuli. When you have to finish your work, according to your own feeling. Sometimes, you can do that better at home, if you don’t need anyone and you’re able to work standalone’’.	Nou om je meer af te zonderen, zodat je geen prikkels van buitenaf krijgt. Als je je werk af moet hebben, naar je eigen gevoel. Dat kan ooit thuis beter, dan moet je wel niemand nodig hebben, en standalone kunnen werken.
Respondent 15:‘’ They have had a very negative experience. I just noticed that fewer and fewer conversations were being scheduled, where the need was increasing’’.	Die hebben het wel hartstikke negatief ervaren ja. Ik merkte gewoon dat er steeds minder gesprekken werden ingepland, waar de behoefte steeds groter werd.
Respondent 3: ‘’He loses control of attitude, presence, professionalism, manners, social…’’	Hij verliest controle op de houding, aanwezigheid, professionaliteit, omgangsvormen, sociale…
Respondent 4: ‘’Everyone is in their home environment, you have less control over that. Also on the floor, sounds stupid but… If you want to do something wrong, people are still looking around you. Interviewer: Social control? INTERVEWEE*:* Yeah, a little social control.’’	Iedereen zit in zijn thuisomgeving, daar heb je minder grip op. Ook op de vloer, klink stom maar… Als je dan iets fouts wilt doen, dan zitten mensen toch om je heen te kijken. *Interviewer*: Sociale controle? GEÏNTERVIEWDE: Ja, een beetje sociale controle.
Respondent 9: ‘’Yes, it really was that we were in a team composition… That it was just very clear that you have no control over your colleagues. That one colleague was very clearly renovating his house, while the rest were very busy with work. That is very difficult, because how do you manage when everyone is working from home… How do you get a grip on that? How can you address someone about that? I really thought that… That was really difficult for me. You can't substantiate that. Through a screen… Then you can't get through’’.	Ja, dat was wel echt dat we in een teamsamenstelling… Dat het gewoon héél duidelijk was dat je geen grip hebt op je collega’s. Dat één collega heel duidelijk zijn huis aan het verbouwen was, terwijl de rest het heel druk had met werken. Dat is heel lastig, want hoe krijg je op het moment dat iedereen thuis werkt… Hoe krijg je daar grip op? Hoe kun je daar iemand op aanspreken? Dat vond ik wel echt… Dat vond ik echt heel lastig. Dat kun je dan niet hard maken. Dan met zo’n beeldscherm… Dan kom je niet door.
Respondent 3: ‘’ He himself also works from home. Trust is out of necessity, it must	Hij zelf werkt ook van thuis uit. Het vertrouwen is noodgedwongen, is dat groter

be increased. He has to rely more on his employees, that they are also working, and work the hours as they specify. He himself cannot really control whether someone works as many hours as he or she says. The trust is there for so long… Until he really distrusts someone, then there must really be a reason for it, right? So trust is now forced to grow''.	moeten worden. Hij moet meer vertrouwen op zijn medewerkers, dat ze ook aan het werk zijn, en de uren maken zoals die die opgeven. Hij zelf kan het niet echt controleren of iemand zoveel uren maakt als diegene zegt. Het vertrouwen is er zolang… Totdat hij echt een keer iemand wantrouwt, dan moet er echt een reden voor zijn hé? Dus het vertrouwen is nu noodgedwongen alleen maar groter geworden.
Respondent 15: '' Yes, you know, it's useful, because if they have a lot of absenteeism and they are not seen on Teams, that in itself is congruent. If they keep failing to come to class, but do come into Teams while classes are online, that's pretty odd. Or if they are online but do not come into your Teams conversation, that is also quite odd. So, it said a lot about the student's behavior''.	Ja weet je, het is wel handig, want als ze veel verzuim hebben en ze worden niet op Teams gezien, is dat op zich wel congruent. Als ze steeds niet naar de les komen, maar wel in Teams komen terwijl de lessen online zijn, dat is best wel vreemd. Of als ze wel online zijn maar niet in jouw Teams gesprek komen, dat is ook best wel vreemd. Dus, het zei wel veel over het gedrag van de leerling zeg maar.
Respondent 14: '' Yes, when we started working at home, I suddenly got those emails from a program that keeps track of how much time you are focused and how many emails you read. Then I was a bit shocked. Then I thought, "what the f is this". Are they suddenly doing that or something? I never heard from anyone there''.	Ja toen wij thuis gingen werken kreeg ik opeens van die mailtjes van een programma dat bijhoudt hoeveel tijd dat je gefocust bezig bent en hoeveel mailtjes dat je leest. Toen schrok ik wel een beetje. Toen dacht ik: 'wat de f is dit'. Zijn ze daar opeens mee bezig ofzo? Ik heb daar nooit iets gehoord van iemand.
Respondent 10: '' No, we don't have that at all. If we had that then I think I would look for another job. I would really find that a very bothersome idea if you have the idea that someone is constantly watching or something.	Nee dat hebben wij helemaal niet. Als we dat zouden hebben dan denk ik dat ik een andere baan zou zoeken. Dat zou ik echt een heel vervelend idee vinden als je het idee hebt dat iemand constant mee zit te kijken of zo.
Respondent 1: '' When you come to the office, you see everyone in person. You see everything, you see more. I think you will integrate faster into the company. And in the processes, and with whom you should be for what. Of course, that is not so easy online. Even if I'd be in the office right now, half of them aren't there. Of course, many people are not at the office on the same day. So for some things I still don't know, after 3.5 months, who to go to for certain things.	Als je op kantoor komt, dan zie je iedereen in persoon. Je ziet alles, je ziet meer. Ik denk dat je dan sneller integreert in het bedrijf. En in de processen en bij wie je waarvoor moet zijn. Online is dat natuurlijk niet zo gauw. Ook al zou ik op kantoor zijn nu, de helft is er niet. Heel veel mensen zijn natuurlijk niet op dezelfde dag op kantoor. Dus ik weet voor sommige dingen nog steeds, niet na 3,5 maand, bij wie ik moet zijn voor bepaalde dingen. Dan moet je weer aan je manager

Then you have to ask your manager again or your supervisor or anyone else for that matter. And you don't necessarily want to bother everyone with that either. Then I think, this is actually a stupid question, but well, I don't know. Furthermore, if you need someone, you have to send an email, but many people just don't respond. Or only after 1.5 weeks and, of course, that makes it a lot more difficult in terms of communication.''	vragen of aan je begeleider of aan wie dan ook. En daar wil je ook niet per se iedereen mee lastig vallen. Dan denk ik ja eigenlijk stomme vraag, maar goed, ik weet het niet. Verder ook als je iemand nodig hebt, dan moet je een mailtje sturen, maar heel veel mensen reageren gewoon niet. Of na 1,5 week pas en, dat maakt het qua communicatie natuurlijk een stuk moeilijker.
Respondent 6: '' I had a fairly new colleague, and he started at that time. He actually drowned, so to speak, because he had too little information. He didn't want to call me for every question, every time. He was fairly new, so I understand that at some point. That at some point he thinks: then never mind. But things did go wrong because of that. He left last summer to do other work. Then it came up that there were still a lot of things from him that were not yet finished. That associations had asked questions that he had not addressed. Because he often needed information from me. Interviewer: He then felt too burdened to…? INTERVEWEE*:* He felt too burdened to call me every time. If you just sit together in the room, it's much easier of course.''	Ik had een vrij nieuwe collega, en die is in die tijd begonnen. Hij is eigenlijk een beetje verzopen om het zo maar eens te zeggen, doordat hij te weinig informatie had. Hij wilde mij niet voor iedere vraag, iedere keer bellen. Hij was vrij nieuw, dus dan snap ik dat op een gegeven moment wel. Dat 'ie op een gegeven moment denkt: dan laat maar. Maar daardoor zijn er wel dingen mis gegaan. Hij is afgelopen zomer vertrokken, ander werk gaan doen. Toen kwam naar boven dat er nog héél veel zaken van hem lagen, die nog niet afgewerkt waren. Dat verenigingen vragen hadden gesteld die hij niet aangepakt had. Omdat hij daar vaak informatie van mij voor nodig had. *Interviewer*: Hij voelde zich dan te bezwaard om…? GEÏNTERVIEWDE: Hij voelde zich te bezwaard om iedere keer mij te bellen. Als je gewoon bij elkaar in de kamer zit, dan doe je dat veel makkelijker natuurlijk.
Respondent 6: ''Yes, I do have the time, but I just find it difficult. That's why I don't feel like it. So I'm avoiding that a little bit. Just like with that computer program, I'd rather ask someone at work. That person can have that done in a minute and then you can get back to work.''	Ja, ik heb dan wel de tijd maar ik vind het gewoon moeilijk. Daardoor heb ik er ook niet zo'n zin in. Dan ontloop ik dat dus een beetje. Net als met dat computerprogramma, dan vraag ik liever iemand op het werk. Diegene kan dat binnen een minuut gedaan hebben en dan kan je weer aan het werk.
Respondent 3: ''At a certain point you will not progress with digitization if you do not know how to process it, or something like that. Then you might get frustrated sooner,	Op een gegeven moment kom je met digitalisering niet verder, als je niet weet hoe dat bewerkt moet worden, of iets dergelijks. Dan raak je eerder misschien wel gefrustreerd,

so you feel like a dummy''.	dan ben je dus die dummy.
Respondent 3: '' And so I can't. Then you actually feel a bit alone… and that may seem a bit silly. Whereas if you were in the office maybe 8 out of 10 have the same problem, and then you don't feel so stupid. But yes, you only find out when you are at the office. Then that manual is rewritten or something. For such a dummy as me, and not for an 'IT man', for whom some things are super clear. And yes, because of that the group feeling of others is… Which reinforces that you are actually not stupid.''	En dat lukt mij dus niet. Dan voel je eigenlijk wel een beetje alleen… en dat komt misschien een beetje dom over. Terwijl als je op kantoor zou zijn, dan hebben misschien 8 van de 10 hetzelfde probleem, en dan voel je je niet zo dom. Maar ja, daar kom je alleen pas achter als je op kantoor bent. Dan wordt die handleiding herschreven of iets dergelijks. Voor zo'n dummy als ik zeg maar, en niet voor een 'ICT-man', waarvoor sommige dingen super duidelijk zijn. En ja, daardoor is het groepsgevoel van anderen die dan ja… Die het versterkt dat je eigenlijk niet dom bent.
Respondent 3:'' Yes, that happens. Look, if you work in the office, you can say something to your colleague like: 'he asked me that, and I solved it like this'. Then you will know if you ever come across something like that. That happens maybe 10 or 15 times a day. You are not going to send that to your colleague every time, or to everyone. Then you will of course be flooded with emails. Normally you just get that in the department from others . When people are in a meeting or in conversation with each other, you also hear the solution, which you can use to your advantage. But if you're in the home situation, you also solve it, but you keep it to yourself''.	Jazeker, dat gebeurt. Kijk, als je op kantoor werkt dan kun je iets tegen je collega zeggen van: 'die heeft mij dat gevraagd, en dat heb ik zo opgelost'. Dan weet jij het ook als je ooit zoiets tegenkomt. Dat gebeurt dagelijks misschien wel 10 of 15 keer. Dat ga je nu niet telkens tegen je collega op de mail zetten, of naar iedereen. Dan wordt je overvoerd met mails natuurlijk. Normaalgesproken krijg je dat gewoon op de afdeling van anderen mee. Als mensen met elkaar in vergadering of in gesprek zijn, krijg je de oplossing ook mee, waar je zelf je voordeel mee kunt doen. Maar als je in de thuissituatie zit, los je het ook op, maar hou je het voor je eigen.
Respondent 15: '' Well then I found out that he was really not feeling well at all, or that it was getting worse, also because of corona. Then I informed the school psychologist, that is a higher position than I am, who can really make a diagnosis and draw up a plan. Then she said: 'There is not much going on, they are mainly empty words.' But I did not really share anything substantive about that case, besides my notes to his teacher or anyone else except that school psychologist, but small details not really. Well, a little later he committed suicide… Or made an attempt, he didn't die. But in the end, no one knew anything about that person except me.	Nou toen kwam ik er dus wel achter dat hij echt helemaal niet lekker in zijn vel zat, of dat het steeds slechter ging, ook door corona. Toen heb ik ook de schoolpsycholoog ingelicht, dat is dus een functie hoger dan ik, die mag er ook echt een diagnose aan stellen en een plan trekken. Toen heeft zij gezegd: 'er is niet heel veel spannends aan de hand, het zijn vooral loze woorden.' Maar ik heb inhoudelijk over die casus niet echt iets gedeeld, naast mijn notulen aan zijn docent of iemand anders behalve die schoolpsychologe, maar kleine details niet echt. Nou, even later had die dan zelfmoord gepleegd… Of een poging gedaan, hij is niet overleden. Maar

We did have notes, but because you never had personal contact between… Not much was shared about it''.	uiteindelijk wist niemand iets over die persoon behalve ik. Notulen hadden we wel maar omdat je nooit persoonlijk contact hebt gehad tussen… Is er gewoon weinig over gedeeld
Respondent 2: ''Yes, it really is fifty-fifty. They say, you are not supposed to work completely from home, because then they are afraid that you will become a bit too disconnected. Yes of the people you work with, and that convenience will dominate too much. Of course you also want to keep the bit of commitment and involvement.''	Ja, het is echt fifty fifty. Ze zeggen, het is niet de bedoeling dat je volledig thuis gaat werken, omdat ze dan bang zijn dat je iets teveel disconnected raakt. Ja van de mensen waar je mee samenwerkt, en dat het gemak te veel gaat overheersen. Je wilt natuurlijk ook wel het stukje toewijding houden en betrokkenheid.
Respondent 12: ''I think that working completely from home did have the disadvantage for me that you no longer had any connection at all. Especially considering that over time new people joined who could not work from home. Then you do miss contact with each other and you notice, especially if you work part-time like me, that I was somewhere at the back of the line.''	Ik denk dat helemaal thuiswerken, voor mij wel als nadeel had dat je helemaal geen binding meer had. Zeker gezien omdat er in de loop van de tijd nieuwe mensen bijkwamen die niet thuis konden werken. Dan mis je wel contact met elkaar en merk je, zeker als je parttime werkt zoals ik, dat ik wel ergens achteraan de rij stond.
Respondent 8: '' Yes, yes, I can definitely say yes. Yes, also what I have already explained. When I was alone at home for 5 days, on my own with my screen. And when work was over, that you go to your TV or to your phone. That has affected me socially and mentally. The corona is also, but I think that has been recognizable for everyone, a time when you have felt quite alone, and are very dependent on yourself. And the time when you worked completely at home and therefore really saw no one but yourself some days… Yes, you do feel alone.''	Ja ja, daar kan ik wel volmondig ja op zeggen. Ja ook wat ik heb toegelicht al. Toen ik 5 dagen op een gegeven moment alleen maar thuis zat, in mijn eentje met mijn beeldscherm. En als werk over was, dat je naar je tv of naar je telefoon gaat. Dat heeft me sociaal en mentaal wel beïnvloed. De corona is ook wel, maar ik denk dat dat voor iedereen wel herkenbaar is geweest, een tijd waarin je je best wel alleen hebt gevoeld, en heel erg op jezelf bent aangewezen. En de tijd dat je volledig thuis werkte en dus echt niemand anders dan jezelf zag sommige dagen… Ja voel je je wel alleen.
Respondent 15: ''Yes. And vice versa as well, because we've been talking about me all along now, but if you put yourself in the shoes of those students, how shitty is it when you need help and then it has to be like this? Imagine if I suddenly start crying really hard and say that I am being mistreated by my parents who are upstairs.	Ja. En andersom ook want we hebben het nu de hele tijd over mij gehad maar als je jezelf in de schoenen van die leerlingen plaatst, hoe klote is het als je hulp nodig hebt en dan moet het zo? Stel je voor dat ik nu opeens plots keihard ga huilen en zeg dat ik mishandeld wordt door mijn ouders die boven zitten. Wat ga jij dan doen? Dus dat. En ik denk gewoon

What are you going to do then? So that. And I just think it's not good for anyone mentally to be lonely, because after all, we all have been''.	dat het mentaal voor niemand goed is om eenzaam te zijn, want dat zijn we uiteindelijk allemaal toch wel geweest.
Respondent 6: ''Well, I'm glad it's back to normal. I really hope that we don't get into the next corona wave in September or October… I would be very sad about that. One of the important things about working is that it's fun. Working from home makes it much less fun for me. You also do something because you enjoy it in some way. That was gone for the most part. Noticeably gone.''	Nou, ik ben blij dat het weer terug naar normaal is. Ik hoop écht dat we niet in september of oktober in de volgende coronagolf komen… Dat zou ik toch wel heel erg jammer vinden. Een van de belangrijke dingen van werken is ook dat het leuk is. Thuiswerken maakt het voor mij veel minder leuk. Je doet ook iets omdat je er plezier aan hebt op een of andere manier. Dat was wel een beetje weg om het zo maar eens te zeggen. Flink weg…
Respondent 3: ''It seems that we are moving more and more towards robotization, in the digital age. The social disappears more and more. Everyone has 500 virtual friends, but hardly anyone gets together for coffee. That time has passed. That's nice with thumbs up everyone, but that's not for me. And I do miss that, just the social aspect. That you really see each other physically, and can look each other in the eye. That's a pity, I have the idea, as I think we are increasingly moving towards robotization and individualization.''	We gaan steeds meer naar robotisering lijkt het wel, in het digitale tijdperk. Het sociale verdwijnt steeds meer. Iedereen heeft 500 virtuele vrienden, maar bijna niemand komt bij mekaar op de koffie. Die tijd is geweest. Dat is mooi met duimpjes omhoog allemaal, maar dat is niks voor mij. En dat mis ik wel, het sociale aspect gewoon. Dat je elkaar echt fysiek ziet, en elkaar in de ogen kunt kijken. Dat is wel jammer, steeds meer toe naar robotisering en individualisering,

Appendix 9

Transcript 1

Interviewer: Ja, dan beginnen we. Wat is uw leeftijd, functie en aantal jaar ervaring voor uw huidige organisatie?

GEÏNTERVIEWDE: Ik ben 24 jaar oud, ik ben data-analist en ik ben nu 4 maanden aan het werk.

Interviewer: Oké. Voor wat voor soort organisatie werkt u? Of welke organisatie precies?

GEÏNTERVIEWDE: [redacted], dat is een bedrijf die machines maakt voor vleesverwerking.

Interviewer: Heb ik nog een dagje meegelopen in de middelbare school ja. Oké interessant. Gaan we door. De term technologie in de volgende vragen verwijst naar werkgerelateerde computer- en smartphone technologie. Ja informatie en communicatietechnologie, alles wat je maar kunt bedenken. Hoe zijn de informatie en communicatietechnologieën, zoals ik die zojuist benoemde betrokken bij jouw dagelijkse werkzaamheden?

GEÏNTERVIEWDE: Heel erg, vooral omdat wij veel thuis doen. Ik ga misschien maximaal één keer In de week naar kantoor. Dus wanneer je thuis bent, doe je alles via Teams, gebruiken wij dan, Microsoft Teams. Dus alle communicatie gaat eigenlijk via daar. En als het meer is of een wat groter onderwerp, dan gaat het via de mail, gewoon via Outlook, maar voornamelijk via Teams. Dus ja dagelijks eigenlijk ook. Als je op kantoor bent, [redacted] is een internationaal bedrijf, dus bijna elke meeting zit er wel iemand bij die niet in Nederland zit of een andere tijdzone heeft, dus dan gaat het nog steeds online, ook al ben je op kantoor.

Interviewer: Oké en zijn het dan vooral vrijblijvende chatberichten, of zijn het wel opeenvolgende meetings, of hoe zit dat?

GEÏNTERVIEWDE: Dat allebei wel ja. Ik kan iemand een berichtje sturen wanneer ik wil of wanneer ik hem nodig heb. Dan reageren zij vanzelf wanneer ze tijd hebben. Ik kan ook gewoon even snel een meeting inplannen, dan is het wat formeler. Maar ja, je kan in principe ook, als je even een kwartiertje niks hebt, kan je met z'n tweeën ook even ouwehoeren in de chat zeg maar. Dat gebeurt ook. Als je even wat tijd wilt doden.

Interviewer: En zit daar nog verschil in of je thuis bent of op het werk?

GEÏNTERVIEWDE: Jawel, de meeste collega's die ik vaak spreek zijn natuurlijk wel degene uit Nederland. Dat zijn ook mijn begeleiders, zeg maar. Dus als je op kantoor bent, dan gaat het ouwehoeren iets vaker, iets gemakkelijker, want je zit gewoon naast elkaar. En online, als je thuis zit, dan is het vaak dat even dat je een halfuur of driekwartier aan het eind van de dag even meet om even wat dingetjes te bespreken, even te ouwehoeren, even tot rust te komen.

Interviewer: OK, dus als ik het goed begrijp, gebruik je wel iets minder van de technologie om het zo maar eens te noemen als je op het werk bent?

GEÏNTERVIEWDE: Ja wat minder ja.

Interviewer: Oké, dan was dit de kennismaking. Gaan we nu door naar het stukje over thuiswerken, zijn 3 vragen. Had u voor corona al de mogelijkheid om thuis te werken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ik heb voor corona nooit gewerkt, echt, dus ik heb niet echt werkervaring daarin. Qua studie was eigenlijk alles al thuis ook, dus in dat opzicht heb ik al wel ervaring.

Interviewer: Oké, en bij je vorige werkgever dan?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, niet echt, het kon wel, maar ja. Je moest op bepaalde dingen inloggen, en ik deed dan bellen en mijn internet was slecht, dus ik kon niet echt heel vaak thuiswerken.

Interviewer: OK, dus dat was een stuk minder?

GEÏNTERVIEWDE: Uhu.

Interviewer: En je collega's konden die dat wel of was het een algemeen dingetje?

GEÏNTERVIEWDE: Nou weet ik eigenlijk niet, heb ik nooit echt zozeer gevraagd. Ik weet mijn begeleider werkt er nu ook pas 3 jaar, dus die is ook redelijk in corona pas begonnen. Maar hun vorige werkervaring, dat weet ik eigenlijk niet.

Interviewer: Kun je me iets vertellen over hoe thuiswerken vorm kreeg in je bedrijf voor de coronacrisis? Dat zal dan je vorige werkgever geweest zijn. Voor de mensen die het wel mochten, of…

GEÏNTERVIEWDE: Ja weet ik eigenlijk niet, heb ik het nooit echt over gehad eigenlijk? Nee.

Interviewer: Zou je zeggen dat er iets is veranderd in het thuiswerken sinds het dringende advies van de overheid? Voor jou?

GEÏNTERVIEWDE: Ik denk dat iedereen er meer aan gewend is, ik zelf ook. Ik had bij de opleiding natuurlijk al dat er heel veel online was, ook al voor corona, dus in dat opzicht was het voor mij niet zo'n hele grote aanpassing. Ja, maar ja, je raakt er iets meer aan gewend, toch? Toen was het niet nodig. En nu? Moet, moet je eigenlijk wel. Inmiddels mogen we wel weer, maar iedereen is er eigenlijk wel content mee dat het niet meer hoeft.

Interviewer: Ja, heb jij dat? Krijg je dat gevoel?

GEÏNTERVIEWDE: Jawel, ik hoor van de meesten mensen wel dat ze het prima vinden om thuis te werken. Merk ik zelf ook wel. Of dat ze… vooral die mensen die dichter bij kantoor wonen, dat ze even komen voor een paar meetings en dan gaan ze gewoon thuis weer verder. Ik merk ook wel, als ik op kantoor ben, het is wel drukker, mensen praten, mensen bewegen, mensen hebben ook meetings. Als ze niet even een apart hokje gaan zitten, dat is best wel afleidend, best storend. Als je met je begeleider en mijn manager dan naast elkaar zitten, dan ga ik ook niet in m'n eentje muziek gaan zitten luisteren ofzo. Als je thuis bent, doe je dat toch wel. Dan heb je iets meer… gewoon… gaan werken wanneer je wilt. Op kantoor, ben je toch meer afhankelijk van afleiding en dat soort dingen.

Interviewer: Oké, en denk je dat dat nog iets te maken heeft met de duur van het thuiswerken? Heb je dat gevoel ook nog steeds bij 5 dagen in de week?

GEÏNTERVIEWDE: Ja dat mij maakt niet zoveel uit. Die keer naar kantoor is leuk, is fijn hè? Voor de afwisseling. Maar ik hoeft nooit meer… denk ik echt. Van mij persoonlijk hoeft het niet om weer 4, 5 dagen naar kantoor te gaan.

Interviewer: Ja duidelijk. Dan gaan we nu naar het deel: technostress. Bestaat uit 8 stress-categorieën, waarbij ik bij ieder maximaal 3 vragen heb. En voor de duidelijkheid: alle vragen vanaf dit punt hebben dus betrekking op de periode waarin je volledig en alle dagen thuis gewerkt hebt. Techno-overload: beschrijft situaties waarin ICT's de gebruikers dwingen om sneller en of langer te werken. Zijn uw werk gewoonten, in welke vorm dan ook, veranderd sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Veranderd? Nee, denk het niet, nee? Wij zitten bij [redacted] met internationale mensen. Dus qua tijdzones is het af en toe wel lastig, dus het kan maar zo zijn dat ik… Bijvoorbeeld, ik gebruik mijn werklaptop ook voor andere dingen. Dat ik ineens om 20:00 uur 's avonds een bericht krijg van iemand, terwijl ik niet meer aan het werk ben maar je ziet het toch. Je gaat het toch lezen. Dus in dat opzicht misschien wel. Dat je daar toch iets meer last van hebt. Of je echt anders bent gaan werken… dat denk ik niet. Je doet nog steeds wat je moet doen. Als je een keer thuis zit, heb je misschien eerder dat je denkt: ik ben klaar, ik stop eerder. Op kantoor ga je natuurlijk niet weg, of zomaar wat anders doen.

Interviewer: Dus dat zou dan eerder nog korter zijn. Als je thuis bent?

GEÏNTERVIEWDE: Ik denk het wel, en ik hoor ook wel van collega's die dan zeggen van ja als ik thuis ben dat ze veel meer effectief bezig zijn dan op kantoor. Dat ze gewoon nog eerder beginnen, dat ze dan gewoon thuis eerder klaar zijn bijvoorbeeld. Want je bent toch die reistijd kwijt, dus dan staan ze gewoon nog steeds dezelfde tijd op, maar je kan gewoon echt eerder beginnen, dus je bent ook veel eerder klaar.

Interviewer: Dus, maar dan begrijp ik het goed. Dan zit er dus meer tijd in een dag voor jou om hetzelfde werk af te krijgen, want je hebt geen reistijd?

GEÏNTERVIEWDE: Uhu.

Interviewer: En qua efficiëntie… denk je dat dat ook…?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ik denk het wel. Verschilt heel erg per persoon ook wel. Ik ben dan wel snel afgeleid, denk ik van andere mensen. Dus als ik kantoor ben, en ik moet echt serieus aan het werk, dan ben je gauw, wat sneller afgeleid. Maar als je iemand bent die goed kan focussen, dan denk ik dat het niet zo heel veel uitmaakt. Thuis kan ik toch iets makkelijker mijn kop erbij houden, gewoon even muziekje die je zelf chill vind, gewoon wat je even nodig hebt dan. En dan gewoon gaan tot het klaar is, ja.

Interviewer: Oké. Zorgt thuiswerken ervoor dat je harder, sneller of langer moet werken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, denk ik dus juist niet. Harder hangt heel erg af van af wat op een dag natuurlijk langs komt. Soms zijn er echt wel momenten dat ik ineens van alles tegelijkertijd krijg. Als je op kantoor zit, dan gaat het toch misschien meer in-persoon. Dan zien ze wel, je bent druk. Ik zal nu even niet diegene lastig vallen. En, soms krijg je wel eens 4 berichtjes, 3 mailtjes tegelijk en dan kan je niet alles in één keer beantwoorden, zeg maar.

Interviewer: En er zullen nooit vier mensen om je bureau heen staan.

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee, daarom. Als er twee bij staan, dan gaat er niet nog iemand bij staan. Maar ook, langer denk ik eigenlijk juist niet. Want ja, je bent die reistijd kwijt en je bent minder afgeleid, dus je kan… Je effectieve werktijd is denk ik een stuk groter als je thuis zit.

Interviewer: Duidelijk. Heb je het gevoel dat je sinds het thuiswerken aan een strakker tijdschema moet voldoen?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee, ook niet. Op zich zijn ze redelijk coulant bij ons, zolang je je werk maar doet hè. Je zit wel vast aan meetings en overleggen enz. die gewoon ingepland worden. Dus die tijden moet je er gewoon zijn. Maar als jij liever om 00:00 uur ‘s nachts een keer begint, moet je lekker zelf weten? Ja, er is niemand die tegen je gaat zeggen dat het niet mag. Zolang jij maar gewoon je werk doet, en het kwalitatief gewoon goed is.

Interviewer: Oké en even kort voor mijn beeldvorming, als je dan bijvoorbeeld om 16:00 uur klaar bent in plaats van 17:00, omdat je sneller gewerkt hebt… Heb je dan in principe alsnog tot 17:00 uur gewerkt en was je gewoon sneller? Of heb je dan minder uren gewerkt in totaal?

GEÏNTERVIEWDE: Nou ja, je vult natuurlijk wel gewoon in dat je er 40 uur geweest bent. Ik heb wel eens dat ik dan 16:00 uur klaar ben, maar dan blijf ik online tot 17:00. Bijvoorbeeld, dan ga ik gewoon wat anders doen, maar als iemand mij nog nodig heeft dan ben ik er nog bijvoorbeeld. Ik zal het misschien niet direct zien, maar ik zal voor 17:00 uur nog reageren.

Interviewer: En dat uurtje heb je dan gewoon verdiend?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, precies. Dat merk ik ook wel van de rest, dan geef je gewoon aan van joh: ik heb niks meer te doen, ik ben klaar voor vandaag, ik stop. Dan weet in ieder geval iemand dat jij uitgelogd bent. Ze kunnen ook zien dat je natuurlijk offline bent, maar…

Interviewer: Oké. Gaan we door naar de volgende categorie, techno-invasie: beschrijft het invasieve effect van ICT’s in situaties waarin werknemers op ieder moment kunnen worden bereikt en de behoefte voelen om constant verbonden te zijn. De eerste vraag beïnvloed thuiswerken je persoonlijke leven, in welke vorm die je dan ook maar kunt bedenken?

GEÏNTERVIEWDE: Nou niet perse, of niet perse niet kwalijk in ieder geval. Ik heb geen eigen kantoor, dus ik werk op mijn slaapkamer dus ik heb hier wel op mijn slaapkamer een bureau met de monitor en laptop staan. Als ik klaar ben, klap ik het dicht en dan blijft het staan, dus het blijft wel in je zicht. Maar het is wel… Als ik klaar ben, dan kan ik gewoon In de woonkamer inlopen dan zie je het in principe niet meer. Maar het zal altijd aanwezig zijn in mijn slaapkamer zolang ik geen apart kantoor heb, zeg maar. Het is niet dat ik er echt last van heb of zo, nee.

Interviewer: Want ja, je gebruikt diezelfde plek, neem ik aan voor ook voor privé doeleinden?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, Ja.

Interviewer: In hoeverre moet je ook op vakantie en in het weekend in contact blijven met je werk?

GEÏNTERVIEWDE: Niet in principe. Ik hoor wel eens van collega's dat als er wat met een data load of een transitie is, dat ze af en toe een dag in het weekend of een middag In het

weekend daarvoor bezig moeten. Maar dat is in mijn geval nog niet nodig. Mogelijk gaat het wel ooit een keer komen. Dat weet ik niet, maar het zijn meer de ervaren en de wat oudere mensen die daar gewoon direct mee aan de slag kunnen, zeg maar. En als ik verlof heb, heb ik verlof. Ik heb geen werk telefoon of ik neem mijn laptop niet mee op vakantie, dus dan kunnen ze mij niet bereiken.

Interviewer: Ja oké, dus jij ontneemt ze de mogelijkheid eigenlijk?

GEÏNTERVIEWDE: Natuurlijk. Ja, je moet ook gewoon je momenten rust pakken natuurlijk. Zeker als je op vakantie bent of verlof hebt, ja. Ik zit ook niet in zo'n hoge functie dat als het dringend is, dat ze echt mij moeten hebben. Dat scheelt misschien ook nog.

Interviewer: Dan zou je het inderdaad er misschien eerder voor over hebben Als je…

GEÏNTERVIEWDE: Uhu. Want ik weet, mijn manager was deze week op vakantie. Die reageert dan wel af en toe eens op dingetjes. Of die stuurt dan toch nog even een mailtje ofzo. Ik weet niet hoeveel die op een dag doet, maar ik kan in ieder geval zien dat die af en toe ergens nog online is.

Interviewer: Ja ja, vanuit de hangmat… Heb je het gevoel dat je meer of minder tijd met familie en vrienden besteedt sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Niet per se meer of minder, maar ik denk anders, want ja, ik werk wel gewoon zoveel mogelijk van 09:00 tot 17:00 uur hè? Soms begin je iets eerder, soms stop je iets eerder. Maar ja, je gaat nu niet meer ‘s avonds heel veel gekke dingen doen. Dat verplaats ik vooral nu naar het weekend. Doordeweeks kan wel, bijvoorbeeld vanavond is Champions League. Dan kan ik prima met wat vrienden even wat biertjes drinken en een potje kijken. Maar ja, als de wedstrijd klaar is, dan ga ik naar huis of ik stuur ze naar huis want dan ga ik naar bed, ja. Dus het is meer anders ingedeeld en niet per se meer of minder.

Interviewer: Maar heeft dat te maken met het thuiswerken dan of?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, gewoon werken op zich. Als je naar kantoor moet, zou je iets eerder op moeten staan, maar daar heb ik dus niet zo heel veel last van.

Interviewer: Oké. Gaan we door naar de volgende categorie, techno-complexiteit. Beschrijft situaties waarin de complexiteit van ICT’s ertoe leidt dat gebruikers zich ontoereikend voelen met betrekking tot hun computervaardigheden. Is de complexiteit van technologie veranderd sinds het thuiswerken.

GEÏNTERVIEWDE: Nee, denk ik niet. De enige nieuwe dingen zijn denk ik programma’s als Teams en Zoom die wat groter zijn geworden, hangt een beetje van af wat je bedrijf gebruikt natuurlijk. Maar hele ingewikkelde programma’s zijn het niet. De programma’s die je op kantoor hebt, heb je thuis ook nodig. Dus het is niet dat je thuis ineens hele andere dingen nodig hebt. Ja, VPN verbinding, maar dat is ook voor iedereen vrij standaard. Ligt er ook heel erg aan, denk ik aan… De leeftijd en hoe je als persoon bent. Want dinsdag hadden wij een meeting, bijvoorbeeld met een wat oudere Chinese vrouw. Die gingen een PowerPoint delen en die kregen hem niet op full screen. Dan denk ik: je weet toch hoe je een PowerPoint in presentatie modus zet? Ja dat kreeg ze niet. Toen ging ze maar inzoomen en zo. Ik denk dan: is goed weet je, laat maar zitten. We gaan ook niet zeggen dat ze even op die knop moet

drukken. Laat maar hangen, haha! Maar dat heeft niet per se met thuiswerken te maken, denk ik. De programma's blijven hetzelfde, dus ja.

Interviewer: Nou ja, het zou natuurlijk kunnen zijn dat technologie meer verweven is in de dagelijkse werkzaamheden door het thuiswerk. Maar inderdaad, die PowerPoint lijkt me niet per se…

GEÏNTERVIEWDE: Ja, het zou kunnen. Als je bij een bedrijf zit met alleen maar Nederlandse mensen, waar je normaal natuurlijk alles fysiek doet. Elke meeting bij mij is met iemand uit een ander land bijna. Ook al had ik op kantoor gezeten, dan had ik alsnog in een meeting online gezeten, dus.

Interviewer: Oké. Is de moeilijkheidsgraad van het leren, begrijpen, of gebruiken van nieuwe technologieën anders tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja dat denk ik wel. Als je op kantoor komt, dan zie je iedereen in persoon. Je ziet alles, je ziet meer. Ik denk dat je dan sneller integreert in het bedrijf. En in de processen en bij wie je waarvoor moet zijn. Online is dat natuurlijk niet zo gauw. Ook al zou ik op kantoor zijn nu, de helft is er niet. Heel veel mensen zijn natuurlijk niet op dezelfde dag op kantoor. Dus ik weet voor sommige dingen nog steeds, niet na 3,5 maand, bij wie ik moet zijn voor bepaalde dingen. Dan moet je weer aan je manager vragen of aan je begeleider of aan wie dan ook. En daar wil je ook niet per se iedereen mee lastig vallen. Dan denk ik ja eigenlijk stomme vraag, maar goed, ik weet het niet. Verder ook als je iemand nodig hebt, dan moet je een mailtje sturen, maar heel veel mensen reageren gewoon niet. Of na 1,5 week pas en, dat maakt het qua communicatie natuurlijk een stuk moeilijker. Ik weet wel een voorbeeld. Twee mannen moest ik hebben. We zijn met een proces bezig waar ik leiding over ga krijgen. Maar het duurt héél lang om dat een keer rond te krijgen. Omdat iedereen moet het ermee eens zijn. Je moet autorisatie regelen. Iedereen moet reageren, alles moet opgezet worden, maar alles moet online. Heel veel mensen reageren niet, of heel laat. En dan blijft het maar doorgaan en doorgaan. Ja, dus ik had op een gegeven moment een mail gestuurd met hoe we er nu voor stonden, wat we wouden, en wat hun reactie daarop was. Nou, ik kreeg geen reactie. Anderhalve week later was ik op kantoor, waren zij er toevallig ook, dan loop je er gewoon even heen en dan heb je direct reactie. Dan kunnen ze ook veel meer vertellen. Veel meer duidelijk maken dan wat ze in een mailtje kunnen doen. Dus in dat opzicht, is het echt zeker een stuk moeilijker gemaakt.

Interviewer: Oké. Dus dat is wel aanzienlijk beter op kantoor, zulke dingen?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, zeker, zeker. Dan kan je gewoon even iemand afstappen en je kan direct zien of iemand tijd heeft of niet. Dan als die tijd heeft, dan zit hij gewoon rustig te werken. En als die geen tijd heeft dan zit 'ie in een meeting, of hij is er niet.

Interviewer: Ze kunnen er natuurlijk ook niet omheen als je voor hun bureau staat.

GEÏNTERVIEWDE: Nee, precies. Dat vooral ja. Want achter de computer kan je af en toe nog wel eens denken van: oh, die mail heb ik even niet gezien. Daar heb ik even geen zin in nu. Als ze ervoor staat kunnen ze er natuurlijk niet meer omheen.

Interviewer: Oké. In hoeverre heb je het gevoel dat je genoeg tijd hebt om je technische vaardigheden te verbeteren tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Tijd denk ik juist wat meer. Omdat je dus effectief meer tijd hebt, hè de dingen die je wel kan doen, kan je een stuk sneller doen

Interviewer: Maar wordt dat ook ingepland? Wordt daar tijd voor gemaakt, of wordt dat aangegeven dat je daar tijd voor kunt krijgen?

GEÏNTERVIEWDE: Nou dat weet ik niet per se. Ik ben natuurlijk als junior begonnen, als trainee. En ze gaan er vanuit natuurlijk dat je een bepaalde basiskennis hebt. Heb je die niet, dan moet je gewoon zorgen dat je die zelf even tijdens werk of daarna bijspijkert. Maar als jij een keer ergens niet uit komt, dan nemen ze wel de tijd om jou natuurlijk uit te leggen, even te laten zien. Sommige dingen zijn makkelijker als je naast elkaar zit, maar sommige dingen kunnen ook prima online. Als die toevallig even net moet laten zien hoe je je uren moet invullen, bijvoorbeeld, dan hoeft ie niet per se naast me te zitten. Dat kan ook met scherm delen. Maar er worden niet per se uren ingeroosterd van: dan ga je even dit leren, dan ga je dat leren. Als dat zou moeten, dan moet je dat denk ik zelf aangeven van goh: ik heb dit nodig. Dan heeft iedereen daar wel een keer tijd voor. Maar, het wordt niet voor jou geregeld.

Interviewer: Maar de mogelijkheid zou er waarschijnlijk wel zijn als je dat zou willen?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ik denk dat het bij mij in ieder geval merk ik wel dat ze juist eigenlijk mensen willen hebben die… die een idee hebben van hoe het moet, maar het niet per se weten, maar het wel gewoon wíllen weten. En dan kan je gewoon in de praktijk gewoon meer leren dan in theorie, natuurlijk.

Interviewer: Oké, dan gaan we nu naar techno-onzekerheid: wordt geassocieerd met situaties waarin gebruikers zich bedreigd voelen om hun baan te verliezen, hetzij vanwege automatisering of aan andere Mensen die een beter begrip hebben van ICT’s. Voelt u enige bedreiging voor werkzekerheid sinds we thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee, ik denk dat zeker bij ons… Intern is het een beetje een zooitje de laatste maanden, ook al voordat ik begon. Er zijn overal mensen nodig. Maar waarvoor precies weten ze niet, dus ik ben bijvoorbeeld gekomen voor SAP pi. Maar dat is eigenlijk de laatste waar ik nu nog mee bezig ben. Ik heb nu 4 andere dingen waar ik mee bezig ben, waar eigenlijk meer vraag voor is, of waarvoor ik niet ben aangenomen. Dus in dat opzicht ben ik niet per se bang voor mijn baan. Nee, het heeft ook niks te maken met thuiswerk. Ik ben nu met meer dingen bezig waar ik eigenlijk voor kwam en waarvoor ik kwam dat doe ik eigenlijk niet meer.

Interviewer: Heeft dat nog te maken met het thuiswerken dat je dan nu meerdere dingetjes toegewezen krijgt of 4 dagen.

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee, Daar was gewoon een vraag naar en die vraag, bleek dringender te zijn dan waar ik voor aangenomen ben. Die vraag bleek uiteindelijk toch eigenlijk helemaal niet zo dringend. Dus hebben ze dat laten zitten, in overleg met mij natuurlijk. Zijn we eigenlijk verder gaan kijken naar die andere dingen, waar wel veel meer vraag naar was.

Interviewer: OK, nou, dan kunnen we de volgende vraag overslaan, want even ter bevestiging: je voelde geen bedreiging voor je werkzekerheid?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee, zeker niet. Nee, ja, iedereen moet ook thuiswerken. Het is niet dat ik als enige moet natuurlijk. Dus in dat opzicht kunnen ze mij daar niet op aanspreken of aankijken.

Interviewer: Kunt u zeggen situatie herinneren tijdens het thuiswerken waarin u of uw collega bewust geen kennis gedeeld heeft? Of informatie?

GEÏNTERVIEWDE: Soms gaat het natuurlijk wel over dingen die wat langer lopen dan dat ik er werk. Dan denk ik: ik weet niet precies waar het over gaat. Maar je weet wel vrij snel of het relevant is of niet. Als ik ernaar vraag, dan krijg ik wel een uitleg, maar in heel veel gevallen is het ook niet per se relevant. Dan denk ik ook ja, ik hoef ook niet alles mee te krijgen wat niet belangrijk is voor mijn werkzaamheden. Want dan wordt het ook lastig om met je eigen werk door te blijven gaan.

Interviewer: Oké. Dan gaan we naar de volgende. Techno-ambiguïteit: verwijst naar contexten waarin voortdurende ICT veranderingen en upgrades gebruikers van streek maken en onzekerheid creëren. In hoeverre zijn er constant veranderingen of ontwikkelingen In de technologieën die u gebruik?

GEÏNTERVIEWDE: Niet zozeer in de technologie die ik gebruik. Maar ja, [redacted] is een heel groot bedrijf, dus er zijn eigenlijk constant ontwikkelingen binnen de ICT en dat is ook wel goed. Zo zijn ze net over naar de Cloud met bepaalde dingen. Er loopt een proces van jaren al om meer dingen naar de Cloud te krijgen, maar dat gaat niet zo snel. Dat heeft niet per se invloed op de dingen waar ik dagelijks mee werk. Maar ja, er veranderen wel gewoon heel veel dingen. Dat krijg je wel mee. Het is niet per se altijd relevant. Maar er blijft in de ICT natuurlijk constant dingen veranderen, en het een kan wel invloed hebben op jou en de ander niet.

Interviewer: En, wordt dat dan een beetje gefaseerd en geleidelijk gebracht of zorgt het wel eens voor opschudding als het teveel in één keer is?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, het wordt wel geleidelijk gebracht. Soms moet het ook ineens even pauzeren, omdat de stap daarvoor niet ging zoals ze wouden. Maar gelukkig heb ik daar niet zo heel veel mee te maken, dat is meer voor de hogere managers die dat gezeik krijgen. Ik krijg alleen maar te horen of het goed gegaan is of niet, en wanneer de volgende stappen zijn. Maar tot zover heeft het niet zoveel invloed gehad op mij dat ik echt beperkt wordt in mijn werk of omdat ik thuis zit, dat het daar dan een stuk lastiger door wordt gemaakt.

Interviewer: Oké, want ik ben wel benieuwd welke data analyseer je eigenlijk, als ik vragen mag?

GEÏNTERVIEWDE: Dan mag je vragen, zeker. Ik werk veel in Power AI, en ook… even kijken hoe heet dat programma. Microsoft CircleSurfer Management Studio, dus je kijkt gewoon naar data die in het rapport zit. Soms komt het niet overeen met wat er in de source zit, dan ga je kijken waar zit het verschil? Zijn ze goed gemodelleerd? Zit er problemen in de source, in de filters, in de output?

Interviewer: Dus productie data-analyse?

GEÏNTERVIEWDE: Ja of verkopen, klantdata, alles kan in principe. Het lastige bij [redacted] is dat wij over 30 verschillende data sources hebben en die worden allemaal samengebracht in

één datawarehouse. Dus als jij data nodig hebt, dan moet je eerst uitvinden: welke source is het, en welke tabel van de source, kunnen we dat linken op een of andere manier?

Interviewer: Ja, oké. Kun je een voorbeeld noemen van veranderende software of hardware sinds dat je thuis aan het werken bent?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, een groot project waar ik straks mee bezig ga, is 'calculation views'. Ik weet niet of dat je wat zegt, maar dat is een bepaald soort view over je data. En calculation views zijn vrij robuuste, vrij sterke… Dus daarmee kan je real time data streamen. Die views werden gemaakt in Hana studio. Binnen [redacted] werd nog niet gewerkt met Hana studio, dus Ik ga de eerste zijn. Die daarmee werkt. En de enige misschien in het begin. Ja dat programma bestaat al wel maar was nog niet binnen het installatiepakket. Goed ik heb dat nu. Maar dat draait pas op de Cloud omgeving, en daar zijn ze net pas op over. Maar ja, hoe moet je dat programma dan weer koppelen aan de Cloud omgeving? Dus daar zijn we nu al twee maanden mee bezig. Of ja, ik doe daar niet zo heel veel mee. Ik doe niet de technische kant van het verhaal, maar ik ben heel erg afhankelijk van dat dat geregeld wordt voor mij.

Interviewer: Door ICT dan of?

GEÏNTERVIEWDE: Ja door… het zijn consultants die dat doen. Maar ja, die zijn nu weer op vakantie. Je hebt net Pasen gehad, dus dat soort dingen. Maakt allemaal… vertraagd het allemaal enorm. En het is online, dus ze reageren gewoon niet op de mail hè? Ik kan ook niet heel veel meer doen dan maar blijven mailen, of berichten blijven sturen, en als ze niet reageren... Ja, dan wordt het heel lastig.

Interviewer: Ja, gaan we door naar de volgende. Techno-onbetrouwbaarheid: gebruikers van het informatiesysteem worden geconfronteerd met systeemstoringen of onverwacht gedrag, bijvoorbeeld lange wachttijden van het systeem. In hoeverre heeft de technologie die je gebruikt zich gedragen zoals je verwacht?

GEÏNTERVIEWDE: Ja wel goed, ik heb niet heel veel problemen gehad. Nog soms is die wat traag of soms moet je even refreshen. Maar goed, het gaat ook om hele grote databases, soms dus. Ja, daar kan je ook niet heel veel mee. Ik werk bijvoorbeeld veel in Power AI jij, dat is toch wel een redelijk traag programma. Maar ja, dat ligt aan het programma zelf, daar kunnen wij zelf helaas niet zo heel gek veel aan veranderen.

Interviewer: Als je dan op kantoor bent heb je dan misschien een krachtigere pc ofzo of?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee, dat maakt niet uit. Iedereen krijgt een werk laptop en daar mee moet je het doen. Er staan wel monitoren op kantoor, dus daar koppel je dan je laptop aan, dat je twee schermen hebt, mocht je dat willen. Maar ja, iedereen heeft dezelfde laptop, of ja misschien een nieuwer model, maar ja, dat maakt in principe niet zoveel uit.

Interviewer: Oké. Heb je, kun je nog stressvolle ervaringen herinneren met betrekking tot instabiliteit van technologie?

GEÏNTERVIEWDE: Nou in het begin, toen ik begon met werken, toen woonde ik nog in een studentenhuis. Het internet daar was best wel ***. We hebben het vaak genoeg aangegeven, maar ja, als de huisbaas er niks aan doet, dan kunnen wij niet zoveel. Toen had ik nog wel eens dat ik ergens mee bezig was en dan vloog het internet eruit, dan was ik alles kwijt. Of je zat in een meeting wat wel belangrijk was, en ik vloog eruit, het internet, dat soort dingen, ja

of het echt stressvol is, weet ik niet maar het is heel irritant. Gelukkig zal ik nog wel een positie dat als ik wat mistte dat dat niet per se heel erg was omdat er altijd iemand bij mij meekeek nog. Dus die kregen het dan wel mee, maar dat was wel heel irritant. Heel erg storend. Inmiddels woon ik daar niet meer, dus nu heb ik gewoon wel goed internet, dus dat probleem heb ik gelukkig niet meer. Maar ja, ik kan wel begrijpen als je slecht internet hebt of dat soort dingen, dat het wel vrij veel stress kan opleveren, ja.

Interviewer: En, is daar dan begrip voor vanuit de andere partijen? Of leidt het ook tot irritatie van de andere partij?

GEÏNTERVIEWDE: Ja ik kan me wel voorstellen dat het voor hun ook irritant is, dat zullen ze misschien niet uiten, maar in mijn geval is het niet geuit. Dus ja, er was begrip. Maar goed, of dat dan echt zo is dat weet je natuurlijk niet.

Interviewer: Jij kan er niks aan doen uiteindelijk.

GEÏNTERVIEWDE: Nee, precies.

Interviewer: In hoeverre heb je sinds het thuiswerken tijdsdruk ervaren door onbetrouwbare technologie?

GEÏNTERVIEWDE: Nooit eigenlijk niet. Nee, nee, het scheelt ook omdat ik natuurlijk nog niet zo lang werk, dus ik heb nog redelijk wat tijd dat ik even niks kan doen. Of dat ik afhankelijk ben van anderen waardoor ik moet wachten op reactie of moet wachten op toestemming of noem maar op. Dus ik heb nog best wel veel uren op een dag of in de week… eigenlijk loze uren. Dus qua tijdsdruk is er bij mij niet echt sprake nog.

Interviewer: Loze uren betekent dan dat je moet wachten of iets anders?

GEÏNTERVIEWDE: Ja in mijn geval wel, ik ben met de meeste… ik heb heel wat dingen waar ik mee bezig kan, maar ik ben toch tot op een zeker moment ben ik afhankelijk van anderen. Dan heb ik gedaan wat ik kan doen en dan moet ik weer wachten. Of ik moet dan wachten tot iemand klaar is, tot iemand reageert, tot iemand weer online, is noem maar op dus. Ja in dat opzicht heb ik redelijk wat uren in de week nog even dat ik niks kan doen.

Interviewer: Ja het proces kan natuurlijk maar zo snel als de langzaamste schakel…

GEÏNTERVIEWDE: En dat heeft thuiswerken toch op een zekere zin wel vertraagd, ja. Dat je niet op iemand af kan stappen om even te zeggen van goh, kan je dat even voor mij fixen vandaag?

Interviewer: Kan ik me wel voorstellen. Oké dan de een naar laatste categorie, monitoring via technologie: gebruikers van het informatiesysteem voelen constante niveaus van druk omdat hun gedrag kan worden gevolgd door technologie en dus kan worden evalueert door andere individuen. De eerst vraag: kunt u kunt u uw ervaring met monitoring systemen tijdens het thuiswerken beschrijven?

GEÏNTERVIEWDE: Volgens mij maken wij daar niet echt gebruik van. Ja, we werken in sprints, dus als jij niks doet... Elke dag hebben wij een meeting, voor die sprint, een kwartiertje, om te zeggen wat je doet. Als je dan niks doet… je valt vanzelf door de mand, hè? Het is niet dat iemand elke dag controleert wat je gedaan hebt.

Interviewer: Wat is een sprint?

GEÏNTERVIEWDE: Oh ja. Om de twee weken hebben wij een sprint. Dat houdt in dat in die twee weken heb je een aantal taken die je moet volbrengen. Als het niet lukt, gaat het naar de volgende, want soms ben je dus afhankelijk van anderen. Of het is toch groter dan het lijkt, dus het zijn eigenlijk kleine projectjes die je in die twee weken doet. En die hele twee weken, die hele sprint is ook weer, een project, hè? Dus wordt eigenlijk een beetje opgebouwd in kleine bouwstenen. Dat is denk ik een beetje de basiswerk, wat we bij de meesten doen. Maar elke dag hebben wij dus een kwartier een meeting. Dan kan iedereen even kort zeggen, één of twee minuten wat ze gedaan hebben of waar ze mee bezig gaan. En als jij zegt dat je wat dingen doet, en dat gebeurt niet of jij doet niks, dan ga je daar wel door de mand vallen. Maar het is niet dat iemand actief jouw scherm kan volgen wat jij precies doet, of. Dat jij wel online bent of niet, want ook als ik… mijn status is nu offline. Maar als ik bijvoorbeeld nu wel een uur aan het werk ben, ja. Dat gaan ze niet kunnen zien. Kunnen ze niet volgen. Ik denk ook niet dat dat…

Interviewer: Het wordt niet actief gedaan? Als ze het überhaupt al doen?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee, kijk als ze natuurlijk een keer twijfels hebben of… Ze hebben iets van: we vragen ons wel af wat jij nou eigenlijk aan het doen bent, dan zou dat vast wel kunnen. Of dan gaat het misschien toch wel iets actiever in zitten, maar. Ik heb er zelf geen ervaring mee, ik denk ook niet dat dat zo heel gauw zou gebeuren.

Interviewer: Oké, dus in die zin voel jij geen stress wat betreft monitoring?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, ja, ik heb nog wel… ik had in het begin wel… soms had ik dan op vrijdag bijvoorbeeld dan was ik om 12:00 uur klaar en dan had ik niks meer te doen. Dan stuur je even een berichtje van ja ik heb niks te doen. Kan ik wat doen? Dan zeggen ze, nee, hè, fijn weekend en dan denk ik ja, ik voel dan toch een beetje druk van… Ik wil die 40 uur, gewoon werken, daar word ik gewoon betaald daarvoor sta ik gewoon op de loonlijst, maar ja, als zij tegen mij zeggen van hè, ja, er is niks fijn weekend. Dan heb ik nu zoiets van: ja is goed, ik kijk om 16:00 uur nog een keertje, of ik iets gemist heb. En voor de rest heb ik een mooi weekend. Toen dacht ik nog wel ik ga nog een beetje dit Googelen, of een beetje dat doen, maar dat heb ik nu inmiddels niet meer.

Interviewer: Is daar nog verschil in als je op kantoor was geweest?

GEÏNTERVIEWDE: Dat sowieso Als ik op kantoor had gezeten en ik had om 12:00 uur Netflix aangeslingerd. Dan hadden ze wel gedacht: wat ben jij nou aan het doen? Maar als ik thuis ben, dan gaat niemand dat kunnen controleren natuurlijk.

Interviewer: Misschien een beetje persoonlijke geldzaken ofzo? Iets wat nog op werk lijkt?

GEÏNTERVIEWDE: Ja nee tuurlijk. Als je gewoon even iets opzoekt, of even iets regelt, dat kan wel. Maar als ik een hele serie ga zitten kijken daar, dan hebben ze vrij snel door dat ik iets anders aan het doen ben. Misschien dat ze er niet per se direct iets van zeggen maar als ik na 3 uur nog steeds hetzelfde aan het doen ben dan denken ze op een gegeven moment wel van: dit is niet helemaal de bedoeling.

Interviewer: Maar als ze dan van tevoren zeggen dat er dat er niks meer te doen is, als jij gevraagd hebt, kan ik nog wat doen en ze zeggen nee?

GEÏNTERVIEWDE: Ja dan was ik denk ik gewoon naar huis gegaan. Dat kan natuurlijk ook nog. Log ik thuis weer een keertje in, ik ben ook wel eens eerder weggegaan omdat ik niks meer te doen had en zei ik van ja als je me nodig hebt, ik kijk zo thuis wel weer. Maar ja dat was dan een keer rond een uur of half vier. Het is wel eens voorgekomen dat ik een hele dag niks had bijvoorbeeld, dat ik van ‘s ochtends tot ‘s avonds niks had. Dan regelen ze wel iets voor je om te doen, of dan bellen ze je even. Ja, Dat is wel makkelijker thuis. Als je thuis bent en je hebt even niks dan ga je even Netflixen, even schoonmaken, doe je even de was erin of je doet even de afwas, noem maar op. Dus dat is op zich wel prettig aan het thuiswerken.

Interviewer: Scheelt dan ook weer in persoonlijke tijd.

GEÏNTERVIEWDE: Ook, zeker.

Interviewer: Oké. Is er iets veranderd op het gebied van monitoring ten opzichte van voor corona?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat weet ik niet. Ik ben vóór corona niet in dienst geweest, ik heb daar ook niemand over gehoord. Dus nee, nee.

Interviewer: Voelt u een andere houding van uw manager als het gaat om monitoring als u thuiswerkt?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee.

Interviewer: Of wat valt je op aan je managers controlegedrag?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, mijn directe manager , als ik in zijn agenda kijk, die zit de hele dag in vergaderingen, dus die heeft ook denk ik helemaal geen tijd om iedereen individueel bij te houden. Maar goed, het is wel eens dat hij mij een keer een bericht stuurt of een keer belt kort, even weer overleg, hoe gaat het, hoe vind je zelf dat het gaat, heb je nog vragen? Noem maar op. Dat is altijd wel fijn als die dat doet.

Interviewer: Vind je fijn?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, het is altijd wel prettig als die interesse toont. Natuurlijk, hè? Het is wel je manager. Als het gewoon alleen maar je manager is, prima. Maar je laat ook wel een keer weten van als ik hem een keer hem een bericht heb gestuurd van goh: Ik heb niks weet jij nog iets, dan zorgt hij wel dat hij even een paar keer nog vraagt van goh: hoe gaat het nu? Heb je wat gevonden? Kan je hier iets mee doen? Hij toont wel interesse. Hij vraagt hoe het gaat en dat vind ik wel belangrijk op zich.

Interviewer: Jij ervaart dat niet als stressvol?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, ik vind dat eigenlijk wel positief dat die vraag hoe het gaat. En ja, het hangt natuurlijk ook misschien af van de toon hoe die doet. Het gaat altijd wel heel gewoon informeel, dus er wordt gewoon een geintje gemaakt. Is gewoon altijd gezellig dus.

Interviewer: Oké. In hoeverre heb je het gevoel dat men transparant is over de gegevens die verzameld worden met betrekking tot monitoring?

GEÏNTERVIEWDE: Of ze aangeven dat ze monitoren, bedoel je of dat? Of dat laten weten?

Interviewer: Ja, als ze monitoren dat ze het dan inderdaad ook aangeven, en wat.

GEÏNTERVIEWDE: Ja weet ik dus niet. Ik weet niet. Er wordt volgens mij niet gemonitord, maar ja…

Interviewer: Ook niet op de bijvoorbeeld op de productie werkvloer?

GEÏNTERVIEWDE: Dat zou ik niet weten. Nee, daar sta ik vrij ver van buiten.

Interviewer: Ik dacht misschien werken ze bijvoorbeeld met pasjes of zo?

GEÏNTERVIEWDE: Oh zo, ja we moeten wel inklokken inderdaad. Als we op kantoor zijn, ja.

Interviewer: Jij ook?

GEÏNTERVIEWDE: Ja ik ook. Iedereen ja. Als ik er bijvoorbeeld 8 uur ben, dan wordt er automatisch een half uur vanaf getrokken voor de pauze. Maar ja, ik ben er gewoon 8 uur geweest zeg maar, dus dat is niet per se het probleem. Als ik niet aan die 40 uur kom, dan zeggen ze gewoon vul maar wat meer uren bij een andere dag in. Dat je bijvoorbeeld thuis werkt, zeg ik gewoon dat ik thuis 8,5 heb gezeten, Dat is geen probleem. Zo lang je maar gewoon wel aan die 40 komt. Je moet wel zorgen dat je die uren maakt. Als ik het niet maak, dan moet je het voor jezelf kunnen verantwoorden om dat zo in te vullen. Maar er is niemand die dat per se door gaat hebben.

Interviewer: Dus voor mijn beeldvorming, kun je bijvoorbeeld het gebouw verlaten zonder uit te klokken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ik kan er wel uit, zonder te klokken, maar ik kan er niet in zonder. Of ja, ik kan er wel in zonder in te klokken, maar ik moet het gebouw eerst in, met pasje, en dan moet ik binnen nog inklokken ja, met zo'n ding aan de muur, zo'n kastje. Maar je kan altijd naar buiten. Maar je kan niet naar binnen zonder pasje. En inklokken gaat dan los daarvan nog weer.

Interviewer: Ja oké.

GEÏNTERVIEWDE: En je krijgt ook wel zo'n melding, want stel Ik ga om 09:00 uur precies kom ik binnen, en Ik ga om 17:00 uur precies eraf, dan ben je er 8 uur. Nou dan wordt er 7,5 uur geklokt, en als ik dan mijn uren invul, dan krijg ik een foutmelding van er zijn minder uren geklokt dan verantwoord. Maar die kan je gewoon negeren, want het klopt niet helemaal.

Interviewer: Dus in theorie kan jij gewoon een uurtje naar de supermarkt gaan ofzo, en dan terugkomen en dan hoef jij niks te doen met het klokken, zeg maar, het is op vertrouwensbasis?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ik hoef niet elke keer te klokken als ik naar buiten ga. Nee, want voor de pauze lopen we vaak naar het grotere gebouw, wij zitten in een kleiner gebouw, want daar heb je een iets grotere kantine. Dan kan je tenminste broodjes en zo halen. Maar dan klokken wij niet uit en in als wij weer terugkomen zeg maar. Echt alleen als je binnenkomt en weer naar huis gaat.

Interviewer: Oké. De laatste categorie, is ook maar één vraag. Sociaal wangedrag: gebruikers van de informatie systeem voelen zich bedreigd door sociaal wangedrag, dat gefaciliteerd wordt door communicatietechnologieën. Kunt u een ervaring beschrijven met sociaal wangedrag via ICT sinds je thuiswerkt?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee, ja, je hebt natuurlijk wel… Wij hebben bijvoorbeeld onze scrummaster. Dat is wel een beetje een rare vogel, dus dat is af en toe dat je persoonlijk naar elkaar appt van: wat is dit nou weer weet je?

Interviewer: En dat is dan 1-op-1?

GEÏNTERVIEWDE: Ja gewoon 1-op-1 ja, ja. Of daarna spreken we elkaar In de meeting, en is het van ja: waar had hij het nou weer over? Weet je dat soort dingen. Ik weet niet of het echt pesten is. We zullen het niet persoonlijk naar hem doen. Als we hem op kantoor zien doen we gewoon normaal. Hij is online anders dan in persoon, dus dat maakt het moeilijker. Maar je maakt af en toe wat geintjes naar elkaar. In een meeting maakt iemand een rare of grappige opmerking, en dan ga je daarna gewoon een beetje ouwehoeren in de chat. Maar echt cyberpesten heb ik zelf niet ervaren.

Interviewer: Nee, nee, nee, dus het blijft allemaal binnen de binnen de perken, zeg maar?

GEÏNTERVIEWDE: Ja zeker wel. Nee, nee, mijn ogen niet. Ik denk dat dat thuiswerken wel een stuk moeilijker gemaakt. Een beetje ouwehoeren. Want in persoon gaat dat natuurlijk iets makkelijker, dat je het gewoon in iemand gezicht een beetje doet. Maar pesten denk ik… In mijn ogen zou online het juist makkelijker gemaakt hebben, pesten. Maar ik heb het zelf niet ervaren.

Interviewer: Oké. Dan was dit in principe het interview. Ik heb nog een algemene vraag. Naast de 8 categorieën die we nu besproken hebben, ben ik wel benieuwd of je nog iets hebt wat je denkt dat interessant kan zijn, of gerelateerd kan zijn aan technologie of thuiswerken? Een opvallende constatering of verhaal van collega’s?

GEÏNTERVIEWDE: Ja misschien het sociale aspect. Ik hoor wel van mensen dat ze een beetje het sociale contact missen. Met collega's bijvoorbeeld als ze… Voor mensen die alleen wonen, die niet naar kantoor gaan. Ik weet wel, een Amerikaanse collega van ons: die woont dan ook in Nijmegen toevallig, maar die woont alleen. Ja, die heeft een kat, maar als hij niet naar kantoor gaat, dan spreekt hij soms gewoon een hele week, eigenlijk niemand. Niet in persoon zeg maar, dus die hebben wel eens aangegeven, ja dat dat toch wel een stuk lastiger is dan als je bijvoorbeeld met een huisgenoot woont. Of met je vriendin, of met je partner, of met je kids.

Interviewer: En hij gaat dan om die reden wel naar kantoor? Of hij blijft nog steeds thuis?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, het is een zij. Maar ja, we mochten in principe natuurlijk heel vaak niet naar kantoor. Op een gegeven moment werd dat maximaal één, keer maximaal twee keer. En nu is er volgens mij geen restrictie meer. Maar heel veel mensen gaan niet meer zo vaak, misschien maximaal één of twee keer. Ja wat zij verder doet, dat weet ik niet. Het is een andere afdeling, dus ik spreek haar niet per se heel veel. Maar ja, ik denk dat zij ook alleen maar gaat als er collega’s van haar ook gaan. Dat geldt hetzelfde voor mij.

Interviewer: En wordt er in die zin nog wat gefaciliteerd dan om in die behoefte te voldoen? Dat sociale gebeuren?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat weet ik eigenlijk niet. Vanuit ons, volgens mij niet. Ik weet toevallig dat wij straks in begin juni een teambuildingactiviteit hebben online. Maar ik weet niet of dat perse met als doel dit heeft.

Interviewer: Waarom is het dan online als jullie geen restricties meer hebben?

GEÏNTERVIEWDE: Omdat heel veel mensen natuurlijk niet in Nederland wonen, we hebben mensen in Spanje, in India, Brussel of België, IJsland, Denemarken. Dus ja, dat kan helaas niet fysiek.

Interviewer: Nee, nee, dus dat was waarschijnlijk voor de corona pandemie hetzelfde geweest.

GEÏNTERVIEWDE: Ja, je zit met tijdzones. Dus wij stoppen om 15:00 uur in Nederland maar ja, dan is het in India is 19:00 uur ‘s avonds en in IJsland is het 13:00 uur ’s middags. Dus dat is ook nog lastig om rekening mee te houden.

Interviewer: Oké nou dat was het. Ik bedank je hartelijk voor het meedoen en ik stop bij deze de recording.

Transcript 2

Interviewer: Oké, dan beginnen we met de kennismaking. Wat is uw leeftijd, functie en aantal jaren ervaring in uw huidige organisatie?

GEÏNTERVIEWDE: Ik ben 23. Mijn huidige functie is business reporting specialist. Ik ben per 1 december begonnen, dus mijn huidige ervaring is een welgetelde 5,5 maand. Niet heel erg lang, maar daarvoor begonnen met een traineeship vanaf 1 september, en die is ook in hybride vorm geweest. En daarvoor moesten wij ook zelfstudie doen.

Interviewer: Oké duidelijk. Voor welke soort organisatie werk je?

GEÏNTERVIEWDE: Ik werk voor een drukwerkbedrijf. Zij maken drukwerk machines voor bedrijven die daar bijvoorbeeld katoen mee willen drukken. Maar we drukken bijvoorbeeld ook de echtheidskenmerken op de Chinese bankbiljetten, maken test-strips voor COVID, en allerlei andere zaken. Dus het is zowel katoenen textiel bedrukking als het bedrukken van andere materialen en het gaat zelfs zo ver dat we ook luiers kunnen maken en klittenband. Dus best wel geavanceerd, drukwerkindustrie, textielindustrie.

Interviewer: De term technologie in de volgende vragen verwijst naar werkgerelateerde computer en smartphone technologie. Hoe zijn informatie en communicatietechnologie betrokken bij uw dagelijkse werkzaamheden?

GEÏNTERVIEWDE: Nou ik doe heel veel met data en rapporten maken, dus in principe ben ik de hele dag bezig met technologie, sowieso met mijn laptop. Helemaal nu veel meetings via Teams plaatsvinden. als ik op locatie ben dan wil een meeting nog wel eens fysiek zijn, maar heel vaak als je met 3 of 4 mensen zit, zit er vaak wel één iemand thuis en de rest die dan op locatie zit, zit dan ook in de meeting vanaf zijn laptop. Dus, eigenlijk ben ik alleen maar de hele dag daarmee bezig in mijn werk. Zonder laptop zou ik niet kunnen werken. Zonder laptop/telefoon, eigenlijk alleen telefoon ook al niet.

Interviewer: Is dat nog anders vergeleken met kantoor?

GEÏNTERVIEWDE: Nee op kantoor is dat eigenlijk ook zo. Daar heb ik ook sowieso mijn laptop nodig, en internet. ik kan niet zonder technologie werken nee.

Interviewer: Had je voor corona al de mogelijkheid om thuis te werken? Mag ook in een andere organisatie zijn.

GEÏNTERVIEWDE: Nee, voor corona heb ik altijd in de supermarkt gewerkt, dus het wordt een beetje moeilijk om vanaf thuis vakken te vullen. En toen in corona, eigenlijk toen ik net begon, heb ik bij een online marketingbureau gewerkt. En op het moment dat ik daar wegging, dat was denk ik in juni, dus 3 maanden nadat corona hier was, toen pas kwam daar de mogelijkheid om thuis te werken. Maar ja, zoals ik al zei, toen ging ik daar weg. Dus vanuit hun heb ik niet thuis gewerkt. Gedurende mijn master natuurlijk wel, dat is niet echt werken, dat was meer studeren. Sowieso veel zelfstudie, maar alle colleges waren natuurlijk wel online. Dus in die zin wel, maar echt een fulltime baan pas vanaf 1 december.

Interviewer: Oké om even in te haken op het studeren, hoe zou je die ‘thuisstudeer ervaring’ beschrijven?

GEÏNTERVIEWDE: Ja voor mij persoonlijk, het maakt mij niet heel erg veel uit of het online of offline is. Het thuis studeren was natuurlijk het gemak van je klapt je laptop open en je bent er. Het is vrij anoniem, en dat is in een hoorcollege wel heel erg lekker. Wat betreft de interactieve vormen, daar werd het wel ietsje bemoeilijkt. Ja, je merkte gewoon als je bijvoorbeeld met een groepje, of een project iets samen moest doen met 5 mensen, dan was het voor 3 of 4 mensen heel makkelijk om heel afwezig te blijven. En als je fysiek bij elkaar zit, is dat natuurlijk wel anders. Daarbuiten heb ik zelf eigenlijk nooit problemen ervaren met het hele online gebeuren. Sterker nog, als ik zo terugdenk vond ik het eigenlijk wel relaxt. Ik had zelf persoonlijk niet zo heel veel met de uni, dus dan vind ik het prima.

Interviewer: Maar dat is dan meer een kwestie van gemak of? Of kwaliteit van onderwijs…

GEÏNTERVIEWDE: Meer uit gemak. Kwaliteit van onderwijs… Wat ik zei, ik denk in iets meer interactieve vormen dat het af en toe lastig was. Op werk is dat nu wel volledig anders, want iedereen die daar zit vind het ook leuk of grotendeels leuk, want anders wissel je wel van baan. Tenminste, zo zie ik het. Dus iedereen is ook gemotiveerd om zaken te bereiken, dus als je een meeting hebt met 6 man online, dan probeer je daar wel gewoon zo efficiënt mogelijk mee om te gaan, en het meeste uit te halen. Dus nu werkt dat voor mij al helemaal goed. Maar ja, met studeren was het iets anders. Ik zou zeggen dat in de interactieve vormen de kwaliteit wel degelijk iets lager was dan wanneer het fysiek was. Mede ook vanwege wat ik net zei, het was wat makkelijker om je te verschuilen of gewoon om je camera uit te laten om een voorbeeld te noemen. Als je een hoorcollege zat, en je wordt in een break-out room gestopt met 5 mensen, en iedereen heeft zijn camera uit, dan ga jij die niet aanzetten, dan denk je ook, nou mooi, weet je laat maar uit. Dus in die zin denk ik wel dat… Als je dan in het echt bij elkaar gaat, dan ga je niet met zijn vijven aan de tafel zitten en dan elkaar allemaal alleen maar aankijken, 10 minuten lang. Dus in die zin ik denk kwaliteit van onderwijs wel iets lager. Maar ik denk niet per definitie schadelijk. En ik vond het ook niet erg, nogmaals. Maar ik merk wel, met werken, dat het wel heel erg anders is. Je gaat toch veel efficiënter met je tijd om, en je probeert het ook efficiënter in te delen. Ik denk zelfs dat ik thuis meer, netto productieve uren maak, als ik hier thuis 9 uur achter mijn laptop zit, vergeleken met als ik op kantoor zou zitten.

Interviewer: Oké nou, hier komen we zo nog op terug. Heb je nog het idee dat er iets veranderd is in het thuiswerken, sinds het advies van de overheid, of de verplichting zelfs om thuis te werken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat denk ik wel. In principe was het bedrijf waar ik nu werk… Die waren niet per se heel erg van het thuiswerken, het was altijd op locatie. Daar zit ook nog een gedeelte productie bij, die dus sowieso op locatie moeten werken, en daardoor werkte eigenlijk iedereen van kantoor vaak ook op locatie. Met corona is dat dus anders geworden. Op een gegeven moment zat iedereen echt volledig thuis. Toen hebben ze wel doorgekregen dat dat toch best wel beviel. Ook voor heel veel mensen. Toen hebben ze dus een soort pilot opgestart dit jaar, om te testen hoe ze het gaan doen met thuiswerken. Daar kon je je voor aanmelden en dan aangeven van: ik wil 2 of 3 dagen per week thuiswerken. Dat kan je dan afstemmen met je leidinggevende. Ik weet bij mij op de afdeling, de ICT afdeling, daar zitten 2 mensen die zijn echt een soort aanspreekpunt, een helpdesk. Die zitten eigenlijk altijd op kantoor, en van de andere 7, die dus niet altijd op kantoor hoeven zijn, werkt iedereen minimaal twee dagen per week thuis. Dus in die zin, het thuiswerk advies is eraf en ik denk

dat bij het bedrijf waar ik nu werk, pre-corona werkte iedereen altijd op kantoor. Nu na corona is het denk ik fifty fifty over het algemeen. Dus ik denk dat er wel degelijk, in ieder geval in het bedrijf waar ik werk, zaken zijn veranderd ten opzichte van de houding naar thuiswerken of remote working.

Interviewer: Een terugkerend thema, heb ik bij de vorige respondent ook gehoord. Ook een halvering precies.

GEÏNTERVIEWDE: Ja, het is echt fifty fifty. Ze zeggen, het is niet de bedoeling dat je volledig thuis gaat werken, omdat ze dan bang zijn dat je iets teveel disconnected raakt. Ja van de mensen waar je mee samenwerkt, en dat het gemak te veel gaat overheersen. Je wilt natuurlijk ook wel het stukje toewijding houden en betrokkenheid. Maar je bent wel vrij om… Kijk, ik heb mezelf opgegeven voor twee dagen in de week. Nou heb ik laatst mijn voorste kruisband afgescheurd, en toen heb ik echt twee weken thuis gewerkt. Toen kreeg ik daarna corona, dus toen heb echt van de 4 weken van 20 werkdagen, misschien twee werkdagen op kantoor gewerkt. Ja, dat is dan in principe ook geen probleem, maar vervolgens was het wel weer wenselijk dat je gewoon de oude regeling, twee à 3 dagen per week oppakt.

Interviewer: Ja, oké. Gaan we nu naar het deel over technostress, zijn 8 stress-categorieën met iedere 3 vragen maximaal. Technostress bestaat uit werkgerelateerde stress die wordt doorstaan door mensen met alle vormen van ICT of technologie werken. Alle vragen vanaf dit punt hebben betrekking tot de periode waarin u volledig en alle dagen thuis werk heeft, tenzij anders vermeld in de vraag. Techno-overload: beschrijft situaties waarin ICT gebruikers dwingen om sneller of harder te werken. Eerste vraag, zijn uw werkgewoonten, in welke vorm dan ook veranderd sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, die zijn bij mij wel veranderd. In welke vorm? In de eerste maand ben ik heel veel naar kantoor gegaan, dus in december vorig jaar, eigenlijk om… Ja omdat alles nieuw is. Daarna ben ik vanaf 1 januari, wel echt begonnen met thuiswerken. Ik merkte dat je dan… Ik bleef gewoon dezelfde tijd opstaan, dus je begint eerder. Bijvoorbeeld ook vandaag, ik heb thuis gewerkt vandaag. Ik ben 07:30 uur begonnen, en dan stop je ook eerder. Dus laten we zeggen rond 16:30 uur. Dan zit je in principe dus een kleine 9 uur achter je laptop. Wat ik ook merk is dat ik meer geneigd ben om te eten en te drinken achter mijn laptop, om te lunchen. ’s Ochtends even wat te eten.

Interviewer: Toch even die extra productiviteit meepakken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja dat maar dan eigenlijk met het oog van: dan stop ik na 8 uur. Dus dan zou je zeggen, je begint 07.30u, dan zou je 15.30u kunnen stoppen. Maar ja, dat doe je dan toch niet, want… Het zit gewoon een beetje in je normale gang van zaken dat dat je dan half 5 stopt. Dus wat ik merk... Ik denk dat je netto productieve uren, misschien zonder dat je het doorhebt net wat hoger liggen. Aan de andere kant is het ook wel zo… Wat het verschil is met kantoor dan, dan ga ik in de lunchpauze bijvoorbeeld een goed half uur wandelen met collega's. En dan ben je er echt even uit. Thuis ben ik toch echt wel geneigd om dat wat minder te doen, en dan eerder te denken van: dan trek ik hem maar gewoon 8 uur door, en dan kan je om 16:00 stoppen, dan heb je wat eerder avond of middag. Die werkgewoonten zijn veranderd, en… Daarbuiten denk ik ook even snel mensen opbellen. Als je op kantoor bent dan denk je toch niet voor elk dingetje van, ik loop even bij iemand binnen. Dan moet ik eerst gaan denken, waar zit ook alweer iemand? Waar moet ik dan heen? Nou dan loop je daar

naartoe, als diegene zijn deur dicht heeft zitten, dan is hij niet bereikbaar. Terwijl op Teams kan je gewoon even iemand opbellen, als diegene die niet opneemt, nou pech. Als die wel opneemt, praat je even snel. Dus ik denk, voor mij persoonlijk in ieder geval, dat je iets meer af en toe belt over wat kleine dingetjes, een ditje of een datje. Na 5 minuutjes hang je dan gewoon weer op. Als je iets acuut nodig hebt vooral. Ik denk dat dat ook wel veranderd is bij mij.

Interviewer: Oh grappig dat je dat zegt, want ook mensen hebben precies het tegenovergestelde. Dat ze op kantoor sneller even snel vragen van, een ditje of een datje, en juist niét dat ze gaan bellen.

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee. Met mensen op mijn eigen afdeling doe ik dat op kantoor wel, maar die bel ik ook gewoon als ik thuis werk. Maar helemaal mensen van terrein, het is niet dat het dat het heel ver is ofzo, maar ja, ik doe toch gewoon liever bellen eigenlijk. Als ik op kantoor zit, en ik weet niet zeker of iemand anders op kantoor is, of ik denk van ja, ik bel gewoon, hij is beschikbaar en ik bel gewoon even. Ja zelfs op kantoor doe ik het eigenlijk wel. In december deed ik dat niet. Toen deed ik meer gewoon binnenlopen of opzoeken, of echt fysiek een afspraak maken om kennis te maken bijvoorbeeld. Nu zou ik toch eerder gewoon even een belletje doen, ook als ik op kantoor zit, denk ik.

Interviewer: Oké. Heb je sinds je thuiswerk het gevoel dat je een strakke tijdschema moet werken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee, dat niet. Denk ook dat het een beetje bedrijfscultuur is wel, bij ons. Nee heb ik helemaal niet. Bij ons is het meer ook van: als je maar gemiddeld 40 uur per week werkt. Dus als je de ene week toevallig 38 uur of 36 uur werkt, en de week erop werk je de 45 jaar dan, dan is het prima. Dus ja, de cultuur was sowieso al wel een beetje… heb ik het idee, zo heb ik het ervaren. Wat we wel altijd even doen, we hebben een soort groep, een Teams-chat, voor niet-werk gerelateerde zaken. Niet dat daar veel in gezegd wordt, maar meestal ’s ochtends, voordat je echt gaat beginnen, zegt iedereen gewoon even goedemorgen, en in de lunch eet smakelijk, en ’s avonds zeg je prettige avond. Ja, dat zou je normaal ook doen als je op kantoor bent. Dus nee, om terug te komen op dat tijdschema, het is niet echt ter controle. Maar het is natuurlijk wel zo, als iemand om 09:30 uur zegt goede morgen, en om 14:30 uur zegt goedemiddag, dat je even denkt van dat is geen 8 uur weet je wel. Maar ik heb niet het gevoel dat er bij ons echt controle op zit, of een strakker tijdschema, nee.

Interviewer: Nee oké. Deze lijkt erop, maar is wel anders. Zorgt thuiswerken ervoor dat je harder, sneller of langer moet werken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee eigenlijk geen van allen. Langer, sowieso niet, zou ik zeggen. Terugkomend op productiviteit, wat ik net al zei. Sneller, nee eigenlijk ook niet. Af en toe wel… Nee, nee. Eigenlijk helemaal niet. Ik heb juist het gevoel dat ik thuis meer doe, en dat dat op kantoor lastiger is. Daar heb je ook af en toe iets meer geroezemoes, of andere mensen die aan het bellen zijn, gewoon op hetzelfde kantoor. Wij zitten denk ik met 8 in een ruimte van 50 m². Dus je kan toch wel horen als iemand anders aan het bellen is, dat hoor je gewoon. Dus nee, en ik heb ook niet het gevoel dat ik thuis, harder, langer of sneller moet werken. Juist niet. Ik heb juist het gevoel dat ik thuis met dezelfde uren een hoop productiviteit inhaal ten opzichte van kantoor. Eigenlijk, als je deze vragen andersom had gesteld: heb je het

gevoel dat je op kantoor ten opzichte van thuis… Dan had ik ze allemaal wél met ja beantwoordt.

Interviewer: Oké duidelijk. Gaan we door naar de volgende categorie.

Interviewer: Techno-invasie beschrijft het invasieve effect van ICT's in situaties waarin werknemers op elk moment kunnen worden bereikt, en de behoefte voelen om constant verbonden te zijn. De eerste vraag, beïnvloed thuiswerken je persoonlijke leven in welke vorm, die je dan ook maar kunt bedenken?

GEÏNTERVIEWDE: Ik denk thuiswerken niet per se, maar wél, de mogelijkheid hebben tot. Ik heb er toch nog wel een handje van om af en toe 's avonds nog heel even gewoon een half uurtje je laptop open te slaan, dan kijk je even je mail, je agenda voor de volgende dag. Misschien zet je even wat dicht in je agenda, of je maakt in je hoofd, of een planning voor de volgende dag, of de rest van de week. En ja, als je thuis natuurlijk elke keer je laptop hebt liggen, en je telefoon, dan doe ik dat toch wat sneller. Dat is misschien niet per se gelinkt aan thuiswerken, want mensen die op kantoor werken, volledig, kunnen natuurlijk ook hun laptop meenemen, en met hun werktelefoon kunnen ze dat ook doen. Ik denk in die zin, ja thuiswerken beïnvloedt dat wel, want stel: ik heb vandaag 9 uur gewerkt, en gisteren 9 uur, toevallig werk ik dan morgen ook thuis. Dan stop ik morgen bijvoorbeeld gewoon om 14:30 uur of 15:00 uur. Dan heb je uiteindelijk toch die 40 uur gemaakt in de week, maar dan heb je wel gewoon vrijdagmiddag om 15:00 uur weekend. Waar als je volledig naar kantoor zou gaan, dan zou je dat denk ik toch minder snel doen. Ook al maak je dan op woensdag en donderdag die extra uren. Dan zeg je tóch niet op vrijdagmiddag om 14:30 uur van jongens, ik ben er vandoor. Dan blijf je toch gewoon tot 17:00 uur zitten, denk ik. Dus in die zin, het geeft je meer vrijheid denk ik. Voor mij is het geen beknelling, maar vrijheid juist.

Interviewer: Oké. In hoeverre moet je ook op vakantie of op vrije dagen in contact blijven met je werk?

GEÏNTERVIEWDE: Eigenlijk niet. Er wordt niet van mij geacht dat ik in contact blijf met mijn werk als ik op vakantie ga. Stel ik zou morgen een week of twee weken op vakantie gaan naar Spanje, ik noem maar wat. Dan neem ik zowel mijn werk laptop en mijn werktelefoon niet mee. En dan zal niemand mij dat ook verwijten, dat ik niet bereikbaar ben. Dus in die zin geen effect op mijn privéleven.

Interviewer: Heb je het gevoel dat je meer of minder tijd met familie of vrienden besteedt, sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, sowieso niet minder. Ik denk gelijk of meer, in die zin, het spaart elke dag twee uur reistijd uit. Dus dan heb je überhaupt wel wat meer tijd over, en wellicht, stel dat gebeurt 3 keer in de week, dan kan je 3 keer in de week wat rustiger aan doen. Dan denk je misschien op een zondag toch wat sneller: laat ik maar eens een keer langs oma gaan of langs mijn ouders. In plaats van dat je denkt, ik ben de hele week al zo druk, ik ga de hele dag op de bank liggen, bijvoorbeeld. Dus ik denk eerder dat ik door het thuiswerken meer contact zou hebben, of gelijkblijvend.

Interviewer: Oké. Gaan we door naar de volgende categorie. Techno-complexiteit: beschrijft situaties waarin de complexiteit van ICT's ertoe leidt dat gebruikers zich ontoereikend voelen

met betrekking tot hun eigen computervaardigheden. Is de complexiteit van technologie verandert, sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee bij mij niet. Al moet ik zeggen, ik was gisteravond nog heel even aan het werk en toen in één keer waren al mijn Office applicaties weg, dus mijn Teams, mijn Outlook, Word, Excel. Blijkbaar was er een of andere update gepland waarbij je niet behoorde te werken, en ze namen aan dat ‘s avonds niemand werkte, maar ik was nog bezig toevallig. Toen dacht ik wel: shit. Maar goed, dat was vandaag gelijk gefikst. Maar over het algemeen? Nee, ik heb niet… In ieder geval niet in die 5 maanden, in die korte tijd bij mij speelt dat geen rol.

Interviewer: Oké. Nou op die storingen wat je net noemde, daar is ook nog een categorie van. Komen we zo nog op terug. Is de moeilijkheidsgraad van technologie van het leren, begrijpen of gebruiken van technologie anders tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja nee, voor mij niet. Ik kan me wel voorstellen dat het voor anderen eventueel wel zo zou zijn. Maar voor mij persoonlijk niet. En ik heb daarbij ook het geluk, ik werk natuurlijk op een ICT-afdeling, dus ik heb een aantal collega's die ik eventueel zo een berichtje kan doen als mij iets niet lukt of ik moet ergens bij komen. En ja zij weten 9 van de 10 keer altijd een antwoord. Dus ik zit misschien ook een beetje in een bevoorrechte positie daarin, maar ik ervaar daar geen problemen mee.

Interviewer: Maar schrijven jullie bijvoorbeeld handleidingen bij ICT voor de rest?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja.

Interviewer: Maar zien jullie daarin bijvoorbeeld dat mensen daar meer moeite mee ervaren?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, ik denk wel... Mensen hebben wel de neiging, dat merk ik wel, om nu in één keer te zeggen, van ja: ik heb vorig jaar thuis gewerkt, toen heb ik een scherm gekocht en die is nu zomaar kapot, dus ik wil een nieuw scherm. En als je dan vervolgens vraagt van: oké, wat voor een scherm zou dat dan moeten zijn? ‘’Ja, ja, een gewone.’’ Ja die weten ook niet wat voor een aansluiting op zo’n scherm zit bijvoorbeeld. Die zijn gewoon gewend om naar kantoor te komen en die zetten hun laptop neer. Die pluggen een USB-C kabeltje in, en dan werkt alles. Daarbij merk je wel dat zij thuis, ook met het installeren van bepaalde applicaties, software of rekening houden met updates… Sommige mensen zijn daar iets minder bekwaam in, inclusief ikzelf gisteren per ongeluk. Maar bij sommige mensen zie je gewoon echt een patroon terug waarbij het gewoon elke keer mis gaat. Dus ja voor mij persoonlijk niet, maar nogmaals, ik kan me wel voorstellen voor andere mensen wel. Qua, handleidingen, volgens mij waren er al heel handleidingen beschikbaar. Ik heb wel de afgelopen paar maanden ik denk 4, 5, 6, keer een soort handleiding of tips en tricks bestand voorbij zien komen voor bepaalde applicaties. Maar nee, in hoogtijd corona durf ik niet te zeggen.

Interviewer: In hoeverre heb je genoeg tijd om je technische vaardigheden te verbeteren tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, genoeg. Ik moet heel eerlijk zeggen met Excel niet heel veel kon qua formules of bepaalde data aan elkaar hangen, aan elkaar knopen. En het is niet dat er continu druk wordt gezet achter je van: is het al klaar? Helemaal voor iemand zoals ik, die er net komt werken. Dus ik denk ik die zin dat je tijd genoeg krijgt. Kijk na een tijdje wordt je wel geacht

om fatsoenlijk in staat te zijn om met een bepaalde tool om te gaan. Kijk iedereen wordt geacht om een PowerPoint in elkaar te kunnen zetten. Maar niet iedereen wordt geacht om databasebeheer uit te kunnen voeren, noem waar wat.

Interviewer: Maar heb je dan een training gekregen of hoe werkt dat?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, vanuit SPG prints niet. Vanuit mijn traineeship daarvoor natuurlijk wel, maar bijvoorbeeld zaken als Excel, en ook SAP, en ERP-tool, daar heb ik geen trainingen voor gekregen en daar moet ik zelf gewoon een beetje wegwijs in worden. Maar ja, er worden van mij ook niet buitenproportionele zaken verwacht. En ja, als dat wel van mij wordt verwacht dan, dan geef ik gewoon aan joh: 'ik heb daar op dit moment de skills niet voor.' Dus dan zou ik of samen met iemand daarvoor moeten gaan zitten, dan moet ik dat leren. Of anders ja, dan moet je even geduld hebben, want dan gaat het iets langer duren. En dat wordt wel geaccepteerd.

Interviewer: En hoe wordt je dan een beetje bekwaam met dat programma? YouTube of?

GEÏNTERVIEWDE: Ja YouTube, Google, ja bepaalde websites die je hebt stackoverflow is bijvoorbeeld een website, nog andere... Microsoft heeft ook heel veel documentatie van al hun eigen programma's en ook hun software en zo. Dus ja vooral echt YouTube en Google daar kan je eigenlijk alles vinden. Geen ingerichte training ofzo.

Interviewer: Oké gaan we door naar de volgende categorie. Techno onzekerheid: voelt u enige bedreiging voor uw werkzekerheid sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee totaal niet. Ja, ik ben natuurlijk ook al begonnen in hybride vorm en ik heb toen een tijdje thuis gezeten. Maar er wordt wel ja, bij mij wordt meermaals uitgesproken dat zij, dat zij tevreden zijn, en ik heb het zelf heel erg naar mijn zin. Dus ik weet gewoon dat het van twee kanten goed zit. En wat ik al zei, in maart heb ik toen heel veel thuis gezeten, februari, maart. Daar hebben we toen ook heel even kort over gesproken. Ik heb dat aangegeven, en zij hebben aangegeven dat ze daar akkoord mee waren. Want gezondheid gaat in principe wel boven naar kantoor kunnen komen. En nee, ik heb totaal geen idee… Of totaal geen gevoel dat dat een belemmering is.

Interviewer: Kunt u zich een situatie herinneren tijdens het thuiswerken waarin u of uw collega bewust geen informatie of kennis heeft gedeeld?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, want ik werk heel veel samen met een eigenlijk één persoon, die dezelfde functie heeft als ik heb. Ja, wij hebben altijd heel veel communicatie en wat ik ook zei, daar kom ik terug op die die belletjes, voor een ditje of datje of gewoon kort. Ja, wij doen dat sowieso heel veel, en wij hebben ook exact dezelfde thuiswerkdagen. Dat hebben we ook zo afgestemd. Dat als we dan op kantoor zijn, dat we er dan allebei zijn. Dan zetten we het bureau tegenover elkaar. En ja, als we allebei thuis zitten, dan is het ook altijd van: chat je elkaar even, of heb je even tijd, of heb je even een paar minuten, en dan en dan belt hij ander gelijk als hij tijd heeft, dus nee.

Interviewer: Oké. Een andere respondent, wat een mooi voorbeeld was, was dat een buitenlandse mevrouw kwam een PowerPoint presenteren, en kreeg hem niet full screen, maar uiteindelijk hadden ze maar besloten om niets tegen haar te zeggen.

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat is ook een oplossing.

Interviewer: Oké, de volgende. Techno-ambiguïteit: verwijst naar contexten waarin voortdurende ICT veranderingen en upgraden is gebruikers van streek maken. In hoeverre zijn er constante ontwikkelingen in de technologieën die u gebruikt?

GEÏNTERVIEWDE: Nou ja, die die zijn er zeker wel. Vrijwel elk weekend worden er op bepaalde servers bij ons upgrades uitgevoerd. Bepaalde Windows servers, heel veel security updates, helemaal een hot item ook natuurlijk. Laatst had je ook dat 'log for J', wat toen een heel erg probleem was en ja, heel veel security upgrades vooral. Daarbij willen we eind dit jaar, begin volgend jaar, echt serieus gaan verhuizen naar de Cloud, dus daar komt nog heel veel technologische ontwikkelingen aan. Dat gaat ook van alles betekenen voor allerlei applicaties waarvan nu de data wordt weggeschreven naar databases die gewoon bij ons écht in een soort server hok gewoon nog staat. Dus gewoon echt bij ons op locatie en niet in de Cloud, dus dat wordt ook nog een heel ding. En momenteel, sinds 11 april tot en met eind juni, loopt er een upgrade van ons ERP-systeem. Ik denk niet dat dat belemmerend is voor het werk, in die zin want we proberen dat natuurlijk zo geruisloos mogelijk te doen. Die overgang, als ICT-afdeling zijnde, dat er dat er aan de gebruikers kan zo min mogelijk hinder van wordt ondervonden. Dit doen we bijvoorbeeld door het op een zondag, die upgrades uit te voeren. Dus dan werkt iemand van ons gewoon 6, of 8 uur op zondag, om allerlei servers om te zetten en te upgraden. En dat is ook zo afgesproken binnen het bedrijf, dat zondag van 08:00' uur s ochtends tot 18:00 uur 's avonds, is gewoon een soort ja timewindow om dat soort zaken uit te voeren. Dan kan het zijn dat bepaalde applicaties uit de lucht zijn. Of dat je zaken niet kan gebruiken. Ja, dit doen we eigenlijk om gedurende de normale werkweek, maandag tot en met vrijdag, de gebruikers zoveel mogelijk te ontlasten. En bijvoorbeeld met het ERP-systeem, wat nu dus wordt geüpgraded… Ja, dat betekent wel dat er nu weinig veranderd kan worden aan bepaalde formulieren of kolommen die ze toegevoegd willen hebben, of gegevens, of nieuwe varianten. Ja, dat kan allemaal niet tot eind juli, totdat die upgrade klaar is. Maar die upgrade staat al een aantal maanden gepland, en dat is ook heel helder gecommuniceerd.

Interviewer: En wat vinden mensen daarvan?

GEÏNTERVIEWDE: Nee die vinden dat prima. Natuurlijk liever niet, maar ze accepteren het gewoon. Dat komt eigenlijk ook omdat er bij ons in het bedrijf op elke afdeling bijna wel een key-user is van het ERP-systeem. Met hun hebben we ook om de tafel gezeten over de upgrade en over bepaalde verandering, verbeteringen. Daarmee is toen ook heel goed gecommuniceerd van joh: er komt een keer een periode aan waarin we gewoon 2 à 3 maanden dat systeem wordt bevriezen, en dan kunnen er geen zaken veranderd worden. Dus dan is al heel lang warm gemaakt en gepland en door gecommuniceerd. Dus de acceptatie is heel hoog. Allen ja, het ERP-systeem is gewoon te gebruiken, alleen je kan geen nieuwe zaken aanvragen. Alles wat in de huidige staat is, is gewoon te gebruiken.

Interviewer: Ik ben benieuwd, hoeveel mensen werken er bij jullie?

GEÏNTERVIEWDE: 300 hier in Nederland en ja, het is wereldwijd, en wereldwijd werken dus 1100 mensen.

Interviewer: En, voor wie doen jullie de ICT, Nederland of?

GEÏNTERVIEWDE: Wereldwijd.

Interview: Dus jullie zijn met 10?

GEÏNTERVIEWDE: We zijn met 9 ja. Ja, en dan hebben de anderen, de buitenlanden, die hebben ook vaak wel een ICT-manager. En die, maar die is dan bijvoorbeeld in zijn eentje, of zij zijn daar met zijn tweeën, en die die regelen echt alleen hun lokale IT. Bij ons hier in Nederland zit ook de directie van de internationale groep, van de hele groep. Dus ja, daar komt automatisch… Hun kortste lijntje is de ICT afdeling in Boxmeer. Wij zijn volgens mij ook de grootste ICT afdeling van alle verschillende partijen, dus vandaar. Officieel doen we het alleen voor Nederland, maar in de praktijk doen we het eigenlijk wereldwijd.

Interviewer: Oké. Onbetrouwbaarheid van technologie: in hoeverre heeft de technologie zich gedragen zoals je verwacht?

GEÏNTERVIEWDE: Bij mij volledig. Buiten dat bij mijn laptop dus gisteravond in één keer allemaal Office applicaties weg waren. Maar ja, dat kwam gewoon door mij, ik was gewoon niet scherp. Technologie gewoon allemaal prima. Al weet ik wel dat wij, ik denk 6 weken geleden, 70 nieuwe laptops hebben uitgegeven binnen het bedrijf, aan mensen die toe waren aan een nieuwe, of mensen die alleen nog maar een desktop hadden op kantoor. Dus die konden niet eens thuis werken. Dat zijn bijvoorbeeld de mensen die heel dicht bij de productie zitten, dus van kwaliteitscontrole of dat soort zaken. Die hebben nu ook allemaal de laptop, en daarvan weet ik wel dat er best wel een aantal mensen zijn die issues hebben met… Ja het openen van bepaalde bestanden, het gebruiken van bepaalde applicaties, verkeerde rechten. Dat soort zaken. Voor mij niet, want ik heb veel systeemrechten en adminrechten omdat ik vanuit ICT werk. Maar er zijn best wel heel veel mensen die selecte rechten hadden. Die hebben dan nu óf de verkeerde rechten gekregen, of te weinig. Die kunnen gewoon niet genoeg. Ik kan me voorstellen, of dat heb ik ook wel meegekregen, dat het voor sommige mensen vrij frustrerend kan zijn. Die hadden een wat oudere laptop die functioneerde goed, en die krijgen verplicht een nieuwe en in één keer kunnen ze de helft van hun werkzaamheden niet meer uitvoeren.

Interviewer: Is dat dan ook andersom dan voor jou weer stressvol of hoe ervaar je dat?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, voor mij niet. Wij zijn met de ICT afdeling eigenlijk twee teams. Eentje is echt meer business solutions, dus dat is echt gericht op de praktijk, op de business, echt op de applicaties waar eindgebruikers mee werken. Het andere gedeelte is echt ICT infrastructuur, dus dan hebben we het echt over bijvoorbeeld de security zaken, het inrichten van servers. En ja, voor hun is het wel iets stressvoller. Daar zit ook de helpdesk afdeling, en die schieten bij acute problemen in de actiestand. Voor hun is het wel iets stressvoller geweest, ja. Maar dat is niet gerelateerd aan het thuiswerken, want dat zijn de jongens die veelal op kantoor zitten. Die zijn gewoon een aanspreekpunt.

Interviewer: Oké duidelijk. In hoeverre heb je sinds het thuiswerken tijdsdruk ervaren door onbetrouwbare technologie?

GEÏNTERVIEWDE: Door onbetrouwbare technologie. Eigenlijk heel af en toe, als de VPN-verbinding traag is. Bijvoorbeeld er zijn een aantal werkdagen, een woensdag, weet ik nog wel, waarop een hele hoop mensen thuiswerken… Zo nu en dan wil de VPN-verbinding dan een beetje traag zijn. Dan heb je niet per se tijdsdruk maar als dat een hele ochtend duurt denk je wel van: ja, ik heb de hele ochtend achter mijn laptop gezeten ,maar ik heb eigenlijk vrij weinig gedaan. Ja, ik denk wel een beetje tijdsdruk wel in die zin. Als technologie je in de

steek laat, dus heel af en toe wat ik zei, een slome VPN, niet per se tijdsdruk maar wel dat je aan het einde van de week denkt: ik heb minder gedaan dan wat ik wilde doen. Dus volgende week misschien een tandje erbij. Dus niet… Nee, ik zou niet zeggen tijdsdruk, maar ik zou wel zeggen, een klein beetje stress in die zin. Stress dat je dat andere dagen gaat proberen in te halen terwijl eigenlijk heb je je gewoon je uren gemaakt en kan je er niks aan doen.

Interviewer: Schuldgevoel of gaat dat te ver?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee. Schuldgevoel gaat te ver ja. Ik heb wel gewoon zoiets van ja, gemiddeld wil je die 40 uur per week wel maken. Dan bedoel ik: als je daardoor eigenlijk 1/2 dag vrij weinig kan doen, dan heb ik dus wel de neiging om die week daarop, die halve dag wel ergens in te gaan halen. Ja, dat je toch echt zeker wel op die 40 uur gemiddeld per week. Dus ja, nee ja, schuldgevoel is misschien te heftig uitgedrukt, maar wel in die zin… Ik voel me wel verplicht om die uren in te halen.

Interviewer: Ja oké duidelijk. Volgende categorie: monitoring via technologie. Kunt u uw ervaring met monitoringsystemen tijdens het thuiswerken beschouwing?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, wij registreren de uren natuurlijk altijd in een systeem, en in principe registreerde ik altijd gewoon mijn uren op aanwezige uren, dus ik hoefde niet echt op projectnummers te schrijven of bepaalde zaken. Een is dat wel veranderd, want er is bij ons een soort… Een team gekomen voor het automatiseren van rapporten, rapportbeheer, eigenlijk alles wat met databases en Microsoft Power Pi/Bi te maken heeft. En ik ben daar teamlead van, dus ik ben zelf ook wel uren van anderen aan het monitoren, gewoon zo nu en dan om te kijken van: wat is de progressie en hoeveel tijd zijn we kwijt? Maar nee, eigenlijk bij mij op de afdeling komt dat niet heel nauw. Ik heb daar geen nare ervaring mee. Wat ik wel zei, bijvoorbeeld al ‘s ochtends sturen goedemorgen, en dan ‘s avonds prettige avond. Ja, dat is geen pure controle. Ja, voor mij voelt het niet als sociale controle, maar ik heb het wel eens aan iemand verteld en die zei tegen: oh, lekkere sociale controle hebben jullie! Volgens mij is dat helemaal geen sociale controle, maar ik snap wel dat het zo kan overkomen. Maar nee, ik heb niet door thuiswerken het idee dat… Het scheelt wel, wij hebben geen manager op dit moment. Onze afdeling, we zijn in een wervingsproces, dus er zit ook niemand heel kort op onze uren. Maar de uren worden zeker door iedereen, door iedereen gemaakt, en het thuiswerken heeft daar geen extra gezeur of gedoe of whatever mee opgeleverd.

Interviewer: Oké, maar jij kan dus die uren inzien als ik het goed begrijp?

GEÏNTERVIEWDE: Ja ja, ik kan die uren inzien.

Interviewer: Is daarvoor nog een voorwaarde voor dat jij die in mag kijken of?

GEÏNTERVIEWDE: Ja in principe wel, want ja natuurlijk alleen teamleads mogen uren van hun eigen team inzien. Maar ik doe ook echt database beheer, het opstellen van al die rapporten, dus ik heb gewoon al die data tot mijn beschikking. Dus als ik wil, zou je het van iedereen kunnen zien, dus zodoende heb ik ook voor ons team zelf een rapport kunnen maken waarin ik de juiste mensen heb kunnen selecteren. Aan de andere kant, ja, er zit zeker een voorwaarde aan, iemand die bijvoorbeeld in een team zit, die kan niet de uren van zijn teamleden zien, bijvoorbeeld. Ik noem maar, wat de manager finance kan wel van zijn afdeling alle uren zien, maar die kan niet zien wie bij R&D bijvoorbeeld welke uren waaraan heeft gespendeerd ofzo.

Interviewer: Moet dat nog achteraf gedeeld worden met de werknemer? Welke gegevens verzameld zijn en waarom? Of weet iedereen wat er verzameld kan worden?

GEÏNTERVIEWDE: Ja in principe wordt zoiets opgevraagd bij HRM. Wij hebben bijvoorbeeld ook met hem gecommuniceerd van: mag dat überhaupt? Want er was behoefte aan dat soort rapportages over uren, en waar die uren naartoe gingen. Maar met de nieuwe privacywetgeving waren wij eigenlijk in de veronderstelling dat het allemaal geanonimiseerd moest, want het is natuurlijk wel, je mag wel gewoon… De aanwezigen uren bekijken sowieso, maar je mag niet zien eigenlijk wanneer iemand afwezig is, of waarom. Dat was een beetje een dingetje. Maar ja, bij ons is dat bij HRM opgevraagd en HRM heeft aangegeven voor leidinggevenden mag dat. Uiteraard zolang het een bedrijfsdoel dient. Als het echt gaat om efficiëntie, gemaakte uren, of facturabele uren, dat soort zaken. Zolang het zo een bedrijfsdoel dient, én degene die het kan inzien is ook daadwerkelijk een leidinggevende van de betreffende persoon, dan is het prima. Maar ja, ik weet dat er bijvoorbeeld een rapport is voor een afdeling van laboratorium en quality, en daar zit een afdelingsmanager die mag daar alles inzien. En dan heb je ook weer verschillende managers alleen op quality, en alleen op laboratorium, en in verschillende teams. Die zien andere regels dan wat die hogere managers zien, dus het wordt wel goed afgeschermd. Het is niet dat iedereen elkaar controleren, en dat er een controleercultuur ontstaat. Of vingertjes wijzen… Dat niet.

Interviewer: En je hebt niet het idee dat er iets veranderd is in het controle gedrag van je manager?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee, die heb ik niet, maar nee, ook helemaal niet wat ik wat ik van anderen hoor. Niet echt opgemaakte uren van kantoor werknemers. Wel opgemaakte uren van bijvoorbeeld hele dure monteurs of dure externen, daar wordt wel wat scherper op gecontroleerd, want die kosten meer geld. Dus daar wel, maar echt op interne werknemers daar niet.

Interviewer: De laatste vraag in principe van de stress categorieën. Sociaal wangedrag: gebruikers van de informatie systeem voelen zich bedreigd door sociaal wangedrag, dat gefaciliteerd wordt door communicatietechnologieën. Kunt u een ervaring beschrijven met sociaal wangedrag via ICT?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee, ik gelukkig niet. ik heb ook nog nooit een verhaal erover gehoord, ook niet vanuit andere afdelingen, en ik ben op zich best wel veel in aanraking met allerlei andere afdelingen. ICT Is in principe toch ondersteunend en dan werk je altijd bedrijfsbreed met verschillende afdelingen. Maar nee, ik heb ik heb zo'n verhaal nog niet gehoord, en ook zeker niet in de context van thuiswerken.

Interviewer: Oké, dus jullie filteren ook niet het mailcontact op bepaalde scheldwoorden bijvoorbeeld?

GEÏNTERVIEWDE: Ja nou misschien wel, maar zover ik weet niet. Ik denk wel… Ik denk het wel dat op bepaalde woorden of taalgebruik wellicht gefilterd zou worden, of in ieder geval dat er een melding binnenkomt van joh: dit lijkt niet helemaal goed dit e-mailtje. Maar nee, zover ik weet, ik heb nog nooit een pestverhaal, of intimideren, of iets dergelijks… Ik moet ook wel zeggen dat bij ons best een hoop mannen werken, behalve op de HR afdeling. Ja, ik heb het idee dat mannen dat misschien sowieso wat minder snel doen, misschien onderling op

de HR afdeling wel, maar ik heb geen idee. Ik kan het me niet voorstellen. Dat zijn allemaal hartstikke aardige dames, dus ik kan me niet voorstellen.

Interviewer: Oké, in principe betekent dit dan het einde van het interview, maar heb je nog vragen of andere dingen, of mooie verhalen, of andere positieve of negatieve ervaringen met thuiswerken hebt die in je op komen?

GEÏNTERVIEWDE: Nou ja ik ja ik vind ik vind zelf thuiswerken wel gewoon prettig voor de afwisseling wat ik al zei. Bij mij drukt het absoluut niet de productiviteit. Het geeft je ook iets meer vrijheid, denk ik, om ja om af en toe wat anders tussendoor te schuiven als het nodig is, of wat uren in te halen als het nodig is. En ja, het geeft ook gewoon veel gemak, wat dus wel een negatieve ervaring is, voor mij althans. Ja dat het toch makkelijker is om wat langer te blijven zitten, toch weer even je laptop open te slaan. Dat vind ik dan persoonlijk een nadeel.

Interviewer: Zou jij liever willen dat het op de Franse manier geregeld werd, dus dat je na werktijd zeg maar bij wet niet meer bereikt mag worden?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee, denk ik niet, want het is ook gewoon een kwestie van ja jezelf het gewoon aanleren. Sowieso als ik van huis ga 's avonds na werk, dan ga ik absoluut niet mijn werk telefoon meenemen. Daar twijfel ik ook absoluut niet over. Stel ik zit hier in de woonkamer, en hij ligt in de werkkamer, dan ga ik hem ook niet halen om te kijken. Ik zet hem sowieso altijd op vliegtuigstand als ik klaar ben met werken, want anders ja, ik heb altijd geluid erop en dan hoor je hem de hele tijd. Nee, van mij niet per se dat je zegt na werktijd mag je elkaar niet meer bereiken. Maar ja, ik denk wel helemaal in het begin toen ik net bezig was, dan wil je veel leren, en snel leren, en je snel gewoon aanpassen. Ja, dan had ik toch wel zeker wel de neiging om de hele tijd die extra uren te maken en dan op een gegeven moment op vrijdag, om twee uur s middags, dan kon je gewoon bijna niet meer. Bij wijze van. Dus ja, hoe noem je dat, doseren? Ik denk dat dat af en toe wel lastig kan zijn. Dat ik nu vandaag denk, ik werk een uur extra, want dan kan ik morgen eventueel eerder stoppen en dan zul je zien: morgen werk je alsnog gewoon tot 17:00 uur. Ja, uiteindelijk maak je op die manier elke week 2, 3 uur extra, wat je dan eigenlijk niet schrijft. Want ja, je zegt gewoon: ik heb 40 uur gewerkt. Die uren die maak je dan wel. Ja, dat is dan denk ik een nadeel. Het voordeel daarbij is dan dus wel weer. Stel, je doet dat week in, week uit, en na een week of 6… Stel, ik moest dan laatst verhuizen, dan zei ik ook gewoon op vrijdag om 15:00 uur van jongens, ik ga vast wat spullen verhuizen. Ik stop ermee, en dan is het ook prima en dan hoef je voor die dag ook geen vrije uren te schrijven of iets dergelijks. Dus de keerzijde is dat het een valkuil is dat je misschien snel te veel uren maakt. het voordeel daarvan is wel als je dat doet, dat je dus eigenlijk gewoon een keer wanneer het je uitkomt uurtjes kan compenseren.

Interviewer: Voordat ik je net onderbrak, wilde je nog een nadeel noemen…

GEÏNTERVIEWDE: Oh ja, ik weet het alweer. Ander nadeel is, maar dat is ook een beetje de aard van het bedrijf waar ik werk, omdat daar natuurlijk een productie afdeling is die wel echt op locatie werkt. Gewoon volledig. Die hebben allemaal niet hun eigen laptop, of eigen werk telefoon. Daar staat dan bijvoorbeeld ergens bij die productie automaten gewoon een desktop waar zij op een groepsaccount van die productie, zaken kunnen doen. Er zijn dan wel ploegleiders, die hebben dan wel een eigen account. Maar ja, als je veel thuis zit, of je moet een keer iets hebben van iemand die in de productie zit, dat is dan vrij onbereikbaar. En je zou diegene wel kunnen bellen maar ja, als je dan je scherm wilt delen, en je wilt zaken laten

zien… De kans is groot dat hij gewoon op zijn telefoontje opneemt, en dan daar niet echt iets op kan zien, dus… Als je met andere mensen werkt, die ook alleen maar… Bijvoorbeeld bij supply chain of finance, die zitten de hele dag achter hun laptop ook. Daar is het gewoon goed mee te doen, maar de mensen die zo nu en dan echt op de vloer zijn, om het zo maar te zeggen, echt de productievloer… Daar kan het af en toe wel een klein nadeel zijn. Dat geef ik eerlijk toe, de mensen die net zo bereikbaar zijn als jij, daarmee is het prima. De echte vloer mensen iets minder. Dus ja, dat vind ik ook nog wel een nadeel. Ik kan me voorstellen dat dat voor hun andersom ook zo wel eens kan zijn, want bij ons op de afdeling is woensdag wel echt een thuiswerkdag. Dat als iemand van productie die technische problemen heeft bij, ons op de afdeling komt binnenlopen, en die twee jongens die altijd de helpdesk doen, die zijn net toevallig weg… Naar een ander probleem, of naar de wc, ik noem maar wat. Als er niemand op de afdeling zit, dan denken zij wel van: ja, toen ik hier twee jaar geleden binnenliep, zat het gewoon altijd helemaal vol. Maandag tot en met vrijdag. Dus in die zin… denk ik wel dat dat een nadeel is. De kloof of verbondenheid tussen echt vloermedewerkers en kantoormedewerkers. Maar dat is ook bedrijfsafhankelijk denk ik.

Interviewer: Oké nou mooie afsluitende invalshoek, dan beëindig ik nu de opname. Hartelijk bedankt voor het meedoen.

Transcript 3

Interviewer: Even kijken deel één, kennismaken. Wat is uw leeftijd, functie, en aantal jaren ervaring in uw huidige organisatie?

GEÏNTERVIEWDE: Leeftijd 57, functie bij senior financieel beheerder bij gemeente Land van Cuijk. En 15 jaar werkzaam daar.

Interviewer: Dus in dezelfde organisatie?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, een reorganisatie meegemaakt van 5 verschillende gemeentes en nu is dat per 1 januari 2022 een nieuwe gemeente Land van Cuijk geworden.

Interviewer: Oké dus tijdens de afgelopen corona pandemie is die herstructurering gebeurt als ik het goed begrijp?

GEÏNTERVIEWDE: Ja klopt inderdaad ja.

Interviewer: Oké. Dan een puntje van orde: de term technologie in de volgende vragen verwijst naar werkgerelateerde computer- en smartphonetechnologie. Hoe zijn informatie en communicatietechnologie betrokken bij uw dagelijkse werkzaamheden?

GEÏNTERVIEWDE: Nou, het is tegenwoordig digitaal werken, en daar heeft de reorganisatie ook aan meegeholpen, zeg maar dat je nog meer digitaal gaat werken. We mochten allemaal nog maar één klapper meenemen, maar uiteindelijk heeft niemand iets meegenomen, want alles zit al in de computers, en in de telefoon. We hebben geen bureautelefoon meer alles gaat via de iPhone, ter beschikking gesteld door de werkgever, en alles gaat… alles is digitaal.

Interviewer: En dit komt door de reorganisatie of de pandemie of?

GEÏNTERVIEWDE: Het komt ook door de reorganisatie en de pandemie wat dat betreft. Twee vliegen in één klap. De reorganisatie die zorgde ervoor dat we meer moesten gaan… we moesten in een kleiner gebouw gaan zitten. 400 werkplekken voor 800 werknemers.

Interviewer: Dus er werd in de planning al rekening mee gehouden dat er minder mensen naar kantoor zouden komen dan daarvoor?

GEÏNTERVIEWDE: De oorzaak is… door de pandemie. Die heeft laten zien dat thuiswerken, dat werd toen de noodzaak. We mochten niet meer op kantoor komen. Toen werd duidelijk dat thuiswerken ook ging. Dat je van thuis uit ook je werk kan…

Interviewer: En wordt dat dan van bovenaf beslist of is dat ook vanuit de werknemers, dat zij dat ook willen?

GEÏNTERVIEWDE: Nee is van bovenaf beslist, in Den Haag, de regering heeft gezegd, thuiswerken zoveel als kan. Wijzelf zijn natuurlijk ook een overheidsorganisatie en dan moeten wij zelf als overheid ook het goede voorbeeld geven door dat op te volgen. als de overheid het zelf al niet doet…

Interviewer: Oké. Wat als de noodzaak er niet meer zou zijn? Want ze zullen vast wel nagedacht hebben over hoe het er in de toekomst eruit ziet. En hebben waarschijnlijk wel

bedacht dat de pandemie ooit wel over zou zijn, maar alsnog besloten om minder werkplekken neer te zetten.

GEÏNTERVIEWDE: Dat is eigenlijk tijdens de pandemie echt… echt een keerpunt geweest. In eerste instantie was het gewoon 800 werknemers, 800 werkplekken. Die pandemie heeft het doen besluiten dat we toch…

Interviewer: Maar van boven of van onder?

GEÏNTERVIEWDE: Van boven. Van boven is dat aangegeven. Van ja, 400 werkplekken voldoende is en iedereen digitaal moet gaan werken.

Interviewer: Interessant Gaan we nu over naar het deel thuiswerken, zijn drie vragen. Had u voor de coronacrisis al de mogelijkheid om thuis te werken?

GEÏNTERVIEWDE: Ik zelf had wel de mogelijkheid om thuis te werken.

Interviewer: Hoe zou je je algemene thuiswerk ervaring voor de coronacrisis omschrijven?

GEÏNTERVIEWDE: Positief omdat je dan kleine dingen toch nog thuis kunt doen in de avonduren, of op een tijdstip als het eigenlijk ja… Dat je eigenlijk niet naar het werk kunt maar dat op een later tijdstip in kunt halen. Maar dat zijn dan een klein aantal uren, maar dat je wel de mogelijk hebt om het te doen. En niet in een bocht hoeft te wringen om naar het werk te komen.

Interviewer: Ook wel eens ter vervanging van een hele dag?

GEÏNTERVIEWDE: Ja ook ja ja ja zeker.

Interviewer: En dan als het je uitkomt of als je daar meer zin in hebt?

GEÏNTERVIEWDE: Nou om je meer af te zonderen, zodat je geen prikkels van buitenaf krijgt. Als je je werk af moet hebben, naar je eigen gevoel. Dat kan ooit thuis beter, dan moet je wel niemand nodig hebben, en standalone kunnen werken.

Interviewer: Nou, kun je me vertellen hoe thuiswerken vorm kreeg in je bedrijf voor de coronacrisis en denk dan aan de duur, facilitering, welke technologie erbij betrokken was, en welke mensen wel of niet thuis konden werken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat waren toch wel de mensen in het segment waarvan de leiding zelf vond dat het nodig was dat ze licenties thuis kregen om te kunnen werken, om te mogen werken. Niet iedereen werd die licenties gegeven en dan kom je toch in het beleidsmatige. Mensen die echt met beleid bezig zijn die komen daarvoor in aanmerking.

Interviewer: Mensen waar het in relatieve zin minder kost ten opzichte van het salaris, de licentie?

GEÏNTERVIEWDE: Ja. Die wat hoger in de boom zitten, die kregen die licenties. Niet alle mensen op de tussen aanhalingstekens gewone werkvloer, kregen die licenties niet. Was te durabel en…

Interviewer: En ICT bijvoorbeeld? Ik kan me voorstellen dat het handig is als die ook vanuit thuis kunnen…

GEÏNTERVIEWDE: Ja ja ICT die gunnen zichzelf natuurlijk wel die licenties. Maar je moest wel via je teammanager duidelijk maken dat jij die licentie nodig had, en dat je thuis moést werken, dat anders het bedrijf in de problemen komt.

Interviewer: En jij hoorde daar ook bij?

GEÏNTERVIEWDE: Ik hoorde daar ook bij, ja. De teammanager moet het dan aankaarten bij ICT, en er zijn maar zoveel licenties die verdeeld moeten worden over het bedrijf.

Interviewer: Ja dat is nu wel veranderd.

GEÏNTERVIEWDE: Dat is veranderd, het is nu voor iedereen toegankelijk.

Interviewer: Hoe zou je zeggen dat het thuiswerken verder nog is veranderd? Sinds het dringende advies of de verplichting van de overheid van het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Het is veranderd van… Voor de pandemie zeg maar… Dat de mogelijkheid er was. misschien maakte je er wel twee weken geen gebruik van, maar nu het moét tijdens de pandemie, is het soms wel een 6 of 7-daagse werkweek. Dat het je eigenlijk niet meer loslaat. Je kunt een donderdagmiddag niks gaan doen, maar dat moet je dan zondagmiddag inhalen bijvoorbeeld. Dat is het verschil zeg maar. Dat het nu eigenlijk 7 dagen in de week is, en waar je dus ook gebruik van maakt. Je hebt een bederijfstelefoon, je ziet je mailtjes binnekkomen op je telefoon, die je ook privé mag gebruiken. En zo ook met je computer: je ziet de mails en… je ziet ooit een collega wachten op jouw antwoord en dan wil je ook een antwoord teruggeven, ook al is het zaterdagmiddag. Die is er dan wél mee bezig.

Interviewer: En dat is dan officiële werktijd of wordt er dan gewoon snel informeel een mailtje eruit gestuurd of hoe werkt dat?

GEÏNTERVIEWDE: Ja je hebt zelf je eigen urenregistratie en dat is puur op basis van vertrouwen.

Interviewer: Maar in het voorbeeld van zo'n kort mailtje?

GEÏNTERVIEWDE: Ja dat dat hou je niet bij. Je moet echt voor jezelf…

Interviewer: Feitelijk gezien doe je het dan in je vrije tijd?

GEÏNTERVIEWDE: Klopt ja. Dat klopt ja ja.

Interviewer: Interessant. We gaan nu door naar het volgende onderdeel: technostress. Ik leg even de definitie uit: technostress bestaat uit werk gerelateerde stress die wordt doorstaan door mensen die met alle vormen van ICT en technologie werken. Alle vragen vanaf dit punt hebben betrekking tot de periode waarin u volledig en alle dagen thuis gewerkt heeft, tenzij anders vermeld in de vraag. In dit onderdeel van de vragenlijst wordt steeds één stress categorie benoemd en vervolgens gedefinieerd. Aan iedere categorie zit steeds maximaal 3 vragen. Techno-overload: beschrijft situaties waarin de ICT's gebruikers dwingen om sneller en of langer te werken. De eerste vraag: zijn uw werkgewoonten, in welke vorm dan ook, veranderd sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja. omdat je dan thuis werkt moet je dus digitaal werken, en heb je niet meer de beschikking over de hardcopys en het papieren werk, en om even uit te printen. Je

wordt ondersteund door er nog een scherm bij te zetten, twee schermen wat je eerst allemaal niet had. Is dat een antwoord op de vraag?

Interviewer: Ja hoor, dat is een prima antwoord op de vraag. Ik kan me voorstellen dat soms een papieren copy erbij handig is.

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat zou je op het werk wel doen. Daar heb je die printer en dergelijke. Ik ben natuurlijk nog van de generatie dat je alles op papier wilt hebben.

Interviewer: Heb je dan ook het idee dat je met bepaalde taken sneller kunt werken als je het op papier zou hebben?

GEÏNTERVIEWDE: Ja dan heb je weer bijna 3 beeldschermen nodig want op de ene staat de uitleg van hoe iets werkt, en op de ander wil je het programma invoeren, en dan heb je nog een Excel bestand erbij. Wel mooi als je het allemaal op het scherm kunt zien, je kunt natuurlijk met vensters werken maar… Het is beter als je het gewoon voor je ziet, en niet steeds opnieuw terug moet klappen naar een venster.

Interviewer: Nou, die heb ik tot nu toe nog niet gehoord, dus dat is een goede. Zorg thuis werken ervoor dat je harder, sneller of langer moet werken. Zo ja, in welke zin?

GEÏNTERVIEWDE: Het zorgt ervoor dat je langer gaat werken. Omdat je thuis werkt houdt je het niet helemaal bij. Ligt ook een beetje aan de discipline die je zelf hebt natuurlijk. Als je op kantoor bent, dan sluit je om 17:00 uur de deur en dat is het dan. Terwijl als je thuis werkt, dan werk je soms wel 6 7 dagen. Je begint ‘s morgen misschien al zelfs als je niet helemaal aangekleed bent, want niemand die ziet het. Dat scheelt al een halfuur in dagelijkse werkzaamheden of fietsen naar kantoor.

Interviewer: Dus in absolute zin ben je meer gaan werken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ik ben zeker, Ik ben meer gaan werken, zeker ja.

Interviewer: Heb je het gevoel dat je sinds het thuiswerken moet voldoen aan een strakke tijdschema?

GEÏNTERVIEWDE: Nou, mijn werkzaamheden bestaat uit een jaarlijkse cyclus die steeds weer terugkomt , de planning en control cyclus. Alle rapportages komen voorbij en daar zitten overal deadlines aan, dus het is niet zo dat het meer is geworden, deadlines blijven precies hetzelfde. Data ook.

Interviewer: Oké, gaan we door naar de volgende categorie. Techno-invasie: beschrijft het invasieve effect van ICT in situaties waarin werknemers op elk moment kunnen worden bereikt en de behoefte voelen om constant verbonden te zijn. Beïnvloed thuiswerken je persoonlijke leven in welke vorm dan ook die je maar kunt bedenken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja het beïnvloed zeker je persoonlijke leven. Kan niet meer zonder natuurlijk. Als je thuis bent vereenzaam je ook een beetje, zeker met de pandemie, want je bent voor de middag thuis, je bent na de middag thuis. Met die pandemie ben je ‘s avonds ook nog thuis, dat is heel veel thuis! Waar dan niemand is, als de rest van de familie ook uit huis is vergeleken met als je wel op kantoor mag gaan werken. Dus dat is vrij eenzaam leven, thuis. Kijk het koffiepraatje met je collega is er ook niet.

Interviewer: Digitale koffiepraat doe je niet aan?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, dat is bij ons niet in het leven geroepen. Is wel een goed idee maar… Het idee is nooit geopperd, zou wel heel goed geweest zijn.

Interviewer: In hoeverre moet je ook op vakantie of in het weekend in contact blijven met je werk?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, Je moet niks. maar het ligt ook weer aan je eigen betrokkenheid of discipline, of hoe je het van je werk… Hoe je het van je af kunt zetten. Kijk wat ik straks zei: je hebt een werktelefoon, je hebt collega's… En die collega's hebben jou ooit nodig, dan kun je zeggen: 'ik ben niet bereikbaar', maar tegenwoordig is iedereen bereikbaar. Het kan ooit zijn dat hij met een vraagje en jij een klein antwoord dat je hem er heel erg mee helpt. Dus je blijft gewoon met die werktelefoon toch constant kijken of het allemaal goed loopt en of je geen vragen krijgt. Waar ze jou voor nodig hebben, want dat zou wel jammer zijn.

Interviewer: Ik hoorde net iets over discipline, en dat dat voor iedereen anders is, heb je dan ook een soort van schuldgevoel als je er niet op zou reageren op dat moment?

GEÏNTERVIEWDE: Voor mij wel in ieder geval. Ik zou zelf ook graag een antwoord willen hebben als ik van een persoon iets moet hebben wat eigenlijk niet kan wachten, wat heel vervelend is dat het niet verder kan. Er zitten allemaal mensen, misschien wel veel inwoners, of de klant, op te wachten. Als je dan moet zeggen: 'tot over 3 weken, dan heb ik het antwoord'. Dat is héél vervelend als de tent in brand staat.

Interviewer: Oké interessant om te weten. Heb je het gevoel dat je meer of minder tijd met familie en vrienden besteedt sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Minder tijd. Ik tel collega's ook tot de vrienden. Als je met iemand 8 uur per dag op kantoor zit, dan is dat een vriend. Tenminste, vaak kan het zijn dat als je een feest houd, dat je familie en vrienden uitnodigt, maar ook jouw collega's. Dat zijn dan ook vrienden dus, anders nodig je ze niet uit, dus voor mij zijn dat vrienden. Door thuiswerk zie ik die niet, en dus besteed ik minder tijd, want ik zie ze niet. er is hier dan ook geen mogelijkheid om ze wel te zien, behalve ja, digitaal, maar dat doe je niet…

Interviewer: Oké en dat vind je jammer denk ik?

GEÏNTERVIEWDE: Jazeker, collega's zie je 8 uur per dag, dat is meestal nog meer dan je eigen familieleden!

Interviewer: Dus jij hecht er wel waarde aan?

GEÏNTERVIEWDE: Ja heel veel, hele grote waarde. Ja, zeker, ja.

Interviewer: Gaan we door naar techno-complexiteit: beschrijft situaties waarin de complexiteit van ICT's ertoe leidt dat gebruikers zich ontoereikend voelen met betrekking tot hun eigen computervaardigheden en hen dwingt tijd en moeite te besteden aan het leren en begrijpen van ICT's. Is de complexiteit van technologie veranderd sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja je hebt het meer in de gaten omdat je nu standalone bent. Je krijgt een handleiding, en dan moet je precies die handleiding volgen, en dan zou je eruit moeten komen…

Interviewer: Zou?

GEÏNTERVIEWDE: Zou ja. En dat lukt mij dus niet. Dan voel je eigenlijk wel een beetje alleen… en dat komt misschien een beetje dom over. Terwijl als je op kantoor zou zijn, dan hebben misschien 8 van de 10 hetzelfde probleem, en dan voel je je niet zo dom. Maar ja, daar kom je alleen pas achter als je op kantoor bent. Dan wordt die handleiding herschreven of iets dergelijks. Voor zo'n dummy als ik zeg maar, en niet voor een 'ICT-man', waarvoor sommige dingen super duidelijk zijn. En ja, daardoor is het groepsgevoel van anderen die dan ja… Die het versterkt dat je eigenlijk niet dom bent. Nee het is gewoon…

Interviewer: Ik kan me voorstellen dat bijvoorbeeld ook als je dan kritiek hebt op die handleiding, dan stuur je dat natuurlijk naar ICT dan, of misschien je manager, dat dat allemaal apart binnenkomt. Inderdaad dat het ook niet tot een soort 'groeps iets' gemaakt wordt, maar dat ze reageren van: 'nee je moet even dit doen, en dat uiteindelijk de handleiding niet wordt aangepast'.

GEÏNTERVIEWDE: Nee, dat klopt dus. Dat is digitaal werk. Je kunt ook weer bij ICT dan digitaal je probleem neerleggen. Dat je bij bladzijde 4.6 niet verder komt. Dan krijg je digitaal weer het antwoord terug, wat het dan moet zijn inderdaad, of wat je misschien verkeerd hebt gedaan. En hóógst zelden wordt je teruggebeld, want dat kost meer tijd. Voor je het weet wil je nóg meer stappen doorlopen tot de hele app geïnstalleerd, of de hele software geïnstalleerd is, en daar hebben die mensen dan geen tijd meer voor zeg maar. Het is digitalisering, en met die handleiding zou je eruit moeten komen.

Interviewer: Ja oké, dus een beetje gestandaardiseerd proces in die zin, of wordt geprobeerd?

GEÏNTERVIEWDE: Ja de handleiding is niet voor iedereen duidelijk. Kijk maar een IKEA kast, zet die maar in elkaar. In het begin hou je al twee schroefjes over en het klopt al niet meer. Dan kun je weer helemaal terug. Het is wel fijn als er iemand helpt die echt fysiek er is, en zegt: 'zo en zo moet dat!'

Interviewer: Dus gewoon ouderwets 30 man in een lokaal, en 1 ICT'er die neemt jullie mee, en iedereen doet meeklikken, dat is misschien wel makkelijker?

GEÏNTERVIEWDE: Is makkelijker en dat is voor iedereen ook fijner, want het groepsgevoel is dan dat je niet de dummy bent, zeg maar. Van de 30 zijn er 26 van die dummy's. Er kunnen er 4 zo doorheen fietsen inderdaad, maar de andere 26 niet. Dat heb ik ook meegemaakt met de installatie van een iPad, of van een appje, of hoe je zo'n app dan gebruikt. Allemaal van die dingen.

Interviewer: Ja, oké. Is de moeilijkheidsgraad van het leren, begrijpen, of gebruiken van nieuwe technologie veranderd sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: De moeilijkheid… Nee want de tijdspanne is te kort dat er veel veranderd kan zijn in de moeilijkheidsgraad. Dat valt wel mee. Bij programma's installeren, wij zijn nog van de generatie dat je… Waarom zoiets gedaan wordt. er zit ooit een achtergrond achter. Van het kaartenbak systeem is het overgegaan naar digitalisering. Die vertaling zeg maar, die proberen wij dan nog te begrijpen. Terwijl de huidige mensen, die echt nog maar gebruikers zijn, van die applicaties. Dat is ook goed natuurlijk. Wij zijn in het computertijdperk begonnen met nullen en enen. Dat je zelf je programma's schrijft, en nu ben je gewoon gebruiker. Dat is een hele stap, maar wel heel anders. Dus je probeert de achtergrond nog ooit te achterhalen, waarom dit zo doorgezet wordt, waarom dit zo

doorgeboekt wordt, zo verwerkt wordt, zo in elkaar zit. Je probeert nog bijna softwarematig het programma te doorgronden. Dat je niet alleen maar gebruiker bent. Niet klakkeloos de handleiding volgt… Dat probeer je eigenlijk te achterhalen, waarom dat eigenlijk zo is, ja.

Interviewer: Oké en in hoeverre heb je genoeg tijd om je technische vaardigheden te verbeteren tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nou er is genoeg tijd, voor dat wel, maar... Op een gegeven moment kom je met digitalisering niet verder, als je niet weet hoe dat bewerkt moet worden, of iets dergelijks. Dan raak je eerder misschien wel gefrustreerd, dan ben je dus die dummy. Je kunt niet verder, dat kost tijd, dat is jammer. Er is wel tijd, als je de volgende dag aangeeft, ik ben er wel 6 uur mee bezig geweest en het lukt nog niet. Wordt alleen ter kennisgeven aangenomen. Uiteindelijk is er schijnbaar voor de hele organisatie toch tijdswinst, dat het op deze manier moet. En heeft niet iedereen zoveel tijd nodig…

Interviewer: Ja, we gaan weer naar de volgende. Techno-onzekerheid: wordt geassocieerd met situaties waarin gebruikers zich bedreigd voelen om hun baan te verliezen. hetzij vanwege automatisering van ICT's of aan andere mensen die beter begrip hebben van ICT's. Voelt u enige bedreiging voor uw werkzekerheid sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee ik voel geen onzekerheid daarover. Ik kan me wel voorstellen dat sommige mensen denk van nou: 'die digitaliseren gaat té snel voor mij.' Dat zie ik ook om mij heen. Dat die denken van: 'ben ik mijn centen nog wel waard voor dit bedrijf?'

Interviewer: Hoe bedoel je dat?

GEÏNTERVIEWDE: Kijk ze moeten elke maand mijn salaris betalen. het bedrijf moet er eigenlijk nog winst op maken.

Interviewer: Of je wel goed genoeg meegaat met de…?

GEÏNTERVIEWDE: Ja. het kan ook dat de werkgever sociaal is van: nou, je mag blijven. En zeker tegenwoordig, met iedereen die tot de 67 mag, of moet werken. Voor de stratenmaker is het duidelijk dat die met de 64 niet meer op zijn knieën met die stenen kan. Maar het mentale zeg maar, voor een kantoormedewerker die met de digitalisering mee moet, dat is een hele andere orde. Maar dat is misschien wel net zo zwaar! Ik zie om mij heen in ieder geval dat mensen niet meer meekunnen, en dat is natuurlijk ook… Die leeftijdscategorie dan. Van de werkgever mogen ze dan de tijd uitzitten. Dan is het voor jezelf de vraag… Je moet het natuurlijk kunnen bekostigen om er tussen uit te kunnen piepen zeg maar.

Interviewer: En, die mensen zijn dan overprikkeld of er moet teveel in één keer geleerd worden, of waar ligt dat aan?

GEÏNTERVIEWDE: Ja te veel in één keer, of teveel constant die digitalisering. Het gaat elke dag maar door. Er worden elke dag weer nieuwe dingen verzonnen, van apps tot tools tot programmeringen.

Interviewer: Dus het gaat te ver, is dat het?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, die kunnen dat niet meer bevatten, zeg maar. Het is te snel allemaal, en je maakt te weinig gebruik van die tools of apps dat ze dat niet meer hun eigen kunnen maken. Dat verandert zoveel dat het niet meer je eigen.

Interviewer: Nee, je zit er zo diep in op een gegeven moment…

GEÏNTERVIEWDE: Ja dat je door de bomen het bos niet meer ziet. Dat je de ene app met de andere verwisseld, en het ene programmaatje met de andere. Dat je overal nog de handleiding bij moet pakken. Er is geen automatisme, het verandert gewoon te veel. Kijk de jeugd begint aan zon Ikea kast zonder handleiding, en de ouderen die pakken allemaal de handleiding erbij. Met digitalisering en ICT is het ja… De laatste 15 jaar gaat het zo vooruit, 15 jaar geleden hadden we niet eens een mobiele telefoon. Als ik nu de mobiele telefoon vergeten ben moet ik terug naar huis! Dan kun je niet werken.

Interviewer: In hoeverre heeft u het gevoel dat uw werk zekerheid bedreigd wordt door collega's met sterkere technologische vaardigheden?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, wordt zeker niet bedreigd door collega's. Ik vind het fijn dat ze er zijn, dan kunnen ze mij mooi helpen. Maar wordt niet bedreigd.

Interviewer: Kunt u zich een situatie herinneren tijdens het thuiswerken waarin u of uw collega bewust geen kennis heeft gedeeld?

GEÏNTERVIEWDE: Jazeker, dat gebeurt. Kijk, als je op kantoor werkt dan kun je iets tegen je collega zeggen van: ‘die heeft mij dat gevraagd, en dat heb ik zo opgelost’. Dan weet jij het ook als je ooit zoiets tegenkomt. Dat gebeurt dagelijks misschien wel 10 of 15 keer. Dat ga je nu niet telkens tegen je collega op de mail zetten, of naar iedereen. Dan wordt je overvoerd met mails natuurlijk. Normaalgesproken krijg je dat gewoon op de afdeling van anderen mee. Als mensen met elkaar in vergadering of in gesprek zijn, krijg je de oplossing ook mee, waar je zelf je voordeel mee kunt doen. Maar als je in de thuissituatie zit, los je het ook op, maar hou je het voor je eigen.

Interviewer: En zijn er ook verschillen in strategische informatie aan het ene eind, en koffiepraat aan de andere kant, wat er dan wel of niet gedeeld wordt?

GEÏNTERVIEWDE: Ja koffiepraat kan ooit net zo belangrijk zijn. Het kan ook naar strategisch doorslaan. Bij koffiepraat zijn mensen toch wat losser, en vertellen waar je toch weer je voordeel ergens anders mee kunt doen. Je gaat niet bewust iets achterhouden, maar Je moet ook wel oppassen dat je mekaar niet gaat overvoeren met informatie, met mails dus. Want dat zou dan de enige mogelijkheid zijn. Het makkelijkste is gewoon als je bij elkaar in de kamer zit, of tegenover elkaar zit. Dan heb je het al meegekregen, of een vertel je het nog in twee zinnen. Ja, dus, ik zou zeker informatie achter, en anderen houden ook informatie achter, is onbewust maar is wel jammer.

Interviewer: En zou een verdeling van een paar dagen in de week thuis, een paar dagen in de week op kantoor, dat probleem oplossen?

GEÏNTERVIEWDE: Ja dat zou zeker een oplossing zijn. Want meestal begint het allemaal met een mail of iets dergelijks, dan ga je nog even je mails terug van deze week en dan weet je het weer. Dan kun je weer in twee zinnen zeggen wat de oplossing was, zonder die meneer of mevrouw ook weer te overvoeren met mails. Waarin sommige dingen misschien nog niet goed genoeg uitgelegd zijn, dan kan het ooit beter mondeling gebeuren.

Interviewer: Oké. De volgende categorie, techno-ambiguïteit: verwijst naar contexten waarin voortdurende ICT veranderingen en upgrades gebruikers van streek maken en onzekerheid

creëren. In hoeverre zijn er constante ontwikkelingen in de technologie die u gebruikt sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja die upgrades en dergelijke die vinden bijna dagelijks plaats, zeker ook... We zijn nu toevallig met een reorganisatie bezig.

Interviewer: Maakt het des te relevanter.

GEÏNTERVIEWDE: Ja daardoor kom je in een nieuw bedrijf te werken, met nieuwe software, nieuwe alles. Alle contracten met de voorgaande bedrijven zijn opzegt. Per 1 januari zijn via aanbesteding weer nieuwe programmatuur… Alles is nieuw.

Interviewer: En is dat een beetje bij te houden, of?

GEÏNTERVIEWDE: Is… Je wordt steeds meer een gebruiker zeg maar, en de achtergrond wordt steeds minder relevant zeg maar. omdat je een groter bedrijf bent, bestaan er steeds meer specialismen. Dan hoef je ooit de achtergrond niet meer te weten. En ja… Lijkt het ooit wel of je meer een robot wordt.

Interviewer: Net een pion.

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat hoef je niet te weten wat er in die achtergrond zit. Je hoeft alleen nog maar dan dat pijltje, en dan shift, en dan ctrl, en daar een enter te geven.

Interviewer: En die achtergrond vind jij wel fijn om te hebben?

GEÏNTERVIEWDE: Die heb je altijd vroeger heb je altijd geweten. Ik ben niet opgegroeid met zoals het nu is, zeg maar. Maar daarvoor is de organisatie, je werkt nu in een hele grote organisatie, 800 medewerkers, en je hebt echt specialismen. En ja, die ICT mensen, die weten alles van één applicatie of twee applicaties, en daarvoor heb je dan ook weer tientallen mensen zitten die ook weer hun specialismen, voor dié applicaties hebben. Jij als gebruiker, ik als gebruiker, heb dat niet meer nodig.

Interviewer: Onbetrouwbaarheid van technologie: gebruikers van het informatiesysteem worden geconfronteerd met systeemstoringen en onverwacht systeem gedrag, bijvoorbeeld onverwacht lange wachttijden. In hoeverre heeft de technologie zich gedragen zoals verwacht tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nou, dat is toch wel een behoorlijke stabiele verbinding allemaal. De applicaties werkten wel. Weinig storingen en geen traagheid of iets dergelijks. Ik mag wel tevreden zijn in ieder geval over de technologie thuis zeg maar.

Interviewer: En ook de hardware, de fysieke setup?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, door de werkgever voldoende gefaciliteerd, je mag beeldschermen, je mag een stoel hebben, je kreeg € 250 voor de koffie die je nu zelf moet betalen. Het is voldoende gefaciliteerd en de verbindingen waren prima.

Interviewer: In hoeverre was technologische instabiliteit stressvol wel of niet?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, dat is niet stressvol. De verbindingen werkte inderdaad en het is alleen dat je niemand kunt bereiken. Je kunt ook niemand bevragen, ook niet collega's. Je hoeft niet altijd meteen naar ICT toe voor de technische ondersteuning. Kan ook ooit een collega zijn die langs je zit, dat heb je nu thuis niet.

Interviewer: In hoeverre heb je sinds het thuiswerken tijdsdruk ervaren door onbetrouwbare technologie?

GEÏNTERVIEWDE: De onbetrouwbare technologie helemaal niet.

Interviewer: Niet een keer gehad dat je een meeting wilde joinen net voor tijd en dat het niet lukte?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, we hadden misschien alleen in het begin even opstart problemen. Dat een programmatje van zo'n digitale meeting nog niet goed geïnstalleerd is of…

Interviewer: Maar niet per se stressvol?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, niet stressvol. Het is wel ooit stressvol dat de meetings allemaal zo afgemeten zijn. 10:00 uur is 10:00 uur, en er wordt dan ook niet 10 minuten voor 10:00 ingelogd zodat je kunt zien of het allemaal wel lukt met de verbinding. Ook met een cursus of iets dergelijks, 2 minuten voor 10:00 kun je inloggen. Lukt het dan niet dan is het meteen 10:30 of iets dergelijks. De tijd loopt maar…

Interviewer: Er wordt soort van verwacht dat het werkt?

GEÏNTERVIEWDE: Ja. Ja, wordt inderdaad verwacht en daar gaat men vanuit, dat iedereen meteen op hetzelfde level zit om in te loggen. En dat de organisator ook de goede mensen heeft uitgenodigd met het goede mailadres, en dat de microfoons werken, en dat er geen gekraak is of iets dergelijks, dat wordt allemaal als vanzelfsprekend aangenomen. En ik moet zeggen dat het binnen onze organisatie wel goed voor mekaar was. Maar ben je erbuiten, bijvoorbeeld met opleidingen of cursussen of iets dergelijks, dan was het toch wel verschillende keren dat het slecht was. Ja.

Interviewer: Wat precies?

GEÏNTERVIEWDE: Dat de verbinding slecht was, viel weg. Dat in de chatrooms de mensen weg zijn, of werkt de microfoon niet. Mensen zijn er halverwege niet meer.

Interviewer: Oké. Monitoring via technologie: gebruikers van het informatiesysteem voelen constante niveaus van druk omdat hun gedrag kan worden gevolgd door technologie en dus kan worden geëvalueerd door andere individuen. Kunt u uw ervaring met monitoringsystemen tijdens het thuiswerk beschrijven?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ik zie op de achtergrond, zie ik bijvoorbeeld met mijn iPad en telefoon dat het beheerd wordt door mijn werkgever. Dat die mee kan kijken op welke niveaus ja… Heeft allemaal met de privacyregeling te doen, weet ik niet. Hij kan natuurlijk via logboeken inkijken wanneer ik ingelogd ben, en wanneer ik weer uitgelogd ben. De technologie is zo ver, ze kunnen alles in principe. Ik voel daar geen tijdsdruk, of andere druk, of privacy druk, of werkdruk door. Ik heb er geen problemen mee.

Interviewer: Dus in theorie kunnen ze controleren, maar voor jouw gevoel wordt dat niet actief gedaan?

GEÏNTERVIEWDE: Ja inderdaad dat ja. Je hoort zelfden of nooit dat iemand door de ICT mangel wordt gehaald en daardoor vervelende dingen moeten gaan gebeuren. Het is één keer gebeurt bij een collega, waar ze de historie van 3 jaar dan hebben teruggehaald.

Interviewer: Zou je daar iets meer over willen vertellen?

GEÏNTERVIEWDE: Nou, dat was bijna de algemeen directeur. Een ad-interim. Die via andere kanalen niet goed sprak over zijn teammanagers…

Interviewer: Dat was de aanleiding tot een onderzoek?

GEÏNTERVIEWDE: Dat was de aanleiding tot een onderzoek en uiteindelijk ook ontslag. Al zijn gegevens zijn uit de computer gehaald.

Interviewer: Mag ik vragen waarom die kritiek tot een ander platform dan geleid heeft tot het controleren van zijn…

GEÏNTERVIEWDE: Bracht het bedrijf in diskrediet.

Interviewer: Dat snap ik, maar waarom dan specifiek de logboeken?

GEÏNTERVIEWDE: Zijn mail- en briefverkeer is helemaal teruggehaald. En daardoor bleek dat de verdachtmakingen terecht waren, en volgde ontslag. Dat is ook door de rechtbank gehonoreerd. Zonder geldelijke gevolgen.

Interviewer: De aanleiding was dus omdat het op een ander platform in diskrediet werd gebracht?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, inderdaad, ja.

Interviewer: Oké.

GEÏNTERVIEWDE: Als ik mijn iPad open, staat er ook: deze iPad wordt beheerd door de gemeente Land van Cuijk. Dat heb je ook nodig omdat elke 4 weken, is er weer een update op de achtergrond, en dan gebeurt dat allemaal automatisch op de achtergrond, waar je zelf niks van merkt. Die updates zijn automatisch.

Interviewer: We hadden net al een voorbeeld van een collega maar ik lees de vraag gewoon zoals die is: zou u dit als een stressvolle ervaring omschrijven? Waarom wel of niet?

GEÏNTERVIEWDE: Euh, het is een stressvolle ervaring. Iedereen heeft wel zijn eigen geheimen, en hij weet nu eigenlijk, met zo'n voorval, dat de werkgever mee kán kijken. Hij zal niet meekijken, maar als hij zou willen, kan het wel. Wie weet is de verleiding voor sommige mensen wel groot om toch even te kijken van: wat doet deze persoon nou, of wat heeft die gedaan?

Interviewer: Bedoel je dat de werknemers die er nu werken een beetje wakker geschud zijn en door het voorval naar hun eigen gedrag gaan kijken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, daardoor weten ze van: ik moet niet alles op mijn computer privé sturen. Of naar een collega over een andere collega zeggen. Of via de werktelefoon iets…

Interviewer: En vind je dat iets goeds?

GEÏNTERVIEWDE: Ik vind dat dat wel zou mogen, maar niet dat dat het ooit tegen jou gebruikt kan worden.

Interviewer: Uiteindelijk moet het wel professioneel blijven en niet op de persoon, toch? Of hoe zie je dat?

GEÏNTERVIEWDE: Ja het professioneel, maar ooit… Kijk met collega's maak je ook ooit een grap, wat niet professioneel is. Als alle data een keer openbaar wordt, staat er iets een keer in wat niet professioneel is. Dat ziet er natuurlijk niet uit. Terwijl het informeel bedoelt is eigenlijk. Dat kun je wel zeggen maar… Je kunt niet alles op de mail zetten. Het kan ooit openbaar worden. Wij hebben dan ook de te maken met de wet openbaar bestuur, dus iedereen, elke inwoner, die mag het mailverkeer van een ambtenaar ophalen zeg maar. Dan is het openbaar.

Interviewer: Alleen wat betrekking heeft op een zaak of? Of ook één specifieke persoon zijn mailverkeer?

GEÏNTERVIEWDE: Nee moet natuurlijk wel betrekking hebben op een zaak.

Interviewer: En daar moet dan toestemming voor gegeven worden door?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee. De overheid moet eraan voldoen als er een verzoek is die te maken heeft met de wet openbaar bestuur. Dat betekent dat het verzoek binnen 6 weken gehonoreerd moet worden. Dan moet alle data die er over is, moet de overheid overleggen.

Interviewer: Mag jij dan nog persoonlijke verwijzingen eruit zwart markeren?

GEÏNTERVIEWDE: Ja dat wel, ja dat mag je inderdaad ja.

Interviewer: Maar vind je het uiteindelijk dan een goed iets, dat het ergens in je achterhoofd zit dat je professioneel moet blijven?

GEÏNTERVIEWDE: Euh ja, je weet het, hè? En voor andere dingen moet je dan toch een andere telefoon… Als je die dingen wilt gaan doen. Privé dingen moet je dan echt gescheiden gaan houden, dat kun je niet op je werktelefoon doen. Ook al is het makkelijk, 1 telefoon. De werkgever heeft er ook geen problemen mee maar als hij wil kan hij altijd meekijken.

Interviewer: Is er iets veranderd op het gebied van monitoring ten opzichte van voor corona?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, ik verwacht van niet. Het kan misschien op de achtergrond gebeuren, maar daar heb je zelf geen weet van. Ik kan zeggen ik heb 8 uur per dag gewerkt, ik ben 8 uur ingelogd. Het kan op de achtergrond dat de leidinggevende kan kijken of dat wel klopt.

Interviewer: Daar hoeft geen toestemming voor gevraagd te worden, of geen reden voor te zijn in principe?

GEÏNTERVIEWDE: Ligt eraan tot welke niveau, maar je mag wel kijken of ik wel ingelogd ben.

Interviewer: Daar is het je manager voor natuurlijk, hè?

GEÏNTERVIEWDE: Kijk, als jij elke dag aangeeft ik werk 10 uur per dag over. Dan wil hij misschien wel een keer zien of ie wel 10 uur achter z'n computer zit.

Interviewer: Oké. Over je manager gesproken, voelt u een andere houding van uw manager als het gaat om monitoring sinds u thuiswerkt, in vergelijking met wanneer u op kantoor bent?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, zeker. Hij zelf werkt ook van thuis uit. Het vertrouwen is noodgedwongen, is dat groter moeten worden. Hij moet meer vertrouwen op zijn

medewerkers, dat ze ook aan het werk zijn, en de uren maken zoals die die opgeven. Hij zelf kan het niet echt controleren of iemand zoveel uren maakt als diegene zegt. Het vertrouwen is er zolang… Totdat hij echt een keer iemand wantrouwt, dan moet er echt een reden voor zijn hé? Dus het vertrouwen is nu noodgedwongen alleen maar groter geworden.

Interviewer: Ja of in ieder geval als ik het goed begrijp, hij moet het meer loslaten? Of er dan meer vertrouwen is, is een tweede toch?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, inderdaad. Hij moet het meer loslaten. Als hij dat wil gaan onderzoeken, dan kost het ook weer tijd zeg maar.

Interviewer: Dus in die zin verliest hij zijn controle een beetje?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, zeker ja. Hij verliest controle op de houding, aanwezigheid, professionaliteit, omgangsvormen, sociale…

Interviewer: Het hele plaatje ja, nu je het zegt. Of iemand op tijd binnenkomt, zegt vaak ook wel iets.

GEÏNTERVIEWDE: Ja, hoe die erbij loopt. Alles, de professionaliteit. Dat ziet hij niet meer.

Interviewer: Dat is een goed punt inderdaad.

GEÏNTERVIEWDE: En ook niet hoe iemand zich ontwikkelt bijvoorbeeld, hè? Dat ziet hij eigenlijk niet meer. Het hele plaatje. Het lijntje met de werknemers is hij een heel eind kwijt.

Interviewer: Dat is een lastige situatie inderdaad. In hoeverre heb je het gevoel dat men transparant is over welke gegevens verzameld worden?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ik denk dat je het wel op kunt vragen zeg maar. Maar of het dan ook echt de waarheid is… Heb ik straks al aangeven maar ze kunnen nog altijd, als er reden is, kunnen ze de eigendommen van de werkgever helemaal ontleden, want het is de eigendom van de werkgever. Ze kunnen alles terughalen. Wat was de vraag ook alweer?

Interviewer: In hoeverre heb je het gevoel dat men transparant is over welke gegevens verzameld worden met welk doel?

GEÏNTERVIEWDE: Kijk, het staat allemaal op papier wat ze wel mogen en wat ze niet mogen, maar…

Interviewer: Jij kan het nu bijvoorbeeld ook niet precies opnoemen?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee. Ik denk dat als de noodzaak daar is, dat men over het randje heen gaat… Dan gaat men verder onderzoeken zeg maar.

Interviewer: Maar in theorie als jij nu zou vragen, welke gegevens verzamelen jullie, en met welk doel, dan krijg jij daar een antwoord op?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, daar kreeg ik een antwoord op. Ja, zeker, ja. Nee dat is allemaal netjes beschreven allemaal.

Interviewer: De laatste categorie, daar hoort maar één vraag bij. Sociaal wangedrag: gebruikers van de informatie systeem voelen zich bedreigd door sociaal wangedrag, dat

gefaciliteerd wordt door communicatietechnologieën, bijvoorbeeld onbeleefde opmerkingen. Kunt u een ervaring beschrijven met sociaal wangedrag via ICT sinds u thuis werkt?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee. Via ICT niet. Denk dat het eerder verbaal is. Telefoon is inderdaad ook ICT… Dan heb je natuurlijk wel sociaal wangedrag. Dat kom je wel tegen. Dat de klant ergens niet mee eens is. Dat gebeurt nooit via de mail, of op papier, of in briefvorm. In die vormen gebeurt dat niet. Dan kan men zich niet zo goed verbaal uiten, in de zin van dat je het ergens niet mee eens bent. Op papier zeg je geen godverdomme hè? Dat komt anders over. Dat zeg je alleen maar verbaal, als je het ergens niet mee eens bent, in een één-op-één gesprek.

Interviewer: Het hoeft dan ook nog niet eens per se wangedrag te zijn, want je kunt iemand ook op een vriendelijke manier plagen toch?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat kan ook ooit wangedrag zijn. Dat je je eigen bedreigd voelt, en dat je wel iemand bij zo'n gesprek wilt hebben zitten, dat je met zijn tweeën bent, of in ieder geval met genoeg mensen. Een paniekknop, hebben we nog ooit… Voor die kamers zeg maar, als het dreigt te escaleren, dan praat je over iemand zijn inkomen, of uitkering, in die orde van grote. Ja dan heb je alleen maar sociaal wangedrag verbaal, zeg maar, niet op papier dat is er niet.

Interviewer: Dan was dit in principe het interview. Ik heb nog één algemene vraag, dus blijf even zitten. Ja, naast de 8 categorieën die we nu gehad hebben, is er een kans om te praten over alle overige gevallen of interessante informatie die je nog kunt bedenken waarbij ICT betrokken is. Andere stressvolle ervaringen sinds het thuiswerken, in welke vorm die je maar ook kunt bedenken, bij wie dan ook.

GEÏNTERVIEWDE: Ja kijk. Stressvolle ervaring niet. Je mist wel brede perspectief van andere collega's, zeg maar, over hun werkzaamheden. Dat is één. Je mist ook de koffiepraat zoals ikzelf straks al aangaf. Je mist ook een beetje het sociale van die collega, je weet niet meer of… Of de zoon nou geslaagd is, of de vrouw nog leeft, of die ernstig ziek is. Daar krijg je allemaal niks meer van mee hè? Ja, je ziet ze voorheen 8 uur per dag. Dat doe je niet met een digitaal overleg, dan komt het er niet van.

Interviewer: Je hebt nu ook allemaal nieuwe collega’s neem ik aan, die ken je nu ook op een andere manier dan je collega’s van vroeger?

GEÏNTERVIEWDE: Je hebt een nieuwe collega's inderdaad, maar ja. Die ken ik nu inderdaad anders. Je hebt natuurlijk collega's van je eigen afdeling die je nu uiteraard steeds beter leert kennen. Maar je hebt ook ooit van andere afdelingen, zie je ook mensen, en daar blijft het ook vaak niet bij een hoi of een goeiedag. Daar praat je ook wat mee, dan weet je ook wat van die persoon en die familie. Dat wordt wel echt gemist hier. Je voelt je steeds meer… We gaan steeds meer naar robotisering lijkt het wel, in het digitale tijdperk. Het sociale verdwijnt steeds meer. Iedereen heeft 500 virtuele vrienden, maar bijna niemand komt bij mekaar op de koffie. Die tijd is geweest. Dat is mooi met duimpjes omhoog allemaal, maar dat is niks voor mij. En dat mis ik wel, het sociale aspect gewoon. Dat je elkaar echt fysiek ziet, en elkaar in de ogen kunt kijken. Dat is wel jammer, steeds meer toe naar robotisering en individualisering, heb ik het idee. De jeugd ook, natuurlijk het is hun jeugd, als ik jeugd was, was dat misschien ook wel maar, iedereen kan heel goed FIFA thuis op zijn kamertje en dat is

hartstikke mooi. Maar het is toch ook mooi om met zijn vieren te zitten en ouderwets slap te ouwehoeren?

Interviewer: Nou, dat vind ik een mooi statement om mee te eindigen, dus bij deze is het interview dan beëindigd en wil ik je enorm bedanken voor het meedoen.

Transcript 4

Interviewer: Dan beginnen we met de kennismaking. Wat is uw leeftijd, functie, en aantal jaar ervaring in uw huidige organisatie?

GEÏNTERVIEWDE: Mijn leeftijd 28, mijn functie is bedrijfsjurist en aantal jaar ervaring, 6,5 jaar. Maar ik ben wel gewisseld van soort bedrijfsjurist, zeg maar.

Interviewer: Binnen dezelfde organisatie gewisseld?

GEÏNTERVIEWDE: Ja binnen dezelfde organisatie. Bij ING, dat is een financiële instelling. Daar werken in Nederland alleen al 14.000 mensen. Bij die juristenzaken heb je eerst de productondersteuningskant, dus als je een betaalrekening maakt, daar de voorwaarden voor schrijven, dat soort dingen. Nu zit ik meer aan de inkoopkant. En ik heb me ook bezig gehouden met financiële overnames, meer ondernemingsrecht.

Interviewer: Oké puntje van orde. De term technologie in de volgende vragen verwijst naar werkgerelateerde computer- en smartphonetechnologie. Hoe zijn ICT's betrokken bij uw dagelijkse werkzaamheden?

GEÏNTERVIEWDE: Ja veel, maar ook beperkt. Als jurist zit je eigenlijk voornamelijk in Word te werken, Outlook, af en toe een presentatie, PowerPoint. Juristen houden niet zo van cijfers, dus Excel niet echt. Het voornaamste is communiceren en onderhandelen met leveranciers. Dat doe je dan ook via Teams, hetzelfde met collega's. Mijn rol is een beetje een ondersteunende functie. Je geeft heel veel advies aan andere mensen, en helpt ze met het opschrijven van afspraken. We hebben ook wel een mobiele telefoon, waarop je kan bellen en bereikbaar bent. We maken gebruik van Skype, en we hebben een Whatsapp groep, ik denk dat je dan wel 90% van de technologieën hebt.

Interviewer: In die zin nog best wel basic qua technologieën. Geen geavanceerde programmaatjes of?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee. Soms als je een databank hebt. Ik heb wel systemen waar ik kan inloggen, dat kan heel specifiek zijn. Kan zijn om persoonlijke dingen te leveren, een vergoeding aanvragen of een declaratie. Maar ook werkgerelateerd, (……) die ik dan tijdelijk adviseer, die doet alle afspraken van de ING bijhouden, en die hebben een compleet portaal daarvoor gebouwd. Dus af en toe duik je wel specifiek in een online omgeving. Maar echt developpen ofzo dat niet. Met andere juristen is het tempo relatief laag zou ik zeggen.

Interviewer: Oké gaan we door naar het volgende deel. Gaat over thuiswerken, het zijn 3 vragen. Had u voor corona al de mogelijkheid om thuis te werken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja.

Interviewer: Hoe zou je je algemene thuiswerk ervaring omschrijven?

GEÏNTERVIEWDE: Toen was het wel ongebruikelijker. Je gaat 1 dag thuis werken, als het even uitkomt. Toen ik echt begon, toen was de perceptie wel: één dag niet op kantoor, is één dag niet gewerkt. Dat zet een beetje de setting zeg maar. Het was niet gangbaar zeg maar. Ik begon ook net, dan weet je ook niet wat de norm is, wat je kan doen. Op een gegeven moment, denk ik wel 1 dag in de week thuiswerken.

Interviewer: Dus eigenlijk kon je het niet maken naar je collega's toe dat je meerdere dagen thuis zou blijven?

GEÏNTERVIEWDE: Collega's zou ik niet zeggen, maar de managementlaag. De managementlaag die moet zich bezighouden met mensen, en dan ga je allemaal dingen verzinnen. Maar een normale collega zal het een worst zijn. In dat opzicht was het voor collega's geen probleem.

Interviewer: Oké gaan we door naar de volgende. Kun je nog wat meer vertellen over hoe thuiswerken vorm kreeg voor corona? Denk dan aan de duur, de facilitering, welke technologie erbij betrokken was, en welke mensen wel of niet konden thuiswerken bijvoorbeeld.

GEÏNTERVIEWDE: Ja dat is een goeie, ING is een super groot bedrijf dus per afdeling zou het anders kunnen zijn. Een beveiliger zal bijvoorbeeld lastig thuis kunnen werken. Misschien dat ie het wel zou kunnen maar… Dat hangt heel erg af van waar je zit. Als jurist ben je eigenlijk 80% wel achter je laptop bezig. Hangt er beetje vanaf hoe je het zelf regelt. Ik probeer misschien 20% van de tijd niks te hebben. Soms zit ik wel op de 30%, maar dat vind ik eigenlijk al te veel. Het is toch heel erg zelfstandig werk, in je eentje iets opschrijven, bekijken…

Interviewer: Is die verhouding nog veranderd?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ik ben minder meetings gaan doen. Waar ik vroeger echt heel veel uitnodigingen kreeg, dat je echt samenzit. Soms heb je een meeting die echt heel weinig toegevoegde waarde heeft, daar ben ik wel kritisch op geworden. Als het niet nodig is, dan ben ik er niet. Ik denk wel dat het thuiswerken dat heeft versterkt. Als je vroeger thuiswerkte kon je ook wel inbellen, maar dat was toch minder gangbaar, even je laptop openzetten met een Teams-verbinding. Nu is het toch meer gemêleerd, gemixt. Zo hebben we ook een teamoverleg wekelijks, en nu is het ook gewoon gangbaar dat je je computer opent en… Bellen er nog mensen van thuis in, ja of nee? Maakt de drempel wel lager om thuis te werken, en eventueel ook om juíst te werken, mocht je je minder fit voelen bijvoorbeeld.

Interviewer: Oké. Hoe zou je zeggen dat het thuiswerken is veranderd sinds het dringende advies van de overheid om thuis te werken?

GEÏNTERVIEWDE: ING Is een groot bedrijf, dus we houden ons natuurlijk netjes aan de regels. Toen het advies kwam, werd het gelijk geïmplementeerd bij ons. Toen was het zo van: 'nee je komt niet meer terug.' Je mag ook echt niet meer komen, daar werd ook echt op gezeten. Stiekem komen kon ook allemaal niet. In feite, wat is er veranderd? Dat het meer geaccepteerd is. Voor corona was het meer ongebruikelijk. Toen moest je echt vrij van geest zijn, dat je echt je eigen ding deed zeg maar. Of je moet het echt bijna als arbeidsvoorwaarden hebben afgesproken, ik ga 1 dag in de week thuiswerken bijvoorbeeld. En nu is het zo, je hoeft eigenlijk geen reden meer te hebben. Het hangt zo af van de manager. Ons afdelingshoofd bijvoorbeeld, dat zijn vaak ook mensen die wat ouder zijn, wat traditioneler, die wil wel mensen om zich heen hebben. Want je hebt ook heel veel managers die niet meer op de inhoud meer actief zijn, maar echt op mensen vlak. Ja dan is het natuurlijk gewoon leeg, als er niemand binnen zit kan je ook niemand managen. Ik denk dat dat ook wel belangrijk is geweest. Mensen hebben echt zelfstandig móeten werken, met die computer. Je had vroeger ook wel dat heel veel mensen dat niet konden, ergens tegen aan liepen. En nu was het zo van:

‘succes ermee.’ Ondersteuning hebben we wel gehad, en ik denk dat het mensen ook wel gelukt is. Heel veel mensen konden het helemaal niet, en nu moesten ze opeens. En dan hey: ‘toch wel makkelijk.’

Interviewer: Dus de noodzaak leidt ertoe dat je uiteindelijk…?

GEÏNTERVIEWDE: Ja zoals ik net zei. Als het niet goed gaat, dat kan ook gebeuren. Dat is ook geaccepteerd, dat iemand een week lang niet met zijn computer kan werken bijvoorbeeld. Dat is heel stom maar. Voor corona werd je daar wel op beoordeeld. Nu is het meer van, vervelend laten we er even naar kijken.

Interviewer: Oké. Gaan we nu naar het derde deel. Dit gaat over stress die gepaard gaat met technologie. Nog even een definitie van technostress: bestaat uit werkgerelateerde stress die wordt doorstaan door mensen die met alle vormen van ICT en technologie werken. Alle vragen vanaf dit punt hebben betrekking tot de periode waarin u volledig en alle dagen thuisgewerkt heeft, tenzij anders vermeld in de vraag. Nu noem ik steeds één stresscategorie, en daar hangen steeds maximaal 3 vragen aan. Techno-overload: beschrijft situaties waarin ICT’s gebruikers dwingen om sneller en/of langer te werken. Zijn uw werkgewoonten, in welke vorm die u dan ook maar kunt bedenken, veranderd sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja die zijn veranderd. Omdat je gaat thuiswerken, heb ik heel erg gemerkt dat de balans tussen werk en privé 1-op-1 is zeg maar. Op kantoor maak je eigenlijk altijd wel overuren, kom je thuis, ga je eten, en ’s avonds nog even ontspannen. Met thuiswerken heb je gewoon geen reistijd, je krijgt best wel veel tijd erbij zeg maar. Als je vraagt van: hoe ga je daarmee om? Je hebt meer vrijheid, je hoeft niet per se om half 9 op kantoor te zijn. Daar zijn ook een paar veranderingen geweest. En wat ook zo is, thuis werk ik veel efficiënter. Op kantoor ga je naar alle meetings, je krijgt heel veel uitnodigingen, mensen willen praten, je komt iemand tegen. Je hebt heel veel niet-zakelijk contact. Dat is op zich prima, maar als je thuis zit, zit je alleen achter je laptop. Ik heb alleen een documentje, of ik bel iemand als ik hem nodig heb, en dat ben ik wel echt gaan omarmen. Dus ik qua productiviteit echt veel omhoog ben gegaan. Dat ik wel iets zakelijker ben geworden, is een meeting niet nuttig dan ben ik er niet bij. Vooral in het begin van corona vond ik het wel lastig om die balans te vinden, hoeveel werk ik, en hoeveel niet. Dat leidt op een gegeven moment wel tot stress, dat je tot ’s avonds laat maar blijft computeren. Dan is de vraag natuurlijk, wat is de oorzaak? Je hebt nu alle middelen om door te gaan, niemand zegt tegen je: stop, het is goed. Je hebt geen natuurlijk moment meer om te gaan eten, je hoeft niet meer de trein te pakken, ook daar ben je niet meer mee bezig. Wat ook nog is, er zijn heel veel collega’s die ook nog kinderen hebben. Dat is al een job an sich om thuis voor de kinderen te zorgen zeg maar. Ik ben jong en heb geen kinderen, dan pak je snel dingen op, en dan krijg je ook snel dingen op je bord. Als je dan ook nog snel antwoord… Met thuiswerken kan je ook onzichtbaar worden, op kantoor is dat niet, dan zie je elkaar nog een beetje. Als je thuiswerkt en je doet niks, geen hond die het weet. Ligt aan de managementstructuur natuurlijk, maar als je veel vrijheid in je beroep hebt, zoals wij, dan is het net wat je er zelf van maakt. Dat heeft wel even geduurd hoor. Toen dacht ik op een gegeven moment wel van: waar ben ik mee bezig. Toen op een gegeven moment wel de balans gevonden. Als je vraagt van hoe ziet mijn dag er nu uit? Ik begin wat later want ik ben een avondmens, dus een uurtje of 9 zit ik op mijn computer, soms zelfs kwart over 9. Minder meetings, gewoon lekker doorwerken. We gaan nu weer 1 dag per week naar kantoor, dus dat is ook leuk. Die schrijf ik al bijna af qua

productiviteit, ik zie het als een halve dag. Maar dat is ook prima, werk is meer dan alleen output leveren.

Interviewer: Oké dus als ik het goed begrijp vind je dat je efficiënter bent thuis? Dan ben ik nog wel benieuwd, als je kort antwoord kunt geven daarop, zit daar nog een keerzijde aan? Zijn er bepaalde dingen die minder efficiënt zijn thuis?

GEÏNTERVIEWDE: Ik denk als je een beetje uitzoomt… Je spreekt alleen mensen waar je iets mee van doen hebt. Op kantoor spreek je ook mensen die je totaal niet… Die je gewoon tegenkomt, bijvoorbeeld van andere afdelingen. Voor je persoonlijke ontwikkeling is het wel goed om dat soort ervaringen ook op te doen, ook voor je carrière pad zeg maar. Voor hetzelfde geld denk je: hey dat is ook leuk, strategieafdeling, of communicatieafdeling. Dus dat is het persoonlijke vlak. Werkinhoudelijk, je wordt minder getoetst. Als je je ding doet, dan gaat het gewoon goed, als je je werk goed doet. Maar stel dat je het niet goed kan, je kan je moeilijk aan andere mensen optrekken. Je spreekt ze oprecht niet meer zoveel.

Interviewer: Niet echt meer een referentiekader?

GEÏNTERVIEWDE: Nou stel jij krijgt een vraag en je krijgt verkeerd advies, op kantoor valt dat op. Nu is het zo van: niemand ziet het. Ik zit meer op de inhoud zeg maar, maar er zijn ook mensen die zijn heel goed in zichtbaar zijn, overleggen, lobbyen. Daar heb ik veel minder mee. Maar bijvoorbeeld met die lobbyactiviteiten, is fysiek aanwezig zijn wel handiger. Dan kunnen mensen zien wat je doet, het wordt gewaardeerd. Dat is ook met een beoordelingsgesprek nu, hoe ga je dat nu in als manager? Nu maakt het allemaal niet meer zoveel uit, maar toen ik net begon, als starter ben je daar wel mee bezig. Maar het is wel… je ziet verschillende bloedgroepen in de afdelingen, dat is wel interessant om te zijn. Sommigen hebben heel veel moeite met thuiswerken, maar ik, qua inhoud vind ik het perfect. Ik verveel me thuis ook niet. Dat scheelt ook wel een hoop trouwens: je thuissituatie. Ik heb collega's die zitten op 20 vierkante meter ergens in Amsterdam weggestopt. Dan is thuiswerken ook niet zo lekker.

Interviewer: Oké, dan gaan we door naar de volgende. Zorgt thuiswerken ervoor dat je harder, langer, of sneller moet werken?

GEÏNTERVIEWDE: Sneller sowieso. Ik denk korter. Harder vind ik lastig. Het blijft een kantoorbaan, dus echt hard werken vind ik het niet.

Interviewer: Aha. Dus in potentie korter, omdat je sneller werkt?

GEÏNTERVIEWDE: Ja. Alles wat je in werktijd kan aftikken, als je er echt voor wilt gaan… Dan maakt het ook niet uit als je om 3 uur, bij wijze van, naar de kapper moet gaan, dat je daarna om 4 uur weer inlogt, maakt allemaal niet uit. Vroeger moest je echt blokken, dan moest je echt vrij nemen.

Interviewer: Oké. Heb je het gevoel dat je aan een strakker tijdschema moet voldoen sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, minder.

Interviewer: Omdat je het zelf kunt aanpassen juist?

GEÏNTERVIEWDE: Ja.

Interviewer: Oké. Gaan we door naar de volgende categorie. Techno-invasie: beschrijft het invasieve effect van ICT in situaties waarin werknemers op elk moment kunnen worden bereikt, en de behoefte voelen om constant verbonden te zijn. De eerste vraag: beïnvloed thuiswerken je persoonlijke leven, in welke vorm dan ook?

GEÏNTERVIEWDE: Ja je werk komt in je huis hé. Dat was voor corona ook wel maar, nu is het zo van: de computer staat aan, ik sluit hem vaak niet eens af. Het is vaak gewoon op spatie drukken en je logt in en je zit in de omgeving.

Interviewer: Oké. Ervaar je dat als negatief of positief? Of geen waardeoordeel aan?

GEÏNTERVIEWDE: Ikzelf heb er minder moeite mee, ook omdat ik mijn eigen grenzen kan aangeven, en ken. Maar ik kan me voorstellen dat als je dat minder hebt, dat het dan wel lastig is. Ik vind het fijn om snel in te kunnen loggen, snel een mailtje te kunnen sturen. Ik vind het ook niet vervelend om 's avonds een mailtje te krijgen op mijn mobiel. Toen ik begon met werken was ik wel onzekerder. Toen dacht ik wel eens van: heb ik het wel goed gedaan? Dan is het vervelend, maar nu kan ik het wel afsluiten.

Interviewer: Oké, maar dat mailtje lees je dan 's avonds, reageer je dan ook of is dat voor de volgende dag?

GEÏNTERVIEWDE: Hangt een beetje af van de mail. Als het urgent is reageer ik wel, maar dat komt niet heel veel voor.

Interviewer: Telt dat dan als werktijd of is dat dan even vlug?

GEÏNTERVIEWDE: Dat is het stomme, wij houden geen uren bij. Ik ben tevreden met mijn arbeidsvoorwaarden, maar weet je, als ik in de week meer uren nodig heb, dan zet ik meer uren in. Dan kom je al snel bij de compensatiediscussie, van: ga je het compenseren of wat dan ook? In het begin lukte dat allemaal niet, maar nu heb ik wel zoiets van, ik krijg betaald voor 40 uur, en ik vind het ook wel prima. Maar dat hangt misschien ook wel af van mijn ambitie. Misschien ben ik wel minder ambitieus geworden.

Interviewer: Tja, 40 uur is 40 uur, en grenzen zijn grenzen. Dat is een lastige balans of niet?

GEÏNTERVIEWDE: Ja voor corona, als je echt carrière wilde maken. Dat is gewoon rennen hoor. 's Avonds een mailtje, morgenochtend om 8 uur al overleg. Dan kan je dat niet, als je 40 uur zit. Dan past dat niet in je dynamiek. Heeft allemaal zijn voor- en nadelen. Het is leuk om te doen, een extra stapje zetten maar… Met thuiswerken en mijn huidige takenpakket, kan ik goed 40 uur blijven pakken.

Interviewer: Oké. In hoeverre moet je ook op vakantie of tijdens vrije dagen in contact blijven met je werk?

GEÏNTERVIEWDE: Lastig. Ik heb mijn werk ook op mijn privételefoon zitten. Dan zou ik eigenlijk die apps eraf moeten gooien ofzo. Als je je echt wil afsluiten.

Interviewer: Maar in theorie kan je het negeren?

GEÏNTERVIEWDE: Ja in theorie, maar dit is wel lastig hoor. Als je het echt in je hand hebt liggen en je krijgt een bericht binnen. Wat dat betreft vind ik het Franse model wel interessant, gewoon een keiharde stop. Vanuit het werknemersperspectief in dat natuurlijk

logisch, maar misschien past het ook wel bij modern werkgeverschap. Dat je gewoon even snel…

Interviewer: Uiteindelijk ben je een team, dus ik snap wel waar je vandaan komt. Heb je het gevoel dat je meer of minder tijd met familie of vrienden besteed sinds het thuiswerken? Of geen verandering?

GEÏNTERVIEWDE: Ja vind ik lastig, met die corona die er tussendoor kwam. Als ik nu kijk… Zie ik mijn familie wel vaker, denk ik. Wat wel zo was, voor corona, elke avond was je weg, ging je nog wel even iets doen of zo. Die energie vind ik nu wel lastig om naar boven te halen, als ik eerlijk ben.

Interviewer: Heeft dat te maken met het thuiswerken, of denk je van niet?

GEÏNTERVIEWDE: Ritme. Als je toch al weg bent, dan ben je al buiten zeg maar. Nu is het echt een drempel, oh even naar buiten gaan. Ik denk dat dat ook wel meespeelt. Je hebt nu wel meer mogelijkheden, dat is nu wel.

Interviewer: Oké. Gaan we door naar de volgende. Techno-complexiteit: beschrijft situaties waarin de complexiteit van ICT's ertoe leidt dat gebruikers zich ontoereikend voelen met betrekking tot hun eigen computervaardigheden. Is de complexiteit van technologie veranderd sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Vind ik meevallen. Voor corona kon je inloggen in de browser, nu heb je wel echt je eigen laptop. Dat is wel een belangrijke wijziging geweest, dus dat je altijd een fysiek device bij je moet hebben als je gaat thuiswerken.

Interviewer: Heeft dat te maken met veiligheid of waarom is dat gedaan?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja. De complexiteit vind ik eigenlijk heel laag. Dat komt ook doordat je jong bent, dan maakt het allemaal niet zoveel uit.

Interviewer: Dat merk ik inderdaad ook uit de interviews, een groot verschil tussen jongere en oudere respondenten, tot nu toe. Vooral bij deze categorie.

GEÏNTERVIEWDE: Dat zie je ook bij secretaresses. Het klinkt stom maar, ik heb geen enkele behoefte aan een secretaresse. Ik merk het ook in mijn team, mensen van 40 of 50, die kunnen niet zonder secretaresse. Moet ik een afspraak inplannen, moet ik een laptop aanvragen, moet ik dit of dat? Dat is ook wel interessant misschien om mee te pakken. Wat voor impact heeft het op bepaalde functies? Nu wordt iedereen dan onafhankelijk gemaakt, bijvoorbeeld van zo'n secretaresse.

Interviewer: Sommige mensen hebben er meer baat bij, dan jij bijvoorbeeld?

GEÏNTERVIEWDE: Steeds minder denk ik. Omdat mensen juist zoveel meer zijn gaan moeten doen, zelf. Ook hun eigen beoordelingsgesprekken in het systeem, dat doe je ook gewoon zonder assistentie.

Interviewer: Oké. Is de moeilijkheidsgraad van het leren, begrijpen of gebruiken van technologie anders tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Misschien wel veranderd omdat mensen opeens allemaal Zoom-meetings kregen enz.. Dan moet je weer net weten hoe Zoom werkt. Maar de moeilijkheidsgraad zelf…

Ik denk dat ICT er constant naar streeft om het zo eenvoudig mogelijk te maken. Vroeger hadden we STATA en allemaal statistische programma's waar je van denkt: 'wat is dit voor oude meuk.' Tegenwoordig moet het allemaal zo simpel mogelijk worden.

Interviewer: Oké maar om dan een voorbeeld te noemen: stel je moet nu iets leren, een nieuw programma. Normaalgesproken had je misschien op het werk een training gekregen, terwijl je nu alleen maar een Pdf'je toegestuurd krijgt…

GEÏNTERVIEWDE: Wat je juist ziet is printscreens. Gewoon gevisualiseerd hoe je het moet doen, en totaal niet meer met tekst beschrijven.

Interviewer: Dat vind je wel prettig als ik het goed begrijp?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ik kan het zelf wel vinden. Soms heb je wel van die systemen die uitgerold worden die zo slecht in elkaar zitten, dan denk ik ook: laat maar zitten, bel me maar op. Lastige is als je afhankelijk bent dan kan dat niet.

Interviewer: Oké. In hoeverre heb je genoeg tijd om je technische vaardigheden te verbeteren tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Je hebt oneindig veel tijd maar het lastige is dat… Als je aan persoonlijke ontwikkeling wil doen, vroeger kon dat op werk, tijdens werk. Je nam een cursus, in een klaslokaaltje ergens. Nu is het zo, nu doe je het in je vrije tijd, zo voelt dat een beetje. Ik vind die balans heel erg… Ik vroeg dat altijd op, ik wil dat wel weten. Ik heb wel bijvoorbeeld minder cursussen gevolgd sinds het thuiswerken, vergeleken met voor het thuiswerken.

Interviewer: Omdat?

GEÏNTERVIEWDE: Vooral in het begin veel gewerkt. Dan is het op een gegeven moment beetje afbouwen, de goede balans vinden. Toen ben ik met mijn vriendin gaan klussen, als ik toch niemand kan zien, lijkt me leuk, beetje klussen. Dan wordt het een strijd tussen je werk en klussen. Wil je dan nog een dag in de week besteden aan een cursus of het verbeteren van je vaardigheden? Even niet. Maar dat is heel persoonlijk, specifiek.

Interviewer: Oké. Gaan we door naar de volgende categorie. Techno-onzekerheid: wordt geassocieerd met situaties waarin gebruikers zich bedreigd voelen om hun baan te verliezen, hetzij vanwege automatisering of aan andere mensen die beter begrip hebben van ICT's. Voelt u enige bedreiging voor uw werkzekerheid sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ik niet, nee.

Interviewer: Oké. Dus u heeft ook niet het gevoel dat uw werkzekerheid bedreigt wordt door collega's met sterkere technologische vaardigheden?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, dat is de luxe van een specifiek beroep. Ik heb er wel rekening mee gehouden in mijn loopbaan, waar heb ik nou echt behoefte aan? Maar als echte IT-jurist die ik ben… Ik maak me daar heel weinig zorgen om. Ik wil me daar ook helemaal geen zorgen over maken. Ik snap wel, als je secretaresse bent, dan moet je je echt zorgen maken. Maar dat ligt ook aan jezelf. Hoe actief ben je nog? Vaak zit dat ook aan leeftijdsgroep gekoppeld. Dat mensen op een gegeven moment kinderen krijgen en met andere dingen bezig willen zijn. Dat ze niet meer investeren in zichzelf, ook dan zijn er mogelijkheden. Kijk als secretaresse kun je

ook zeggen: ‘dat digitaliseringstraject, daarbij ga ik mensen ondersteunen en helpen.’ Zoveel kansen!

Interviewer: Oké.

GEÏNTERVIEWDE: Arbeidsmarkt is krap maar… Als je niks doet, en je blijft op je handen zitten, en stiekem doen heel veel mensen dat toch wel, dan snap ik wel dat je je zorgen maakt.

Interviewer: Oké. Kunt u zich een situatie herinneren tijdens het thuiswerken waarin u, of uw collega bewust geen kennis of informatie heeft gedeeld?

GEÏNTERVIEWDE: Daar is het leven te kort voor joh, echt.

Interviewer: Het kan van alles zijn…

GEÏNTERVIEWDE: Nee, ja. Je hebt op ieder werk natuurlijk collega’s die niet collegiaal maar dat staat los van…

Interviewer: Meer in de context van: de barrière is nu wat groter om bepaalde dingen te delen, omdat je toch weer een mailtje moet opstellen, in plaats van dat je gewoon zegt waar het op staat zeg maar. Maar jij kan je niet zoiets herinneren?

GEÏNTERVIEWDE: Nee. Weet je als iemand lang staat te praten en hij staat nog steeds op mute, op een gegeven moment zeg je dat wel. Ik voel niet zo die barrière. Als je veilig bent is het heel onbeleefd om even te zeggen hoe het dan wél moet, en dan zie je mensen spartelen. Dat gebeurt, haha! Op kantoor kan je even helpen, even dit doen of dat doen. Die hele support, ook die secretaresse bij wijze van, die is er dus niet. Je staat er alleen voor, en dat kan voor mensen vervelend zijn. Maar dat ligt zo aan de persoonlijkheid van die persoon zeg maar. Als je dat erg vind dat iemand dat niet zegt… Weet je, je kan ook zeggen van: weet iemand even wat ik moet doen? Dat vind ik meer persoonlijkheid dan dat het echt met de technologie te maken heeft zeg maar.

Interviewer: Oké, duidelijk. Techno-ambiguïteit: verwijst naar contexten waarin voortdurende ICT veranderingen en upgrades gebruikers van streek maken en onzekerheid creëren. In hoeverre zijn er constante ontwikkelingen in de technologie die u gebruikt sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ik moet eerlijk zeggen, omdat ik bij een echt groot bedrijf zit, is het allemaal goed op orde. Het gaat redelijk soepel, dus petje af daarvoor. Met ambiguïteit bedoel je dan dat technologie moeilijker wordt?

Interviewer: De ambiguïteit, dus de vaagheid, wordt gecreëerd door constante veranderingen of upgrades.

GEÏNTERVIEWDE: Daar is mijn werk te saai voor, echt. Word is zo oud, hetzelfde met Outlook. We hebben één systeem, zo’n werksysteem hebben ze ingevoerd. Maar dat is meer een project binnen je dienstafdeling geweest. Ik heb dat op een gegeven moment gewoon niet meer geïnstalleerd. Gewoon gede-installeert. Omdat ik het niks vond toevoegen. Dat is misschien nog wel een topic wat terug gaat komen, maar… Dat is het enige. We hebben gewoon een hele grote organisatie, dat maakt ook dat je veel koninkrijkjes hebt, veel domeinen, iedereen wil zijn eigen zaakjes regelen. Over het algemeen wordt er op een centraal niveau ingekocht, maar op een gegeven moment kunnen afdelingen, als je budget

hebt, een eigen tooltje kopen. De dienstafdeling dacht: hey we vinden dit tooltje wel interessant. Hoe ze erbij komen, geen flauw idee. Dat wordt dan uitgerold, maar niet door… door juristen, die al een achterstand hebben, over het algemeen denk ik op technologievlak. Ja dat gaat fout. Op een gegeven moment denk je van: laat maar zitten. Ik ben gewoon afgehaakt. Dat is echt zo'n project waar ik van denk: dat laat ik gewoon aan me voorbij gaan. Misschien krijg ik dat nog wel te horen in het beoordelingsgesprek. Ik heb daar helemaal geen zin in joh. De dingen die ik nodig heb om mijn echte werk te doen die heb ik wel, die zijn weinig ambigu.

Interviewer: Oké. In het algemeen gaat het gewoon prima maar dat ene was dan een voorbeeld van een minder smooth traject.

GEÏNTERVIEWDE: Het is ook een vak om ICT goed te implementeren in een organisatie. Het één is goeie software hebben, het ander is implementatie. Als je dat door niet-geschikte mensen laat doen, omdat die afdeling denkt, we gaan het zelf regelen. In de rechtspraak bijvoorbeeld… rechters gaan zeggen hoe je ICT systemen moet implementeren!? Dat gaat natuurlijk nooit vliegen. Dat vliegt ook niet. Dan is de vraag van wanneer trek je de grens, wanneer moet je zelf doen en wat niet? Vooral wat is het doel van implementeren überhaupt. Al is het gewoon om managementrapportages te creëren. Dat is heel vaak, het management koopt iets want ze vinden het interessant, dan willen zij iets moois zien. Als sterveling heb je er geen reet aan.

Interviewer: Gaan we door naar de volgende. Onbetrouwbaarheid van technologie: gebruikers van het informatiesysteem worden geconfronteerd met storingen en onverwachts gedrag. In hoeverre heeft de technologie zich gedragen zoals verwacht tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja relatief goed. Het is wel een risico in de zin van: als het systeem eruit ligt, ligt het eruit. Vroeger kon je nog wel iets printen, of iets lezen. Nu kan je gewoon niet in je werkomgeving komen. Maakt het heel veel uit? Zo lang het goed gaat niet. Maar dat is wel een constante zorg, dat is natuurlijk de ICT kant van de bank. Mobility is één van de belangrijkste punten zeg maar.

Interviewer: In hoeverre is dat tot nu toe goed gegaan, wel of niet?

GEÏNTERVIEWDE: Ja ik denk dat we misschien maar 1 of 2 incidenten hebben gehad, voor beperkte duur. We hebben allemaal een eigen laptop, dan kan je in je eigen omgeving. Maar je hebt ook 'secured connection', die je kan maken, even met een VPN. Dan kan je toegang tot andere gegevens krijgen. Vooral in het begin was die bandbreedte onvoldoende, voor de VPN verbinding. Dus dat mensen niet constant in de databank konden zitten. Dat was even een struggling. Dat was ook gewoon een kwestie van de capaciteit upscalen, investeringen die zijn gedaan door leveranciers. Nu is dat wel relatief goed opgelost. Wat je natuurlijk ook ziet zijn de chiptekorten. Als een bedrijf laptops wil inkopen, reken maar op een flinke levertijd. Dat is wel lastig. Dan krijg je andere problemen, dat je dingen moet gaan refurbishen, wipen, upgraden, langere acceptatieperiodes hanteren op bepaalde modellen. Dat zie je wel. Dat is juist leuk bij de inkoopkant, dan zie je die kant ook van het hele digitaliseren.

Interviewer: Oké interessante invalshoek.

GEÏNTERVIEWDE: Dan is het wel lastig voor je organisatie, om mensen die problemen hebben… Als je geen laptops hebt, kan je het probleem soms bijna niet oplossen, dat is best lastig.

Interviewer: Oké. In hoeverre was technologische instabiliteit stressvol?

GEÏNTERVIEWDE: Soms wel. Als je echt op het punt staat om iets belangrijks te doen, of als er afhankelijkheid is, maar dat zijn uitzonderingen.

Interviewer: Heb jij dat ervaren?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, als je een deadline hebt. Voor een bepaalde tijd moet je iets doen en dan lukt het niet. Misschien een of twee keer in de week.

Interviewer: Misschien als je een meeting probeert te joinen, en dat het niet werkt?

GEÏNTERVIEWDE: Dat maakt me niet zoveel uit.

Interviewer: En andere mensen in de meeting, maakt die het ook niet uit?

GEÏNTERVIEWDE: Nee dat maakt me echt niet uit, nee. Soms heb je dat je een contract moet sluiten voor een bepaalde tijd, anders kan je de omzet niet meer boeken. Dan moet echt vóór het einde van de maand het contract er liggen. Dat zijn momenten van: ja, dan moet het. Maar in een meeting, nee. Dat vind ik ook het mooie, soms kan het gewoon geaccepteerd zijn. Technisch lukt het niet om in te loggen, ik bel wel even met de telefoon.

Interviewer: Oké. In hoeverre heb je tijdens het thuiswerken tijdsdruk ervaren door onbetrouwbare technologie?

GEÏNTERVIEWDE: Bijna niet. Niet.

Interviewer: Oké. Gaan we naar de volgende categorie, monitoring via technologie. Gebruikers van het informatiesysteem voelen constante niveaus van druk omdat hun gedrag kan worden gevolgd door technologie, en dus kan worden geëvalueerd door andere individuen. Kunt u uw ervaring met monitoringssystemen tijdens het thuiswerken beschrijven?

GEÏNTERVIEWDE: Ja alles kan gewoon worden gemonitord. Zo ook ongewenst gedrag. We hebben ook een systeem dat af en toe een pop-up geeft dat je moet bewegen. De health-manager ofzo.

Interviewer: Waarom is dat?

GEÏNTERVIEWDE: Door HR ingekocht. Is goed om medewerkers erop te attenderen om te bewegen. Je hebt natuurlijk wel scherm gerelateerde klachten die je kan krijgen.

Interviewer: Maar ik kan me ook voorstellen dat het contraproductief werkt, want ik weet dat de timer na 14 minuten gaat zeggen dat ik moet gaan bewegen. Dan loop ik even snel terug en tik ik hem even aan en dan ga ik weer koffie drinken

GEÏNTERVIEWDE: Ja maar dat vind ik iets anders. Dat is een activiteit monitor zeg maar. Dat hangt zo af van je bedrijfscultuur en waar je zit. Maar ik zit in een heel vrij beroep, als jurist hoef ik aan niemand verantwoording af te leggen. Mijn manager weet vaak ook niet wat ik aan het doen ben. Soms zijn er wel experimenten geweest met tijdschrijven maar weet je…

Als mensen willen werken, gaan ze werken, als mensen niet willen werken, gaan ze niet werken. Als je echt iets op een case bij case basis moet afwerken zoals achter de kassa bij Albert Heijn, dan heb je natuurlijk wel een bepaalde druk. Maar bij mij… Ik kan nu mijn laptop uitzetten en morgen pas in de lucht komen. Niemand gaat daar achteraan zitten.

Interviewer: Dus jij voelt geen constante druk in die zin, omdat je weet dat er gemonitord kán worden?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee.

Interviewer: Oké, fijn.

GEÏNTERVIEWDE: Je zou maar moeten monitoren, dat zou ik wel lachen vinden. Hey Joeri: jij hebt tussen 4 en 5 niet ingelogd! Ja wat ga je dan zeggen. Volgens mij heb je je tijd verdaan om naar mij te kijken.

Interviewer: Heb je nog het idee dat er nog iets veranderd is op het gebied van monitoring ten opzichte van voor corona?

GEÏNTERVIEWDE: Denk het wel. Iedereen zit in zijn thuisomgeving, daar heb je minder grip op. Ook op de vloer, klink stom maar… Als je dan iets fouts wilt doen, dan zitten mensen toch om je heen te kijken.

Interviewer: Sociale controle?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, een beetje sociale controle. Bijvoorbeeld ook: mag je met je laptop in het openbaar zitten, kunnen er mensen op je scherm kijken? Dat soort dingen. Dat is bij ons echt wel een punt van aandacht. Ik snap dat daar wel risico's liggen, maar ik heb daar geen last van. Wat je wel zag was dat mensen wel eens dingen naar hun eigen e-mailadres dingen mailden. Dat mag eigenlijk niet, dan is het niet meer binnen de beveiligde omgeving. Maar daar wordt ook goed op gemonitord tegenwoordig.

Interviewer: Oké. Voelt u een andere houding van uw manager als het gaat om monitoring in vergelijking met wanneer u op kantoor bent of was?

GEÏNTERVIEWDE: Nee. Ik vind dat ook helemaal geen aandachtspunt.

Interviewer: Ik dacht dat we het daar in het begin toch even over gehad hadden? Dat managers die controle verliezen omdat ze nu natuurlijk geen direct zicht meer hebben?

GEÏNTERVIEWDE: Mijn manager is ook gewoon medewerker he. Iedereen is een mens, en als manager had je vaak iets meer vrijheid. Je kon een beetje regels zetten voor je team en dat moest het team doen. Op een gegeven moment kan er wel een cultuur ontstaan dat de manager ook niet meer zo'n grote invloed heeft op de werkwijze, zeg maar. Dus daar heb je nog best veel varianten in. Maar wat je ook ziet, je hebt ook managers die echt mensen managers zijn. Die hebben behoefte aan sociale contacten. Je hebt natuurlijk introverte en extraverte mensen, en mijn manager is bijvoorbeeld een heel sociaal dier. Hij heeft ook thuis genoeg onderhanden. Als ik bijvoorbeeld kijk naar mijn afdelingshoofd, die heeft eigenlijk geen volle portefeuille meer. Die moet de informatie uit de afdeling halen, omdat hij er zelf niet meer werkt. Die heeft wel behoefte aan mensen zien, om te laten zien wat je positie is… Daar zie je wel een bepaalde druk ontstaan. Hetzelfde als op de hoofd-juridische taken, daar zitten toch een bepaald soort mensen. Dat is ook vaak leeftijdgebonden, 50-ers… Sommige mensen

vinden het mooi om 40-50 mensen om zich heen te hebben, maar dat gaat niet meer over de inhoud. Mijn manager die komt ook naar kantoor als die zin heeft, als het hem uitkomt. Een vaste dag dat we met heel juridische zaken bij elkaar komen, dat zijn mooie momenten. Maar die controle weet je… 'Pick your battles'. Stel dat je erop gaat zitten, het hangt af van je workforce. Bij de Albert Heijn achter de kassa is het duidelijk, daar kan het. Daar zit ook wel belang bij. Bij ons, met allemaal relatief vrije juristen, ja wat ga je zeggen? 'Joeri je hebt niet ingelogd?!' Dan zeg jij: ja oké, dan gaan we samen naar HR. Voor hetzelfde geldt zegt ie: ik word helemaal gek van de stress, ik meld me ziek. Dat vind ik ook het interessante aan je onderzoek. Ik ben heel benieuwd naar je uitkomst. Het is ook een tool he. Mensen kunnen het ook gebruiken om te zeggen: ik heb heel veel stress. Het is heel persoonlijk hoe je met dingen omgaat.

Interviewer: Ik merk ook hele uiteenlopende antwoorden van de mensen die ik tot nu toe geïnterviewd heb. Ligt ook heel veel aan leeftijd en beroep, in ieder geval, dat is mijn eerste kijk erop.

GEÏNTERVIEWDE: Ik heb ook één collega gehad, die mocht niet eens zelf schrijven. Die móest een secretaresse gebruiken, die (collega) is bijna 65. Die mocht niets met de computer doen.

Interviewer: Uit bescherming voor zichzelf?

GEÏNTERVIEWDE: Nee dat deed hij gewoon niet als jurist. Dat is voor de arbeider, voor de ondersteuning. Jij moet maar zeggen wat ze moeten opschrijven. Ik vind het knap dat ze nog werkt maar… Hoogste salarisschalen, en die kunnen helemaal niks met een computer! In al die jaren is dat nooit gestimuleerd. Als je dat niet naast je neer kan leggen… Tegenwoordig is het zo dat hiërarchie relatief minder is geworden. Nu krijg je heel veel mee vanuit je jeugd, vanuit school, vanuit ontwikkeling, vanuit technologie, het zit er zo erg ingebakken. Je hebt zoveel verschillende perspectieven op een afdeling, en dat vind ik ook interessant als het terugkomt in je onderzoek, en dat zie je ook. Dan is het ook persoonlijkheid. Als je er open voor staat kan je nog steeds heel veel doen. Mijn buurman is 90 en ik zie hem nog internetbankieren in zijn eentje, omdat hij het interessant vond. En het lastige is, en dat vind ik wel een leuke, vroeger konden mensen die negatief in het leven stonden, of mensen die niets kunnen, hadden veel meer bevoegdheden om dat af te dwingen. Dus diversiteit aan opvatting of werkwijze werd eigenlijk afgeschoten. Want je zit samen, en een paar mensen bepalen beleid, en daar moet je het mee doen. Nu is het zo van: kom je me thuis ophalen als ik iets anders doe? Nee! Dat zie je wel, de machtsverhoudingen op een afdeling slaan helemaal om! De groep die 50 is, of 60, die hebben een veel grotere angst dat mensen met veel betere vaardigheden hun werk overnemen. Is misschien ook erkenning dat het eigenlijk iets meer over de inhoud gaat. Eerlijk, ik denk op je 40^{e} ben je het meest productief, of je 30^{e}. Op een gegeven moment zwakt dat af maar… In onze organisatiestructuur is het zo dat je op je 60^{e} het meest verdiend. Slaat helemaal nergens op! Die hebben het minste geld nodig, kinderen zijn het huis uit, en je verdient het meest. Met wat? Ja niks! Dat zie ik wel. Dat is ook wel persoonlijk, ik ben daar wat directer in. Het duurde eventjes maar dat zie je wel op een gegeven moment. Dan krijg je op een gegeven moment ook een relatiebeheerder, een relatiemanager, HR gaat met partners praten en niet meer met de inhoud bezig. Zo iemand kan helemaal niet meer rechtvaardigen wat ie doet. Dat hangt echt af van de cultuur. Bij mij heb je

het super collegiaal, maar ik heb ook in teams gezeten die heel hiërarchisch zijn. Dat kan wel tot frictie leiden. Dat is zo persoonlijk

Interviewer: Oké. Mooie invalshoek, bedankt daarvoor. Laatste vraag over monitoring. In hoeverre heb je het gevoel dat men transparant is over welke gegevens verzameld worden, en met welk doel?

GEÏNTERVIEWDE: Ja bijna niet. Als je inlogt krijg je een melding dat je activiteiten worden gemonitord. Als je wilt kan je onze policy 's opzoeken omtrent cybersecurity en weet ik het allemaal, maar geen hond die dat leest. Dan is het ook nog de vraag, gebeurt het ook echt zo? Nou is het wel zo, ik werk bij een groot bedrijf dus de soep zal niet zo heet gegeten te worden. Mensen doen echt wel hun best, houden zich netjes aan alles. Want dat is het interessante, stel iemand komt nu naar mij en zegt: ik heb gezien dat jij tussen 3 en 4 niet ingelogd was. Dan zou mijn eerste vraag zijn van: hoezo heb jij dat bekeken? Bij een MKB of klein bedrijf is dat veel meer geaccepteerd, dat mensen doen wat de baas zegt. Bij ons heb je zoveel managers, zoveel afdelingen. We zijn echt wel het braafste jongetje van de klas. Het is allemaal wel goed geregeld, dus ook met monitoring. Ik kan niet eens mijn achtergrond aanpassen. Hoeveel controle heb je dan… Niet?

Interviewer: Jij zei net het staat zwart op wit wat ze mogen kijken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, open normen. We monitoren het voor cybersecurity doeleinden. Wat houdt dat in? Ga jij bij mij een honeypot neerzetten zodat externe hackers in mijn account willen breken? Het zou zomaar kunnen maar het staat er niet, en dat is ook maar goed. Je hebt er niks aan. Het gaat echt op vertrouwen zeg maar. Wij zijn de braafste jongetjes van de klas. Als je echt met een ondernemer zit, en je zit met zijn vijven in een team, dan kan ik het me meer voorstellen dat iemand mee zit te kijken.

Interviewer: Je weet dus ook niet uit je hoofd wat de voorwaarden zouden zijn voor een manager om dat gedrag in te kijken? Of dat er überhaupt voorwaarden aan moeten zitten?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee. Mijn manager heeft wel een keer aangegeven dat hij het niet heeft. Maar als hij het wel zou hebben, het zou zomaar kunnen. Het interesseert me ook niet zoveel. Meeste waar ik mee bezig ben is als ik minder uurtjes maak. Maar ik ben benieuwd, hoe ga jij dat meten? Het is meer, hoe wil de manager dat. Ik zou daar als manager terughoudend mee zijn. Dan kan je juist die surviving staat… Het kan wel, als je ook echt de controle hebt.

Interviewer: Oké. De laatste vraag. Sociaal wangedrag: gebruikers van het informatiesysteem voelen zich bedreigd, door sociaal wangedrag dat wordt gefaciliteerd door communicatietechnologieën en of social media. Kunt u een ervaring beschrijven met sociaal wangedrag via ICT's sinds en thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, eigenlijk niet. Sociaal wangedrag dat… Nee dat is ook niet mijn afdeling. Ik zit alleen maar met saaie juristen.

Interviewer: Maar kan ook via de telefoon of…

GEÏNTERVIEWDE: Nee, dat is echt… Daarvoor werk ik bij een te saai bedrijf. Een vriend van mij… Die had een printscreen gemaakt van het bureaublad van een collega, en die had die ingesteld als achtergrond. Weet je dat soort dingen. Dat kan wel zoiets.

Interviewer: Mooi verhaal, ik zou het geen wangedrag noemen denk ik.

GEÏNTERVIEWDE: Dat is perceptie weer he. Er zijn mensen die heel snel gekwetst zijn en zeggen van dat doe je niet. Af en toe mis ik dat wel. Gelukkig was het wel zo afgelopen dat ICT werd gebeld, en die kwamen er maar niet uit, en op een gegeven moment durfde hij het gewoon niet meer te zeggen, haha!

Interviewer: Goed verhaal weer haha! Dan zijn we in principe aan het einde gekomen van dit interview. Naast de stresscategorieën die we nu besproken hebben, kan je je nog een interessant verhaal of iets wat je maar te binnenschiet over thuiswerken, stress of technologie bedenken?

GEÏNTERVIEWDE: Nou ik vind het wel interessant dat als je nu op banensites kijkt, dat je ziet dat mensen volledig kunnen thuis werken of niet. Dat het echt een ding is.

Interviewer: Dat het aangegeven wordt als arbeidsvoorwaarde?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, of remote of juist op locatie. Vroeger was dat geen variabele, toen was het gewoon salaris, arbeidsduur en standplaats. Nu staat er ook echt, thuiswerken of niet thuiswerken.

Interviewer: Ook vanuit de werkgever natuurlijk. Als ze denken van we hebben geen plek meer op kantoor, nieuwe functie gewoon alleen maar thuiswerken.

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat kan een overweging zijn. Maar ook het internationale component. Wat misschien ook wel een goeie is: waarom zou je nu in Nederland gaan werken, als je ook gewoon in Zwitserland kan werken? Voor twee keer het salaris als in Nederland. Dat zie je ook dat heel veel mensen dat doen die op andere plekken in de wereld zitten. Het enige zijn de belastingconsequenties, daar wordt niet vaak bij stil gestaan. Maar ik vind het altijd wel interessant, wat je bij ons ook zag is dat vooral het senior management allemaal naar hun vakantiehuis in Spanje gingen. Om daar thuis te werken, dat soort dingetjes. Dat vind ik wel interessant om te zien, dat mensen teruggaan naar hun vaderland.

Interviewer: Oké, mooie ontwikkeling inderdaad. Ik heb inderdaad ook vanuit Ecuador gewerkt voor een Nederlandse werkgever. Als u geen vragen meer heeft sluit ik hierbij het interview en bedank ik u hartelijk voor het meedoen.

Transcript 5

Interviewer: Beginnen we met de kennismaking. Wat is uw leeftijd, functie en aantal jaar ervaring in huidige organisatie?

GEÏNTERVIEWDE: Ik ben 50 jaar, ik ben vergunningverlener voor algemene plaatselijke verordening. Dus evenementenvergunningen enzovoort. Ik werk bij gemeente Wageningen, en ik werk hier nu 12 jaar.

Interviewer: De term technologie in de volgende vragen verwijst naar werkgerelateerde computer- en smartphonetechnologie. Hoe zijn informatie- en communicatietechnologieën betrokken bij uw dagelijkse werkzaamheden?

GEÏNTERVIEWDE: Veel, de computer thuis natuurlijk anders kun je niet thuiswerken. En wij hebben een mobiele telefoon. Dus ja, ik moet mobiel bereikbaar zijn. Dus dat is eigenlijk een onmisbaar stukje van mijn werk. En daarnaast, eigenlijk is alles digitaal bij ons. Wij hebben geen formulieren of weet ik het wat meer. Alles komt digitaal aan, en wordt digitaal verwerkt.

Interviewer: Oké, duidelijk. Gaan we door naar het volgende onderdeel over thuiswerken. Had u vóór corona al de mogelijkheid om thuis te werken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja. Dat deed ik dan één keer in de week.

Interviewer: Want ik wilde gaan vragen hoe je die thuiswerk ervaring vóór corona zou beschrijven?

GEÏNTERVIEWDE: Prima, ik vond het heerlijk, om één dag in de week thuis te werken. Gewoon puur omdat het… Wij hebben sinds 4 jaar een computertuin, en dat bevalt mij gewoon niet goed. Qua afleiding en concentratie.

Interviewer: Een computertuin? Wat moet ik me daarbij voorstellen?

GEÏNTERVIEWDE: Een kantoortuin bedoel ik. Wij hebben dus 3 verdiepingen met 3 bureausettingen zeg maar. Daarin tussenin zitten kasten. Maar als je staat, dan kijk je compleet over de volledige afdeling heen. Maar zo gaat het met geluid ook over.

Interviewer: Dus als ik het goed begrijp ervaar je dat als negatief?

GEÏNTERVIEWDE: Voor mij is dat negatief. Vanwege het geluid en de afleiding, je hebt geen afscheiding meer. Je hoort ook wat de buren zeggen, ook al is dat natuurlijk niet helemaal de bedoeling. Als ze hard praten weet je wat ze 3 bureaus verderop zeggen.

Interviewer: Kun je me nog iets meer vertellen over hoe thuiswerken vorm kreeg vóór corona? Denk dan aan de duur, facilitering, welke technologie betrokken was en welke mensen wel of niet thuis konden werken.

GEÏNTERVIEWDE: In het begin moest je een eigen computer hebben. Die had ik wel, dus ik deed het via mijn eigen computer. Pas denk ik na een halfjaar, kreeg iedereen een eigen laptop van het werk. Toen kon iedereen in theorie ook thuiswerken. Daarnaast was de capaciteit in het begin te kort, dus is er heel hard aan gewerkt zodat iedereen ook thuis kón werken. Het was soms gewoon niet mogelijk.

Interviewer: Dus in het begin was de mogelijkheid er wel maar was de capaciteit nog te laag om er met z'n allen gebruik van te kunnen maken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, klopt.

Interviewer: Oké, en hoe zou je zeggen dat dit is veranderd sinds het dringende advies van de overheid om thuis te werken?

GEÏNTERVIEWDE: Ze zijn omdat het niet anders kon… De gemeente is heel erg strikt, ze hebben vanaf het begin af aan gezegd dat als we thuis moeten werken, dan gaan we ook thuis werken. En dat hebben ze ook tot aan het einde volgehouden. Toen moesten er natuurlijk faciliteiten bijkomen, en daar hebben ze ook voor gezorgd.

Interviewer: Als overheid moet je natuurlijk wel het goeie voorbeeld geven.

GEÏNTERVIEWDE: Ja maar, als ik van andere gemeentes hoor, is deze gemeente wel heel erg strikt. Voor mij niet negatief hoor, het maakt mij niet uit. Ik hoor meerdere gemeentes waar mensen dus wel op een gegeven weer konden gaan werken op kantoor. Maar bij ons werd gezegd: 'thuiswerken is thuiswerken.'

Interviewer: Hoeveel mensen werken er bij jullie gemeente, voor mijn beeldvorming?

GEÏNTERVIEWDE: Iets van 350, ook grotendeels parttime. Ik weet niet hoeveel fte.

Interviewer: Oké, gaan we nu naar het volgende onderdeel. Technostress: bestaat uit werkgerelateerde stress die wordt doorstaan door mensen die met alle vormen van ICT en technologie werken. Alle vragen vanaf dit punt hebben betrekking tot de periode waarin u volledig thuisgewerkt heeft, tenzij anders vermeld in de vraag. In dit onderdeel wordt steeds één stresscategorie benoemd, waaraan steeds maximaal 3 vragen gekoppeld zijn. De eerste categorie, techno-overload: beschrijft situaties waarin ICT's gebruikers dwingen om sneller of langer te werken. De eerste vraag: zijn uw werkgewoonten, in welke vorm die u dan ook maar kunt bedenken, veranderd sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ik ben eerder begonnen, qua tijd. Ik moet een halfuur tot een uur reizen normaalgesproken, en nu begin ik gewoon na mijn ontbijt. De ene keer is dat 07:30 uur en de andere keer 08:30 uur, afhankelijk van de thuissituatie.

Interviewer: En stop je dan eerder of hoe zit dat?

GEÏNTERVIEWDE: Dat probeer ik wel, maar dat is wel lastig.

Interviewer: Dat hoor ik vaker terugkomen.

GEÏNTERVIEWDE: Je bent gauw geneigd om nog even wat af te maken.

Interviewer: Dus op het eerste oog denk je misschien dat je netto meer uren maakt?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja.

Interviewer: Zorgt thuiswerken ervoor dat je harder, sneller, of langer moet werken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, langer dus. Maar het is ook geconcentreerder. Ik merk nu… Ik ben weer één dag aan het werk nu op kantoor, dan merk je dat je gauwer afgeleid bent. Maar ook doordat je anderen weer gaat spreken, dat je daar meer tijd aan kwijt bent.

Interviewer: En hoe zit de verhouding thuiswerken en op kantoor er nu precies uit?

GEÏNTERVIEWDE: Ik werk nu één dag in de week op kantoor. De rest doe ik thuis. Ik werk 4 dagen, dus van de 4 dagen werk ik er maar eentje op kantoor.

Interviewer: En het thuiswerk advies is er nu af?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, het thuiswerk advies is eraf. Je hoort bij andere gemeentes dat ze verplicht 2 dagen in de week op het werk moeten zijn, dat hebben ze bij ons nog niet gezegd. Dus wij mogen zelf bepalen of we wel of niet thuiswerken.

Interviewer: En dat komt omdat de balans op dit moment gewoon prima is of?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, tot nu toe wel. Ik weet het niet. Ik heb nog niet gehoord waarom. Ik heb geen idee, misschien dat het te maken heeft met zelfsturende teams, dat iedereen het zelf moet regelen. En iedereen daar zijn eigen weg in moet vinden.

Interviewer: Heb je het gevoel dat je sinds het thuiswerken aan een strakker tijdschema moet voldoen?

GEÏNTERVIEWDE: Het ligt niet aan… De combinatie thuiswerken en corona heeft… Als team hebben wij de vragen rondom corona moeten beantwoorden. Dus alle algemene vragen rondom de regels omtrent corona, die kwamen ook bij ons team. Dus ik denk dat we daar heel veel tijd mee kwijt zijn geweest.

Interviewer: Een extra takenpakket in principe?

GEÏNTERVIEWDE: Ja. Wij verlenen ook evenementenvergunningen, en die hebben we natuurlijk niet verleend. En op het moment dat het wel weer kon, in één keer heel veel. Dus wij hebben er een extra takenpakket erbij gekregen. Dus dat heeft wel extra werkdruk opgeleverd. Ik heb ook weinig… Al mijn vakantie is bijna allemaal door overuren opgenomen, in plaats van door vakantie uren. Dus die heb ik weinig staan.

Interviewer: Dan zit je wel echt in een uitzonderingssituatie met de corona…

GEÏNTERVIEWDE: Ja. Dus elke keer als er weer een nieuwe noodverordening kwam of een wetswijziging. Elke keer als de regels weer veranderden, kwamen er weer opnieuw vragen. In het begin heel veel, vooral het eerste jaar, en daarna wisten mensen wel een ongeveer wat de regels waren. Dus dat werd steeds minder. Maar het eerste anderhalf jaar zijn er écht heel veel vragen gesteld. Twee keer in de week, een uur, bespraken we die.

Interviewer: Ik ben wel benieuwd. Kijk je dan ook anders naar de persconferentie?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, want ook wij wisten natuurlijk pas op het moment van de persconferentie wat de regels waren. Mensen dachten: jullie weten dat toch wel eerder? Nee dus. Ik heb wel elke keer gekeken, puur omdat het met mijn eigen werk te maken had. Omdat ik de volgende dag toch die vragen weer kreeg.

Interviewer: Zitten jullie dan met de vergunning mensen in een chat of hoe gaat dat?

GEÏNTERVIEWDE: We hadden wel een aparte appgroep, maar die werd daar niet zo voor gebruikt. Maar we hebben wel intensief gecommuniceerd, zeg maar. Misschien heeft dat er wel voor gezorgd dat je een band hebt met mensen. Ook met andere mensen dan alleen je

eigen team. Dat heeft ook wel gezorgd voor een ‘samengevoel’. En niet een eenzaam gevoel, dat je alleen op de wereld bent, of alleen met je team.

Interviewer: Interessante invalshoek, gaan we door naar de volgende categorie. Techno-invasie: beschrijft het invasieve effect van ICT in situaties waarin werknemers op ieder moment kunnen worden bereikt, en de behoefte voelen om constant verbonden te zijn. De eerste vraag: beïnvloed thuiswerken je persoonlijke leven, in welke vorm die je dan ook maar kunt bedenken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, in het begin had ik mijn thuiswerkplek beneden nog. Toen was de scheiding tussen werken en niet-werken heel erg dun. Ik denk dat ik na een halfjaar mijn kamer heb ingeruimd, waardoor ik nu de deur achter me dicht kan doen. Waardoor als ik nu stop met werken, dan is het werken ook klaar. Dus je hebt een soort scheiding tussen die ene deur in, en dáár er weer uit gaan. Ik merk ook dat je eigenlijk langer werkt, we hadden het er net al over. Maar het is ook zo, als je stopt met werken kun je gelijk door gaan met bijvoorbeeld het eten koken. Ik heb kinderen, die zijn al wat ouder dus die kunnen ook wat dingen zelf doen, maar… En af en toe bouw ik ook gewoon tijd in tijdens mijn werk om met mijn kinderen te praten, de was op te hangen, weet ik wat. Dingen die je normaal bij de koffieautomaat met collega’s zou bespreken, doe je nu eigenlijk met familieleden.

Interviewer: Inderdaad.

GEÏNTERVIEWDE: Maar het is ook weer negatief. Op een gegeven moment zeiden mijn kinderen: je gaat altijd te lang door. Toen heb ik afgesproken: om 17u stop ik, en dan ben ik klaar. Maar het is wel moeilijk.

Interviewer: En wat betreft je collega’s, mis je die koffiepraat waar je het net over had?

GEÏNTERVIEWDE: Nou wij hebben elke maandag een overleg. We hadden natuurlijk wat ik net al zei, sowieso twee keer in de week hadden we overleg over corona vraagstukken. Nu hebben we gewoon één keer in de week op maandag, afstemmingsoverleg. Wij hebben natuurlijk nog een overleg met portefeuillehouders, in dit geval de burgemeester. Dat wordt ook digitaal gedaan.

Interviewer: Maar werkinhoudelijk dus, niet de koffiepraat?

GEÏNTERVIEWDE: Andere deed ik wel maar… Afhankelijk van de collega zeg maar. Dus degene waar je normaal ook meer mee had, deed ik nu gewoon via de telefoon.

Interviewer: Oké. In hoeverre moet je op vakantie en/of in het weekend in contact blijven met je werk?

GEÏNTERVIEWDE: Ik heb één voordeel. Wij hebben natuurlijk een eigen telefoon, ik heb ervoor gezorgd dat ik ook een privételefoon heb, dus mijn telefoon gaat gewoon uit als ik niet werk. Dus daar kijk ik ook niet op. Dus op die manier probeer ik daar die scheiding in aan te brengen. Dan werk ik gewoon niet, en dan kijk ik gewoon niet. Als er écht écht iets is dan kunnen ze mij op mijn persoonlijke telefoon bereiken. Maar anders niet.

Interviewer: Dat is zeker een voordeel. Ik heb ook andere respondenten gehad die zeggen: ik ga niet mijn telefoon expres wegstoppen. Als ik het zie dan zie ik het.

GEÏNTERVIEWDE: Heel af en toe is er iets wat werkgerelateerd is, iets wat heel belangrijk is. Dan kijk je op die dag wel een keer erop.

Interviewer: Kijken of alles goed gaat.

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja. Dat soort dingen, anders niet.

Interviewer: Daarom is het misschien wel fijn om een andere telefoon te hebben voor werk.

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ik merk het aan mijn collega die dat niet heeft. Die neemt dan ook op het moment als die vrij is. Dan denk ik: voor mij zou dat niet werkbaar zijn.

Interviewer: En dat is dan officieel geen werktijd?

GEÏNTERVIEWDE: Nou, je kunt hem niet uitzetten. Mijn werktelefoon kan ik uitzetten, dat ik zeg maar thuis, bezet of afwezig ben. Maar dat heeft voor die collega geen zin, omdat hij hem ook voor thuis gebruikt. Hij kan toch altijd gebeld worden.

Interviewer: Ik snap hem ja. Heb je het gevoel dat je meer of minder tijd met familie en/of vrienden besteed sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Meer, ja. Tenminste, in huis. Door corona minder met de andere familieleden, ja. Maar dat is corona gerelateerd, maar dat is nu ook weer anders.

Interviewer: Oké, fijn. Gaan we door naar de volgende categorie. Techno-complexiteit: beschrijft situaties waarin complexiteit van ICT's ertoe leidt dat gebruikers zich ontoereikend voelen met betrekking tot hun eigen computervaardigheden. De eerste vraag: is de complexiteit van technologie veranderd sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Voor mij niet. Maar ik werkte natuurlijk ook al thuis.

Interviewer: Geen nieuwe geavanceerde dingetjes?

GEÏNTERVIEWDE: Nou, dat videobellen daar moet je een beetje aan wennen. Maar dat was vooral in het begin. Maar omdat we dat zo intensief hebben gedaan, is dat niet zo problematisch.

Interviewer: Oké, het videobellen dan als voorbeeld. Stond je ervoor open om dat te leren?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja. Daarvoor deden we het al af en toe via Whatsapp. Het heeft wel een tijdje geduurd voordat ze het ook echt technisch hebben ondersteund. Toen hebben ze voor Teams gekozen. Dat moet je dan weer buiten je werkomgeving doen, nog steeds. In de werkomgeving gaat het nog steeds mis.

Interviewer: Want?

GEÏNTERVIEWDE: Ja weet ik niet. Dan krijg je alleen maar beeld, of heb je alleen maar geluid, dat soort dingen. Dus wij moeten altijd buiten onze werkomgeving videobellen.

Interviewer: En dat is nog steeds?

GEÏNTERVIEWDE: Dat is nog steeds. Dat is nog steeds niet veranderd.

Interviewer: Heb je nu het gevoel dat je er beter in bent geworden? Qua affiniteit met computers of die programmaatjes?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat zeker. Dat zeker wel. Ik bedoel ik ben totaal geen expert hoor, ik kan niet iemand uitleggen van hoe, wat, en waarom. Het is wel heel wat anders dan in het begin. Toen dacht ik nog wel eens: gaat dit wel goed? Dat je een halfuur van te voren al ingelogd bent, en dan nog een keer gaat proberen, en dan lukt het nog niet.

Interviewer: Oké. Is de moeilijkheidsgraad van het leren, begrijpen, of gebruiken van technologie anders tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Dat heeft meer met mijn leeftijd te maken dan met thuiswerken. We hebben nu zelf ook weer een nieuw programma. We zijn overgestapt van het ene naar het andere programma voor het archief en voor het verlenen van vergunningen. Dat is ook allemaal automatisch, dat is automatisch ingesteld. Dat kostte wel even wat moeite, zeg maar. Iets waar je al 12 jaar mee werkt, en weet hoe alles werkt, hoe je het met doen. Dat je dan weer helemaal over moet stappen naar een nieuw programma.

Interviewer: En krijg je dan een handleiding of wordt daar training voor gegeven?

GEÏNTERVIEWDE: Daar wordt training voor gegeven. In dit geval mist daar nog steeds de handleiding, dus… Maar we kunnen altijd bellen als er iets is. Je moet echt leren door te doen, in dit geval. We waren de eerste waarbij een vergunningenproces helemaal in zat. We zijn een beetje proefkonijnen, om het zo maar te zeggen. Dat was best wel lastig. Als er iets dan sneller moet, dan weet je wel je escapemomenten te… Dan gebruik je even alles buiten het systeem om het toch maar voor elkaar te krijgen op een kortere termijn dan dat je het helemaal uit moet zoeken.

Interviewer: Had je de training dan fysiek of wordt dat ook digitaal gedaan?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, die hebben we fysiek gehad, maar niet zoveel. Dan beperkt het thuiswerken je wel, dat je moet thuiswerken zeg maar. Maar we hebben dit ook pas dit jaar gehad, dus dat scheelt ook wel weer. We zouden het eigenlijk vorig jaar hebben, maar ik denk dat het toen nog moeilijker was geweest.

Interviewer: In hoeverre heb je genoeg tijd om je technische vaardigheden te verbeteren tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat bepaal je zelf denk ik. Hoeveel tijd je er zelf aan besteed. In mijn geval, of ons geval, moeten we wel. Met zo'n nieuw programma. Dan kun je ook op elk moment met degene bellen die erover gaat, dus dat scheelt. Zij zelf zitten natuurlijk ook in een nieuwe situatie, dus zij lopen ook tegen dingen aan. Soms heb je daar degene voor nodig die het programma heeft gemaakt, en soms kom je er zelf uit. Voor hun is het ook een leermoment.

Interviewer: Dus die ruimte is er wel als ik het goed begrijp?

GEÏNTERVIEWDE: Ja. We kunnen altijd een algemeen nummer bellen, maar als er echt een storing is dan zijn die niet meer te bereiken. Dat hebben we toch wel een keer gehad, ja. Dat is het nadeel van… Maar dat was op het werk net zo. Als er iets is en het systeem ligt plat, dan kun je gewoon niet verder werken, dan houdt het gewoon op.

Interviewer: Simpel inderdaad.

GEÏNTERVIEWDE: Dat hebben we twee of drie keer denk ik wel gehad. Eén keer een hele dag, maar soms is het gewoon een halve dag. Dan moet je wel in de gaten houden wanneer je wél verder kan.

Interviewer: Stel je was dan op kantoor geweest, is er dan nog verschil in het werk wat je nog wél kunt doen?

GEÏNTERVIEWDE: Nee juist niet. Het houdt dan gewoon op, het fysieke heb je niet meer. Al het werk wat ik doe zeg maar, vergunningverlening, daar heb ik documenten voor nodig. Daarvoor moet ik dingen uitzoeken. Soms kun je nog met mensen bellen, maar over het algemeen heb ik informatie nodig die in het systeem staat, contactgegevens enzovoorts. Die heb ik toch wel nodig om verder te kunnen.

Interviewer: Heb je er nooit een hardcopy bij?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee. Als ik bijvoorbeeld een beleidsstuk zou schrijven, maar dat doe ik dus niet, dan zou ik het inderdaad gewoon naar mezelf mailen en daar vandaan werken. Aangezien mijn werk maar hele korte dingen zijn, en elke keer… Steeds 1 uur aan een vraagstuk, dan heeft dat niet zoveel zin. En je houdt natuurlijk geen rekening met toevallig een storing de volgende dag. Over het algemeen, als er een storing is en je komt er niet in, kan ik niet werken.

Interviewer: Oké, gaan we naar de volgende. Techno-onzekerheid: wordt geassocieerd met situaties waarin gebruikers zich bedreigd voelen om hun baan te verliezen, hetzij vanwege automatisering van ICT's of aan andere mensen die een beter begrip hebben van ICT's. Voelt u enige bedreiging voor uw werkzekerheid sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee. Dat ligt niet aan het thuiswerken.

Interviewer: Dus u bent ook niet bang voor collega’s met sterkere vaardigheden, dat dat enige bedreiging zou kunnen vormen?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, ik denk ook niet dat het bij ons zo is. Mijn collega’s hebben allemaal dezelfde ervaringen of kunnen. Ik denk dat als we het niet weten, dat we mekaar wel opzoeken, als je toch iets hebt.

Interviewer: Dus de teamspirit zit er wel in.

GEÏNTERVIEWDE: Ja. En anders heb je nog altijd de ICT helpdesk.

Interviewer: Sommige vragen klinken trouwens wat negatief, maar dat is ook een beetje inherent aan stress. Als u juist de keerzijde hebt ervaren dan bent u ook angemoedigd dat te benoemen.

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ik herken het wel hoor. Ik was hiervoor natuurlijk al aan het werk, thuis. Er waren verschillende collega’s die dat niet wilden. Dat kon niet zeiden ze, je had geen contact met je collega’s, en ze vonden het zelf verschrikkelijk. Want ja je moest het zelf doen. Ik ben op het begin ook alleen maar met een iPad bezig geweest, nou dat is niet echt geweldig werken. Dus, het is wel makkelijker geworden doordat je ook de faciliteiten ervoor hebt gekregen. En ook omdat je gedwongen werd, waardoor je technisch ook werd ondersteund. Ik heb één collega gehad die was er enorm op tegen, maar die vind het nu heerlijk zelf ook. Die had niet verwacht dat het zo fijn zou zijn.

Interviewer: Ik merk het inderdaad vaker, je moet jezelf wel openstellen.

GEÏNTERVIEWDE: Die zagen alleen maar de negatieve kanten. Je bent er niet dus dan ben je niet bereikbaar, zo iets dergelijks. Dat gevoel.

Interviewer: Een dag niet op kantoor is een dag niet gewerkt.

GEÏNTERVIEWDE: Misschien een soort controledrift of zo iets dergelijks. Dan bel je op en zijn ze niet bereikbaar, ja je kunt ook even naar de wc zijn.

Interviewer: Zat die collega toevallig in een managementlaag of dat niet?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, maar wel iemand die heel graag de controle houdt op het werk.

Interviewer: Interessant. Gaan we door naar de volgende categorie. Techno-ambiguïteit: verwijst naar contexten waarin voortdurende ICT-veranderingen en upgrades gebruikers van streek maken en onzekerheid creëren, zodat ze voortdurend moeten leren en zichzelf moeten informeren over nieuwe ICT's. In hoeverre zijn er constante ontwikkelingen in de technologieën die u gebruikt sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nou ja, ik denk het videobellen voornamelijk. Dat was iets wat je echt moest leren. Je moest toch met elkaar in contact komen. Ik denk dat dat het grootste geweest is. Maar omdat we wel moésten, omdat we wel in contact moésten komen, is dat heel snel gegaan. We moesten toch overleggen, dus ja.

Interviewer: En deed je dat wel eens vrijblijvend of was het altijd gepland?

GEÏNTERVIEWDE: Was altijd gepland, ja. Was altijd wel werkgerelateerd. Daarbuiten heb ik het eigenlijk niet gedaan, maar dat was omdat je al twee keer in de week met elkaar moest videobellen. Ja, dan ontkom je er ook niet aan. Op een gegeven moment krijg je daardoor de ervaring wel.

Interviewer: Oké.

GEÏNTERVIEWDE: En gelukkig dat Whatsapp ook een videobel systeem heeft. Anders was het denk ik wel minder geweest. En daarvoor, denk wel ook dat dat heeft gescheeld, FaceTimen deed ik daarvoor ook al. Ik was dus wel gewend om te bellen op een schermpje.

Interviewer: Toch al aardig bekend mee al.

GEÏNTERVIEWDE: Ja.

Interviewer: Kunt u nog een voorbeeld noemen van veranderende software of hardware sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, eigenlijk niet. Alleen het videobellen, zeg maar. Het thuiswerken op zichzelf dat kon al, dat is wel veel veranderd en verbeterd. Omdat er natuurlijk meer mensen op moesten. Het was wel constant in ontwikkeling om het zo te zeggen. Het was al mogelijk voor de tijd.

Interviewer: Oké, gaan we naar de volgende categorie. Onbetrouwbaarheid van technologie: gebruikers van het informatiesysteem worden geconfronteerd met systeemstoringen en onverwacht systeemgedrag. In hoeverre heeft de technologie zich gedragen zoals verwacht tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Oh, ik denk in 90% van de gevallen wel. In 10%, ja als het uitvalt dan valt het uit. We hebben nog te maken gehad met een wereldwijde storing. Dus ja, als dat wereldwijd voorkomt, dan moet je daarop wachten.

Interviewer: Was dat binnen Citrix? Ik heb daar zelf ook last van gehad.

GEÏNTERVIEWDE: Ja, vorig jaar was dat. Als dat wereldwijd is kun je niet zoveel doen als gemeente. Dan moet je wachten tot Citrix zelf aan het werk gaat.

Interviewer: In hoeverre was technologische instabiliteit stressvol?

GEÏNTERVIEWDE: Ik heb mijn eigen netwerk aangelegd in huis. Het had denk ik met mijn eigen systeem te maken. Het had met mijn eigen wifi te maken, dat was heel onstabiel. Over het algemeen stabiel, maar af en toe heeft 'ie een hikje. Maar dan, in dat hikje heb ik geen verbinding meer met het systeem op mijn werk, en dan viel die uit. Soms gebeurde dat maar één keer in de 14 dagen. Maar op een gegeven moment een paar keer per dag. Dat is redelijk stressvol, ja. Dan ben je ergens mee bezig en dan… Valt 'ie uit. Toen heb ik gedacht, nu ga ik zorgen dat ik gewoon een direct systeem heb, en direct verbonden ben met internet. Dus toen heb ik zelf een eigen systeem aan laten leggen in huis.

Interviewer: Moet je dat dan privé doen of?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat moet je echt privé doen. Het is tot aan de voordeur zeg maar. De gemeente die regelt dat je het kunt doen, maar je moet zelf regelen dat het thuis werkt.

Interviewer: Interessant, want ik neem aan dat je wel een scherm of stoel kunt krijgen of zo iets dergelijks?

GEÏNTERVIEWDE: Wij hebben één keer 200 euro gehad, en dat mocht je zelf besteden. Dat mocht aan een bureau, dat soort dingen. Ik leen al heel lang de bureaustoel van mijn werk, want toen we terug mochten naar het werk, was die anderhalve meter. En wij hebben bureaus die staan 2-aan-2 aan elkaar, en dan mocht je alleen in de uiterste puntjes werken. Dus er werden heel veel stoelen weggehaald. En die stoel, daar zit ik nog steeds op. Maar die leen ik, die is niet van mij. Er was al sprake dat die weer terug moest, maar ze gaan nu vanwege onderzoek naar hybride werken gaan ze toch kijken naar hoe ze dat gaan doen. Daarom kan ook nog niet iedereen op kantoor werken, omdat een deel van de stoelen er gewoon niet zijn.

Interviewer: Daar wilde ik nog wat over gaan vragen, of het nog terug veranderd sinds het thuiswerk advies eraf is?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, het kan wel dus. En je mag ook… Je moet een plek reserveren van te voren, nog steeds. En dat is eigenlijk nog steeds, dat zit er nog steeds in. Dus als ik op kantoor wil werken, moet ik ook reserveren. Anders heb ik gewoon geen plek.

Interviewer: Is dat prettig, of niet prettig? Of geen waardeoordeel?

GEÏNTERVIEWDE: Nou, ik werk altijd op woensdag, en dan is er altijd wel ruimte. Maar ik denk, als je een dag hebt waar het heel erg druk is, dan zou het wel eens niet prettig kunnen zijn. Maar dat hadden we voor corona ook al, toen hoefde dat niet. Maar zoals ik al zei, we zijn over gegaan naar kantoortuinen, maar ook… Er zijn werkplekken voor 70% van de werknemers. En dat betekende dat voor corona, voor het thuiswerken, als je na 09:00 uur kwam op maandag, dat was maar even afwachten of je een plekje kon vinden. Het kwam

soms wel eens voor dat je weer naar huis kan, dan was er gewoon geen plek. Maar daar heb je nu veel minder last van, nu weet je van te voren of er geen plek is. Dan hoef je ook geen moeite te doen om naar je werk te gaan.

Interviewer: In die zin heeft het er wel voor gezorgd dat er nu tenminste wel een systeem is om dat van te voren te kunnen bekijken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja. En je moet het ook reserveren dus, ja.

Interviewer: In hoeverre heb je sinds het thuiswerken tijdsdruk ervaren door onbetrouwbare technologie?

GEÏNTERVIEWDE: Als je tijdsdruk hebt, en de technologie werkt niet mee, dat is nooit fijn. Als je iets af moet hebben en precies dan valt het systeem uit, dan houdt het ook gewoon op he. Heb ik dat al ooit gehad, toevallig? Nee, toevallig niet meegemaakt, nee. Eerder wel eens, technologie was natuurlijk eerder ook al iets. Ja, dan probeer je gewoon andere omwegen te vinden om het toch voor elkaar te krijgen. Dan doe je het maar buiten het systeem waar het eigenlijk hoort, zo iets dergelijks. Dus je probeert op een andere manier te werken, ja.

Interviewer: Gaan we naar de volgende categorie. Monitoring via technologie: gebruikers van het informatiesysteem voelen constante niveaus van druk omdat hun gedrag kan worden gevolgd door technologie en dus kan worden geëvalueerd door andere individuen. Kunt u uw ervaring met monitoringsystemen tijdens het thuiswerken beschrijven?

GEÏNTERVIEWDE: Je hebt… Maar dat hadden we hiervoor ook al. Je krijgt iedere keer een overzicht van welke aanvragen je wel of niet binnen de tijd hebt afgehandeld. Eerder had ik altijd zoiets van… Ik heb het ook tegen mijn manager gezegd van: dit en dit is de reden daarvan. Dan zegt de manager: oh, als je dat kan zeggen dan is het ook goed. Maar daar heeft ze nooit om gevraagd of zo. Maar we kregen hem altijd wel toegestuurd, de lijst van ons eigen team. Hoeveel aanvragen er buiten of binnen de termijn behandeld zijn.

Interviewer: Voor mijn beeldvorming, dat is dan voor vergunningverlening?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, voor vergunningverlening. Daar zit ook een wettelijke termijn aan vast. Maar de vergunningen die wij verlenen, die zijn niet verleend als ze niet zijn verleend, om het zo maar eens te zeggen. Als je omgevingsvergunning niet binnen 8 weken verleend, dan zijn ze vanuit overheidswege verleend, maar die hebben wij dus niet. Dus dat scheelt.

Interviewer: Dus voor vergunningverlening hebben jullie een specifiek monitoringssysteem?

GEÏNTERVIEWDE: Nou ja, dat is eigenlijk het systeem… Eerder was dat… Nu hebben we Join, daar kunnen ze het ook uit halen. Daarin kunnen ze gewoon monitoren. De aanvragen kunnen daar nu ook in. Eerder kon dat altijd alleen maar via bellen, en dan konden wij zeggen hoe ver de aanvraag stond. Maar je kunt nu als burger, als je iets aan hebt gevraagd, ook in het systeem, en zien hoe ver de aanvraag is. Dus het gaat steeds meer naar dat iedereen het kan zien.

Interviewer: Dit is dan meer beleidsmatig. Maar ik vroeg me ook af naar persoonlijke monitoring. Bijvoorbeeld met tijdschrijven of inchecken, klokken of zo iets dergelijks.

GEÏNTERVIEWDE: Dat hebben wij al heel lang niet meer. Wanneer is dat afgeschaft? Ik heb ook bestemmingsplannen procedures begeleid. Daar moest je voor projecten wel tijdschrijven,

omdat dat gekoppeld is aan de uren die in rekening worden gebracht. Maar mijn werk nu houdt dat niet in. Dat was ook het enige stukje waarvoor ik moest tijdschrijven. Het tijdschrijven is denk ik al een jaar of 6 niet meer.

Interviewer: En een activiteit monitor op de computer?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, dat hebben we ook niet.

Interviewer: Dat is wel prettig denk ik?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, de enige monitor is: doe je je werk op tijd en krijg je het voor elkaar? Krijg je niet teveel klachten van mensen die vinden dat je harder moet werken, dat de vergunning eerder moet worden verleend, dat soort zaken. Maar als je klachten krijgt, dan ben je soms wel te ver gegaan. Soms is het ook onterecht, maar…

Interviewer: Dus jouw manager zal vooral de beleidsmatige monitoringskant bekijken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja.

Interviewer: Wel prettig denk ik?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja.

Interviewer: Is er nog iets veranderd op het gebied van monitoring ten opzichte van voor corona?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee.

Interviewer: Helemaal niks?

GEÏNTERVIEWDE: Het was toen al, omdat ze hadden toen gekozen voor zelfstandige teams, zeg maar. We hadden hiervoor een laag er tussenuit gehaald, qua management. Met de bedoeling dat ieder team zelfstandig haar eigen taken uitvoert. Mijn teammanager heeft 40 mensen onder zich, ja, dan kun je niet meer op werkzaamheden monitoren. Dus dat is een keuze van de gemeente geweest om dat anders te doen. Compleet volgens de trend van deze tijd, noem ik het maar even.

Interviewer: Voelt u een andere houding van uw manager als het gaat om monitoring, in vergelijking met als je op kantoor bent bijvoorbeeld?

GEÏNTERVIEWDE: Nee. Ik zag haar al heel weinig, en nu al helemaal niet meer. Ik zie haar denk ik… Spreken was ook al niet zo… Nee, ze is niet anders geworden. Het enige is dat ze op kantoor wel eens langs kwam, maar dat was ook niet heel vaak, dus… Het is alleen minder geworden dat je d'r ziet. Het is ook de bedoeling dat je alleen maar contact hebt, of tenminste vind ik dan, als er echt iets mis is. Dat vind ik het nadeel van het gekozen systeem.

Interviewer: Welk systeem precies?

GEÏNTERVIEWDE: Het gekozen organisatie systeem. Dat ze daarin helemaal geen feeling meer heeft. Dat heeft ons team wel genekt, zeg maar. Er is ook wel iemand vertrokken daardoor.

Interviewer: Geen echte specialist maar een manager?

GEÏNTERVIEWDE: Heeft niet met het thuiswerken te maken. Heeft met de organisatie te maken, ja.

Interviewer: In hoeverre heb je het gevoel dat men transparant is over welke gegevens worden verzameld en met welk doel?

GEÏNTERVIEWDE: Ja… Je kunt niet anders… Je hebt je aanvragen wel of niet binnen 8 weken verleend ja of nee, dus… Meer doen ze ook niet.

Interviewer: Oké, gaan we naar de laatste categorie. Sociaal wangedrag: gebruikers van het informatiesysteem voelen zich bedreigd door sociaal wangedrag dat wordt gefaciliteerd door communicatietechnologieën en sociale media. Kunt u een ervaring beschrijven met sociaal wangedrag via ICT sinds u thuiswerkt?

GEÏNTERVIEWDE: Voor mezelf niet, maar… Ik heb sterk het vermoeden dat mijn collega minder werkt dan dat ‘ie zou moeten doen. Ja, je hebt totaal geen controle, en het is ook niet aan mij, maar ik heb wel een collega waarvan ik denk dat ‘ie zijn tijd ergens anders voor gebruikt dan…

Interviewer: Heb je het gevoel dat dat op kantoor anders was?

GEÏNTERVIEWDE: Ik denk… Nee, op kantoor was het ook niet anders. Hij heeft een grote bubbel om zich heen van: ik heb het druk druk druk, kijk maar naar mijn lijstje. Maar het niet met dinges te maken. Maar je hebt nu natuurlijk nóg minder controle.

Interviewer: Nu is het nog iets onzichtbaarder?

GEÏNTERVIEWDE: Het is nu net onzichtbaarder, ja. Ik weet niet wat ‘ie doet. Maar ook in combinatie, hij is uitgevallen vanwege een burn-out en toen weer op gaan bouwen. Hij is sinds kort weer helemaal terug… Je kunt alleen maar aangeven van: hey volgens mij heb je nog wat meer tijd nodig om je werk te kunnen verrichten. Maar als je dat niet zegt, dan moet je gewoon in de tijd die er voor staat, in theorie dan laat ik het zo zeggen, binnen de tijd die je hebt kun je gewoon veel meer taken doen dan je nu doet. Daar heb je nu helemaal geen zicht meer op. Maar toen had hij ook al een hele grote bubbel om zich heen. Ik denk wel dat… Ik kan me voorstellen dat het gebeurt, er zijn altijd mensen die daar misbruik van maken.

Interviewer: Interessant perspectief, zo heeft nog niemand de vraag bekeken. Leuke invalshoek. Dan was dit in principe het interview. Als je nog vragen wilt stellen kan dat sowieso. Ik wil je nog één algemene vraag stellen. Kun je je überhaupt nog een interessant verhaal of stressvolle ervaring rondom thuiswerken herinneren waar we nog niet over gesproken hebben?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, denk het niet.

Interviewer: Dan wil ik je nog een keer hartelijk bedanken voor het meedoen aan het onderzoek, dat is heel fijn. Dan beëindig ik bij deze de opname.

Transcript 6

Interviewer: Beginnen we met de kennismaking. Wat is uw leeftijd, functie, en aantal jaren ervaring in uw huidige organisatie?

GEÏNTERVIEWDE: Ik werk 40 jaar bij de gemeente Cuijk, was het voorheen. Het is onlangs gewijzigd in de gemeente Land van Cuijk. Mijn functie momenteel is beleidsadviseur op het sociaal domein. Dan ben ik met name belast met gemeenschapsaccommodaties en sportaccommodaties.

Interviewer: Al 40 jaar in gemeenteland als ik het goed begrijp?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat klopt ja. Eerst wel andere functies gedaan: ik heb een jaar of 15 bij financiën gezeten, een jaar of 10 als planeconoom bezig geweest, en de laatste 15 jaar op het sociale gebied.

Interviewer: Oké. De term technologie in de volgende vragen verwijst naar werkgerelateerde computer- en smartphonetechnologie. Hoe zijn informatie- en communicatietechnologieën (ICT's) betrokken bij uw dagelijkse werkzaamheden?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, goed. We werken uiteraard met een computer, we hebben allemaal een iPad en we hebben een mobiele telefoon. Dus dat zijn de hulpmiddelen die we gebruiken. Op die computer heb je natuurlijk heel veel systemen waarvan je gebruik maakt. Dat zijn er wel tientallen. Daarnaast heb je natuurlijk de gemeentelijke website, intranet…

Interviewer: Zonder technologie kun je niet meer werken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, dat is onmogelijk want de consument die bereikt je ook tegenwoordig heel veel via mail. Vroeger kreeg je nog ooit brieven van de inwoners maar… Het is allemaal of telefoon, en de laatste 15 jaar steeds meer per mail, omdat het makkelijk is.

Interviewer: Oké. Gaan we naar het volgende deel, dat zijn 3 vragen over thuiswerken. Had u voor corona al de mogelijkheid om thuis te werken?

GEÏNTERVIEWDE: Die mogelijkheid was er wel maar dan moest je echt bij de werkgever bepaalde hulpmiddelen aanvragen zodat je die thuis op de computer kon installeren. En dan had je ook dezelfde programma's als op het werk, kon je dan ook op je thuis computer installeren en inzien en gebruiken. Er waren er maar een beperkt aantal beschikbaar. Daardoor werd dat eigenlijk maar zelden gedaan.

Interviewer: Dus dat is dan uit eigen initiatief?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, uit eigen initiatief en als er bijvoorbeeld iets af moet. In het weekend is het gemeentehuis gesloten, dan kon je er niet terecht. Als je iets af moest hebben vóór maandagmorgen om het zo maar eens te zeggen…

Interviewer: Oké, als je dus thuis zou willen werken voor corona kwam dat uit jezelf?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja.

Interviewer: Dus je hebt niet thuis gewerkt voor corona?

GEÏNTERVIEWDE: Ik heb… 2 keer geloof ik. Dan kreeg je een dongle, die kon je dan thuis installeren. Maar dat was echt heel incidenteel. Misschien dat anderen het wel vaker hebben gedaan maar ik in ieder geval niet.

Interviewer: Kunt u mij vertellen hoe thuiswerken vorm kreeg vóór de coronacrisis? Denk dan bijvoorbeeld aan: duur, facilitering, hoe of welke technologie erbij betrokken was en welke mensen wel of niet thuis konden werken.

GEÏNTERVIEWDE: Het moet natuurlijk door de werkgever allemaal beschikbaar gesteld worden, en dat kost geld. Ik denk ook dat mensen die verder van hun werk wonen, eerder daarvan gebruik van maken. Ik ben in 5 minuten op mijn werk, dat is dus geen tijdsverlies. Maar iemand die een uur moet rijden… Dan is thuiswerken natuurlijk veel nuttiger. Op een dag van 8 uur, of vrijdag zelfs dan werken we halve dagen, dan is voor die persoon 2 uur reistijd heel veel. Meerdere mensen hebben het waarschijnlijk wel gedaan, maar dat heb ik nauwelijks gedaan.

Interview: In het kader van beperkte beschikbaarheid van die dongles: zou iemand die dichtbij woonde, maar het wel zou willen, ook een nee te horen kunnen krijgen?

GEÏNTERVIEWDE: Nee er was echt een kostenregeling. Het kostte nogal wat geld kennelijk om meer capaciteit daarvoor in te kopen, en daar werd niet voor gekozen. Daarbij is ook altijd de veiligheid belangrijk. Dat je niet op het systeem kunt met bepaalde zelf-ingevoerde programma's of iets dergelijks. Daar zijn ze vanuit ICT heel erg mee bezig. Dat er niks… Geen virussen binnenkomen.

Interviewer: En hoe zou je zeggen dat het thuiswerken veranderd is sinds het dringende advies van de overheid om thuis te werken?

GEÏNTERVIEWDE: Nou, dat dringende advies was bij ons nóg dringender. Het was bijna een verplichting dat je niet op het werk mocht komen. Vooral in Cuijk was dat heel erg. Dan wordt je wel gedwongen om thuis te gaan werken. Goed, ik vond het niet prettig. In het begin ging het dan nog wel maar na verloop van tijd… Je zit altijd alleen, en vanuit mijn werk is het ook praktischer om niet alleen contact te hebben met collega's maar ook te horen waar die mee bezig zijn. Wij zitten op een kamer met 3-4 mensen die ongeveer hetzelfde doen. Als je daar zit, dan hoor je van elkaar waar iemand mee bezig is, daar vang je dan toch wat van op. Omdat je dat nu niet hebt, mis je die informatie. Daarna kom je dan ooit met een klant of sportvereniging in contact en dan zegt 'ie: 'Ja maar dat heb ik al lang vertelt tegen jouw collega, weet jij dat dan niet?' Vroeger was het zo, dan wist ik dat, want ik had ik erbij gezeten. Nu ging dat allemaal langs on heen.

Interviewer: Wel interessant dat je zegt dat je in het begin… Je zou ook kunnen zeggen: je merkt de voordelen meteen, en de nadelen misschien later pas?

GEÏNTERVIEWDE: Nou, die voordelen, bijvoorbeeld het niet-reizen, dat is voor mij maar heel klein. Ik ben met 5 minuten op mijn werk dus dat maakt voor mij niet uit. Het nadeel voor mij, de contacten die ik mistte, dat was veel groter. Af en toe loop je bij iemand binnen op de afdeling, nu doe je dat minder makkelijk. Nu als je iemand anders wilt bellen, dan moet je erover nadenken: welke vraag wil ik precies gaan stellen? Anders, als je gewoon in gesprek bent, dan komt van het ene antwoord een nieuwe vraag. Dat communiceert veel makkelijker vind ik.

Interviewer: De barrière is groter om te bellen?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja. Want goed, het komt ooit niet uit, er wordt niet opgenomen, dat kan allemaal dat soort dingen. Ik vind het toch makkelijker als je elkaar ziet.

Interviewer: Oké gaan we door naar het volgende deel, gaat over technostress. Technostress bestaat uit werkgerelateerde stress die wordt doorstaan door mensen die met alle vormen van ICT en technologieën werken. Alle vragen vanaf dit punt hebben betrekking tot de periode waarin u volledig en alle dagen thuisgewerkt heeft tenzij anders vermeld. In dit onderdeel wordt steeds een stresscategorie benoemd. Aan iedere categorie zijn steeds maximaal 3 vragen gekoppeld. Techno-overload: beschrijft situaties waarin ICT's gebruikers dwingen om sneller en langer te werken. Zijn uw werkgewoonten, in welke vorm dan ook, veranderd sinds het thuiswerken? Zo ja: Hoe?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, doordat je een iPad hebt, en doordat je op de computer je email binnen krijgt, of op je telefoon. Daardoor ben je eigenlijk altijd bereikbaar, ook in de avonduren, of in het weekend. Dan ben je toch geneigd af en toe te kijken van hey: is er iets nieuws? Dan ben je ook geneigd om sommige mails of vragen te beantwoorden omdat je weet, daar zit die ander op te wachten. Die stuurt het niet voor niks. Dan doe ik dat maar even. Dus automatisch… Ga je daarom meer werken. Ik weet niet of dat… Het is niet direct een verplichting, maar meer een morele verplichting, naar je collega's toe.

Interviewer: Dat voel jij zo?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja. Ik heb zelf ook graag als ik iemand een bericht stuur dat ik antwoord krijg. Zeker als je dan mensen beter kent. Ook van inwoners, van verenigingen bijvoorbeeld, dat zijn allemaal vrijwilligers. Die ben je altijd toch eerder geneigd om te helpen. Die doen het ook in hun vrije tijd, of in de avonduren. Dus daardoor wordt je dag wel langer, ja. Er zijn ook voordelen, je kan af en toe een boodschapje doen, of rond kunt gaan lopen, dus dat is een voordeel.

Interviewer: In principe kun je toch ook boodschappen doen als je op het werk bent?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ik kan ook een uur gaan lopen bijvoorbeeld. Dat doe je op het werk niet zo gauw, dan klets je ooit met iemand anders, dat kan bijvoorbeeld een kwartier bij de koffieautomaat zijn. Maar als je alleen bent dan ben je op een gegeven moment uitgepraat!

Interviewer: Dan houdt het op ja, haha! Zorgt thuiswerken ervoor dat je harder, sneller of langer moet werken? Zo ja: in welke zin?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, kijk. Hard werken… Het is niet fysiek, wij doen geen fysiek werk. Bepaalde producten moeten af en er zijn deadlines die worden gesteld. Dan ben je ook geneigd als iets… Als je iets op moet leven op maandag, en je hebt het vrijdag niet af, dat je er dan zaterdag nog wat aan doet. Terwijl als je die mogelijkheid iet had om iets te doen, dan gebeurde het gewoon niet.

Interviewer: Misschien vaker werken dan?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja zeker.

Interviewer: Een korte sprint tussendoor of zo?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja.

Interviewer: Oké. Heb je het gevoel dat je sinds het thuiswerken het gevoel dat je een strakker schema moet werken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, dat is in principe hetzelfde gebleven. Je hebt altijd je deadlines, wanneer iets af moet, en die zijn niet korter gemaakt doordat je ook thuis kunt werken. Er zit geen extra tijdsdruk op wat dat betreft.

Interviewer: Oké, gaan we door naar de volgende categorie. Techno-invasie: beschrijft het invasieve effect van ICT in situaties waarin werknemers op elk moment kunnen worden bereikt en de behoefte voelen om constant verbonden te zijn. Beïnvloedt thuiswerken je persoonlijke leven in welke vorm dan ook die je maar kunt bedenken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, het beïnvloed je leven want… Wij zijn hier met zijn tweeën, en in het begin hadden we maar één computer en geen iPad, en als we dan allebei thuiswerken, dan moet je af en toe delen. Dus wat dat betreft was het af en toe wel een beetje lastig als je allebei thuiswerkt. Gelukkig moest mijn vrouw bijna altijd naar het werk toe. Ik kan me voorstellen dat waar je met twee mensen thuis bent, of zelfs ook nog met kinderen thuis bent… Dat hebben wij niet meer, dat die thuis zijn, dan is die overlast ook beperkter.

Interviewer: Maar jij kan ook echt werken op de iPad, of allen vergaderen?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, Teams, maar ook ik in het financiële systeem.

Interviewer: Oh, dat is nog best wel ruim.

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja. Op een gegeven moment hebben ze iedereen… Vanaf een bepaald niveau in ieder geval, mensen die veel moeten schrijven, die hebben ze allemaal een iPad verstrekt vanuit de werkgever. Dan kun je zeggen dat kost de werkgever wel iets, maar hij verdient er ook heel veel mee terug doordat er heel veel mee gedaan wordt.

Interviewer: Kun je even goed werken of de iPad of?

GEÏNTERVIEWDE: Ik zit liever achter een computerscherm zeg maar.

Interviewer: Doe je dan alles met je vinger achter de ipad?

GEÏNTERVIEWDE: Gewoon met de vinger inderdaad.

Interviewer: Af en toe misklikken zeker?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja. Goed, mijn typsnelheid is niet zo gigantisch dus… Ik vind het gewoon prettig aan een scherm dat het scherm gewoon voor me staat, in plaats van dat je voorover zit zoals je bij een iPad doet.

Interviewer: In hoeverre moet je ook op vakantie en in het weekend in contact blijven met je werk?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, in principe hoeven wij niet in beschikbaar te zijn, maar automatisch… Kijk de mail, dan krijg je af en toe een bliepje en dan kijk ik een keer, maar dat is eens in het weekend of zo. Kijk, als het dringend is dan bellen mensen wel. Je kunt het ook zo zeggen, een mail is in principe niet dringend want die hoef je niet per se te lezen. Als diegene jou echt wil spreken dan moet ‘ie bellen, als het echt dringend is.

Interviewer: Ook in het weekend?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat gebeurt wel eens. Maar niet zo vaak. Het kan zijn dat diegene ergens mee verder moet, waar ik informatie van heb die hij wil hebben. Maar dat komt niet vaak voor hoor.

Interviewer: En zou je dat als storend ervaren?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee. Het onderdeel waar ik werk, omdat ik met vrijwilligersorganisaties werk, dan weet je dat dat erbij hoort, om het zo maar eens te zeggen.

Interviewer: Dit is maar een gedachte-experiment maar stel je zou in Amsterdam wonen, dan ken je al die verenigen of vrijwilligers waarschijnlijk op een minder persoonlijk niveau of niet?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat kan ik me heel goed voorstellen ja. Dan heb je die binding ook niet. Nu heb je een bepaalde binding, dat komt dan toevallig met mijn werk… Is dat een belangrijk onderdeel, ja.

Interviewer: Heb je het gevoel dat je meer of minder tijd met familie en/of vrienden besteeds sinds het thuiswerken? Waar komt dat door?

GEÏNTERVIEWDE: Eigenlijk minder, maar dat ligt niet per se aan het thuiswerken, maar alles rondom corona. Je kon niet uitgaan, niet naar de sportvereniging, naar andere activiteiten, er was weinig te doen. Ook nog het afstand houden. Dan kom je niet veel verder dan met z'n tweeën fietsen zeg maar.

Interviewer: Meer door corona dan het thuiswerken dus?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja. Je hebt duidelijk wel minder contact met je naaste collega's. Dat zijn dan niet direct vrienden maar… Dat maakt het echt lastig. Ik had een vrij nieuwe collega, en die is in die tijd begonnen. Hij is eigenlijk een beetje verzopen om het zo maar eens te zeggen, doordat hij te weinig informatie had. Hij wilde mij niet voor iedere vraag, iedere keer bellen. Hij was vrij nieuw, dus dan snap ik dat op een gegeven moment wel. Dat 'ie op een gegeven moment denkt: dan laat maar. Maar daardoor zijn er wel dingen mis gegaan. Hij is afgelopen zomer vertrokken, ander werk gaan doen. Toen kwam naar boven dat er nog héél veel zaken van hem lagen, die nog niet afgewerkt waren. Dat verenigingen vragen hadden gesteld die hij niet aangepakt had. Omdat hij daar vaak informatie van mij voor nodig had.

Interviewer: Hij voelde zich dan te bezwaard om…?

GEÏNTERVIEWDE: Hij voelde zich te bezwaard om iedere keer mij te bellen. Als je gewoon bij elkaar in de kamer zit, dan doe je dat veel makkelijker natuurlijk.

Interviewer: Hulp van collega's is wel makkelijker als je tegenover elkaar zit ja. Na de zoveelste keer snap ik wel dat je niet steeds dezelfde collega wilt lastigvallen.

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja. Dat is bij hem denk ik echt overkomen. Misschien is hij daarom ook wel gestopt en iets anders gaan doen maar… Vooral voor mensen die in die tijd zijn begonnen, vrij nieuw waren, daar is het denk ik heel moeilijk voor geweest. Alles zelf achter je computertje uit gaan vinden, dat is best wel lastig.

Interviewer: Want hoe is nu de verhouding thuiswerken en op kantoor?

GEÏNTERVIEWDE: Ik werk nu gewoon fulltime op kantoor weer.

Interviewer: En de rest?

GEÏNTERVIEWDE: De rest eigenlijk nauwelijks. Ik kijk niet ieder weekend naar mijn mail, ooit naar mijn telefoon maar… Dat is echt 5 minuten dus dan heb je het echt nergens over, en dat is geen verplichting. Gewoon dat je af en toe geïnteresseerd bent.

Interviewer: Maar nieuwe collega's, die er dan nu bij zouden komen, die zouden in principe hetzelfde probleem kunnen ervaren als je vorige collega?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, want nu mag je op kantoor zijn. Er is toevallig twee weken geleden een nieuwe begonnen voor diegene die vertrokken is. Ik ben dus met hem al de hele regio doorgereden, om van alles te laten zien wat er allemaal is. Dat heb ik met die andere niet kunnen doen! Nu weet hij waar alle sportparken, gemeenschapsaccommodaties, en tennisverenigingen zijn. Als je dan ooit iemand spreekt daarna, van bijvoorbeeld een voetbalvereniging, dan kent hij het sportpark al. Dan weet hij dat er 4 velden er liggen en…

Interviewer: Dan heeft hij er een beeld bij?

GEÏNTERVIEWDE: Dan heeft hij er een beeld bij. Vaak is het zo dan tref je ook nog eens mensen. Er zijn vaak vrijwilligers bezig. Nou, dat kweekt zo'n goodwill. Wat dat betreft is het contact in mijn functie heel belangrijk.

Interviewer: Oké, mooie invalshoek. Gaan we door naar de volgende categorie. Techno-complexiteit: beschrijft situaties waarin de complexiteit van ICT ertoe leidt dat gebruikers zich ontoereikend voelen met betrekking tot hun computervaardigheden. Is de complexiteit van technologie veranderd sinds het thuiswerken? Zo ja: in welke zin?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat heb ik ook wel ervaren. Je hebt zoveel dat je heel veel wachtwoorden, je hebt tig systemen, om de 3 maanden moet je weer een wachtwoord wijzigen en dat mag dan niet lijken op het vorige. Dus je hebt een lijst van wachtwoorden waar je niet goed van wordt om het zo maar eens te zeggen. Ooit gaat dat mis, dan weet je niet meer bij welk programma welk wachtwoord hoort. Dan lig je er dus uit, kun je er niet in. Dan moet je weer naar ICT, die moeten je dan weer helpen. Als dat in het weekend voorkomt dan heb je echt pech, die zijn er dan niet. Vooral doordat we zoveel… We hebben echt heel veel verschillende systemen, Teams of andere vergadermethodieken. Voor al die methodieken heb je allemaal wachtwoorden nodig, en inlogcodes. Dat vind ik wel vervelend. En ook dat het er zo veel zijn, ja.

Interviewer: Is die complexiteit nog veranderd sinds het thuiswerken volgens jou?

GEÏNTERVIEWDE: Ja goed, ik ben dan ook de oudere werknemer om het zo maar eens te zeggen. Ik merk wel dat jongeren daar gewoon veel handiger in zijn. Dat is gewoon heel simpel. Die ervaren dat veel minder als ik dat ervaar. Dus dat is… Voor mij is het dus veel, maar voor jongere medewerkers is dat… Ik merk nu dat jongere medewerkers die bepaalde programma's… We hebben een programma genaamd Join, ik vind het een verschrikkelijk programma, maar die jongeren, de meesten dan, die zijn daar veel handiger in en die pakken dat veel sneller op.

Interviewer: Is de moeilijkheidsgraad van het leren, begrijpen en gebruiken van een nieuwe technologie anders tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja kijk, thuis dan heb je ook weer geen hulp van je naaste collega's. Als je met vier man in de kamer zit, als ik het dan niet weet dan vraag ik een van de jongeren, en dan helpt 'ie even. Maar zo'n helpdesk die is ook héél vaak overbelast en niet bereikbaar, want er waren nu natuurlijk ineens 300 man die allerlei vragen en problemen hadden. Dus dat maakte het echt lastig. En dan heb je precies hetzelfde… Zoals die collega mij niet wil vragen over een vereniging iets, zo heb ik niet iedere keer zin om weer naar ICT… En dan is het ook nog, goed bedoeld allemaal natuurlijk, maar op afstand is het toch anders dan gewoon naar iemand toe gaan met je iPad en zegt van: wat moet ik nu doen? Nu moet je het allemaal zelf, samen op afstand oplossen.

Interviewer: Word je dan ook nog wel eens terugverwezen naar een bepaalde stap in de handleiding?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja zeker. Ja iedere uitleg staat vaak ergens op de computer, dat kun je dan opzoeken en die handleiding volgen.

Interviewer: Maar als dat gelukt was hoefde je niet te bellen toch?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, dan had ik niet hoeven bellen. Ik heb ook mijn dochter ooit iets laten installeren, en die was er zelfs al een uur mee bezig! Als die er al een uur mee bezig is, dan ben ik er een dag mee bezig, bij wijze van spreken.

Interviewer: Wat was dat dan? Je kunt niet zomaar dingen installeren neem ik aan toch?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, dat was gewoon een bepaald programma dat ik dan via internet op de computer moest installeren. Er stond dan een handleiding, en dan kon ik dat programma gebruiken. Maar het was een hele uitdaging, om het zo maar eens te zeggen.

Interviewer: Dus een fysieke training, dus één iemand van ICT die gewoon in het lokaal staat met een groot scherm en jullie allemaal tegelijk installeren…?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, dat ging door corona dus niet. Nu worden die cursussen ook weer opgepakt. Voor Join hebben ze nu bijvoorbeeld iedere maand weer een cursusdag zeg maar. Daar kun je je dan voor aanmelden.

Interviewer: En dat doe jij ook?

GEÏNTERVIEWDE: Dat is een gewetensvraag… Ik heb tegen die nieuwe collega van mij gezegd: 'je kunt mij alles vragen, behalve over Join'. Dus jij moet naar die cursus Join, en heel goed opletten, haha!

Interviewer: Oké. In hoeverre heb je genoeg tijd om je technische vaardigheden te verbeteren tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ik heb dan wel de tijd maar ik vind het gewoon moeilijk. Daardoor heb ik er ook niet zo'n zin in. Dan ontloop ik dat dus een beetje. Net als met dat computerprogramma, dan vraag ik liever iemand op het werk. Diegene kan dat binnen een minuut gedaan hebben en dan kan je weer aan het werk. Dat doe je dan ook te weinig, dat programma gebruiken, om het goed te onthouden. Ik heb bepaalde aversie toevallig, dat is alleen dat programma trouwens, het financiële systeem vind ik dan wel heel prettig, maar dat komt omdat je het goed kent. Als je iets goed kent dan stelt het allemaal niks voor.

Interviewer: En dan bedoel je vooral hoe het technisch gezien werkt, of waarom je het zo gebruikt?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, hoe het technisch gezien werkt. Je hebt heel veel opties waardoor je… Een raadsvoorstel maken, een brief beantwoorden, stukken bijvoegen… Dat alles bij elkaar maakt het best wel lastig. Nu als ik op het werk ben vraag ik aan een collega: hoe kom ik in het document? En als ik erin ben dan kan ik gaan schrijven, en als het dan twee uur later klaar is dan moet het nog even opgeslagen en verstuurd worden, en daar heb ik dan die collega weer voor nodig bij wijze van spreken. Het is denk ik toch wel via een handleiding te doen, maar omdat je er zo weinig mee te maken hebt vergeet je het, en beperkte interesse maakt het…

Interviewer: Oké, maar even kort nog dan. Je zei net dat je het wel moeilijk vond, is de toegevoegde waarde dan niet groot als je er wél wat aan zou doen?

GEÏNTERVIEWDE: Nee dat klopt. Dat neem ik me ook af en toe voor… Ik ben twee maanden geleden naar een cursus geweest, dat is dan een uurtje, maar dan moet je er daarna eigenlijk meteen mee aan de slag. Dat doe je dan niet, en dan ga je er een week erna mee aan de slag en dan ben je driekwart van die cursus alweer vergeten. Je moet eigenlijk met dat programma continu werken, en dat doe ik eigenlijk niet. Dat is het.

Interviewer: Ik snap wat je bedoelt. Je weet waar je moet klikken in het programma, of welke stappen op elkaar volgen, maar als je ergens dan één stap mist, dan weet je al niet hoe je bij de volgende stap komt.

GEÏNTERVIEWDE: Nee, dan loop je vast inderdaad. En dat zit je daar… Zeker als je alleen thuis zit is dat frustrerend, om het zo maar eens te zeggen.

Interviewer: Oké. Techno-onzekerheid: wordt geassocieerd met situaties waarin gebruikers zich bedreigd voelen om hun baan te verliezen, hetzij vanwege automatisering van ICT's of aan andere mensen die een beter begrip hebben van ICT's. Voelt u enige bedreiging voor uw werkzekerheid sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee. Nee, doordat toch weer iedere keer het op kunt lossen door links of rechts hulp te vragen… Kijk je moet bepaalde dingen af en toe doen, daar kom je niet onderuit. Nee, dat is absoluut geen bedreiging, nee.

Interviewer: In hoeverre heeft u het gevoel dat uw werkzekerheid bedreigd wordt door collega's met sterkere technologische vaardigheden?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee. Absoluut geen bedreiging. Ik ben juist heel blij met hun meer technische vaardigheden, want daar kunnen ze mij mee helpen. Kijk ik help hun met andere dingen, zo heb je een mooie uitwisseling. Dus, nee dat is geen bedreiging.

Interviewer: Een goeie wisselwerking dus?

GEÏNTERVIEWDE: Een goeie wisselwerking, inderdaad

Interviewer: Oké. Kan u zich een situatie herinneren tijdens het thuiswerken waarin u (of uw collega) bewust geen kennis of informatie heeft gedeeld?

GEÏNTERVIEWDE: Nou wat ik net zei dus, van die collega dus. Die wil niet overvragen bij mij. Dan heeft hij het niet gedeeld, maar hij heeft het niet gevraagd. En ja, alle informatie

delen dat doe je ook niet altijd. Kijk als ik een gesprek heb gehad met een vereniging, dan zou ik eigenlijk iedereen die normaal bij ons op onze kamer zit, even van moeten verwittigen. Maar als je daarmee aan de gang gaat, dan wordt je helemaal gek van de mail, om het zo maar eens te zeggen. Dus dat doe je niet. Dan denk je van: als ik die later weer spreek, dan vertel ik dat wel even. Maar ja, dat vervliegt dan, want dat vergeet je gewoon. En daardoor is er wel… Hebben we wel gevallen van miscommunicatie gehad. Nog steeds gaat de klant ervan uit dat als er met Pietje of Jantje van de gemeente is gesproken, dat ze allebei weten wat er vertelt is, en dat was gewoon niet meer het geval.

Interviewer: Op een schaal van 1 tot 10, hoe belangrijk is die informatie?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, 8 zeker. Dat is echt noodzakelijk doordat je met dezelfde instanties te maken hebt.

Interviewer: Is daar iets voor… Hebben jullie dat wel eens besproken of?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, nee. Daarom is het toch belangrijk dat we van belangrijke afspraken… Dat we in ons systeem daar iets van wegzetten. Dus per sportvereniging hebben we dan iets van afspraken of verslagen of weet ik het. Dat iedereen in die database kan kijken.

Interviewer: Een soort van digitale memo?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja. Gespreksverslagen of afspraken die je maakt, anders heb je ook nog ooit kans dat je tegen elkaar uitgespeeld wordt. Als ‘ie het bij jou niet gedaan krijgt, dan gaat ‘ie het daarna bij mij proberen met dezelfde vraag.

Interviewer: Helemaal als ze het weten natuurlijk.

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja, ja. Dat merkt diegene… Als zij dan die tweede spreken dan merken ze aan de onzekerheid, of hoe iemand reageert, dat ‘ie er niks vanaf weet. Dat gebeurt echt heel vaak. Dat is ook… Doordat we een nieuwe gemeente zijn geworden, met nieuwe spelregels zeg maar, is dat ook nog extra veel gebeurt. Er zijn bijvoorbeeld heel veel verenigingen die in het verleden een aanvraag hadden gediend die is afgewezen. En nu is er een nieuwe gemeente, en dan gaan ze gewoon opnieuw aanvragen. Een andere gemeente dus wie weet.

Interviewer: Tja, niet geschoten is altijd mis.

GEÏNTERVIEWDE: Ja, nee dat klopt. Soms kan het ook zijn… Doordat een nieuwe gemeente… Bijvoorbeeld met subsidie verstrekkingen, andere spelregels heeft dan de oude gemeente, dat je daar wél voor in aanmerking komt.

Interviewer: Oké. Techno-ambiguïteit: verwijst naar contexten waarin voortdurende ICT-veranderingen en upgrades gebruikers van streek maken en onzekerheid creëren. In hoeverre zijn er constante ontwikkelingen in de technologieën die u gebruikt sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja die zijn er natuurlijk geweest. Eerst had je alleen een iPad, toen ging je ook vergaderen zeg maar, in Teams, waarbij je allemaal in beeld kwam zeg maar. Ik kan me voorstellen dat dat voor sommige mensen toch een bepaalde stress oplevert, ja.

Interviewer: Is dat blijvend veranderd?

GEÏNTERVIEWDE: Nou, het is nu weer minder doordat we allemaal op kantoor zijn. Bijvoorbeeld een teamoverleg, wekelijks, dat was toen thuis en nu is het op het werk. Degenen die toevallig op die dag thuis werken kunnen inbellen. Dan kun je ervoor kiezen of je wel of niet in beeld bent, dat kun je ook natuurlijk. Bijna iedereen is altijd wel in beeld wat dat betreft. Het is ook een vorm van controle eigenlijk vanuit de werkgever, of je er wel bent. En of je ook… Iets voorbereid hebt of niet, dat kan je leidinggevende natuurlijk wel opmerken als die daarop uit is.

Interviewer: Je zou het ook andersom kunnen doen. Je kunt ook expres inloggen om de schijn hoog te houden dat je er altijd bent.

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja. Ja goed, je moet toch zelf je werk doen. Het is niet echt bij ons een fabriek waarbij de productie zeg maar lopende band doorloopt. Dus je bent vooral verantwoordelijk voor je eigen werk en… als je de enige dag 6 uur maakt en de andere dag 10 uur dan moet je dat zelf weten. In die periode had je ook, doordat een aantal dingen niet door zijn gegaan, had je ook minder werk dan normaal. Doordat ik veel met sportaccommodaties te doen heb bijvoorbeeld, daar lag heel veel stil. Dus dat gaf minder werk. En van de andere kant, doordat het corona was, leverde dat met name bij sport heel veel méér werk op, want die regels veranderden iedere maand bij wijze van spreken. Dan mocht je weer iets meer, dan weer iets minder. Dan werden er meteen… 19:30 uur was de persconferentie, en om 20:00 uur had ik al vragen van: mogen wij nu wel of niet met 4 man tennissen, of mag je alleen met 2 man tennissen? Met hoeveel mag je trainen met volleybal? Dat was op een gegeven moment met z'n drieën maar. Zo hadden we voor heel veel sporten aparte regels. Ja dat heeft ons wel heel veel werk opgeleverd. En daarnaast natuurlijk kwamen de verenigingen in financiële problemen, dus ondersteuningsmaatregelen vanuit het Rijk als vanuit de gemeente. Dus wat dat betreft leverde dat ook weer ander werk op.

Interviewer: Dus jullie keken niet met popcorn maar met de laptop naar de persconferentie?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, zeker. En die telefoon dat was echt… Ze hebben jouw nummer, dan is dat ook zo makkelijk, even vragen.

Interviewer: Oké. Kun je een voorbeeld noemen van het veranderen van software of hardware sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja van te voren, die vergaderingen in Teams, dat deden we van te voren nooit, echt nooit. Dat was er misschien wel, of dat was er zeker wel, maar het werd nooit gebruikt door ons.

Interviewer: Heb je nu netto meer of minder vergaderingen? Of geen veranderingen?

GEÏNTERVIEWDE: Nee dat is nu weer genormaliseerd, zeg maar. Toen in die tijd zijn er meer gekomen omdat je toch bepaalde contactmomenten wilde. Daardoor hadden we met de wethouder… Digitaal overleg met de afdeling, met de grote afdeling, met ons clustertje hadden we 1 of 2 keer in de week. Dan is het ook handig als je een tijdstip hebt, dan kan iedereen zich daarop inrichten. Het is maandagmorgen van 10:00-11:00 uur ik noem maar iets, en daarvoor houdt iedereen zijn agenda dan ook vrij. Dat hebben we wel gedaan. Maar die overleggen zijn deels stopgezet weer, maar ook een aantal weer fysiek, ja. Maar dat is toevallig ook met het nieuwe van onze gemeente, daardoor heb je ook weer allemaal nieuwe mensen, nieuwe…

Interviewer: Oké. Onbetrouwbaarheid van technologie: gebruikers van het informatiesysteem worden geconfronteerd met systeemstoringen en onverwacht systeemgedrag. In hoeverre heeft de technologie zich gedragen zoals verwacht tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nou ik vind het bijzonder goed hoe onze afdeling ICT het allemaal bij elkaar heeft gehouden. Die hebben denk ik héél hard gewerkt. Die waren af en toe ook, dat hebben wij dan gehoord, in weekenden… Want je zit met 350 mensen allemaal van huis uit zeg maar, om dat allemaal goed te laten functioneren is toch… We hebben eigenlijk nauwelijks storingen gehad in die twee jaar tijd. Wel eens ooit een storing dat er 10 minuten iets was, maar niet echt…

Interviewer: Van een paar dongles naar iedereen thuis werken in een korte tijd dat is een hele verandering ja.

GEÏNTERVIEWDE: Ja, die mensen hebben echt heel hard gewerkt. Toen kwam op een gegeven moment de samenvoeging van de gemeentes, ook die systemen weer aan elkaar koppelen nou… Die hebben geloof ik 2-3 weken bijna dag en nacht doorgewerkt, om het allemaal draaiende te krijgen. Staat dan wel los van corona, maar wel ICT. Die hebben heel goed werk verricht, dat kan ik niet anders zeggen.

Interviewer: In hoeverre was technologische instabiliteit stressvol? Lange of korte periodes, frequent of enkelvoudig?

GEÏNTERVIEWDE: Nou we hebben dus nauwelijks instabiliteit gehad. We konden eigenlijk altijd overal in, alle systemen. Het is alleen nu, maar dat staat eigenlijk los van corona, hebben we wel dat we de historie van andere gemeentes niet in kunnen zien. Dat is wel lastig want nu krijg ik die gemeente erbij in mijn portfolio, dan wil ik ook wel weten wat er de laatste 15 jaar gespeeld heeft. Daar kan ik nog niet in, en dat geeft wel een bepaalde stress. Maar dat staat eigenlijk los van corona.

Interviewer: Oké. In hoeverre heb je sinds het thuiswerken tijdsdruk ervaren door onbetrouwbare technologie?

GEÏNTERVIEWDE: Niet, nee. Want er was eigenlijk geen sprake van onbetrouwbare technologie. Het werkte altijd allemaal.

Interviewer: Monitoring via technologie: gebruikers van het informatiesysteem voelen constante niveaus van druk omdat hun gedrag kan worden gevolgd door technologie en dus kan worden geëvalueerd door andere individuen. Kunt u uw ervaring met monitoringsystemen tijdens het thuiswerken beschrijven?

GEÏNTERVIEWDE: Ja ik weet niet in hoeverre alles wat ik op de computer doe nagekeken wordt, of… Volgens mij mogen ze maar een heel beperkt aantal dingen nakijken.

Interviewer: Ze? Het management?

GEÏNTERVIEWDE: Management, ja. Volgens mij is dat ooit heel lang geleden in de OR besproken, dat dat niet mag. Maar, ik kan me ook voorstellen dat… Je hebt grenzen natuurlijk, je kunt misschien hoe lang je computer ingeschakeld is, en welke programma's, hoelang ik in het financiële systeem zit. Kijk, sommige mensen zijn niet geautoriseerd voor bepaalde dingen, en dat moeten ze natuurlijk ook controleren, dat die mensen ook niet in die systemen komen. Pogingen daartoe, ik denk dat ze daar meldingen van krijgen, als er een

inbraakpoging is, om het zo maar eens te noemen. Dat ICT dat aan een manager moet doorgeven zeg maar. Ik heb verder geen geheim van wat ze… Ze mogen alles nakijken. Ik ervaar daar geen druk van.

Interviewer: Oké. Maar je weet dus niet helemaal zeker wat ze wel en niet mogen?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee. Ik ben eigenlijk wel benieuwd. Daar wordt eigenlijk ook nooit over gecommuniceerd. Ik wil het wel eens in het afdelingsoverleg aan mijn chef vragen. Zo van: ik vind dat eigenlijk wel interessant om te weten, in hoeverre wij gecontroleerd worden want… Ik weet het gewoon niet. Misschien gaat het wel heel ver, misschien nauwelijks.

Interviewer: Dus je voelt geen druk dat je gecontroleerd wordt?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee. Ik denk dat het niet of nauwelijks plaatsvind.

Interviewer: Wat zou bijvoorbeeld wel een aanleiding zijn om te kunnen controleren?

GEÏNTERVIEWDE: Ik weet dat het is gebeurt, niet in coronatijd maar daarvoor al, met persoonsgegevens inzien. Als je daar niks te zoeken hebt, hoef je daar niet in te zitten. Daar is een collega een aantal jaar geleden om ontslagen. Hij is eerst een keer gewaarschuwd, dat ‘ie dat niet moest doen. Die hebben ze natuurlijk gevolgd… Je kunt ooit het bevolkingsregister heel veel zaken halen natuurlijk.

Interviewer: Voelt u een andere houding van uw manager als het gaat om monitoring sinds u thuiswerkt, in vergelijking met wanneer u op kantoor bent/was?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee. Absoluut niet. Maar goed, ik werk er al 40 jaar, dan heb je op een gegeven moment een bepaalde vrijheid. Mijn manager zegt van: je moet die dingen doen, je weet zelf wel wat je moet doen. Alleen, af en toe als er natuurlijk tijdsdruk komt, als iets af moet zijn. Dan komt de manager natuurlijk wel af en toe aan je bureau staan van: hoe ver staat het?

Interviewer: Jij ziet niet per se een verschil daarin tussen thuiswerken en op kantoor?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee. We hadden dus met de manager één keer in de maand een gesprek, en alleen dat ging nu digitaal terwijl het vroeger op kantoor was. Dan praat je even bij van: hoe staat alles? Dat was het dan. Ooit heeft de manager tussentijds wat vragen, goed dan appt ze, mailt ze, of dan belt ze, afhankelijk van hoe dringend is. Dan kan ze nog zeggen van neem mij even in de CC mee, als ik iets aan iemand anders moet beantwoorden. Dan weet ze natuurlijk meteen of ik het werk heb uitgevoerd.

Interviewer: Oké, dus in die zin niet echt een verandering?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee.

Interviewer: In hoeverre heb je het gevoel dat men transparant is over welke gegevens worden verzameld en met welk doel?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ik weet niet wat er verzameld wordt. Dus daar ben ik eigenlijk wel benieuwd naar. We horen er ook eigenlijk… Ik heb er tenminste nog nooit iets over gehoord. Ik vraag me af wat de werkgever eigenlijk aan gegevens verzameld.

Interviewer: Ik kan me voorstellen dat je met de nieuwe gemeente een nieuw HR-team hebt, misschien met een data-analist bijvoorbeeld?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, wij hebben aantal data-analisten inderdaad. Die zijn ook zelf, want gisteren heb ik er eentje gesproken toevallig, die moeten eigenlijk zelf hun functie nog vormgeven. Er zijn er wel een aantal benoemd als data-analist, maar die… Doordat wij er als werkgever ook nog niet zoveel ervaring mee hebben, wat die allemaal kunnen doen, moeten die eigenlijk zelf uitzoeken wat nou belangrijk is voor het management of de organisatie. Geef eens zaken aan, bijvoorbeeld hoeveel uur je ingelogd bent, ik noem maar iets heel simpels. En zo moeten die van allerlei dingen aan gaan leveren, wat ze mogelijk kunnen onderzoeken. En dan zaal daarna het management zeggen wat ze wel of niet willen. En dat zal dan ook, denk ik, met de OR gedeeld moeten worden, besproken en overeenstemming over. Want je mag denk ik niet willekeurig zomaar alles…

Interviewer: Nee, inderdaad. De laatste stresscategorie. Sociaal wangedrag: gebruikers van het informatiesysteem voelen zich bedreigd door sociaal wangedrag dat wordt gefaciliteerd door communicatietechnologieën en sociale media. Kunt u een ervaring beschrijven met sociaal wangedrag via ICT sinds u thuiswerkt?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, wat is nou sociaal wangedrag. Heb je het dan over collega's of werknemers?

Interviewer: Zo lang het maar gefaciliteerd wordt door technologie.

GEÏNTERVIEWDE: Ja goed, er wordt altijd over personen gesproken. Dat zou niet men niet zo gauw vastleggen, omdat alles bewaard wordt. Je hebt de WOP (Wet Openbaar Bestuur), je ziet het nu wel met de appjes van Rutte. Ik denk dat er bij ons ook wel af en toe, soort geheime informatie, niet vastgelegd wordt, alleen besproken.

Interviewer: Juíst niet via technologie dus.

GEÏNTERVIEWDE: Ja, juist niet. Eerder andersom. Als je het vastlegt dan staat het ergens, dan kan het opgevraagd worden in een bepaald dossier. Dat heeft ook ooit met strategie te maken en weet ik wat allemaal. Ze doen het af en toe bij een aanbesteding, dan nodig je 5 bedrijven uit, en dan zit er eentje tussen waar je slechte ervaringen mee hebt, die wil je eigenlijk niet.

Interviewer: In-persoon kun je dat zeggen maar…

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja. Als je dat op papier zet heb je een claim aan je broek hangen.

Interviewer: Duidelijk. In principe zijn we nu aan het einde van het interview gekomen. Naast de acht stresscategorieën is er nu een kans om te praten over alle overige gevallen die u zich nog kunt bedenken waarin ICT mogelijk tot stressvolle ervaringen heeft geleid sinds het thuiswerken. In welke vorm die u dan ook maar kunt bedenken, en bij wie dan ook.

GEÏNTERVIEWDE: Nou, ik ben blij dat het weer terug naar normaal is. Ik hoop écht dat we niet in september of oktober in de volgende coronagolf komen… Dat zou ik toch wel heel erg jammer vinden. Een van de belangrijke dingen van werken is ook dat het leuk is. Thuiswerken maakt het voor mij veel minder leuk. Je doet ook iets omdat je er plezier aan hebt op een of andere manier. Dat was wel een beetje weg om het zo maar eens te zeggen. Flink weg…

Interviewer: Dat vind ik een goeie om mee af te sluiten, dan beïndig ik nu de opname.

Transcript 7

Interviewer: Beginnen we met de kennismaking. Wat is uw leeftijd, functie, en aantal jaren ervaring in uw huidige organisatie?

GEÏNTERVIEWDE: Ik ben 51, mijn functie is bureauhoofd van de sociale recherche voor de gemeente Nijmegen. Ik werk nu bij de gemeente Nijmegen sinds 1998, dus dat is 24 jaar. Deze functie 5,5 jaar.

Interviewer: Sociale recherche, kan je uitleggen wat dat inhoud?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, als je in Nederland geen inkomsten hebt, dan kan het zijn dat je recht hebt op een bijstandsuitkering, maar daar wordt ook fraude mee gepleegd. Mijn afdeling onderzoekt mogelijke fraudegevallen daarin. Daarnaast onderzoeken wij fraude binnen de WMO en jeugdwet.

Interviewer: Oké en heb je dan ook contact met de mensen die die uitkering hebben?

GEÏNTERVIEWDE: Ik helemaal niet, tenzij iemand heel erg agressief is geweest naar één van mijn mensen. Dan moet ik daar een orde gesprek mee hebben.

Interviewer: Oké duidelijk. De term technologie in de volgende vragen verwijst naar werkgerelateerde computer- en smartphonetechnologie. Hoe zijn deze informatie- en communicatietechnologieën betrokken bij uw werkzaamheden?

GEÏNTERVIEWDE: Wij vergaderen op het moment redelijk veel via Microsoft Teams, en dat gaat inmiddels in 8 van de 10 gevallen goed denk ik. We hebben een… Een Citrix omgeving. Vergaderen moeten we buiten de Citrix omgeving doen, anders loopt alles vast. Dan zie je soms dat mensen inloggen met een ander device ofzo, dan gaat er toch iets mis. Dan doet de camera het opeens niet, dan doet het geluid opeens niet, noem maar op. In het begin van corona hebben wij heel veel vergaderd via Jitsi, of via Zoom, maar dat was echt een drama. Misschien omdat de hele wereld daar tegelijkertijd op ging, dat kan. Toen zaten er soms ook opeens vreemde mensen in het overleg. Die hadden dan kennelijk dezelfde naam aan een vergadering gegeven ofzo. Ik weet niet hoe dat kan. Maar via Teams gaat dat nu best goed. We doen tegenwoordig ook heel veel hybride werken. Dat houdt in dat op het werk bijvoorbeeld 5 mensen in een vergaderzaal zitten, en dan hebben we een ‘owl’ op tafel staan, met een camera en een microfoon erin, en een groot scherm, daar zijn de thuiswerkers dan op te zien. Dat werkt niet altijd even goed. Dan doet de microfoon het niet goed, of dan krijgen we het grote scherm niet gestart. Wij hebben allemaal een laptop van het werk, en bij de een is die wel goed ingesteld en bij de ander niet. Wij kunnen niet uitvinden wat er dan anders is. Daar is echt nog wel ruimte voor verbetering.

Interviewer: Met betrekking tot die vergaderingen dan?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja.

Interviewer: Oké. Gaan we naar het deel over thuiswerken, zijn 3 vragen. Had je voor corona al de mogelijkheid om thuis te werken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, de mogelijkheid was er wel. Sinds een aantal jaren hebben wij allemaal een laptop van het werk, en is het de bedoeling dat we flexibel kunnen werken. Het

nieuwe werken noemen ze dat. Toen konden we thuiswerken, of in een andere plek in het gebouw, of van mijn part in de kroeg in Nijmegen. Dat deden veel mensen, maar niet allemaal. Ik deed het denk ik 1 dag in de maand. Alleen als ik kleine dingetjes had die ik af kon werken, want ik kon me niet zo goed concentreren anders thuis.

Interviewer: Verving dat dan een werkdag, of deed je dat bijvoorbeeld op een zaterdag?

GEÏNTERVIEWDE: Nee… Het komt wel eens voor dat ik 's avonds nog wat moet doen, maar dat is maar zelden. Dus 9 van de 10 keer verving dat een werkdag. Als ik thuiswerkte was dat gewoon op een werkdag.

Interviewer: Ja, ja. Soort van ingepland?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dan zamelde ik dingetjes op, die ik thuis makkelijk kon afwerken.

Interviewer: Oké. Hou zou je je algemene thuiswerk ervaring omschrijven voor de coronacrisis?

GEÏNTERVIEWDE: Ja wisselend. Aan de ene kant, ik zorgde dat mijn vrouw op het werk was, want wij hadden toen geen kantoortje zeg maar. Dan ging ik met mijn laptop aan de keukentafel zitten, en als mijn vrouw hier dan de hele tijd rondjes loopt, dan kom ik nergens aan toe zeg maar. Dat was altijd een beetje zoeken wanneer het kon. Ik kon me thuis niet zo goed concentreren, dus ik vond dat af en toe fijn, maar echt álleen als ik dingetjes had om af te werken.

Interviewer: Maar je zegt net dat je je thuis minder goed kon concentreren?

GEÏNTERVIEWDE: Ja? Dus ik moest dingetjes hebben.

Interviewer: Oh je moest genoeg te doen hebben?

GEÏNTERVIEWDE: Ik moet genoeg dingetjes hebben ja. Makkelijk, repeterend werk bijvoorbeeld. Als ik tweelijvige stukken van 60 pagina's moet lezen, dat moet ik niet meenemen naar huis. Dan ga ik aan de boodschappen denken en het grasmaaien.

Interviewer: Interessante kijk. Hier kan ik mezelf ook wel in vinden.

GEÏNTERVIEWDE: Ik zorgde dan meestal… Als ik kleine rapportjes had, of ik moest dingen ondertekenen, of ik had een paar makkelijke functioneringsgesprekken om uit te werken, dan kon ik dat thuis doen.

Interviewer: Kun je me nog iets meer vertellen over hoe thuiswerken vorm kreeg voor corona? Denk dan aan de duur, facilitering, welke technologie betrokken was, of welke mensen wel of niet thuis konden werken.

GEÏNTERVIEWDE: In principe kon bij ons iedereen… Iedereen waarbij het technisch kon, kon thuiswerken. Op andere afdelingen binnen de gemeente, mensen die aan de balie moeten zitten, daar gaat het natuurlijk niet mee. Iedereen met een 'normale' functie mag bij ons thuiswerken. Afhankelijk van de leidinggevende is het aantal dagen dan… Facilitering was dus laptop, en een mobiele telefoon, en meer eigenlijk ook niet.

Interviewer: Oké. Hoe zou je zeggen dat dit veranderd is sinds het dringende advies van de overheid om thuis te werken?

GEÏNTERVIEWDE: Op een gegeven moment zijn wij allemaal naar huis gestuurd, en toen heb ik een aantal maanden in dat hoekje aan de kamertafel zitten werken. Toen hadden we heel veel last van stress, toen stond heel Nederland, of zelfs heel de wereld op zijn kop. Toen hadden we het idee dat we het veel drukker moesten hebben dan dat we het vroeger hadden zeg maar. En door verkeerde een verkeerde houding, stoel en bureau, en zo met de muis gaan zitten werken, heb ik echt ontiegelijke last van mijn nek en schouders gekregen. Daar hadden heel veel mensen dus last van. Dus op een gegeven moment mochten we allemaal een bureaustoel lenen van het werk, die heb ik nog steeds hier staan. Voor de mensen die echt last hadden van de rug, die konden een hoog-laag bureau krijgen, die heb ik dus ook eentje thuis nu. We hebben ook allemaal een groot beeldscherm gekregen. Dus daar sluit ik mijn laptop op aan.

Interviewer: Dus de facilitering is aanzienlijk verbeterd?

GEÏNTERVIEWDE: Die is aanzienlijk verbeterd ja.

Interviewer: En wordt het ook aangemoedigd?

GEÏNTERVIEWDE: Nou we kunnen nu dus weer sinds een maand of 3 dat we weer terug naar het werk mogen. In het begin van corona zag je dat iedereen smeekte om asjeblieft toch naar het werk te mogen komen want ze verveelden zich thuis, en ze voelden zich eenzaam en zo. Nu mag iedereen weer naar het werk, en als je u op een doordeweekse dag kijkt, is het toch akelig leeg in het gebouw hoor. Dan blijkt dat heel veel mensen er toch wel echt aan gewend zijn geraakt, en dat ze amper nog terug willen komen. Dus wordt het nog aangemoedigd? Nou op het moment hoeft dat dus niet, want iedereen werkt al maximaal thuis.

Interviewer: En andersom? Wordt het al aangemoedigd om terug te komen?

GEÏNTERVIEWDE: Nou daar zitten we nu een beetje tussenin zeg maar. We noemen het tegenwoordig dus hybride werken. Deels op het werk, deels thuis of ergens anders. Dat doen we met vergaderen ook. Het is per afdeling verschillend welke afspraken daarover gemaakt worden. Er zijn afdelingen die hebben er zelf voor gekozen dat ze allemaal één dag per week standaard allemaal aanwezig zijn, op dezelfde dag, zodat ze elkaar nog ontmoeten. Maar je hebt ook afdelingen waar dat helemaal niet is. Je hebt afdelingen die mogen de hele week thuiswerken, maar als ze overleg hebben moeten ze naar het werk komen. Dus overal een beetje zoeken nu… Iedereen vind daar zijn eigen weg.

Interviewer: duidelijk. Het volgende onderdeel gaat over technostress. De definitie: technostress bestaat uit werkgerelateerde stress die wordt doorstaan door mensen die met alle vormen van ICT en technologie werken. Alle vragen vanaf dit punt hebben betrekking tot de periode u alle dagen en volledig thuis gewerkt hebt. In dit onderdeel van de vragenlijst wordt steeds één stresscategorie genoemd, en aan iedere stresscategorie hangen steeds maximaal 3 vragen. Techno-overload: beschrijft situaties waarin ICT's gebruikers dwingen om sneller of langer te werken. Komt de eerste vraag: zijn uw werkgewoonten, in welke vorm dan ook, veranderd sinds het thuiswerken.

GEÏNTERVIEWDE: Nee ik sta niet vroeger op maar… Ik heb wel andere gewoonten gekregen in die zin ja. Vroeger stond ik op en dan was het eerste wat ik deed onder de douche gaan, zodat ik fris naar mijn werk kon. Tegenwoordig douche ik wanneer het uitkomt, dat kan

in de ochtend, middag, of avond zijn. Normaalgesproken, vroeger zwaaide ik mijn zoon uit als die naar school ging, en dan stapte ik in de auto en reed ik naar Nijmegen, om 8:15 uur. Nu zwaai ik hem uit, loop ik naar mijn werkkamer, en zet ik mijn computer aan. Dus ik zit nu driekwartier tot een uur vroeger achter de computer dan vroeger. Maar ik stop denk ik ook wel eerder dan vroeger. Als je thuiswerkt en de hele familie is thuis, dan loopt werk en privé wel wat meer door elkaar heen. Ik heb dus wel wat langer pauzes, of ik loop tussendoor… Ik ben net nog naar de winkel geweest bijvoorbeeld. Soms als ik alleen thuis ben, dan douche ik overdag tussendoor als een soort van pauze. Anders zit je de hele tijd achter je bureau en dan kom je helemaal nergens meer.

Interviewer: Dus niet meer van die strakke blokken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee.

Interviewer: Die mix tussen privé en werk is de volgende categorie, daar komen we zo nog op terug. Zorgt thuiswerken ervoor dat je harder, sneller, of langer moet werken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee moet werken niet. Zeker nu… Als ik nu een dag naar het werk toe ga, dan doe ik dat op een dag waarop ik zo min mogelijk afspraken heb. Dat is ook een beetje de omgekeerde wereld, want ik ging eigenlijk altijd voor die afspraken naar mijn werk toe. Nu zorg ik dat ik daar naartoe ga als ik zo min mogelijk afspraken heb. Omdat ik er nu naartoe ga om mijn mensen te ontmoeten. Als ik naar het werk toe ga, dan zit ik een beetje de hele dag te lullen met iedereen van: oh leuk dat je er bent. Nu ik je toch zie, kunnen we het meteen ‘daarover’ hebben. De omgekeerde wereld daarvan is: als ik nu thuis zit te werken, wordt ik maar heel weinig gebeld van goh: heb je even?

Interviewer: Voor werk dingen, of koffiepraat?

GEÏNTERVIEWDE: Nou voor koffiepraat sowieso niet, maar voor werk dingen vaak ook niet. Dan sturen ze eerder een mailtje, of ze wachten totdat ze mij op het werk tegenkomen. Dus ik kan… En dat hoor ik eigenlijk van iedereen bij ons… Ik kan veel rustiger thuis werken, vergeleken met wat ik op het werk kan. Dus moet ik harder werken? Nee, dat móet niet. In het begin van corona hebben we dat wel gedaan, omdat er toen heel veel georganiseerd moest worden, digitaal zeg maar. Het was allemaal maar een beetje zoeken was hoe we dat moesten doen. Maar ik denk ook dat dat gewoon tussen onze oren zat. In principe is er weinig anders. Je moet sommige dingen iets meer organiseren. We hadden een wekelijks koffiemomentje via Microsoft Teams, zodat we elkaar zagen. Ik heb iedere dinsdag om 13.30u, heb ik een momentje met mijn team om kort wat dingetjes door te praten of zo. Nou in het begin van corona had ik soms helemaal niks om te vertellen, maar dan toch even… Hoe gaat het met jullie? Hoe is het met thuiswerken? Ben je niet eenzaam? Heb je geen stress? Dat soort dingen. In principe hebben wij in de afgelopen twee jaar echt wel bewezen dat we thuis kunnen werken, en dat er eigenlijk niet eens zo heel veel anders hoeft te zijn. Dus als je het over werkgewoonten hebt, bijvoorbeeld… Vroeger vonden we het heel raar als iemand er niet was, en dat die dan thuis via Teams meedoet. Nu vinden we dat doodnormaal. Wat ik dan nu ook wel eens doe is, dat ik thuis via Teams een vergadering heb, en dat ik dan pas na de spits naar Nijmegen rijdt. Want waarom zou ik nu nog ’s ochtends in de spits gaan staan?

Interviewer: Jij vind het dus ook niet kwalijk als een collega van jou teveel thuis werkt? Of bestaat dat niet meer?

GEÏNTERVIEWDE: Ja wat is teveel? Jawel dat bestaat wel. Binnen mijn bureau, en dat zal op de meeste plekken wel zijn, de een die werkt graag op vrijdag thuis en de ander op maandag. We hebben collega's die elkaar nu al 3, 4 maanden niet hebben gezien. Dan gaat er iets niet goed. Daar moeten we iets op organiseren. Sommige mensen kreeg ik tijdens corona al niet naar huis geslagen, want die bleven toch iedere dag komen. Maar ik heb er nu ook wel bij die ik echt een beetje moet stimuleren van: kom eens een keer.

Interviewer: Gaan we naar de volgende. Heb je het gevoel dat je sinds het thuiswerken aan een strakker tijdschema moet voldoen?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, in het begin had ik dat wel. In het begin had ik heel sterk ook… Wij waren allemaal niet écht gewend om thuis te werken. Er waren wel mensen bij ons die iedere week één dag thuiswerkten, maar zoals nu natuurlijk niet. Daar werd vaak ook nog een beetje met een scheef oog naar gekeken van: gaat 'ie dan thuis echt werken, of zit 'ie dan de hele dag te Netflixen? Dus ik had in het begin, als ik dan een mailtje kreeg van iemand, had ik ook het gevoel dat ik binnen 5 minuten geantwoord moest hebben om maar te bewijzen dat ik achter de computer zat. Alsof dat garandeert dat je aan het werk bent trouwens… Maar dat idee had ik toen sterk, en ik weet van meer collega's dat ze dat ook hadden.

Interviewer: Ik herken mezelf daar wel in. Ik voelde me ook altijd best wel schuldig, als dat het goede woord is… Ik zat er vaak over na te denken van: doe ik nu wel genoeg?

GEÏNTERVIEWDE: Ja niemand ziet dat je aan het werk bent.

Interviewer: Kan over de kleinste dingen gaan, gewoon even tandenpoetsen bijvoorbeeld.

GEÏNTERVIEWDE: Ja, terwijl als ik vroeger op het werk gebeld werd, zei ik nog wel eens wacht even: ik ga eerst even naar de WC. Dat ga ik nu niet meer zeggen, dat is heel raar. Het is dus toch nog wel een beetje onwennig.

Interviewer: Gaan we door naar de volgende categorie. Techno-invasie: beschrijft het invasieve effect van ICT, in situaties waarin werknemers op ieder moment kunnen worden bereikt en de behoefte voelen om constant verbonden te zijn. Beinvloed thuiswerken je persoonlijke leven, in welke vorm die je dan ook maar kunt bedenken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, maar dat heeft eigenlijk niks met thuiswerken te maken vind ik. Tenminste, als ik de vraag goed begrijp. Wij hebben app-groepen met het werk bijvoorbeeld, en de app-groep van het MT die werd vroeger amper gebruikt, en tegenwoordig wensen ze elkaar iedere dag goedemorgen, en goedenavond als ze weer gaan. Dat vind ik storend, en daar hebben we het ook wel over gehad. Als je dat in werktijd doet zeg maar, is dat prima. Maar ik hoef niet van al mijn collega's 's avonds om 22.00u een berichtje met: ik zit aan een glas wijn.

Interviewer: Dan moet je eigenlijk weer een tweede app gaan oprichten voor bedrijfszaken.

GEÏNTERVIEWDE: Nou die hebben we ook, zeker van het MT want dat zijn allemaal niet zo'n techneuten. Van mijn bureau hebben we dat, we hebben een serieuze app en een ouwehoer app. Daar komt ook wel eens 's avonds een berichtje op, als er iets interessants op televisie is, of iemand heeft een leuk grapje, oké. Maar zeker van mijn MT, daar staan berichten op waarvan ik denk: wat heb ik hieraan? Dat is punt één. En waarom moet ik dat 's avonds om 22.00u nog krijgen? Dan krijg ik het idee dat ik nooit kan… afschalen zeg maar.

Interviewer: Voor mijn beeldvorming, is jouw privé telefoon dezelfde als…?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ik ga niet met twee telefoons lopen. Tenzij de baas zegt dat ik niet meer privé mag bellen, anders heb ik gewoon één telefoon. Ik heb wel collega's die hebben twee telefoons, maar dat vind ik zo onhandig, dat ga ik niet. Dus ik heb er één. Ik heb er ook geen last van als ik in het weekend mails zie langskomen. Sterker nog, als ik een week vrij ben en ik ben gewoon thuis, dan houdt ik ook gewoon mijn mail bij. Dingen die kunnen wachten die laat ik wachten, maar als ik denk van: dit moet nu. Dan doe ik dat meteen even, als ik daar kort antwoord op kan geven. Daar heb ik ook geen stress van. Maar tijdens het thuiswerken zag je wel dat, zeker het MT, als ze dan een mailtje hadden gestuurd van goh: hoe doen jullie dat? Als daar niet binnen 10 minuten op werd gereageerd, dan kwam er een appje achteraan van: willen jullie even naar de mail kijken?

Interviewer: Ook in het weekend?

GEÏNTERVIEWDE: In het weekend dat nog net niet. Maar wel doordeweeks in de avond. Toen was iedereen een beetje aan het zoeken, en medewerkers ook. Wij werken hybride, tijd en plaats onafhankelijk. In principe mag ik de hele dag gaan Netflixen als ik dat wil, als ik 's avonds dan maar werk, of 's nachts, dat kan. Maar ik… Dat vind ik toch wel lastig… Als ik overdag gewerkt heb, en ik vind het niet erg als ik van een collega een keer een appje krijg of zo maar… Ik heb één collega die belde standaard met werkvragen om 20.00u op. Dat heb ik hem wel afgeleerd.

Interviewer: Maar dan neem je dus wel op?

GEÏNTERVIEWDE: Nou ik heb hem ook wel een keer laten uitrinkelen. Dat ik dacht van… Alleen iedereen weet dat ik mijn telefoon altijd op zak heb. Dus hij zal ook wel geweten hebben dat ik hem dan heb laten uitrinkelen.

Interviewer: Daar voel je je dan schuldig over of?

GEÏNTERVIEWDE: Nou… Dat hangt er een beetje vanaf. Bij hem op een gegeven moment niet meer, omdat ik van hem wist dat hij me altijd belt als het hém uitkomt. Bij hem loopt het werk altijd door kennelijk, dat moet hij zelf weten. Maar als ik 's avonds om 20.00u een telefoontje krijg van iemand die die houding niet heeft, dan zal ik hem wel opnemen. Dan belt 'ie waarschijnlijk met een goede reden.

Interviewer: Je hebt wel geleerd om, in ieder geval met die collega, bepaalde grenzen te stellen?

GEÏNTERVIEWDE: Ja. En die groepsapp, daar hebben we het in het MT ook wel over gehad, om daar een beetje mee uit te kijken. Omdat we… Wij verwachten van onze medewerkers dat ze gewoon tijdens de werkdag bereikbaar zijn, maar iedereen heeft het recht op zijn vrije tijd en privacy. Dus als ik 's avonds om 21.00u een mailtje rondstuur, dan verwacht ik niet dat iedereen daar op antwoord. Maar eigenlijk, moeten wij dan zelf 's avonds dat mailtje ook niet versturen. Daarmee stralen we eigenlijk toch uit: dit is werktijd. Daar moeten we met die app dan ook voorzichtig mee zijn. Kijk als het een geintje is op de ouwehoer app, dan kan ik dat 's avonds wel doen. 's Avonds om 21.00u een serieus appje rondsturen van: willen jullie morgen bij mij aangeven wie wanneer waar naartoe gaat. Dat ga ik 's avonds niet doen.

Interviewer: Zou je in die zin het Franse model beter vinden? Een harde stop na werktijd, bij wet verplicht.

GEÏNTERVIEWDE: Nee, dat vind ik… Als het zo strikt moet allemaal, via wet geregeld, dat vind ik onzin.

Interviewer: Iedereen moet daarin zijn eigen balans kunnen vinden?

GEÏNTERVIEWDE: Je moet er een beetje soepel in blijven. Als wij zeggen: tijd en plaats onafhankelijk. Dan kan dat dus ook inhouden dat iemand 's avonds werkt, dat kan. Als diegene dan 's avonds een keer een appje stuurt omdat hij dié avond aan het werk is… Bij wet geregeld? Hallo zeg. Kunnen we iets minder bij wet regelen!?

Interviewer: Oké gaan we door naar de volgende. In hoeverre moet je op vakantie of in het weekend in contact blijven met werk?

GEÏNTERVIEWDE: Er moet helemaal niets. Als ik op vakantie ga, dan houd ik helemaal niks meer bij. Dan ga ik niet op mijn mail letten. Als ik een week thuis ben, dan houd ik mijn mail wel in de gaten. Als ik dan een mailtje krijg van mensen die weten dat ik op vakantie ben, dan doe ik daar helemaal niks mee. Dan wacht ik…

Interviewer: Maar op je telefoon krijg je ook mails denk ik toch? Die zie je dan wel op vakantie.

GEÏNTERVIEWDE: Nou, als ik… Een paar weken geleden ben ik een midweek naar de Ardennen geweest, dan kijk ik stiekem wel een keer of er paniek is. Maar in de zomervakantie, als ik 2 weken in Frankrijk zit, dan gooi ik hem van mijn telefoon af, het account. Want anders ga ik toch zitten kijken, dat weet ik nu al. Of ik haal de notificaties eraf, of ik zet hem ergens op het derde tabblad zeg maar. Maar dan zet ik hem wel zo ver weg dat ik er niet naar kijk. En ik verwacht van niemand dat 'ie tijdens vakantie zijn telefoon opneemt…

Interviewer: Oké. Heb je het gevoel dat je meer of minder tijd met vrienden en/of familie besteed sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Meer, veel meer. Dit hadden wij vroeger niet gekund. Ik kan mijn zoon 's ochtends gewoon weer naar school helpen. Ik zie hem elke dag van school thuiskomen. Ik kook veel vaker sinds… Ik ben echt wel meer thuis dan vroeger.

Interviewer: En dat ervaar je ook wel als positief als ik het goed begrijp?

GEÏNTERVIEWDE: Ik heb wel collega's die hun collega's heel erg missen. Daar heb ik heel weinig last van moet ik eerlijk zijn. Dat heb ik nooit gehad.

Interviewer: Op persoonlijk vlak dan?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja. Ik heb echt wel leuke collega's, ook collega's waar ik echt een week mee de kroeg in zou kunnen, bij wijze van. Maar ik heb nog nooit gehad dat ik op vakantie denk van: goh, wat mis ik mijn collega's.

Interviewer: Gaan we door naar de volgende. Techno-complexiteit: beschrijft situaties waarin de complexiteit van ICT's ertoe leidt dat gebruikers zich ontoereikend voelen met betrekking

tot hun eigen computervaardigheden. Is de complexiteit van technologie veranderd sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja een beetje. Dat zit hem dan weer in die vergaderstukjes. Niet iedereen kent Teams even goed. Als je dan je scherm wilt delen omdat je een presentatie hebt, dat is toch niet heel ingewikkeld, maar dat is voor sommigen al lastig. Daar liepen ze vroeger natuurlijk niet tegenaan. Wij werken nu af en toe met Trello, of Monsterboard…

Interviewer: Iets om presentaties te maken?

GEÏNTERVIEWDE: Presentaties ja, of plakkertjes… Wij zijn ambtenaren, dus wij stonden vroeger regelmatig naast een flipover met allemaal gele memo'tjes. Dan gingen we op de belangrijke dingetjes memo's plakken. Nu kan dat dan via Trello of via die andere. Dat snapt lang niet iedereen hoe dat werkt. Daar kom ik vaak ook niet uit, daar gebruiken we het dan weer te weinig voor. Als je dat nou 4 keer in de week gebruikt, dan ga je het vanzelf leren. Die ene keer in de maand dat ik dat dan heb… Dat is dan weer te weinig. Maar verder is het niet complexer geworden. We loggen thuis in zoals we op het werk doen.

Interviewer: Je ervaart dat niet als stressvol? De complexiteit van…

GEÏNTERVIEWDE: Nee, niet de complexiteit. Maar zeker in het begin, met Jitsi bijvoorbeeld, als de verbinding dan niet goed was. Of mensen waren niet gewend om thuis te werken, en de rest van de familie was ook thuis. Dus die moesten opeens met de laptop op zolder gaan zitten waar geen goede Wi-Fi verbinding was. De helft van de tijd knalde 'ie eruit, of je kon mensen niet verstaan, of ze hadden geen verbinding, dat was wél stressvol.

Interviewer: Onverwachtse storingen komen we zo nog op terug, dus we gaan door. Is de moeilijkheidsgraad van het leren, begrijpen of gebruiken van technologie veranderd?

GEÏNTERVIEWDE: Nee.

Interviewer: Vind je het niet moeilijker om op afstand een nieuw programmatje te leren?

GEÏNTERVIEWDE: Oh maar dat doen wij niet. Ja nou, dat Trello hebben we dan wel thuis geleerd. Nee we hebben in die zin in die 2 jaar alleen Trello thuis geleerd en Teams. Of je dat nou thuis leert of in een vergaderzaal, maakt eigenlijk niet heel veel uit.

Interviewer: Geen handleiding verder toegestuurd gekregen voor een nieuw proces of?

GEÏNTERVIEWDE: Ik niet in ieder geval. Nu zijn we bezig met een training 'agile' werken. Daar hebben we er ééntje hybride van gehad, dat er vier mensen in de zaal zaten en de rest thuis. Maar de trainer had daar niet op gerekend, dat het hybride was. Dus die had niks georganiseerd voor de mensen die thuis zaten. Dan werkt het dus echt voor geen meter. Hij stond achter een flipover, maar daar konden we thuis niks van lezen. Dus we hebben nu afgesproken dat we de rest van de agile trainingen gewoon op het werk moeten komen doen. Maar verder, binnen mijn functie, als er een nieuw werkproces is hoef ik dat zelf niet te leren. Die moet ik dan laten bouwen, maar die hoef ik zelf niet te leren. Wij hebben zelf maar heel weinig nieuwe technologie die we ons eigen moeten maken, in mijn functie.

Interviewer: In hoeverre heb je genoeg tijd om je technische vaardigheden te verbeteren tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nou we hebben het op het moment heel druk dus… Niet of nauwelijks. Maar goed, ik heb het ook niet zo veel hoor.

Interviewer: Het is niet nodig volgens jou?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, in mijn functie niet echt. We hebben… Maar dat heeft niks met corona te maken, of nieuwe technologie maar… Wij hebben een tijdje geleden het plan gehad om voor iedere medewerker een soort van digitaal paspoort te maken, omdat we bij de servicedesk bijvoorbeeld af en toe begrepen dat er vragen binnenkwamen van: ik wil een woord dikgedrukt hebben, hoe doe ik dat? Als je dat niet kunt dan wordt het redelijk ingewikkeld zeg maar. Misschien moeten we iedereen trainingen gaan geven op technologie, maar dan gewoon Office dingen.

Interviewer: Dat klinkt voor mij best wel logisch, als je zo opeens gedwongen wordt om met iedereen thuis te werken.

GEÏNTERVIEWDE: Ja maar dat dingen die had je toch vroeger ook al moeten kunnen?

Interviewer: Dat ben ik het ook wel met je eens.

GEÏNTERVIEWDE: Als iemand bij ons 20 jaar werkt, en die vraagt dan: hoe maak ik die cel in Excel blauw? Als je ziet hoeveel mensen hun agenda in Outlook niet goed hebben gevuld, omdat ze gewoon niet snappen hoe het werkt. Dat is toch wel treurig

Interviewer: Of niet willen snappen?

GEÏNTERVIEWDE: Ja die heb je er ook wel eens tussen. Wij hebben allemaal onze agenda gedeeld, niet tot het diepste niveau maar wel dat ik kan zien of iemand een overleg heeft. Bij sommigen staat er nog steeds alleen bezet.

Interviewer: Gewoon altijd?

GEÏNTERVIEWDE: Gewoon standaard. Ja dat is dus niet de bedoeling. Als je een overleg hebt, privé, of je wilt niet dat mensen weten waar je bent, of met wie je een overleg hebt, dan kun je er een slotje op zetten. Maar normaalgesproken is in ieder geval de naam van het overleg te zien.

Interviewer: Oké gaan we door naar de volgende. Techno-onzekerheid: wordt geassocieerd met situaties waarin gebruikers zich onzeker voelen met betrekking tot hun eigen computervaardigheden, hetzij vanwege automatisering van ICT's of door andere mensen die beter begrip hebben van ICT's. De eerste vraag: voelt u enige bedreiging voor uw werkzekerheid sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee.

Interviewer: Oké. In hoeverre heeft u het gevoel dat uw werkzekerheid bedreigt wordt door collega's met sterkere technologische vaardigheden?

GEÏNTERVIEWDE: Niet. Binnen mijn MT? Nee. Ik zeg niet dat er geen mensen zijn die beter dan ik, maar op technologie gebied? Nee daarover maak ik me geen zorgen. Wij hebben allemaal moeite met Trello.

Interviewer: En andersom dan? Kan het af en toe juist helpen? Collega's die daar beter in zijn of…

GEÏNTERVIEWDE: Nou binnen mijn functie, en binnen ons MT is technologie niet zo'n dingetje. Wij moeten kunnen vergaderen, dus wij moeten een fatsoenlijke telefoon hebben, en via Teams kunnen vergaderen. Dus je moet fatsoenlijke wifi hebben, en als je dat kunt, ja… Af en toe hebben we met het MT een vergadering waar dan Trello bij komt kijken, dan zitten we allemaal raar te kijken. Dan zijn er misschien 2 die er iets van snappen, die worden dan hartelijk bedankt en de rest wordt uitgelachen zeg maar. Maar ja, de dag er na zijn we dat weer vergeten. Bij ons niet zo'n ding.

Interviewer: Oké. Kun je je een situatie herinneren waarin u, of uw collega, bewust geen kennis of informatie heeft gedeeld? Kan ook uit gemak zijn.

GEÏNTERVIEWDE: Oh ja. Nou als het belangrijk is dan nemen we toch wel contact met elkaar op, hoe dan ook. Maar zeker voor die minder belangrijke dingen, dat is wat ik net zei. Als ik nu op het werk kom zit ik de hele dag te praten met mensen. Dat zijn mensen van mijn team, maar dat zijn ook collega bureauhoofden of afdelingshoofden, of mensen van een andere afdeling. En 8 van de 10 keer zitten daar toch ook echt wel vragen over het werk bij.

Interviewer: Dus uiteindelijk toch wel belangrijk?

GEÏNTERVIEWDE: Nou ja, het een is minder belangrijk dan het ander maar, het is niet alléén socializen. Het is ook wel werk. En ja, als ik dan niet hier geweest was, wanneer had je me er dan over gebeld? Waarschijnlijk niet. Of iemand had uiteindelijk een mailtje gestuurd, of aan iemand anders gevraagd, dat kan ook.

Interviewer: Is dat een gemis volgens jou?

GEÏNTERVIEWDE: Soms wel. Ik ben verantwoordelijk voor een team mensen, en het enige wat ik bij thuiswerken écht mis, is dat ik moeilijk kan zien hoe het met mijn mensen gaat als team. Ik kan ze bellen, 1-op-1, maar dan krijg ik 9 van de 10 keer een gewenst antwoord. Terwijl als ik normaalgesproken gewoon op het werk tussen hun in zit, dan heb je veel sneller in de gaten hoe het met iemand gaat. Bij al die gesprekjes die je op het werk hebt, dan vang je ook wel eens informatie op hoe het met iemand privé gaat bijvoorbeeld, wat dan toch wel weer belangrijk is voor het werk. Dat is iets wat ik nu thuis niet of nauwelijks heb.

Interviewer: We komen zo nog terug op monitoring en controle dus daar kunnen we het zo nog over hebben. Volgende categorie, techno-ambiguïteit: verwijst naar contexten waarin voortdurende ICT veranderingen en upgrades gebruikers van streek maken en onzekerheid creëren. In hoeverre zijn er constante ontwikkelingen in de technologieën die je gebruikt sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee geen constante. We hebben in het begin met Jitsi en Zoom gewerkt, en op een gegeven moment zijn we overgestapt naar Teams. Wat je in die begintijd zag, was dat iedere organisatie zijn eigen standaard koos. Dus wij hadden Teams, en andere mensen hadden Zoom, of ingewikkeldere, bij VNG gebruikten ze ook weer andere. Dat was wel lastig, want dan moest je 4 keer op een dag iets anders leren zeg maar.

Interviewer: Ik neem ook aan dat je niet alles kunt installeren toch?

GEÏNTERVIEWDE: Nou dat was in het begin dus wel. Als ik dan een overleg had met de VNG, moest ik eerst van alles… Maar daar kom je dan 10 minuten van te voren achter, als je

al 10 minuten had tussen twee overleggen. En dan moest je ineens van alles gaan installeren voordat je mee kon doen met die vergadering.

Interviewer: Maar heb je die rechten om zomaar iets te installeren op de werkcomputer?

GEÏNTERVIEWDE: Tot op zekere hoogte wel ja. Zulke dingen installeren kunnen wij zelf, ja.

Interviewer: Wij niet volgens mij. Ik kreeg gedurende corona steeds minder rechten, om dingen te installeren op de werkcomputer.

GEÏNTERVIEWDE: Wij kunnen heel veel niet. Ik kan ook heel veel instellingen van mijn laptop niet wijzigen. Maar een programmatie als Zoom installeren dat kon dan weer wel, ja.

Interviewer: We hebben het nu over software gehad, maar in de zin van hardware, de fysieke werkplek bijvoorbeeld? Ik kan me voorstellen dat je niet iedere keer op dezelfde werkplek zit.

GEÏNTERVIEWDE: Op het werk hebben we geen vaste plekken, nee. Al jaren niet meer.

Interviewer: Maar thuis heb je een zit-sta bureau toch? Wat vind je er dan van dat je steeds een andere set-up hebt op kantoor?

GEÏNTERVIEWDE: Op het werk hebben we al jarenlang flexplekken, daar staan ook geen pc's op, dus je moet je laptop meenemen. Die log je aan zo'n portal… in. Dan hangen daar twee schermen, en die bureaus zijn in hoogte verstelbaar, en de stoelen ook. Daar hebben we ook zit-sta bureaus, niet ieder bureau is dat maar… Die hebben we wel behoorlijk wat, ja.

Interviewer: Oké, in ieder geval goed over nagedacht dan.

GEÏNTERVIEWDE: Wij mogen niet klagen, echt niet.

Interviewer: Oké, gaan we door naar de volgende categorie. Onbetrouwbaarheid van technologie: gebruikers worden geconfronteerd met systeemstoringen of onverwachts gedrag. In hoeverre heeft de technologie zich gedragen zoals je verwachtte?

GEÏNTERVIEWDE: Nou wij maken op het werk… Wij hebben een computer programma waar al onze klanten in zitten zeg maar, een werkbeheersysteem. Die maakt gebruik van een koppeling met een tekstverwerker, om brieven en beschikking te kunnen aanmaken. Die knalt er zeer regelmatig uit. Dat was al irritant, nog voor corona, maar dan kon je het naar je bureauhoofd sturen, of naar ICT. Dan kon er gewoon nog iemand langskomen. Maar tijdens corona, als iedereen thuis zit te werken, wordt het lastig om… Dan was het soms een centraal probleem, maar soms ook niet, en dan was het lastiger om te achterhalen hoe we dat dan op moesten lossen ja.

Interviewer: Dus er is ook niet steeds dezelfde reden dat 'ie eruit gaat?

GEÏNTERVIEWDE: Voor zover wij weten niet nee.

Interviewer: Iedere keer een oplossing op maat dus?

GEÏNTERVIEWDE: Ja ze moeten wel iedere keer zoeken waar het probleem dan zit. Dat komt omdat Nijmegen qua ICT altijd een beetje eigenwijzer is dan andere gemeenten. Wij kopen dan vaak niet het totaalpakket, maar juist een deel. Dat denken we dan zelf mooi aan iets anders te knopen, 8 van de 10 keer gaat dat goed, maar soms niet. En dan moeten we een extra server bij zetten, of extra werkgeheugen. Soms dan gebeurt er op de achtergrond iets

waardoor het er in een keer uit knalt. Vroeger liep je dan rond van: hij ligt eruit! Dan wist iedereen het. Bij thuiswerken ging iedereen vanuit zijn thuiswerkplek naar de ICT-desk bellen en dan kreeg je te horen: er zijn 27 wachtenden voor je. Ja dan weet je al, iets gaat er niet goed zeg maar, dan kun je net zo goed opleggen. Maar ja, dat is heel frustrerend, als je thuis zit te werken en je kunt geen brieven aanmaken, dan kun je eigenlijk niks meer doen zeg maar. Daar raakten mensen sterk van in de klos zeg maar.

Interviewer: Is daar inmiddels al iets op gevonden of loop je daar nog steeds tegenaan?

GEÏNTERVIEWDE: Dat soort performance problemen die hebben we altijd al wel. Dat wordt… Soms is het een periode minder, soms meer, dat hangt een beetje van de oorzaak af. Een hele tijd geleden kwamen ze erachter dat… Een van die servers was niet goed, toen hebben ze er iets bijgekocht, bijgeprikt weet ik het. Nu doet ‘ie het wel minder vaak niet, dan dat ‘ie eerst deed. Dus het is deels opgelost zeg maar.

Interviewer: Oké, nog even kort dan, ik kan me voorstellen dat als je net begint aan een taak en hij valt dan weg, dat het dan minder erg is als 'ie wegvalt. Maar heb je ook wel eens dat je een hoop gedaan hebt en dat ‘ie dan wegvalt en dat je dan alles kwijt bent?

GEÏNTERVIEWDE: Nee ik niet. Maar er zijn mensen bij ons die dat wel hebben ja. En zeker mijn mensen, wij maken voor ons fraudeonderzoek regelmatig rapportjes van 30 kantjes. Als je dan na 20 kantjes opeens… Hij is weg. Als je 20 kantjes kwijt bent dan schiet het stressniveau redelijk snel omhoog.

Interviewer: Oké. In hoeverre was technologische instabiliteit stressvol? Lang of kort, frequent of enkelvoudig?

GEÏNTERVIEWDE: Als je het aan mij vraagt, heb ik daar weinig lastig van.

Interviewer: Je mag ook namens collega’s spreken.

GEÏNTERVIEWDE: Namens collega’s die tekst verwerken, dat is er eentje. Voor de rest is het bij ons redelijk stabiel. Denk niet dat ze daar heel veel last van hebben.

Interviewer: Oké. In hoeverre heb je sinds het thuiswerken tijdsdruk ervaren door onbetrouwbare technologie?

GEÏNTERVIEWDE: Niet. Hij doet het nu voortaan eigenlijk altijd wel, sinds we met Teams werken gaat dat eigenlijk wel goed. Iedereen heeft inmiddels thuis zijn wifi wel op orde, dus dat is inmiddels ook wel goed.

Interviewer: Gebruikers van het informatiesysteem voelen constante niveaus van druk omdat hun gedrag kan worden gevolgd door technologie en dus kan worden geëvalueerd door andere individuen. Kunt u uw ervaring met monitoringsystemen beschrijven?

GEÏNTERVIEWDE: Over het algemeen doen we dat niet. In ieder geval niet met behulp van technologie. Ik heb jaren geleden ooit eens het internetgebruik van iemand opgevraagd. En daarvoor heb ik hemel en hel moeten bewegen om dat voor elkaar te krijgen.

Interviewer: Daar zitten veel voorwaarden aan?

GEÏNTERVIEWDE: Ja heel veel. Jouw werkgever mag jou niet bespioneren. Met muisgebruik of zo, dat zal technisch gezien best kunnen, maar dat mag niet. In ieder geval bij ons niet.

Interviewer: Daar moet je een goede reden voor hebben?

GEÏNTERVIEWDE: Daar moet je een hele goede reden voor hebben. Dan moet je eigenlijk al een hele zware verdenking hebben. Ik heb toen bij hem uiteindelijk wel wat gekregen, maar dat was echt maar minimaal. Dus die doen we niet. Ik heb wel eens gebeld in de afgelopen 2 jaar om te kijken of ze überhaupt opnamen.

Interviewer: Maar ja wat doe je dan als ze niet opnemen? In principe wil dat niet altijd iets zeggen toch?

GEÏNTERVIEWDE: Nee precies. Dus op een gegeven moment houd je daar ook weer mee op. Want of die wel of niet opneemt zegt niks. En ik kan daarna een heel gesprek met hem voeren, maar dat wil nóg niet… Kan moeilijk zeggen: ‘’wat staat er nu links op je scherm?’’ Dus dat had helemaal geen zin.

Interviewer: En dan reageert ‘ie te lang niet…

GEÏNTERVIEWDE: Nou ik heb wel iemand gehad die… Als ik dan een agendaverzoekje stuurde, dat duurde altijd bijna een week voordat ‘ie erop reageerde, en dat was dan altijd net 3-4 uur voordat dat overlegje moest plaatsvinden.

Interviewer: Dan weet je niet waar je aan toe bent?

GEÏNTERVIEWDE: Ik weet niet waar ik aan toe ben… Maar is die dan de hele week niet aan het werken of? Of die ziet dan in de computer: oh (geïnterviewde) heeft zo een overleg met mij, dat moet ik toch even in de computer zetten. Dat kan, dat weet ik niet. En haar collega’s zagen haar ook niet of nauwelijks. Als wij dan zo’n overleg hadden via Teams, dan zat ze ook nooit in beeld zeg maar. Die zei nooit iets waardoor ze op een gegeven moment alleen als icoontje zichtbaar was. Daar hebben we toen wel een paar gesprekken over gehad.

Interviewer: En dit is dan sinds het thuiswerken geweest of al eerder?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, sinds het thuiswerken.

Interviewer: Voor sommige makkelijker om in de anonimiteit te…?

GEÏNTERVIEWDE: Geraken ja. Sommige mensen hebben ook wel echt… Ik heb een jonge en die is alleenstaand, die heeft maar heel weinig vrienden, die heeft een heel klein sociaal kringetje. Die voelt zich echt heel erg eenzaam als die de hele week thuis moet werken dus die heeft om dié reden gevraagd of die naar het werk mocht. Maar ik heb ook wel mensen die het wel prima vinden thuis. Maar die ook echt wel moeite hebben nou om weer terug naar het werk te komen. Om daaraan te wennen.

Interviewer: Voelt u een andere houding van uw manager als het gaat om monitoring sinds u thuiswerkt in vergelijking met wanneer je op kantoor was/bent?

GEÏNTERVIEWDE: Van mijn manager gewoon niet. Nee. Die spreek ik een paar keer per week, en die heeft nog nooit gevraagd of ik aan het werk ben of… Nee helemaal niet. En van mij naar mijn medewerkers toe? Nou in 9 van de 10 gevallen niet. Bij 2 mensen heb ik daar wel mijn twijfels over gehad, en bij ééntje was het dus ook zo, en hebben we daar afspraken over gemaakt.

Interviewer: En daar kom je dan achter door gewoon met diegene te praten?

GEÏNTERVIEWDE: In haar geval gaf ze vrij snel toe dat er… Dat ze wat moeite heeft met… Hoe moet ik dat zeggen, arbeidsritme houden als je thuiswerkt.

Interviewer: Hoe reageer je daar dan op?

GEÏNTERVIEWDE: Nou ja, als ze heel lang had ontkent, en ik had haar dán gebroken, zeg maar… Dan was ik strenger geweest. Maar nu gaf ze eigenlijk vrij snel toe van: ik heb hier wel moeite mee. Toen heb ik het op de begripvolle manier gedaan. Toen hebben we gewoon afspraken gemaakt, dan kom je wat vaker naar het werk, dan kom je die dagen naar het werk.

Interviewer: Kun jij het nu ook meer loslaten? Of heb je daar nu meer vertrouwen in?

GEÏNTERVIEWDE: Nou bij zo iemand houd je altijd wel een scheef oog erop. Dat blijft dan toch een beetje een zwak punt. En als die nou in Nijmegen zou wonen, dan zou ze heel makkelijk naar het werk kunnen. Maar die woont ook nog best ver weg. Dus die heeft toch al de neiging om te zeggen: voor één vergadering hoef ik niet naar het werk te komen. Dus ja, daar moet ik wel echt een beetje op blijven letten ja. Maar bij de rest niet hoor.

Interviewer: In het algemeen, qua controlegedrag of monitoring, is er dus niet heel veel veranderd als ik je zo hoor?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, niet heel veel. Eén keer in 3-4 weken heb ik met iedereen een bilateraal. Dan spreken we de werkload door, waar ze mee bezig zijn. Bij de een heb ik het wel meer over productiecijfers dan de ander zeg maar.

Interviewer: Is dat anders dan voorheen?

GEÏNTERVIEWDE: Nee dat is niet anders dan voorheen. Want, je kunt thuiswerken en niks doen, maar je kunt op het werk ook de hele dag rondlopen alsof je het heel erg druk hebt.

Interviewer: Wat ik altijd doe is extra snel lopen, dan denkt iedereen dat je het druk hebt!

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja. Ja! Dat is ook. Vroeger werkten wij nog met papieren dossiers, en dan liepen mensen met een dossier onder de arm en dan dacht je ook van: oh die is even bezig. Maar die liep gewoon een rondje. Dus nee, dat zegt helemaal niks. Vroeger had je mensen die zaten met het beeldscherm naar het raam toe bijvoorbeeld. Ja daar kon je dan naartoe lopen maar dan wist je… Dan moet je eerst kijken wat ze aan het doen zijn want… Dat zei allemaal niks. En dat zegt het nu met thuiswerken ook niet.

Interviewer: Uiteindelijk, als ze er onderuit willen komen dan kunnen ze…

GEÏNTERVIEWDE: Als ik wil, doe ik de hele dag niks. Er is geen mens die dat… Als je nou een productiefunctie hebt. Daar heb ik in mijn vorige functie iemand wel een duw voor gegeven. Die werkte iedere dag 10 werkprocessen af, ik noem maar iets, en de twee dagen dat ‘ie thuiswerkte, werkte hij er samen 1 af. Dat is natuurlijk… Dan is die gewoon andere dingen aan het doen. Die is gewoon niks aan het doen. Maar in mijn functie, niemand kan aan mij zien of ik het druk heb. Of ze moeten in mijn agenda zien dat ik heel veel afspraken heb. Maar zeker op vrijdag, ik heb vanmorgen één afspraak gehad, ja. Of ik dan de rest van de dag zit te pimpampetten… Niemand die dat ziet.

Interviewer: Oké, duidelijk. In hoeverre dat men transparant is over welke gegevens worden verzameld en met welk doel?

GEÏNTERVIEWDE: Heb jij al iemand geïnterviewd waar echt gegevens worden verzameld?

Interviewer: Iemand werkte in een vleesverwerkingsbedrijf, die had het over productiemedewerkers. Daarbij kon je dan wel controleren, met bijvoorbeeld pasjes, klokken… Maar bijvoorbeeld ook… Meestal weet men niet wat er wel of niet verzameld mag worden over hem of haar, of een heel team.

GEÏNTERVIEWDE: Ja volgens mij eigenlijk niks. Tenzij er een verdenking is.

Interviewer: Maar in het kader van efficiëntie, of als het een bedrijfsdoel dient moet het eigenlijk wel kunnen, anoniem tenminste.

GEÏNTERVIEWDE: Nou wij maken gebruik van bijvoorbeeld een applicatie waar wel dingen in worden vastgelegd. Maar dat heeft… Dat is monitoring om te kijken of het rechtmatig gebruikt wordt. En wie het dan gebruikt, en wat er opgezocht wordt.

Interviewer: Wat gebruiken precies? Dat programma?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, maar dat gaat niet om productiecijfers. Dat wordt gemonitord om te kijken of het juist en rechtmatig gebruikt wordt. En we kúnnen het ook gebruiken om te kijken of wij, voor een deel, of wij ons werkproces handig hebben ingericht. Maar verder, andere programma's die wij hebben… Alles wordt in principe gelogd. Binnen de Suite, dat is ons grootste systeem, daar wordt alles in gelogd. Maar daar halen wij nooit gegevens uit. Niet op persoonsniveau of op… Nee.

Interviewer: Meestal wel een goed teken denk ik?

GEÏNTERVIEWDE: Volgens mij mag het ook gewoon eerlijk gezegd niet. Wij hadden vroeger een klokkaart natuurlijk, dat hebben we al lang niet meer. Medewerkers waren zelf het meest boos van allemaal toen dat werd afgeschaft.

Interviewer: Waarom dan?

GEÏNTERVIEWDE: Omdat die daarmee ook plusuren opbouwden. Als jij beneden klokt, en loopt dan op je gemak naar boven, je gaat eerst koffie halen en je jas ophangen en even bijkletsen, en je gaat dan pas werken, dan heb je alweer 20 minuten van de baas gekregen. Als je dan 8 uur werkt nog, en op de terugweg hetzelfde doet, dan heb je twee keer 20 minuten, is 40 minuten die je… Dus dat hebben we niet meer. Dus als jij plaats en tijd onafhankelijk werkt, is dat ook niet meer te doen.

Interviewer: Minder relevant geworden dus?

GEÏNTERVIEWDE: Dat is echt minder relevant geworden. Weet je als iemand 4 uur per dag werkt dan gaan we daar wel iets van zeggen natuurlijk. Maar in principe, of iemand 8 uur werkt of 7 uur en 50 minuten, en diegene heeft zijn werk af, tja… Dan vind ik 7 uur en 50 minuten ook prima.

Interviewer: Maar waar is dan die grens? Wat als iemand het in 5, of 4 uur kan?

GEÏNTERVIEWDE: Ja dat is ook. Dat soort gesprekken heb ik in mijn vorige afdeling ook wel gehad. Daar was iemand die was altijd heel snel klaar, en die ging dan zitten ouwehoeren.

Interviewer: Oké. We zijn bij de laatste categorie. Sociaal wangedrag: gebruikers van het informatiesysteem voelen zich bedreigd door sociaal wangedrag, dat gefacilieerd wordt door

communicatietechnologieën. Kunt u een ervaring beschrijven met sociaal wangedrag via ICT sinds dat u thuiswerkt?

GEÏNTERVIEWDE: Van burgers regelmatig. Facebook is ons niet altijd goed gezind zeg maar. Reacties op artikelen in de Gelderlander zijn ons niet altijd goed gezin. Maar zeker via Facebook en email hebben wij wel met enige regelmaat te maken met sociaal wangedrag, ja. Wij hebben op dit moment een paar collega's die ernstig bedreigd worden.

Interviewer: Persoonlijk dus ook?

GEÏNTERVIEWDE: Persoonlijk ook, ja. Maar een paar jaar geleden hadden we iemand die… Die was eigenlijk gewoon een beetje de weg kwijt, psychisch gestoord. Die heeft ons bedreigd, en die ging mailtjes sturen naar ons, maar ook naar de NOS, het koninklijk huis, het witte huis, de CIA, aan Poetin, letterlijk he. Die heeft iedereen gevraagd om ons levenslang op te sluiten. Dus sociaal wangedrag maken we regelmatig mee.

Interviewer: Zou die persoon in kwestie dat niet doen als die tegenover je zit? Doet 'ie dan weer normaal?

GEÏNTERVIEWDE: Nee die niet. Die was gewoon echt de weg kwijt. Maar reageren op Facebook en zo, dat kan allemaal heel makkelijk, bij de Gelderlander ook. Daar hoef je niet eens heel je naam onder te zetten, of je echte naam. Dus dat gebeurt regelmatig. Zeker als je ziet… Journalisten zijn ons ook niet altijd even goed gezin he. Ambtenaren hebben het nogal gauw gedaan. Wij hebben als gemeente ook nog het beleid dat we niet reageren op dat soort stukken. Dus dáár hebben mijn medewerkers dan vaak meer last van, dan van sociaal wangedrag van iemand die gewoon de weg kwijt is. Want als een journalist iets schrijft staat er en stuk in de krant, daar staan dan 30 reacties onder en wij weten dat het onzin is, maar we gaan er niet op reageren.

Interviewer: Worden er dan ook namen genoemd door de journalist?

GEÏNTERVIEWDE: Nou dat meestal niet, als dat gebeurt hangen we bij de krant aan de lijn.

Interviewer: Oké. In principe zijn we nu aan het einde van het interview. Nu is er nog een kans om te praten over alle overige gevallen die je je kunt herinneren waar technologie mogelijk tot stressvolle ervaringen heeft geleid, andere interessante verhalen over thuiswerken…

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee.

Interviewer: Oké dan bedank ik je bij deze voor het meedoen en beëindig ik de opname.

Transcript 8

Interviewer: Deel één, kennismaken. Wat is uw leeftijd, functie en aantal jaar ervaring in huidige organisatie?

GEÏNTERVIEWDE: Ik ben 24, ik werk nu net geen twee jaar bij een bedrijf in de e-commerce. Dat houdt in online spullen verkopen en we specialiseren ons in elektronica en games. Daarnaast doen we ook wat leisure zoals tassen, laptophoezen en rugzakken. Heel veel accessoires ook rondom games en technologie. Daarnaast ook nog wat zijproducten zoals in de zomer zwembaden, dat soort dingen.

Interviewer: Online winkel zei je?

GEÏNTERVIEWDE: Ja online. Echt op verkoop op marktplaatsen van business to consumer.

Interviewer: Geen fysieke locaties?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, geen enkele fysieke locatie. We zijn momenteel actief in meerdere landen binnen Europa, dan Nederland en België daar zijn we gestart met Bol.com. Ondertussen doen we ook Amazon in Nederland en Duitsland, en we zijn ook aan het kijken naar meerdere landen in Europa. Dus we zijn ook aan het testen voor het zuidelijk halfrond: Spanje, Italië. We gaan richting Frankrijk, en er komen nog meer marktplaatsen bij.

Interviewer: En hebben jullie dan pakhuizen of doen jullie meer dropshippen, of hoe werkt dat?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, wij zijn onderdeel van een overkoepelend bedrijf en vanuit hun dropshippen we eigenlijk, zo kun je het zeggen inderdaad, naar al die locaties.

Interviewer: Geen fysieke warenhuis volledig voor tijdelijke opslag of zo?

GEÏNTERVIEWDE: Ja ons kantoor zit bij ons op het moederbedrijf, en daar hebben ze de fysieke locatie ook.

Interviewer: Voor de voor de spullen…?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, we hebben wel echt alles real-time op voorraad, zou je kunnen zeggen.

Interviewer: Maar wel kort.

GEÏNTERVIEWDE: Ja, je bestelt het en het wordt meteen van de voorraad afgetrokken, maar je zou kunnen zeggen, als je het helemaal gaat langslopen, dat het niet officieel bij ons op voorraad ligt, maar we kopen het gewoon direct in.

Interviewer: Oké duidelijk. De term technologie in de dit interview verwijst naar werkgerelateerde computer- en smartphonetechnologie.

GEÏNTERVIEWDE: Ik heb trouwens mijn functie nog niet toegelicht. Ik ben sales support representative, dat is mijn officiële functietitel. Dat houdt in dat ik me met alles met after-sales binnen ons bedrijf bezig houdt. Dat houdt in dus alles wat na de verkoop plaatsvindt, dus het klantcontact, stel je voor dat er iets misgaat met pakketje of je product kapot gaat. Dan ben je bij mij. En verder houd ik me ook bezig met logistiek. Dus hoe gaat het onze

bezorgpercentage, hoe lopen onze lijnen? Moeten we switchen naar een ander netwerk? En dat ook tegelijkertijd voor alle landen waar we actief zijn.

Interviewer: Hoe hoelang is jullie bedrijf al actief?

GEÏNTERVIEWDE: Ons bedrijf is per toeval net opgericht voor de corona, dus ik denk dat we zo ongeveer 3 jaar oud zijn. Dus de winkel stond, ze hadden al verkopen gedaan voor corona, ze waren eigenlijk een beetje aan het testen.

Interviewer: Het plan was ook altijd al dropshipping?

GEÏNTERVIEWDE: Ja ze hadden gewoon een verkoopaccount van Bol.com in Nederland. Voor België en Nederland. Ja, daar waren ze eigenlijk net een paar maanden op aan het starten, verkopen, je begint natuurlijk met een paar ordertjes, en een paar producten, en toen gingen ze steeds meer artikelen toevoegen aan het assortiment. En eigenlijk waren ze, klinkt heel cru om te zeggen, maar net voor corona waren ze helemaal klaar voor om heel veel online te verkopen. Ik zei dus ook al van, we zitten in de game sector en elektronica, maar bij elektronica komt ook voor gamen heel veel toetsenborden, muizen, headsets kijken. Dus het was niet aan te slepen, om het maar zo te zeggen, iedereen wou in een keer wat bestellen. Toen was ook dat moment dat ze mij hebben aangenomen, ook meteen in het begin van de corona. Ik ben daar in juni 2020 begonnen.

Interviewer: Oké. Hoe zijn informatie en communicatie technologie, oftewel ICT's betrokken bij jouw dagelijkse werkzaamheden?

GEÏNTERVIEWDE: Ikzelf zit natuurlijk in ons systeem om te kijken van goh, worden alle pakketten goed uitgescand, is het op tijd, loopt de orderflow goed? Dus ik zie een bestelling binnen komen op een Plaza, van komt hij op de juiste plek binnen? Want we hebben dan natuurlijk programma's waarmee we werken voor de orderbevestiging, maar ook een ander programma voor de bevestiging naar het verkoopplaza toe, van de bestelling. Dus in die zin zit ik wel heel veel in de technologie. En daarnaast hebben we ook voor ons eigen bedrijf, heeft onze ICT-specialist dan een programma ontwikkeld, eigenlijk meer een werkomgeving waarin we alles loggen, bijhouden en kunnen analyseren. Dus ik houd alle support tickets bij in een omgeving die wij zelf gemaakt hebben. Ik analyseer data van de vervoersdiensten in een portaal dat door een van onze collega's zelf is opgezet, en daar zijn we ook bezig met prijzen en marges voor onze producten die we verkopen.

Interviewer: Gaan we door naar het volgende onderdeel, gaat over thuiswerken. Had u vóór corona al de mogelijkheid om thuis te werken?

GEÏNTERVIEWDE: Voor corona was ik nog student en net voordat ik begon met werken, was ik bezorger. Dus toen ik aan het solliciteren was, toen deed ik als flexbaan bezorgen, daar kon ik gewoon elke week mijn rooster opgeven. Dus, nee, tenzij je als student... Als student had ik wel een flexibele studie waarin ik ook wel veel thuis studeerde en projecten deed, ook via programma's als Zoom en Skype. Maar ik denk dat dat niet te vergelijken is met een hele 40-uurs baan werken. Dus nee.

Interviewer: Dan verander ik de tweede vraag iets. Kun je mij vertellen hoe thuiswerken vorm kreeg in uw bedrijf tijdens de corona crisis, of in ieder geval zo vroeg mogelijk dat jij kunt bedenken. Denk dan aan de duur, welke technologie erbij betrokken was, en welke mensen bijvoorbeeld wel of niet thuis konden werken.

GEÏNTERVIEWDE: Toen ik begon met werken, dat was dan in juni 2020, dus toen was corona net best wel groot geworden in Nederland. Toen zaten we allemaal al volop in de quarantaine, al een paar maanden. Toen ik binnenkwam was het wel zo dat eigenlijk iedereen binnen het bedrijf thuis werkte. Dat was voor hun ook vrijwel volledig nieuw, op een paar collega's na die eigenlijk echt alleen maar werk deden in de computer en heel lange reisafstanden moesten afleggen. Maar ik heb wel gehoord dat ze voorheen niet zo pro-thuiswerken waren bij ons. Maar iedereen werkte dus thuis behalve ik, omdat ik nieuw daar begon, en een paar andere collega's ze deden inwerken. Er was dan elke dag één iemand direct bij voor die persoon. Dus ik zat 5 dagen wel op kantoor de eerste paar weken, elke keer was mijn manager er of een collega naast hem waarmee ik veel contact had en samenwerkte. En na een paar weken werd dat afgebouwd, en deed ik half-half thuis, en op een gegeven moment ook volledig thuis. Ik vind het wel heel fijn dat ze met die tijd hebben gegeven om samen te werken, want vooral als je ergens natuurlijk solliciteert, je moet hele organisatie nog leren kennen, dan is het wel fijn als je een gezicht hebt, en de drempel zo laag mogelijk is om vragen te kunnen stellen, en ook dat hun kunnen zien van goh, hoe werk jij? En elkaar gewoon leren kennen echt dus dat vond ik wel fijn. En toen we gingen schakelen naar het thuiswerken. Na een maand of 1-2 ging ik dan een paar dagen thuiswerken, en daarna ook volledig tijdens het eerste jaar van corona, anderhalf. En dat ging eigenlijk wel prima. Ik moet zeggen dat we wel zoiets hadden, maar we hadden dan een vast moment waarop we deden vergaderen en dat hadden we wel meer. Zodat we wel het hele team echt via de Teams zagen, dan deden we gewoon een uur lang sparren. Ik heb ook dingen gedaan als tussendoor met een collega, dan deden we gewoon een uurtje samen werken. Gewoon terwijl we Teams deden, zodat je toch een beetje dat collega gevoel hebt. Dat is een enkele keer voorgekomen. Maar daarnaast moest ik binnen mijn werk ook heel veel bellen met klanten en dat soort dingen, dus voor mij was het eigenlijk ook wel goed om thuis te werken, want dan hadden andere mensen niet per se... Ja je hing toch de hele tijd aan de telefoon. Dat was tijdens de corona wel heel veel meer. Er waren natuurlijk heel veel vragen over hoe zit dat nou met bezorgen? Servicepunten zijn dicht of dat soort dingen.

Interviewer: Hoe zou je zeggen dat het thuiswerken, of jouw ervaring van het thuiswerken is veranderd gedurende tijd sinds het dringende advies van de overheid om thuis te werken?

GEÏNTERVIEWDE: Ik denk dat eigenlijk wel een goeie vraag is, want ik heb echt denk ik beide kanten gezien. Ik was er in het begin heel erg blij mee. Ik kreeg ook faciliteiten trouwens van het werk, dus ik kreeg een bureaustoel, een tweede monitor, ik heb dan wel zelf een bureau gekocht. Ook een thuiswerkplek gemaakt omdat je toch het gevoel had destijds van ja, dit kan nog wel lang duren. Dus ik had ook echt zo'n zit-sta bureau gekocht die ik zelf kon verstellen, dus in principe had ik wel een fijne werkplek thuis gemaakt, en ik kon al mijn werk goed doen ook thuis. En je hebt toch alle voordelen van: je hoeft niet naar werk te reizen, dus je kunt meteen beginnen. Je hebt alles bij de hand wat je thuis gewend bent, ook voor zoiets als lunchen bijvoorbeeld, je hoeft niet meer je brood of yoghurt voor te bereiden. Je kunt gewoon s middags gewoon even lekker een eitje bakken en jus d'orange erbij maken, weet ik veel. Je hebt gewoon alles bij de hand wat je nodig hebt. En ook voor de kleine dingen als: de pakketbezorger langskomt, of je draait een wasje, maar dat is meer voor jezelf. Maar verder het thuiswerken zelf ging altijd prima, en toch moet ik zeggen dat er voor mezelf op een gegeven moment wel een kantelpunt is geweest, dat ik wel echt in een sleur kwam, omdat je wel gewoon de hele dag thuis bent. Je rolt je bed uit, je gaat naar je werkplek en dan zit je gewoon 8 uur per, dag 5 dagen in de week thuis, in je eentje achter je bureau. Mijn vriendin

studeerde nog die was de eerste helft van de week ook volle dagen op stage, en in de tweede helft van de week was ze gedeeltelijk thuis. Maar ja, ondanks dat je de hele dag mensen binnen mijn baan aan de telefoon spreekt, mailcontact hebt, zit je toch eigenlijk de hele dag thuis. Alleen. Dus in die zin had ik op een gegeven moment wel echt een punt dat ik, ondanks dat ik de hele dag aan het praten was, wel het gevoel dat ik heel erg alleen thuis was. Dat heeft me ook wel een sociale dreun gegeven. In het begin ging het overleggen en zo heel erg goed via vergaderingen, maar op een gegeven moment krijg je meer eigen verantwoordelijkheden. En ons bedrijf groeide ook dus iedereen werd ook steeds drukker. En dan merk je toch dat je ook best geïsoleerd thuis kunt zijn. En, we zijn op een gegeven moment dus ook weer teruggegaan, aan het einde van de corona. Toen bood ons bedrijf aan, het laatste halfjaar toen we nog wel gedeeltelijk thuis zaten van hey: als mensen willen, dan mag je weer gedeeltelijk op kantoor werken. Toen hebben ze ook een inventarisatie gedaan van de eerste mensen. Van wie wil het liefst op kantoor werken? Hoeveel dagen wil je er dan zijn? En toen heb ik zelf ook al aangegeven dat ik graag twee dagen op kantoor wil werken, omdat ik een wisselwerking wou. En dat had ik ook met het team afgesproken van goh: dan zorgen we met ons team ook dat we op die dagen op kantoor zijn met zijn allen. En dat heeft dan ook weer heel erg grote boost geven, want je merkt dan toch op de dagen dat je met al je collega's die belangrijk zijn voor je directe werk op kantoor samen bent, dat je veel meer gedaan krijgt, dat je echt snellere stappen kunt maken. Je kunt gewoon ook makkelijker naar elkaar toe lopen. Dat soort dingen dat bevordert tegelijkertijd ook wel weer het werk. Dus om samen te vatten: in het begin vond ik het thuiswerken heel erg fijn. Uiteindelijk heb ik ook de nadelen ervan ondervonden, zoals het geïsoleerd zijn, het toch moeilijker contact kunnen nemen met mensen. Je hebt af en toe, dan bel je iemand omdat je een vraag hebt, of dan mail je diegene en diegene is ook druk, dan kan het zijn dat diegene dat ook vergeet of dat je gewoon moeilijk in contact komt. Of dat je zelf het idee hebt dat diegene het druk heeft en geen tijd voor jou heeft. Terwijl als je op kantoor zit, dan is die drempel een stuk lager om iemand aan te spreken. Je kunt gewoon zien of iemand bezig of druk is. Ja, die dingen die heb je thuis gewoon niet. En met het half teruggaan naar kantoor, merkte ik dat ik ook wel voordelen ondervond aan het samenwerken en ook het sociaal contact. En ook voor de beeldvorming, ik werk nu en ik denk dat dat ook wel zo blijft grotendeels, 3 dagen op kantoor en 2 dagen thuis. Dus wel meer dagen op kantoor dan thuis, maar tegelijkertijd wil ik die 2 dagen thuiswerken wel houden, want dat vind ik toch ook wel fijn.

Interviewer: Is er nog veel verschil tussen collega's in wat ze nu willen qua verhouding thuiswerken en op kantoor?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja. Ik heb toevallig ook een collega van mijn leeftijd, die doet net als ik ook 3 dagen op kantoor werken. We werken ook dezelfde dagen op kantoor. Dan heb je een andere jongen die is begin 30 en toevallig net vader geworden, en een andere jongen ook…

Interviewer: Die is dus 5 dagen op kantoor?

GEÏNTERVIEWDE: Ja die grap maken we ook wel eens van lekker ontvluchten, of niet? Maar die willen sowieso iets meer thuis zijn. Eén van die twee heeft ook nog hele lange reistijd, die moet echt twee uur reizen om te komen met de trein en bussen en fietsen. Dus die jongen met reistijd die werkte sowieso al zoveel mogelijk thuis, ook voordat zijn vrouw zwanger werd. En die andere, die was wel eerst heel veel op kantoor maar die maakt nu juist extra veel gebruik van thuiswerken, omdat 'ie ook veel thuis wil zijn. Maar ook met hem

hebben we de afspraak dat zij, eigenlijk op zijn minst een keer en toch proberen twee keer per week op kantoor te zijn, dus dat we elkaar echt zien. En dat vinden zij zelf ook fijn, geven ze aan tenminste.

Interviewer: Gaan we door naar de volgende categorie, gaat over technostress. Technostress bestaat uit werkgerelateerde stress die wordt doorstaan door mensen die met alle vormen van ICT en technologieën werken. Alle vragen vanaf dit punt hebben betrekking tot de periode waarin u volledig en alle dagen thuis werkt, tenzij anders vermeld in de vraag. In dit onderdeel wordt steeds een stresscategorie benoemd en vervolgens gedefinieerd. Aan iedere categorie zijn steeds maximaal 3 vragen gekoppeld. Techno overload schrijft situaties waarin ICT gebruikers dwingen om sneller en of langer te werken. De eerste vraag, zijn uw werk gewoontes veranderd sinds het thuiswerken, in welke vorm dan ook?

GEÏNTERVIEWDE: Nou, in het begin wou ik nog wel eens flexibel zijn. In de zin van kreeg ik best veel vrijheid van mijn werk. Soms werkte ik bijvoorbeeld een uurtje minder in de middag. Dan pakte ik na het eten s avonds nog een uurtje de laptop, dus dat ook wel. Maar over het algemeen moet ik toch zeggen dat ik wel gewoon de 8-uur baan werk. Gewoon van 09:00 uur tot 18:00 uur. Maar anders met werk omgaan? ik zit wel gewoon de hele dag achter mijn computer, en voor al mijn werkzaamheden moet ik achter mijn computer zitten en mijn telefoon bij de hand hebben. Dus ik kan niet zeggen dat ik echt in die zin anders heb kunnen werken. Maar ik heb wel ingezien dat het ook heel erg belangrijk is om af en toe je gezicht van het scherm te halen en die break te pakken. Dus dingen die ik heb ingebouwd is wel dat ik eigenlijk elke middag tijdens mijn middagpauze probeer een halfuur de buitenlucht in te gaan, met misschien alleen muziek in en dan gewoon een stuk te lopen, alle dagen. In het begin was ik ook heel erg geneigd om achter mijn computer te eten, want je bent toch de hele tijd bezig en dan kon het wel zo zijn dat ik niet bezig was met werk, dus dat je gewoon even iets voor jezelf zat te kijken op de computer, gewoon wat nieuws lezen of even YouTube. Maar nu probeer ik juist even mijn gezicht van het scherm af te halen en gewoon te eten. Soms dan toch voor de tv, niet helemaal de bedoeling, maar ja, meeste keren probeer je wel gewoon eventjes je gezicht er vanaf te halen. En ja, ik denk wel een hele belangrijk nog trouwens. Ik heb er heel erg de gewoonte van gemaakt om iedere keer als ik zag dat ik weer een halfuur bezig was, bijvoorbeeld gewoon even drinken te gaan halen of dat soort dingen. Gewoon even een kopje koffie maken en dan ook echt even in de keuken blijven staan. Maar ook om toch even weer je ogen van het scherm af te halen en even afleiding te hebben. Vooral juist ook in de tijd dat je de hele dag thuiswerkt, was het wel fijn om niet de hele tijd 8 uur lang achter je scherm te zitten. Want er zijn ook dagen geweest waarbij ik dat wel deed.

Interviewer: Oké. Zorgt thuiswerken ervoor dat je harder sneller of langer moet werken?

GEÏNTERVIEWDE: Is ook wel een beetje gerelateerd aan hoe druk. Mijn werk is ook wel een beetje gerelateerd aan hoe druk het is. Dus ik heb daar sowieso wel een wisselwerking. Als ik bijvoorbeeld weinig klant vragen heb, dan kan ik me veel meer concentreren op andere dingen, zoals ontwikkelingswerkzaamheden en uitwerken van processen. Dus mijn werkdruk fluctueert sowieso wel om het maar zo te zeggen. Maar als ik denk aan het thuiswerken kan ik niet zeggen dat het mijn werkdruk echt verhoogd of verlaagd heeft. Ik heb wel af en toe het gevoel gehad, omdat je de hele dag thuis zit en je af en toe gewoon geen bevestiging krijgt van je collega's of iets dergelijks, van: ben ik mijn werk wel goed aan het doen? Moet ik niet in tandje bijzetten of zoiets dergelijks? Ik kan wel zeggen dat het mentaal de werkdruk

misschien wel vergroot heeft voor me. Dat heb ik wel een hele lange tijd echt gevoeld. Maar dat de werkdruk zelf echt, dat er meer werk gedaan moet worden, of dat ik per se sneller moet werken? Zo heb ik dat niet ervaren.

Interviewer: Oké duidelijk. Heb je het gevoel dat je sinds het thuiswerken aan een strakke tijdschema moet voldoen?

GEÏNTERVIEWDE: Nee juist het tegenovergestelde. Aan een minder strak tijdschema. Ik moet zeggen dat het bij ons op werk sowieso best flexibel is. Als in, wij hebben geen vaste pauzes, je pakt gewoon je pauze wanneer je wilt je moet natuurlijk wel zorgen dat je elke vergadering gewoon zelf beschikbaar bent, maar dat is gewoon je eigen verantwoordelijkheid. En bij ons is het zo dat de telefoonlijn altijd bezet moet zijn, dus daar wissel je om met collega's. Maar thuiswerken heeft mij juist meer flexibiliteit gegeven in de zin van, je bent helemaal op jezelf aangewezen. Ik hoefde ook geen rekening te houden met collega's. Wat ik nu merk, als het druk is op kantoor dan heb je niet altijd de mogelijkheid om echt aan je geconcentreerde werkzaamheden te komen, en als je thuis dan kun je het helemaal zo indelen als je wilt. Dus dan hoef je geen rekening te houden met externe factoren en dan is het gewoon van: wanneer wil ik dat inplannen?

Interviewer: Duidelijk, de volgende categorie. Techno-invasie: beschrijft het invasieve effect van ICT in situaties waarin werknemers op elk moment kunnen worden bereikt en de behoefte voelen om constant verbonden te zijn. De eerste vraag, beïnvloedt thuiswerken je persoonlijke leven in welke vorm dan ook die je maar kunt bedenken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja ja, daar kan ik wel volmondig ja op zeggen. Ja ook wat ik heb toegelicht al. Toen ik 5 dagen op een gegeven moment alleen maar thuis zat, in mijn eentje met mijn beeldscherm. En als werk over was, dat je naar je tv of naar je telefoon gaat. Dat heeft me sociaal en mentaal wel beïnvloed. De corona is ook wel, maar ik denk dat dat voor iedereen wel herkenbaar is geweest, een tijd waarin je je best wel alleen hebt gevoeld, en heel erg op jezelf bent aangewezen. En de tijd dat je volledig thuis werkte en dus echt niemand anders dan jezelf zag sommige dagen… Ja voel je je wel alleen. In het begin was het bijvoorbeeld ook zo tijdens de quarantaine, dat ik een hele andere kant van mezelf leerde kennen. Ik was eerst heel sociaal, ging elke avond dingen doen, er was oprecht nooit een avond doordeweeks die niet gepland was dat je met vrienden ging eten of iets ging doen. Tijdens de corona mócht je eigenlijk niks doen, dus leer je opeens een kant kennen van: het is soms ook wel fijn om even je rust te nemen en in je eentje thuis te zijn. Je shit thuis op orde te krijgen, of iets te doen waar je normaal de tijd niet voor pakt. Maar tegelijkertijd heb ik het ook weer zien doorslaan naar de andere kant, en die gevolgen merk ik nog steeds. Dat je gewoon iets van de sociale kant van jezelf kwijt bent. Dus voor mij heeft het zeker wel invloed gehad. Ik ben niet helemaal dezelfde persoon als voor corona. Maar dat heeft ook wel weer allebei positieve én negatieve kanten. Want ondanks dat ik de sociale kant dan misschien wat minder heb, heb ik ook wel geleerd om misschien wel beter voor mezelf te zorgen en tijd voor mezelf te nemen.

Interviewer: Oké, goed antwoord. Zijn collega's in die zin dan een belangrijke bron van sociaal contact voor jou?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ik kan ook wel zeggen dat we best een echt team hebben. Nu corona een stuk minder is hebben we ook meteen uitjes gepland. Dus we gaan binnenkort

bijvoorbeeld ook een teamdag doen. Dan trekken we een hele dag erop uit. Maar daarnaast waren ze tijdens de corona en tijdens het thuiswerken ook heel belangrijk voor me. Ik heb ook tijdens het werk soms best wel persoonlijke gesprekken gehad. En ook een keer bij mijn manager aangegeven dat het dus ook zo was, dat het echt voelde alsof ik wel heel weinig sociaal contact had. En ik merkte ook dat hij ook door had, na dat gesprek, dat het best wel belangrijk was en ook gewoon probeerde af en toe mij te checken. Dat hij me gewoon random belde en gewoon vroeg hoe het ging en dat we gewoon even babbelden. In die zin is het ook wel makkelijk op te lossen. Kijk, het is niet hetzelfde als echt mekaar zien en paar dagen per week op kantoor komen, maar je kunt wel dingen wegnemen door gewoon tijd voor elkaar te maken en gewoon ook eens een keer even een kwartiertje te bellen. Om gewoon bij te praten. Dat was iets wat we trouwens ook op een gegeven moment deden. Dat hadden we er echt ingebouwd, want je bent tijdens het thuiswerken heel erg snel geneigd van oh, ik moet iets weten van die collega, dus dan bel ik hem of ik moet even met hem iets overleggen om af te spreken voor aankomende week. Dus dan bel je elkaar om díe reden. Maar dan mis je als het ware het koffiemachine gesprekje, dat je mekaar in de gang tegenkomt en gewoon eens aan elkaar vraagt hoe het mekaar gaat. En dat hadden we op een gegeven moment eigenlijk een beetje on-afgesproken geïntroduceerd, dat je af en toe mekaar belde om even te vragen van hé, hoe gaat het bij jou daar? En daarnaast ook vragen hoe gaat het met sporten? Noem maar iets, gewoon persoonlijke interesses. Dat je ook gewoon eens een keer 10 minuten aan de telefoon gewoon dom praat over je sociale leven in plaats van dat het altijd alleen maar over werk gaat. Ja.

Interviewer: In hoeverre moet je op vakantie of in het weekend in contact blijven met je werk?

GEÏNTERVIEWDE: Ja ik, ik denk zelf dat het niet nodig is, maar dat het wel mag. In de zin van, kijk werk is werk, en je sociale leven is je eigen leven. Sommige mensen maken van hun werk hun leven en ik merk toevallig binnen het bedrijf dat er wel vrienden clubjes ontstaan zijn van mensen die echt al langer bij ons binnen het bedrijf werken. Maar ik vind het ook wel lekker om na werk gewoon naar mijn eigen vrienden te gaan. Betekent niet dat ik na werk nooit iets naar een van mijn collega's zou sturen, maar voor mij is het wel grotendeels gescheiden, maar het zou niet zo hoeven zijn, zeg maar. Het hoeft niet gescheiden te zijn, ik denk dat dat een belangrijke is. Maar ik kan me wel voorstellen dat het voor sommige mensen ook wel belangrijk is. Maar ik denk dat het voor mij wel belangrijk is dat als het weekend is, dat het weekend is. Als ik mijn collega's dan nog zou spreken, dan zou het ook gewoon voor een sociaal vlak zijn. Dus dan gaan we het niet nog eens op zaterdagmiddag uitgebreid hebben over wat gaan we de komende week doen op werk. Dan gaan we het gewoon over ons eigen leven hebben, denk ik.

Interviewer: Heb je het gevoel dat je meer of minder tijd met familie en/of vrienden besteedt sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Wel minder, maar wel bewuster tegelijkertijd. En ik denk dat er ook wel een splitsing in zit van ik maak wel meer tijd voor mijn familie, dan dat ik voorheen deed. En tegelijkertijd probeer ik ook meer tijd te maken voor mijn vrienden. Alleen dat is gewoon weer… Ja hoe zeg je dat… Gewoon terugkomen. Ik ben ook gewoon van student naar werk leven gegaan. Er zijn ook wel wat dingen in mijn eigen leven veranderd, waardoor ik ook gewoon een andere levensstijl heb dan toen ik student was, dus dat speelt ook wel mee. Ja, ik

denk dat ik wel gewoon minder mensen zie door corona, maar dat ik wel meer de moeite doe juist om ze te zien. En ook vooral er wat meer van geniet.

Interviewer: Oké, mooi antwoord. Gaan we naar de volgende categorie. Techno-complexiteit: beschrijft situaties waarin de complexiteit van ICT ertoe leidt dat gebruikers zich ontoereikend voelen met de betrekking tot hun eigen computervaardigheden. De eerste vraag, is de complexiteit van technologie verandert sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja en nee. In de zin van je bent wel aangewezen op je computer, dus omdat je ook de hele dag erachter zit er meer mee doet leer je er ook veel van. Dus je leert jezelf steeds meer aan om met je werk om te gaan. Excel is daar een goed voorbeeld van denk ik. In het begin weet je eigenlijk helemaal niks en naarmate je daar langer in werkt, weet je steeds meer formules en kun je er meer mee. En ik denk een goed voorbeeld is dat tijdens de corona had je bijvoorbeeld dingen zoals Teams en Zoom. Weet je, ik ben jong, je bent opgegroeid met technologie, maar af en toe kunnen toch nog wel eens verrekte moeilijk zijn om gewoon een normale Teams call voor mekaar te krijgen waarin iedereen elkaar kan horen. Dus er was wel echt… Ja, daar is wel complexiteit aan toegevoegd, wat dat betreft. Maar ik kan niet zeggen dat mijn werkzaamheden verder, naast programma's zoals Teams waarmee je kunt overleggen, dat er verder veel complexiteit bij is gekomen. Mijn werkzaamheden zijn niet complexer geworden binnen de systemen die ik al had.

Interviewer: Oké. Is de moeilijkheidsgraad van het leren, begrijpen, of gebruiken van technologie anders tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja. Je bent volledig op jezelf aangewezen. Mijn werk heeft daar vind ik heel goed in gedaan door juist in die inwerkperiode de keuze te maken van hé: we zorgen ervoor dat die mensen wel samen op kantoor komen met één andere collega, zodat ze alles kunnen vragen. Wij hebben bijvoorbeeld ook een systeem dat dus door een collega opgezet is waarin we werken, dus dingen móeten ook uitgelegd worden. Of je moet door 'trial and error' gewoon dingen proberen en kijken waar je tegenaan loopt en je erdoorheen wormen. Maar dan kan het zijn dat je gewoon heel lang bezig bent met dingen uitzoeken, terwijl je gewoon al best wel wat uren werk had kunnen verstrekken in die tijd. Dus als je alleen op jezelf aangewezen bent, en je moet van alles gaan uitzoeken terwijl… Je kijkt een keer met iemand mee en die laat je de basis zien, die laat jou zien waar je moet zijn voor dingen, of…

Interviewer: Er is geen handleiding voor?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, en ook al heb je wel een handleiding. Een handleiding brengt je tot bepaald niveau, en het is natuurlijk ook zo met technologie dat dingen zich constant ontwikkelen. Stel je voor een keer update geweest is, dan is de handleiding niet meer up-to-date. Dan zou die handleiding dan ook constant geüpdatet moeten worden, terwijl als je een gebruikmaakt van een officieel programma van een bedrijf dat het uitdraagt naar andere bedrijven, dan zullen we automatisch een update of een handleiding updaten. Misschien dat het bij mij ook wel scheelt dat sommige dingen wel heel erg weet-dingetjes zijn. Als in de programma's zijn vrij flexibel opzetbaar. Ik kan ook mijn collega bijvoorbeeld vragen om iets aan te passen voor mij, vooral in de omgeving waar ik werk. Als bijvoorbeeld de helpdesk waarin ik alle ticket maak voor support of voor klantvragen. Als ik een wens heb, kan ik bij mijn collega aangeven van hey: kun je voor mij een veld toevoegen voor dit, kun je voor mij categorisering toevoegen van klantvragen? Dan kan hij dat voor mij doen. Kost wel tijd en hij

moet er ook altijd voor hebben maar als het bijvoorbeeld echt belangrijk is en het mijn werk een stuk makkelijker maakt, dan kan hij dat voor me doen. Maar dat betekent ook dat dingen constant veranderen, en dus ook vooral als je ergens in een gedeelte moet komen waarin je minder vaak iets doet. Dus bijvoorbeeld, ik hou me bezig met support en mijn collega met het veranderen van prijzen. Nu is het in één keer heel erg druk omdat het december is, of Black Friday en er zijn heel veel verkopen. Dan kan het zijn dat ik misschien ook prijzen moet gaan aanpassen omdat er heel veel gebeurd. Nou, ik kom nooit in zijn omgeving. Dan is het wel handig dat je even mekaar kunt spreken en dat hij kan laten zien wat handig is of hoe dingen werken. En zo geldt dat ook als je veel moet samenwerken en ook een beetje eigen specialiteit hebt, dat je niet zo… Juist wanneer je minder weet van andere banen, en dat het belangrijk is om elkaar dingen te kunnen laten zien.

Interviewer: Oké. In hoeverre heb je genoeg tijd om je technische vaardigheden te verbeteren, thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Zelf te weinig vind ik, maar dat komt denk ik door de werkdruk. Ik denk dat Excel een goed voorbeeld is, ik kan best basis Excellen maar, maar eigenlijk merk ik gewoon heel vaak dat ik gewoon meer dingen zou kunnen in Excel als ik daar de vrijheid voor krijg. Die ook goed zouden zijn om dingen te onderzoeken.

Interviewer: Vrijheid in de zin van tijd of training?

GEÏNTERVIEWDE: Tijd. Maar ja, als het nodig is, dan zou ik training kunnen krijgen, of zouden collega's dingen kunnen laten zien. Maar ja, ik denk dat dat voor ons gewoon is omdat de werkdruk best wel hoog is, omdat we een klein team zijn dat ook best wel gegroeid is en omdat we met heel veel dingen tegelijkertijd bezig zijn. Dat ik merk dat ik daar zelf te weinig tijd voor heb. Maar misschien maak ik er soms ook te weinig tijd voor. Maar dat is dan gedeeltelijk te vertalen naar de werkdruk. En dat ligt niet aan het thuiswerken als ik dat mag zeggen. Dat heeft verder niks te maken met het thuiswerken voor mij.

Interviewer: Denk je dat het een toegevoegde waarde zou zijn dan? Bijvoorbeeld 2 uur in de week training of iets dergelijks?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, zeker. Ik denk dat het überhaupt goed is om dingen te blijven leren.

Interviewer: Ik bedoel in de zin van opofferingskosten. Je geeft 2 uur van je gewone werkzaamheden op en gaat in plaats daarvan 2 uur training volgen.

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ik heb het er ook wel eens met mijn manager over gehad. Die heeft het zelfs wel eens voorgesteld van: blok gewoon een paar uur voor jezelf en zorg dat je je gaat focussen op die taak. Dus dat probeer ik ook wel, ja. En ik denk dat het ook wel waardevol is, want als je jezelf de tijd gunt om even echt iets uit te zoeken en je eigen te maken, dan kun je dat weer meenemen en zodra je het jezelf eigen gemaakt hebt, dan neem je het mee in je dagelijkse gang van zaken en dan heb je eigenlijk weer nieuwe vaardigheid die je toepast.

Interviewer: Maar dat gebeurt dan uiteindelijk minder dan je zou willen of?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, je moet natuurlijk in het begin wat tijd inleveren, maar uiteindelijk gaat het je als het goed is winst opleveren, omdat je dan juist iets geleerd hebt wat je werk weer kan versnellen of verbeteren juist.

Interviewer: Maar voor de duidelijkheid, je doet dat nu niet toch?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, te weinig. Te weinig.

Interviewer: Oké, de volgende. Techno onzekerheid: voelt u enige bedreiging voor uw werkzekerheid sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja kijk, ik ben begonnen tijdens de corona, dus het is niet zo dat vanwege het thuiswerken dat ik daar echt veranderingen in merk, dus ik denk dat deze niet echt van toepassing is voor mij.

Interviewer: Oké. Heeft u het gevoel dat uw werk zekerheid bedreigd wordt door collega's met sterkere technische vaardigheden?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja. Maar dat komt omdat wij ook een erg technology-driven bedrijf zijn. We moeten gewoon heel veel op de computer doen en ik merk dat mensen die er handig mee zijn sneller en beter werk kunnen verrichten. Nou ben ik niet echt bedreigd in mijn baan, maar ik merk wel dat er sommige werkzaamheden die ik zelf ook leuk en interessant zou vinden, eerder naar die persoon die dat makkelijker oppakt dan ik.

Interviewer: Oké. Kunt u zich een situatie herinneren tijdens het thuiswerken waarin u of uw collega bewust geen informatie of kennis gedeeld heeft?

GEÏNTERVIEWDE: Ik kan zo niks bedenken eigenlijk. Ik zit ook te denken op welke manier.

Interviewer: Nou ja, misschien omdat dat de barrière te groot is om iemand te bellen en wat achteraf toch blijkt wat handig was geweest om te weten.

GEÏNTERVIEWDE: Oh zo. Ja misschien wat ik straks ook zei: dat je soms het gevoel hebt dat je collega druk is of dat je hem niet kunt bereiken. En dat je dan soms inderdaad wel denkt van goh, misschien is het niet belangrijk genoeg om daar nu contact over op te nemen. En dat het achteraf bleek van goh, voor dit soort dingen mag je me altijd direct bellen.

Interviewer: Waarom denk je dan dat die te druk is?

GEÏNTERVIEWDE: Nou bijvoorbeeld dat je diegene twee keer probeert te bellen op een verschillende momenten, dat diegene dan al in gesprek is. Je hebt natuurlijk de statussen op Skype of Teams waar je kunt zien dat iemand bezet of afwezig is. Daarnaast heb ik ook voor al mijn collega's wel ingang in hun Outlook agenda. Dus je kunt ook zien in hun agenda wat allemaal geblokkeerd is en wat niet. En zo is het toevallig wel eens voorgekomen dat ik dus in de agenda van mijn collega keek, en zag dat hij helemaal vol zat en dat ik zoiets had van, ik parkeer het voor morgenvroeg. Toen had ik het de volgende ochtend met hem daarover en toen zei die van: daarvan was de helft geblokt om geconcentreerd te werken aan een taak, maar dit soort dingen die hebben wel voorrang. Daarvoor had je me gewoon voor mogen storen. En, ik denk dat dat ook iets is wat je moet leren. Ik was heel erg van het bellen, zodat je het gelijk op kunt lossen. Maar wat ik op een gegeven moment ook ben gaan doen is, is dat ik mijn manager of collega een berichtje stuurde van: hey, als je tijd hebt vanmiddag, kun je dan even bellen? En zorgt er dan toch voor dat hun jou gaan terugbellen op een moment dat het hun uitkomt. Dat je op die manier toch zorgt dat je in contact komt. In plaats van dat je denkt, hij heeft nu geen tijd dan doe ik het op een later tijdstip wel. Dan kom je dus in een situatie waarin je dingen gaat vergeten of zich gaan opstapelen.

Interviewer: Oké, gaan we naar de volgende categorie. Techno-ambiguïteit: wijst naar contexten waarin voortdurende ICT veranderingen en of upgrades gebruikers van streek maken. In hoeverre zijn er constante ontwikkelingen en de technologieën die u gebruikt.

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ik heb het al toegelicht, best wel veel. We hebben een programma waarin onze voorraad staat, en de orderbevestiging wordt gedaan. In dat programma wordt zoveel mogelijk, omdat dat heel belangrijk is voor het bedrijf, zo min mogelijk in veranderd. Maar we hebben dan wel een programma waarin we werken om bijvoorbeeld prijzen aan te passen, onze support tickets bij te houden. De data te analyseren van logistiek, en veel meer. Ja, die verandert constant. Daar kan ik zelf ook aandragen, zo van: ik wil dat dit verandert. Maar collega's kunnen dat dus ook, waardoor dingen wel constant veranderen. Dus bij mij verandert het best wel veel.

Interviewer: Ervaar je dat als stressvol?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, omdat we dus best wel een klein team hebben, ga ik wel grotendeels over mijn gedeelte, maar er zijn wel eens momenten geweest… Omdat ik veel te maken heb met mijn eigen gedeelte, als er iets verandert dan heb ik het vaak zelf aangegeven, dus dan vind ik het niet stressvol. Maar ik merk wel dat als ik werk moet overnemen van een collega van mij en daar is veel veranderd, dat je dan toch weer het gevoel hebt dat je niet meer weet wat je moet doen, of het niet meer zeker weet. En dan is het wel stressvol, want dan moet je weer opnieuw gaan uitzoeken. Dus in plaats van dat je eigenlijk dat werk wilt gaan verschaffen en dat je weet hoe het werkt, moet je helemaal vooraf aan beginnen want je moet weer uitzoeken wat het is. Dan ben je in een keer veel meer tijd kwijt, dat soort dingen kunnen wel stressvol zijn.

Interviewer: Zou het niet handig zijn als iedere verandering beschreven of gelogd wordt of zoiets?

GEÏNTERVIEWDE: Zou handig zijn, maar tegelijkertijd hoef je dus grotendeels van de tijd niet bij zijn gedeelte te zijn, in het gedeelte van zijn expertise. Dan ben je dus ook weer heel veel tijd kwijt met dingen leren die je misschien nodig hebt. Ja en ik denk ook dat je dingen wel het beste leert op het moment dat je er zelf mee aan de slag gaat. Dus stel je voor er zijn tussendoor 5 updates geweest terwijl ik niet meer in zijn afdeling ben geweest. Dan heb ik die dingen misschien wel allemaal gelezen, maar op het moment dat ik het dan daadwerkelijk allemaal moet gaan doen, dan is het alsnog zo dat ik het voor het eerst écht ga doen. Maar je hebt ergens wel gelijk, en dat doen we ook wel een beetje, dus we proberen wel van die info-bolletjes op sommige stukken te maken van hey let op: je moet dit invullen of daar naar kijken. Dus ja, het is zeker weten wel waardevol. Ik heb ook nog wel een leuk voorbeeld hiervoor.

Interviewer: Leuk, dat was ook de volgende vraag geweest. Vertel maar.

GEÏNTERVIEWDE: Ik werk bijvoorbeeld veel met een (pakket)vervoersdienst of met verkoopplaza's en ik hang ook veel met ze aan de telefoon ik kan me ook wel echt momenten herinneren tijdens de corona dat ik de hele dag met de vervoersdienst aan de telefoon hing. Ik heb wel collega's van hun die ik vaak spreek, dus het zijn meerdere mensen die ik regelmatig spreek, maar krijg niet elke keer dezelfde, maar we kennen elkaar dus wel. Ze kennen mij op voornaam basis, en ze weten dus voor welk bedrijf ik werk, dus we kennen elkaar goed. Dus je kunt ook wel informeel tegen elkaar spreken. Bij hun is het wel eens geweest dat ze een

grote update hebben gedaan omdat ze over zijn gestapt naar een ander systeem. Dan merk je echt dat ze de hele dag aan de telefoon een beetje lopen te zeuren en hun excuses aanbieden dat het allemaal lang duurt, en ook heel erg lang aan het zoeken zijn. En dat heeft zelfs enkele weken na gesleept, dus ook dat ik gewoon twee weken later, toen nog met een van de collega's aan de lijn hing en dat ze weer opnieuw haar excuses aanbood omdat ze nog steeds niet wegwijs was binnen het nieuwe programma. 'Dus sorry, dit had ik al veel eerder kunnen zien', bijvoorbeeld. Dus ik denk dat grote veranderingen wel heel héél stressvol kunnen zijn wat dat betreft. Ja.

Interviewer: Zelfs van externe partijen dus.

GEÏNTERVIEWDE: Ja, we hebben het intern ook wel gehad. Eigenlijk ook nog wel een goed voorbeeld: ik had een grafiek waarmee ik bekeek hoe goed de prestatie was van de vervoerder waar we gebruik van maakten. En die grafiek die heeft op gegeven moment een hele update gekregen zodat je er meer data uit kon halen. Maar hij werd eigenlijk veel ingewikkelder, wat ik eigenlijk wel fijn vond want ik kon meer inzien, maar ik moest toch ook wel weer een hele periode stoeien. En in het begin zaten er ook een kinderfoutjes in. Omdat je dan dus overstapt naar een nieuw soort technologie, en ook nog eens die kinderfoutjes erin hebt zitten, dan merk je wel dat je heel erg snel geneigd bent om terug te gaan naar die oude.

Interviewer: Die mogelijkheid was er?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, die mogelijkheid was er in het begin nog, en op een gegeven moment heeft 'ie dat dus ook afgesloten. We moeten nu echt de overstap maken naar nieuw. Er was ook een reden waarom we de overstap maakten, het oude was gewoon heel snel heel groot geworden en het was eigenlijk niet zo goed opgebouwd. Dus het was ook tijd om die professionalisering slag te maken. En daarnaast was het voor mij ook goed dat ik niet meer die toegang had voor die gemaksweg, en ook echt die nieuwe technologie met twee handen aanpakte en gewoon daarmee ging stoeien. Maar ja, ik merkte dus wel, omdat ik het niet goed kon zien en ik er meer tijd aan kwijt was dan dat ik normaal was, dat dat me wel stress gaf. Ik moest in één keer veel meer moeite doen om eigenlijk tot dezelfde ja informatie te komen. Normaal kon ik binnen een oogopslag zien. Hier moest ik in het begin echt heel veel moeite voor doen.

Interviewer: Had je op kantoor een vaste werkplek of flexplek?

GEÏNTERVIEWDE: We hebben een flexwerk indeling, collega's schuiven ook rond, maar ik zit eigenlijk altijd op dezelfde plek. En dat geldt voor mijn collega's op de werkvloer ook wel, maar het kan ook weleens voorkomen dat door drukte… We werken ook nog steeds gedeeltelijk thuis, er worden ook nog roosters gemaakt. Soms schuiven de dingen, dus het kan wel eens zijn dat plekken een beetje doorschuiven. Maar toevallig omdat wij dus met een klein team binnen een groter bedrijf werken, hebben we ook onze eigen kantoorruimtes samen met de andere afdelingen waarmee we veel samenwerken en daardoor merk je dat toch wel iedereen in zijn eigen plek heeft. En ik moet ook wel zeggen dat ik merk dat mensen behoefte hebben aan een eigen plek. De meeste mensen hebben toch zoiets van: ik vind het helemaal niet erg om als het nodig is een keer ergens anders te zitten, maar ik vind het wel fijn, vooral voor degenen die veel op kantoor zijn, dat ze gewoon hun eigen plekje hebben. Ja.

Interviewer: Oké, duidelijk. Onbetrouwbaarheid van technologie: gebruikers van informatiesysteem worden geconfronteerd met systeemstoringen of onverwachts gedrag. In hoeverre heeft de technologie zich gedragen zoals je verwacht tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Kijk wij zijn een technologie-gedreven bedrijf dus bij ons is het gewoon echt core-business. Ook onderdeel van mijn werkzaamheden is bijvoorbeeld elke ochtend controleren of dat het systeem zijn werk heeft gedaan. Dus zijn bestellingen op de juiste manier binnengekomen, zijn die weer van het ene systeem doorgeladen naar het andere systeem, en worden ze ook uit gescand? En tegelijkertijd als we dus aan het einde van het traject zijn, wordt alle data ook weer terugkoppelt op de juiste manier? Dus ja, ik ben daar op dagelijks niveau zelfs mee bezig, en daarbij komt kijken dat ik helaas moet zeggen dat het niet altijd werkt zoals het moet. Dus het is ook belangrijk dat het elke dag gecontroleerd wordt. En daarbij moet ik wel zeggen dat bij ons ook constant dingen geüpdatet worden. Ja, nieuwe functies ingebouwd, en we hebben ook bijvoorbeeld de afspraak intern van goh: als er een update gedaan wordt, wordt iedereen ervan op de hoogte gebracht. En dan let je ook gewoon die dag of ochtend op van hey: er is net een update geweest, zie ik dat dingen toch weer fout gaan? Omdat het gewoon wel vaak zo is… Als iets als iets goed gaat en er verandert niks, dan blijft het ook goed gaan. Maar zodra je een update doet, of bijvoorbeeld het Windows besturingssysteem wordt geüpdatet van een computer, dan kan dat er ook weer voor zorgen dat iets weer niet goed afgesteld staat. Daar heb ik zelf geen verstand van hoe ik dat moet oplossen, maar je merkt wel vaak dat op dat soort momenten toch wel de problemen zich voordoen. Kort samengevat: ja er zijn wel momenten waarop technologie een storing heeft, kan ook bij externe bedrijven. Ik heb net de vervoerder ook al aangehaald. Zij verwerken natuurlijk pakketten, als zij een grote storing hebben in hun sorteercentrum, dan kunnen hun gewoon hun pakketten niet verwerken. Dan kan het zijn dat onze pakketten vertraagd raken. Tegelijkertijd kan het zijn dat bij hun alles wel goed gaat, maar dat communicatie van de Track en Trace het niet doet, dus dan zijn onze pakketten al onderweg, maar dan weet de klant daar nog niks van af, en wij ook niet. Als wij bellen, of het wordt aan ons gemeld dan hebben we het door. Maar het komt ook wel eens voor dat pakketten gewoon verwerkt worden terwijl er een grote landelijke storing is of zelfs groter. Dat het zo is dat die informatie niet goed doorkomt, en dan kan het zijn dat je pakketje al bijna aan de deur wordt gebracht, terwijl jij nog het gevoel hebt dat ‘ie nog niet eens verwerkt is. En dat is dan een voorbeeld van een externe partij die problemen in hun systeem kan hebben waar jij last van hebt.

Interviewer: In hoeverre heb je dat als wel of niet stressvol ervaren?

GEÏNTERVIEWDE: Ja altijd stressvol eigenlijk. Als iets het niet goed doet dan, dan moet je meteen op onderzoek uit. Het ligt er natuurlijk ook wel aan wat het niet doet. Kijk, als ik zie dat bijvoorbeeld het eerder genoemde punt, een bestelling niet goed doorkomt van een marktplaats. Nou dan zijn alle hands aan dek. Want waardoor komt dat? Zodra een bestelling geplaatst wordt, heb je ook een bepaalde verplichting natuurlijk naar de klant, want die verwacht zijn pakket. Je werkt ook nog samen met een marktplaats zoals Bol.com, waar je verplichting naar toe hebt. Dus je belooft binnen 24 uur, of binnen de tijd die ik jou beloof gaat dat pakket de deur uit, dus je moet het meteen uitzoeken. Ja, wat er nou echt precies aan de hand is en of dat opgelost kan worden. En stel je voor het uiterste geval is dat je zoiets hebt van: het kan niet opgelost worden. Dan moet je er ook gewoon over na gaan denken van goh: moet ik Bol.com of de klant bijvoorbeeld gaan informeren? Dus als iets het niet goed doet, dan is dat altijd stressvol totdat je weet wat er aan de hand is. Of je weet dat het gefikst gaat

worden. Zo heb ik dat altijd ervaren. En zelfs al weet je dat het gefikst gaat worden, dan ben ik toch altijd nog stressvol totdat ik met mijn eigen ogen gezien heb of het goed gaat. Want je hebt ook wel eens dat een IT-collega zegt van: ja, we weten wat het is, we gaan het nu fixen, over een halfuurtjes is alles goed. Dan kom je driekwartier later, ga je weer controleren en is het nog niet goed. Ja, dan ben ik nog steeds gestrest. Maar vaak is het wel zo dat bijvoorbeeld dan binnen datzelfde uur het nog wel opgelost is. Maar totdat je het hebt gezien hou je er toch rekening mee dat je het niet in je eigen handen hebt. Dus je bent dan wel gestrest. Ik denk dat dat een hele belangrijke is, vooral voor systeemdingen, mijn eigen ervaring is dat je het vaak niet zelf in de hand hebt. Dat is voor mij wel een grote stressfactor.

Interviewer: In hoeverre heb je sinds het thuiswerk tijdsdruk ervaren door die onbetrouwbare technologie waar we het net over hadden?

GEÏNTERVIEWDE: Als er iets fout gaat, gaat eerst al je focus naar dat probleem. En stel je voor dat het probleem heel snel opgelost kan worden, dan is er niks aan de hand. Maar als dat niet zo is, dan betekent ook dat al het werk wat er nog ligt, dat dat blijft liggen. Of het is echt zo dat je niets kunt doen aan het probleem dus dan ga je maar gewoon verder met je normale werkzaamheden in hoeverre je dat kunt. Maar mijn ervaring is wel dat als er een probleem is, dan stapelt het werk zich gewoon op. Dus dan heb je wel tijdsdruk ja. Maar het zijn natuurlijk wel altijd incidenten, dingen zoals dit. Dus het is niet dat je dit elke week hebt, maar als zoiets zich voordoet dan ervaar ik dat zeker wel als een zeer stressvolle tijd.

Interviewer: Oké. Monitoring via technologie: gebruikers van het informatiesysteem voor de constante niveaus van druk omdat hun gedrag kan worden gecontroleerd door technologie, en dus kan worden geëvalueerd zo andere individuen. Kunt u uw ervaring met monitoringsystemen beschrijven?

GEÏNTERVIEWDE: Ik vind het een beetje een dubbele vraag, want ik had juist aan het begin van mijn werk helemaal het gevoel dat mensen niet doorhadden hoeveel werk ik nou eigenlijk deed. Dus die monitoringsdruk, die herkende ik in het begin niet. Uiteindelijk hebben wij wel nieuwe dingen in ons systeem toegevoegd, dus bijvoorbeeld ook met helpdesk tickets, dat je ook gewoon kunt zien op de voorpagina hoeveel tickets ik bijvoorbeeld op een dag heb. En dat is eigenlijk niet geïmplementeerd om mij te controleren, maar het is gewoon voor iedereen van goh: hoe druk heeft diegene het? Maar vanaf dat moment wordt je er wel mee geconfronteerd dat mensen wel gewoon echt kunnen zien hoe druk jij het hebt. Of dat ze denken te kunnen zien hoe druk je het hebt. Dus omdat je per toeval niet zoveel support tickets doet, iemand een keer contact met je opneemt van: hey je kunt dit doen, want ik zie toch dat je het rustig hebt. Maar dat je eigenlijk gewoon een hele moeilijke vraag van een klant aan het uitzoeken bent. Ik noem maar iets. Ja, het heeft twee kanten. Ik heb bijvoorbeeld veel dingen aan het uitzoeken, en andere collega's die zijn meer heel veel overleggen omdat ze… Bijvoorbeeld die jongen die prijsstrategieën doet, die doet ook met merken overleggen hoe ze iets op de markt gaan zetten. Dat soort dingen. Dus mijn agenda is wat leger dan die van de rest over het algemeen omdat ik gewoon heel veel werk te doen heb. Maar ja, ik heb ook wel eens het gevoel gehad, en ook dat mensen wel eens zeggen van: wanneer kun je een meeting inplannen? Dan zeg ik van, ja, kijk maar in mijn agenda, die is helemaal vrij. Doe maar wat jou uitkomt, maar dat ik dan ook echt het gevoel heb dat mensen dat ik niks te doen heb of zo. Dus ja, beetje dubbel.

Interviewer: Maar in die zin is, dat is denk ik niet per se een monitoringssysteem, maar meer een bijproduct van met support tickets werken.

GEÏNTERVIEWDE: Precies. Daarom, ik kan niet echt zeggen dat er bij ons echt gemonitord wordt.

Interviewer: Zou het je niet helpen als bijvoorbeeld jouw openstaande tickets onzichtbaar worden voor externe mensen?

GEÏNTERVIEWDE: Gedeeltelijk, want ze zien uiteindelijk alleen de tickets die afgerond zijn of nieuwe die tickets geopend worden. Ze zien niet wat er echt nog to-do staat nog. Dus daar zit wel een verschil in. Ja en ik zit ook nog een beetje aan externen te denken. Vaak moeten externen iets voor ons doen. Het aantal, dus ze zien niet wat ik echt moet doen. Ik open bijvoorbeeld voor de logistiek ook onderzoeken, of vragen omtrent hun pakket en dan kun je wel ook zien of dat ze al beantwoord zijn of hoe ver ze achterlopen. Dus ja, ik kan me wel heel goed voorstellen dat het voor mensen wel een werkdruk oplevert. Want iedereen kan gewoon constant zien wat je aan het doen bent eigenlijk, of denkt te weten wat je aan het doen bent.

Interviewer: In jouw geval dan.

GEÏNTERVIEWDE: Ja, bij mij is het dan dénkt te weten wat ik aan het doen ben. Ze krijgen wel een idee van hoe druk het is maar wat ik daadwerkelijk aan het doen ben niet. Zou je de vraag nog een keer kunnen herhalen?

Interviewer: Of je ervaring met monitoringsystemen hebt? Dat zou bijvoorbeeld prestatiemonitoring kunnen zijn, maar ook activiteitmonitoring.

GEÏNTERVIEWDE: Ja nee, daar werken we eigenlijk niet mee en ik denk dat het voornaamste bij ons ook is dat we een klein team zijn, dus je werkt ook veel samen. Maar ik denk wel dat als je naar een grotere bedrijfscultuur gaat kijken, dat dat belangrijker is. Ik ken een voorbeeld van vrienden. Die bijvoorbeeld voor de telefoonlijn van corona werkt, die moesten echt achter hun computer zitten en als hun systeem niet draaide, dan waren ze niet aan het werk. Dus zij werden er wel echt mee geconfronteerd dat je constant achter je laptop moet zitten. En hij gaf ook aan dat als hij heel lang aan het bellen was, hij bijvoorbeeld zijn muis moest bewegen, omdat op die manier werd bijgehouden of hij wel echt aan het werk was. Maar ja, dat gaat natuurlijk niet over mijn werk.

Interviewer: Zou dat denk je het omgekeerde effect kunnen creëren denk je?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat denk ik wel echt. Ik noemde aan het begin ook dat ik bijvoorbeeld heel erg het gevoel had dat mensen niet konden zien wat ik kon doen en dat soort dingen. Dan krijg je heel erg het gevoel dat bijvoorbeeld het aantal tickets dat er staat maar hoog moet zijn. Of van: ‘oh mijn god, het lijkt net alsof ik de hele ochtend niks gedaan heb’. Dus ik kan me wel heel goed voorstellen dat het ook werkdruk verhogend kan zijn. Maar dat het misschien ook wel heel erg scheelt hoe zo'n systeem geïmplementeerd is. Bijvoorbeeld het voorbeeld wat ik net noemde van die vriend van me. Ja, dat hij zijn muis op zijn beeldscherm beweegt, en dat er staat dat hij 8 uur gewerkt heeft wil eigenlijk helemaal niks zeggen over… Het zegt alleen maar dat hij 8 uur achter zijn beeldscherm gezeten heeft. Dus ja, daar zit wel verschil in. Kijk, het kan twee kanten hebben. Het kan ook de schijn geven voor de manager. Het lijkt alsof die jongen 8 uur achter zijn computer heeft gezeten en gewerkt heeft. Als je

zoiets als tickets hebt, dan krijg je wel echt gewoon kwantificeerbare aantallen te zien van hé, deze jongen heeft zoveel dingen gedaan vandaag. Dan kun je natuurlijk nog wel onderverdelen van goh, misschien heeft hij 20 dingen gedaan vandaag, maar misschien zijn daarvan wel 5 hele grote langdurige taken, en zijn 5 hele kleine dingen zoals bijvoorbeeld een bestand uploaden ergens. Ja, dat is heel verschillend. Dus ik denk dat het niet heel zwart-wit is. Je moet wel een goed monitoringssysteem hebben, en ook eventueel het gesprek aangaan met iemand. Ik denk dat ik dat heel belangrijk zou vinden, vooral als ik gemonitord zou worden.

Interviewer: Want weet je bijvoorbeeld welke voorwaarden er zijn om bepaald gedrag te controleren? Want je gaf aan dat het waarschijnlijk niet gebeurt bij jullie?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee. Kijk ik kan binnen het systeem waarin wij werken kan ik wel bijvoorbeeld zien welke collega's online zijn, dus je kunt zien wie zit er achter zijn computer en wie niet. Maar ja, in twee jaar tijd is er ook nog nooit iets over gezegd, of geconfronteerd. We zijn met pauzes ook flexibel, dus soms ga ik gewoon een uur lopen, dan neem ik mijn hele uur pauze, gewoon tussen 12 en 13, en dan lunch ik. Soms doe ik een half uur niets, ja dan werk je wat langer door.

Interviewer: En uren schrijven?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, ik hoef helemaal niks aan uren bij te houden.

Interviewer: Puur op vertrouwen dus?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, het is bij ons echt puur op vertrouwen. Het is zelfs zo dat ik soms ook minder werk op een dag, en dan werk ik in de drukke periodes extra. Ik weet wel dat andere collega’s soms extra uren doorgeven. Tot nu toe heb ik altijd gevonden dat het een beetje voor mezelf tegen elkaar afgestreept kan worden. Dus ook als een keer vanwege extreme drukte een uur langer, of een paar dagen per week een uur langer op werk moet blijven om werk af te krijgen, heb ik nog nooit overuren geschreven. Omdat ik ook tegelijkertijd van mijn werkgever juist de vrijheid krijg om in minder drukke periodes gewoon wat rustiger aan te doen als dat reëel is.

Interviewer: Rustiger aan is dan minder uren werken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja minder uren werken of gewoon eens een keertje achterover leunen. Kijk, het is natuurlijk iets wat je niet al te vaak doet, maar stel je voor dat je echt gigantisch drukke weken achter de rug en je hebt het de week daarna wat rustiger, dan merk je wel dat je met collega's ook gewoon wat meer sociaal praat. Terwijl de week ervoor zat iedereen gewoon te tikken de hele week achter de computer omdat je druk hebt. Dus die flexibiliteit is er bij ons wel. Maar ik denk dat het belangrijkste voordeel… Misschien ook een verschil om toe te lichten is, wat andere collega's van mij soms wel doen, is dat ze overuren schrijven. Dat je gewoon aangeeft van, ik heb op woensdagavond nog twee uur langer doorgewerkt aan de projecten, die krijgen we dan ook extra uitbetaald. Als dat voor mij nodig zou zijn, dan zou ik dat ook kunnen aangeven. Ik denk dat mijn manager wel kritisch zou zeggen van, je geeft nu deze weken een paar uur extra werk op, dan zouden we ook wel het gesprek hebben van goh, wat doe je dan in de rustigere weken?

Interviewer: Om op je manager in te haken, voel je een andere houding van je manager als het gaat om monitoring sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ik heb dus altijd volledig thuis… In het begin hebben we samengewerkt en eigenlijk in de periode dat ik thuis ging werken was het wel zo dat je af en toe checkte. Maar ik denk dat je het bij ons ook wel gelijk zou merken als een van de collega's minder zou doen. In de zin van, je werkt ook naar doelen toe. Je ziet hoe druk de ander het heeft. Je ziet het ook als zijn werk blijft liggen, dus bij ons zou je het ook merken als iemand bijvoorbeeld de kantjes er vanaf loopt. Want ik denk, wat ook een veel besproken onderwerp is tijdens de corona, dat juist de monitor er niet voor niets is. Managers willen wel het gevoel hebben, of kunnen controleren dat hun werknemers doen waar ze voor betaald worden. Ja bij ons merk je het gewoon. Als wij vergaderen één of twee keer in de week, dan draag je ook dingen aan die je die week gedaan hebt. Dus in die zin krijgen wij wel heel erg goed gevoel voor mekaar waar diegene mee bezig is en hoeveel je aan het werk bent.

Interviewer: Geen harde controle dus, meer werkinhoudelijk?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, nogmaals. Wij zijn een heel klein team, wij spreken elkaar allemaal. We zien elkaar allemaal, ook met het thuiswerken zagen we elkaar op zijn minst allemaal twee keer per week. Dus echt een uur tot twee uur, grote vergadering. En daarnaast sprak je onderlinge collega's ook nog dagelijks wel, soms een kort belletje, soms lang belletje. Dus je merkt wel dat iemand aan het werk is. Dan wil ik er ook wel bij zeggen dat ik me heel goed kan voorstellen dat als ons team zou groeien, en er bijvoorbeeld ook meer support medewerkers zouden zijn. Mensen die echt alleen maar bezig zijn met klantvragen, niet met alle werkzaamheden eromheen. Dat je hun werk beter kunt gaan kwantificeren. Als je ziet dat de ene 15 klanten per dag helpt, en de ander 40, dan zie je dat die ene werknemers het gewoon minder goed doet dan de ander. Dan zou ik het alsnog wel belangrijk vinden om het gesprek aan te gaan van: hoe komt dat dan? Maar ik denk dat als je een groter bedrijf hebt, en meer werknemers, dat het belangrijker wordt. Vooral in zo'n thuiswerksituatie, om wél te monitoren. Zodat je wel het gesprek kunt aangaan van: hoe komt dat? Kijk als je op werk bent, en je bent met z'n allen in dezelfde afdeling of kantoortuin, dan zie je ook wel dat diegene de hele dag bezig is. Als diegene écht de hele dag staat te praten…

Interviewer: Soort sociale controle?

GEÏNTERVIEWDE: Ja dan heb je meer die sociale controle, dan kun je gewoon zien en horen wat iemand doet. En als iemand thuis zit, dan ben je toch een beetje anoniem en incognito. Dus dan is het ook logisch dat er… Dan vind ik het wel logisch dat een manager tot een bepaald punt wel zou willen kunnen zien wat iemand nou voor werk verschaft. Ja.

Interviewer: In hoeverre heb je het gevoel dat men transparant is over welke gegevens verzameld worden, en met welk doel?

GEÏNTERVIEWDE: Ik denk dat iedereen volledig transparant is bij ons. Ja, ik zou niet zien waarom iemand geen data of verkeerde data zou delen of zo. Kun je misschien een voorbeeld geven?

Interviewer: Het is misschien lastig omdat er bij jullie geen vorm van harde controle is, maar bijvoorbeeld de privacy wetgeving staat niet toe om bepaalde gegevens… Anoniem mag je ze misschien opvragen of als ze een bedrijfsdoel dienen maar…

GEÏNTERVIEWDE: Kijk, we werken wel heel veel met klantgegevens, dus in die zin ben ik er wel bekend mee. Kijk, als iemand een bestelling plaatst, dat kan niet zonder je persoonlijke

gegevens. Daar hebben wij allemaal richtlijnen voor, en die data wordt bijvoorbeeld ook maar een bepaalde tijd door ons vast gehouden. Dat wordt allemaal netjes verwijderd, voldoet allemaal AVG. Maar tegelijkertijd hoef ik die data eigenlijk bijna nooit te delen. Kijk, stel je voor dat ik iets voor een klant moet regelen, bijvoorbeeld een garantie, en ik heb zijn gegevens nodig voor een nalevering van een onderdeel of een reparatie, dan zul je daar altijd naar vragen aan de klant. En ook toestemming vragen als het nodig is om dat met een extern bedrijf te delen. Dus in die zin denk ik dat iedereen bij ons volledig eerlijk is op dat gebied. Maar als je naar een andere kant gaat kijken, waar ik ook aan zat te denken, we hadden het net over die uren die je werkt en de uren die je doorgeeft. Ja, ik kan me voorstellen dat de manager zich afvraagt van hé: je geeft aan dat je 3 uur hebt overgewerkt, heb je dat echt gedaan? Want ik merk dat nergens aan. Maar ja, bij ons is daar geen sprake van, denk ik. Nee, ik heb geen reden om te geloven dat de collega dat soort dingen niet eerlijk zal opgeven. En ja, zoals ik zei, je merkt ook gewoon wat iemand doet. Ik vind ook nog wel leuk om te noemen, daar kun je misschien ook nog wat van vinden. Dat is, kijk, je hebt bijvoorbeeld het aantal klanten dat ik help. Je hebt een mailbox, op verkoopplaza's komen ook berichten binnen van klanten. Dus mijn manager kan in principe ook gewoon mijn mailbox inkijken. Misschien ziet hij wel dat ik tussen 12:00 uur en 15:00 uur 's middags geen enkel mailtje verstuurd heb. Had ik toen een vergadering in mijn agenda staan, of niet?

Interviewer: Jouw manager kan zomaar jouw mailverkeer gaan kijken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, wij hebben een openbare mailbox waar vanuit ik veel werk. Die is voor iedereen toegankelijk. We hebben ook allemaal een reden om daar te zijn, omdat we allemaal soms klantvragen beantwoorden of daaruit iets nodig hebben. En ja, we zijn ook een klein team dus het is ook niet raar dat iedereen erbij kan. Stel je voor dat de manager het zou willen, dan zou die inderdaad tot een bepaald punt kunnen kijken. Kijk, ik heb ook een persoonlijke bedrijfsmail, ik denk inderdaad niet dat hij die in kan zien. Maar hij kan wel zien dat als er 30 klantvragen zijn binnengekomen, wanneer ik die beantwoord vanuit de mailbox. Dat zou hij wel kunnen zien.

Interviewer: Oké, maar dat is een gedeeld account?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja.

Interviewer: Oké, gaan we naar de laatste categorie. Sociaal wangedrag: gebruikers van het informatiesysteem voelen zich bedreigd, door sociaal wangedrag dat wordt gefaciliteerd door communicatietechnologieën en of social media. Kunt u een ervaring beschrijven met sociaal wangedrag via ICT's sinds en thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Moeilijke vraag. Het enige wat ik eigenlijk kan bedenken is misschien het verschuilen achter de technologie. Dus in de zin van, als je iets geregeld moet hebben, vooral als je bijvoorbeeld iemand anders binnen een bedrijf nodig hebt, van een extern bedrijf, dat mensen zich een beetje verschuilen achter het mailcontact. Zo van: ik heb het doorgegeven aan een collega maar die doet er niks mee. Kijk, als je op kantoor bent kun je ook gewoon mensen aanspreken. Nee, nee, ik weet het eigenlijk niet. Ook met data van ons, het is voor iedereen inzichtelijk. Als iemand mijn helpdesk tickets moeten overnemen, dan moet hij ook kunnen zien natuurlijk wat ik van tevoren besproken heb. De dingen die ik me nu kan bedenken, kan ik me ook niet echt voorstellen dat iemand het zou doen, en ook niet waarom.

Interviewer: En andersom? Vanuit klanten?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, boze klanten die zitten natuurlijk ook tussen. Als iemand niet van zijn pakketje gehoord heeft, en hij neemt contact met je op. Stel je voor iemands pakket is vertraagd, dan heb je er wel eens gewoon een klant tussen zitten die helemaal niet gedoeld is op een oplossing van het probleem. Maar ook gewoon echt even frustratie en emotie eruit gooien, dat zit er zeker in. Ik ben wel eens de huid vol gescholden of gewoon dat mensen echt heel erg boos worden aan de telefoon. Dan geef je rustig aan van: 'sorry, ik begrijp ook dat er een probleem is en ik ga mijn best doen om het voor u op te lossen.' Dus dat je eigenlijk al hebt aangegeven van, ik ga voor je aan de slag maar dat diegene toch nog even zijn punt duidelijk wil maken of zijn emoties wil uiten.

Interviewer: En kun je jezelf dan in bedwang houden om niet…?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja. Het is ook soms wel moeilijk. Het is vooral niet fijn als je per toeval vaker zo'n klant hebt op een dag. Het is ook onderdeel natuurlijk van support, je neemt ook het niet-fijne gevoel weg. Je wilt service leren. Als iemand iets bestelt dan wil je ook proberen het op te lossen. Of je wil het eigenlijk altijd oplossen, maar natuurlijk moeten er soms ook dingen gebeuren. Niet alles is voor ons in de hand. Als wij ons pakketje hebben verwerkt, hebben we de verantwoordelijkheid overgedragen aan de vervoersdienst. Dus dan ga je naar hun toe stappen, dan gaan zij dingen voor je oppakken en regelen, maar dan kan het wel eens zijn dat daar gewoon 2 tot 3 werkdagen voor nodig zijn. En mensen vinden dat natuurlijk niet fijn. Dan probeer je wel flexibel te zijn. Stel je voor dat het een verjaardagscadeautje is, dan probeer je te overleggen met nog een keer te versturen. Maar soms zijn klanten het er gewoon echt niet mee eens, dus dan heb je wel ja, inderdaad, dat emotionele wangedrag, zo kun je het wel noemen. Ja en ook misschien het dreigen van. Als jullie dit niet doen, dan ga ik jullie een 1 geven. Kijk natuurlijk willen die mensen ook gewoon een oplossing, maar ze maken wel misbruik van de middelen die ze online hebben. Zo van: 'als je dit niet regelt ga ik je 4 beoordelingen van 1 ster geven zodat iedereen het kan zien.' Terwijl je wel gewoon je uiterste best aan het doen bent om het voor zo iemand op te lossen.

Interviewer: Terwijl het soms niet eens in je eigen macht is?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee. Kijk het is uiteindelijk wel zo dat ze iets bij je kopen. Dus ze mogen ook iets van ons als bedrijf vinden, en mogen ook online dingen plaatsen. Alleen ik vind wel… Je merkt dat sommige mensen het als een middel gebruiken in plaats van… Kijk, als je een recensie plaatst, dan vind ik dat het een ervaring moet zijn over wat je met het bedrijf hebt gehad. Maar het moet niet zo zijn dat als jij contact met hen opneemt, dat je gaat zeggen van hey: jij gaat dit voor me doen anders ga ik een beoordeling van je plaatsen. Sterker nog, het is zelfs belangrijk dat een klant zijn onvrede moet kunnen uitspreken. Maar, niet op een manier waarop je dus misbruik gaat maken van dat soort dingen. Maar naast de online reviews, en dat mensen zich misschien af en toe verschuilen achter een telefoon of scherm, kan ik me bij ons geen wangedrag bedenken.

Interviewer: Oké, dan zijn we nu in principe aan het einde van het interview gekomen. Naast de acht stresscategorieën is er nu een mogelijkheid om nog te praten over alle andere gevallen waarin thuiswerken mogelijk tot stressvolle situaties heeft kunnen leiden. Als je nog vragen hebt mag je die ook nu nog stellen.

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ik denk dat ik echt beide kanten van het thuiswerk heb gezien. Dus aan de ene kant heeft het echt wel voordelen, die ik ook genoemd heb, maar dat het ook die nadelen kan hebben. Dat je je wel geïsoleerd voelt en maar weinig sociaal contact hebt en niet naar werknemers kunt stappen. Maar ik wil ook zeggen dat het nog best eens zou kunnen verschillen. Ik kan me heel goed voorstellen dat als ik een hele andere baan zou hebben, dat ik juist heel graag 5 werkdagen aanwezig zou zijn op werk. Kijk, voor sommige dingen moet het ook. Als jij fysiek werk doet, kun je niet thuiswerken. Maar stel je voor dat je bijna hele dagen zou vergaderen, dan zou ik het echt niet fijn vinden om alleen maar achter mijn scherm te zitten. Dan zou ik ook wel proberen zoveel mogelijk dingen fysiek te doen. Tegelijkertijd heeft natuurlijk het thuiswerken het wel helemaal open gegooid. Als ik moet overleggen met iemand van een extern bedrijf, die misschien in Amsterdam zitten en wij zitten in Nijmegen, dan is het juist heel fijn dat je met elkaar kunt bellen, want dan ben je niet twee uur aan het rijden. Maar wat je ook merkt, ook met mensen die gewoon in Nijmegen gevestigd zitten, waar je elkaar dus binnen een kwartier zou kunnen zien, dat je toch dingen digitaal gaat doen. Dat vind ik soms ook wel weer jammer. Ik wil eigenlijk proberen… Ik vind het fysieke contact wel heel belangrijk aan een baan. En weer terugkoppelend op als ik een baan zou hebben waarbij ik eigenlijk heel weinig contact zou hebben met collega’s, of collega’s op andere plekken in Nederland zouden zitten, dan kan ik me heel goed voorstellen dat het heel erg handig is om met zijn allen gewoon volledig thuis te werken, in plaats van allemaal heel veel reisuren kwijt zijn. Maar dat merk ik dus ook mijn collega's die verder weg wonen, die werken ook meer thuis. Bij hun wegen de voordelen op tegen de nadelen. Dus ik zou ervoor willen pleiten dat werkgevers, hun werknemers de mogelijkheid bieden om thuis te werken, als het voor beide partijen voordeel kan hebben. Kijk, vanwege corona moest iedereen verplicht thuiswerken, dus kwamen er mensen in aanraking mee. Maar eigenlijk werd het volgens mij al jaren geroepen, dat mensen heel graag wilden thuiswerken. Het was ook een belangrijk onderwerp voor het management. Hoe ga je met je werknemers om als ze gedeeltelijk thuiswerken? Je merkte toch dat heel veel bedrijven daar huiverig voor waren. Juíst om een paar dingen die je gevraagd hebt, zoals de monitoring. Van: hoe ga ik zeker weten dat een werknemer wel zijn werk doet als ik hem niet kan zien?

Interviewer: Dat vind ik een hele mooie om mee af te sluiten, bij deze wil ik je heel erg bedanken en dan beëindig ik nu de opname.

Transcript 9

Interviewer: Dan beginnen we met de kennismaking. Wat is uw leeftijd, functie en aantal jaar ervaring in uw huidige organisatie?

GEÏNTERVIEWDE: Leeftijd 43 en huidige functie is concern controller bij de gemeente Land van Cuijk. De huidige organisatie is natuurlijk nog maar 5 maanden, maar ik werk nu bijna… De gemeente Land van Cuijk is ontstaan natuurlijk ook uit de gemeente Sint Anthonis. Ik werk nu ruim 3,5 jaar, bijna 4 jaar voor deze organisatie.

Interviewer: Daarvoor ook gemeenteland of?

GEÏNTERVIEWDE: Nee daarvoor heb ik 7 jaar bij een kleine verzekeringsmaatschappij gewerkt. En daarvoor in de accountancy, openbare accountancy.

Interviewer: Oké. De term technologie in de volgende vragen verwijst naar werkgerelateerde computer- en smartphonetechnologie. Hoe zijn informatie- communicatietechnologieën betrokken bij uw dagelijkse werkzaamheden?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ik zou bijna zeggen wel 90% denk ik. Het is het eerste wat… Als ik mijn computer niet aan heb ben ik voor mijn gevoel niet aan het werk zeg maar. Het is wel echt… Dat is wel meer geworden, omdat je eerst ook wel meer vergaderingen had, of dan ging je inderdaad naar kantoor. Maar nu is ook bij vergaderingen… Heb ik de agenda eigenlijk altijd online, dus ik heb altijd wel een iPad bij of iets waar mijn agenda op staat. Zonder heb ik eigenlijk niets, bijna, nee.

Interviewer: Verschilt dat nog met op kantoor?

GEÏNTERVIEWDE: Nee dat zit ik te denken. Nee want op kantoor, als ik een overleg heb, neem ik ook mijn iPad mee omdat daar mijn agenda of mijn aantekeningen in staan. Ik heb denk ik op het moment wel continu iets van technologie bij. Ook bij overleggen en… Alleen bij de koffieautomaat niet. Maar het merendeel is gewoon… Heb ik eigenlijk altijd wel mijn agenda bij, of iets van een iPad.

Interviewer: Gaan we door naar het tweede deel, gaat over thuiswerken. Had u voor corona al de mogelijkheid om thuis te werken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja technisch gezien wel. Het mooie is, in de accountancy werkte ik veel thuis, maar dat was overwerk. Maar dan had je inderdaad een laptop en dan ging je overdag naar klanten toe, en als het werk niet af was ging je ’s avonds werken thuis, en in het weekend ook. Dat was ook een soort thuiswerk, maar dat was niet ter vervanging van de reguliere werktijden. Toen ik bij de verzekeringsmaatschappij werkte, had ik héél incidenteel dat ik thuiswerkte maar dan moest ik van te voren toestemming vragen zeg maar. Bijvoorbeeld als ik een rapport moest schrijven of iets bijzonders moest doen. Maar het was niet… Dat was echt wel een uitzondering. Ik was ook wel een van de enigen die dat deed of mocht, met een collega. Want het was eigenlijk niet voor iedereen. Bij de gemeente deed ik het eerlijk gezegd ook niet voor corona, nee. Ook niet, nee.

Interviewer: Oké. Kun je me nog iets vertellen over hoe thuiswerken vorm kreeg voor corona? Denk dan aan de duur, facilitering, welke technologie betrokken was en welke mensen wel of niet thuis konden werken.

GEÏNTERVIEWDE: Ja daarin zaten wel verschillen. Als ik kijk naar in de accountancy, daar was het dat iedereen die daar kwam werken had gewoon een laptop, omdat je altijd naar klanten ging. Dus dan moest je bij die klanten werken en eerst was dat met een dongle volgens mij om verbinding te maken. Toen werd dat met de telefoon en later werd dat wifi, maar dat was altijd wel heel goed georganiseerd omdat dat ook gewoon de werkwijze was. Wij gingen bij klanten werken in teams, of je ging 's avonds thuiswerken. Dan had je gewoon die laptop van je werk. Bij de verzekeringsmaatschappij was dat wel echt anders. Daar had je een groep buitendienst medewerkers die hadden echt thuis faciliteiten, om thuis te werken. Toen kreeg het managementteam die faciliteiten ook, dat bestond uit 4 of 5 mensen, dat was dan 2 directie en 3 managers. Maar de rest van het personeel niet. Dus dat was echt voorbehouden aan een kleine groep. En die kregen dat ook omdat er dan ook wel werd verwacht dat je het ook niet zo nauw nam met de kantooruren zeg maar. Dan werd er ook wel van je verwacht dat als het druk was, dat je avonden thuis werkte, of dat je daar ook wat flexibeler in was. En dan had je die faciliteiten ook. Dus dat was een beetje wel de wederzijdse verwachting. Ja in de gemeente moet ik eerlijk zeggen, tot corona heb ik me daar nooit in verdiept. Ook omdat ik heel dichtbij woonde en dacht van: het hoeft niet. Toen corona kwam, in het begin was dat heel erg zoeken wel. Toen was het eigenlijk niet allemaal… In die 2 jaar tijd is het wel heel veel verbeterd en gefaciliteerd. Dus het was in het begin wel heel erg zoeken, naar de juisten spullen… Maar dat is wel heel goed opgepakt in die 2 jaar uiteindelijk.

Interviewer: Oké, dan onderbreek ik je nu even want mijn derde vraag gaat daarover. Hoe zou je zeggen dat het thuiswerken, of jouw thuiswerk ervaring is veranderd sinds de overheid het dringende advies heeft uitgebracht om thuis te werken?

GEÏNTERVIEWDE: Wel heel erg want ik… In het begin, toen we dus thuis moesten werken vond ik het echt helemaal niet fijn. Ik was er ook echt wel chagrijnig van. Ik keek er echt wel naar uit van: wanneer kunnen we weer naar kantoor? Ik moet wel zeggen nu we weer helemaal naar kantoor mogen, werk ik zelfs een aantal dagen in de wek thuis. Of ik begin met thuiswerken en ik ga in de loop van de dag naar kantoor. Maar ik merk wel dat thuis gewoon wel een volwaardige werkplek is, en dat ik het ook echt fijn vind om thuis te werken. Die combinatie is echt goed, en die flexibiliteit daarin. Dat is wel veranderd, in het begin vond ik het echt helemaal niks. Ik heb daar wel aan moeten wennen, ja.

Interviewer: Heeft dat dan te maken met dat het toen niet echt een keuze was of waar komt dat door?

GEÏNTERVIEWDE: Ja dat denk ik wel. Ik denk sowieso in het leven, als je de keuze hebt dan accepteer je het ook makkelijker. Maar je moest ook gewoon heel erg wennen aan online vergaderen, dat hadden we natuurlijk nooit gedaan. Daar moest je aan wennen. In het begin was het heel statisch, en niemand maakte grapjes en zo. Het was allemaal een beetje… Nu loopt dat gewoon heel goed. Gewoon het ritme ook wel van elke dag naar kantoor gaan, dat zat er gewoon heel erg in. Toen waren ook wel de kinderen thuis. Omdat het moest was je er ook als de poesthulp er was, dat werkte allemaal gewoon niet echt efficiënt. De kinderen moesten er heel erg aan wennen die liepen continu binnen, en de poetshulp kwam buurten en dan dacht ik: 'oh ja, ik ben aan het werk, dat kan helemaal niet.' In het begin was het ook wel moeilijk dat je dan pauze nam… Dan dacht je: 'ik ben thuis aan het werken, kan ik tussendoor wel even naar de winkel lopen of niet?' Je moest dat gewoon helemaal leren eigenlijk, ja. Kijk

nu zijn de kinderen natuurlijk naar school dus dan heb je thuis gewoon je eigen ding. Je durft ook wel je pauzes te pakken als het nodig is. Dat heb je echt wel moeten leren, denk ik. Ja, ik vind het nu heel fijn.

Interviewer: Oké. Gaan we nu naar het derde onderdeel: technostress. Technostress bestaat uit werkgerelateerde stress die wordt doorstaan door mensen die met alle vormen van ICT en/of technologieën werken. Alle vragen vanaf dit punt hebben betrekking tot de periode waarin u volledig of alle dagen thuis gewerkt hebt, tenzij anders vermeld in desbetreffende vraag. In dit onderdeel wordt steeds één categorie benoemd, en daar hangen steeds maximaal drie vragen aan. De eerste, techno-overload: beschrijft situaties waarin ICT's gebruikers dwingen om sneller of langer te werken. Zijn uw werkgewoontes, in welke vorm dan ook, veranderd sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, die zijn wel veranderd. Wel dat je… Ik zit even te denken. Ik denk wel door het thuiswerken dat het contact wat je met mensen hebt, eerder meer zakelijk is. Als je elkaar fysiek ziet dan komt er toch meer een sociale component bij, zeg maar. Op deze manier is het meer zakelijk. En ik vind wel door het thuiswerken is de scheiding met privé gewoon minder strak. Het loopt wel heel erg door elkaar heen want ik zit nu achter de computer waar ik straks ook, bij wijze van spreken, mijn fotoboek ga maken. Dan is dat wel… Als je een vergadering hebt die heel saai is ga je ook ondertussen met je fotoboek, en als je 's avonds met je fotoboek bezig bent, doe je ook even de mail van je werk. Het loopt veel meer door elkaar heen.

Interviewer: Werk-privé is de volgende categorie, dus daar kunnen we het zo nog over hebben. Maar denk bijvoorbeeld aan, begin je eerder met werken of?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, ik denk niet dat dat van toepassing is. Nee, ik denk juist dat ik misschien wel later begin. Omdat toen ik naar kantoor ging elke dag, en bijvoorbeeld als mijn man thuis is… Of bijvoorbeeld in coronatijd, dan stond ik op, ging douchen en aankleden en ik was weg. En als ik thuis werk, dan ga ik ontbijten met het gezin. Dan kom ik meer in die slipstream van het ochtendritueel thuis, dus dan blijf ik daarin hangen en dan ga ik pas beginnen. Ik denk eerder dat ik juist later begon, ja.

Interviewer: Oké, gaan we door naar de volgende vraag. Zorgt thuiswerken ervoor dat je harder, sneller, of langer moet werken?

GEÏNTERVIEWDE: Ik denk dat ik efficiënter werk als ik thuis werk. Dat wat je moet doen, dat je dat sneller klaar hebt. Ik heb nu wel eens ooit dat ik een dag op kantoor ben, en dan doe ik ook echt een paar uur niks omdat je met iedereen aan het kletsen bent. Maar wat je thuis doet, is vooral heel erg doelgericht. Ik moet dit doen, dus dat doe ik. Op kantoor is het meer alles eromheen zeg maar. Dus je mist ook echt wel wat daardoor. Bijvoorbeeld ik kan me voorstellen, een bakker, als die de opdracht heeft als 'ie thuiswerkt: hij moet 10 taarten bakken, dan bakt 'ie 10 appeltaarten, want dat is opdracht. Maar hij mist de feeling of appeltaarten nog wel goed in de markt liggen, want misschien willen mensen wel liever kersentaarten. Maar hij krijgt die opdracht, 10 appeltaarten, dus die heeft 'ie zo klaar want dan wordt 'ie niet gestoord. Maar je mist net van hey: 'waar heeft men behoefte aan, eigenlijk.'

Interviewer: Plan je dat expres zo in? Dat je juist productiewerk hebt op de dag dat je thuiswerkt?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja. Ik plan dat wel in. Als ik een dag op kantoor ben, dan weet ik ook dan moet je erop rekenen dat je niet zoveel doet zeg maar. Dat het vooral veel kletsen is, gevoel ophalen, gevoel krijgen bij… Ja.

Interviewer: Oké. Heb je het gevoel dat je sinds het thuiswerken een strakker tijdschema moet werken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, juist minder strak eigenlijk. Minder strak denk ik. Omdat je… Bij de verzekeringsmaatschappij waar ik werkte, daar werd echt van je verwacht dat je tussen 08:00 uur en 17:00 uur op kantoor was, zeg maar. Nu is het meer: ik moet zorgen dat ik mijn werk af heb. En dat is misschien altijd wel zo bij de gemeente maar dat is nu nóg sterker vind ik, ja.

Interviewer: Oké. Gaan we door naar de volgende categorie. Techno-invasie: beschrijft het invasieve effect van ICT in situaties waarin werknemers op elk moment kunnen worden bereikt, en de behoefte voelen om constant verbonden te zijn. De eerste vraag: beïnvloed thuiswerken je persoonlijke leven, in welke vorm die je dan ook maar kunt bedenken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, zeker ja. Ja ik denk eigenlijk bijna in alles wel. Het beïnvloed eigenlijk je hele… Je hele werkzame leven. Bijvoorbeeld alleen al nu, je moet vervoer hebben om naar je werk te kunnen. Dan zou je kunnen zeggen je hebt 2 auto's nodig, maar door thuiswerken kun je misschien ook voldoen met één auto. Het heeft invloed op je kleding, op je eten, want ik eet nu anders in de pauze, ik kan nu een lekkere salade maken bijvoorbeeld. Het heeft invloed op wat ik kan doen op school bij de kinderen want ik kan zeggen: ik ga de kinderen weg brengen, een uurtje bij de open dag kijken en daarna ga ik weer werken, want zo flexibel ben je. Het ontvangen van pakjes kan makkelijker, want dan zorg je dat je thuis bent. Je bent in die zin veel flexibel in alles. Ja het beïnvloed je leven echt wel. Het beïnvloed ook wel negatief, want ik merk dat ik gewoon wel veel minder contact met collega's heb. Ik zit in een nieuwe functie… Afgelopen week was personeelsavond, en ik dacht: ik ga er maar niet heen want ik weet niet bij wie ik moet aansluiten. Terwijl als ik elke dag op kantoor was, dan was dat geen vraag, want dan ging je gewoon met de mensen waarmee je zit. Dus het is eigenlijk wel positief en negatief. Ik vind wel dat ik daardoor in mijn werk… Eenzamer is meteen een heel zwaar woord maar wel minder… Ik merk wel dat ik echt wel sociale contacten mis. Omdat je niet die standaardroute naar kantoor hebt, en je moet net geluk hebben dat je mensen tegenkomt.

Interviewer: Je bent begonnen bij een nieuwe organisatie, ben je wel op kantoor ingewerkt om het zo maar eens te zeggen of was dat ook vanuit thuis?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, beiden. We zitten natuurlijk in die herindelingsgemeente, dat is niet echt een nieuwe organisatie die helemaal voor jou nieuw is. Maar het is een beetje… Het gaat gewoon door. Het is niet echt inwerken, dat is niet echt van toepassing denk ik.

Interviewer: Een nieuw team dan?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, een nieuw team maar dat doe ik ook deels digitaal, deels fysiek. Dat is toch anders. Als je elke dag met iemand op de kamer zit, elke morgen kom je binnen, doe je koffie, en doe je je praatje over wat het was en hoe het was, dan krijg je veel sneller echt een band samen. Meer dan dat je echt heel functioneel met elkaar het overleg hebt via Teams, dat is anders, ja. Dan zie je hoe iemand, en of iemand ruzie heeft gemaakt, of weet ik het wat. Dat

vertel je via Teams niet, dat is gewoon heel zakelijk: wat moet er gebeuren, klaar. Het is denk ik zakelijker en afstandelijker geworden, wel daardoor. Dus je hebt aan de ene kant meer privé, en daar heb je meer ruimte. Maar op je werk, heb je dat minder, ja.

Interviewer: Oké duidelijk. In hoeverre moet je op vakantie en/of in het weekend in contact blijven met je werk.

GEÏNTERVIEWDE: Ja dat is wel een mooie. Mijn leidinggevende nu zegt: je moet 2 telefoons hebben. Een telefoon van het werk, en eentje voor privé. Die van het werk moet je dan niet meenemen op vakantie. Ik moet zeggen, dit is de eerste keer in mijn werkzame leven dat ik dat doe. Ik heb dat deze meivakantie voor het eerst gedaan, en dat is me heel goed bevallen. Maar dat was ook echt de eerste keer. Ik heb anders ook echt altijd gewerkt in vakanties. Altijd mijn mail bijgehouden, er kwamen altijd telefoontjes… Moet het? Nee, het moet niet. Maar dat vind ik van mezelf. Wil je bereikbaar zijn? Maar ik moet zeggen dat ik het heerlijk vond dat het niet hoefde, ja. Dus het hoeft niet, maar ik leg me die norm zelf altijd op. Maar ik merk nu dat ik het gewoon echt goed vind, dat het niet is.

Interviewer: In die zin vond je het wel prettig dat dat aangemoedigd werd door de werkgever?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, wel een beetje onwennig hoor. Omdat we ook wel een beetje… Dan denk ik: shit, ik mis iets. Maar het is wel goed, eigenlijk, ja.

Interviewer: In hoeverre heb je het gevoel dat je meer of minder tijd met familie en/of vrienden besteed sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, meer ja. Wel duidelijk meer. Omdat je toch flexibel bent in het indelen van je planning, en dan kun je toch meer werken op tijden dat het thuis goed uitkomt. En dan kan ik die tijd aan het gezin besteden, ja.

Interviewer: Oké, mooi. De volgende categorie: techno-complexiteit. Beschrijft situaties waarin de complexiteit van ICT ertoe leidt dat gebruikers zich ontoereikend voelen met betrekking tot hun eigen computervaardigheden. Is de complexiteit van technologie veranderd sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, op zich… Ik ben geen whizzkid zeg maar, het moet gewoon werken bij mij. Dus ik moet zeggen dan… We hebben nu Teams, en dat werkt goed en dat snap ik dus dat is fijn. Wat ik wel heel lastig vond, wij hebben thuis een Apple, een iMac, en je ziet dat alles gemaakt is op gewone Windows computers, en dan moet je zelf wel heel veel moeite doen. Als het dan eenmaal werkt, dan werkt het en is er ook geen gedoe meer, maar… Dat kost af en toe even tijd zeg maar, zoiets. Maar nu werkt dat allemaal en dan is het ook goed. Maar als het dan weer een keer niet werkt… Laatst was de muis leeg en dacht ik van: waarom koppelt ‘ie nou niet. Dan krijg je wel een beetje stress want dan kun je ’s morgens niet opstarten. Dan denk je: oh balen, ik moet gewoon werken en hij doet het niet. Als je dan ICT belt, die denken dan: jij hebt die Apple, daar kunnen wij ook niks mee weet je wel? Dus dan ben je wel een beetje in je eigen wereldje en moet je het op zien te lossen, dat is wel lastig. Daar wordt ik wel een beetje geïrriteerd van.

Interviewer: Maar kan ICT dan niet jouw muis overnemen?

GEÏNTERVIEWDE: Ja maar als dan mijn muis het niet doet… Dan zeggen ze: jij hebt een Apple dat ligt aan je eigen computer, dan moet je het ook maar een beetje zelf uitzoeken. Dat meer, ja.

Interviewer: Oké. Is de moeilijkheidsgraad van het leren, begrijpen of gebruiken van technologie anders tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, ik denk het niet. Meestal is iemand van ICT toch wel op afstand, dus dat maakt niet zoveel uit. Het enige lastige is dat je niet snel even een collega kunt vragen. Af en toe heb je op de kamer nog wel eens collega die wel wat weet. Dat heb je dan niet, dat maakt het wel lastiger. Nee, dat maakt op zich denk ik niet zo heel veel uit. Alleen als je dus een afwijkend systeem hebt, dan is het…

Interviewer: Oké, maar een nieuw programma of een nieuw proces, werd dat normaalgesproken niet in een vergaderruimte aan heel veel mensen tegelijk uitgelegd? Waar dat nu bijvoorbeeld digitaal gebeurt?

GEÏNTERVIEWDE: Ja digitaal, ik zit te denken… Dat werkt eigenlijk wel heel goed, ik vind dat niet zoveel uitmaken. Dat vind ik niet zo'n groot verschil met gewoon fysiek, nee. Dat vind ik niet zo'n groot verschil met fysiek eerlijk gezegd. Toch vaak had je al e-learning met dat soort dingen.

Interviewer: Oké, dus die digitale handleidingen, dat e-learning, dat bevalt jou op zich prima?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, moet niet te lang zijn. Als het anderhalf tot twee uur is, dan is het ook echt wel max. Dan is het wel gewoon goed ja, vind ik wel. Ik doe dan nog wel ooit een beetje stiekem, als ik denk van: nou vind ik het te lang duren. Dan doe ik wel even een paar mailtjes beantwoorden of zo. Ik kan niet vaak helemaal… Continu 100% daarop gefocust blijven, nee.

Interviewer: Oké. In hoeverre heb je daar genoeg tijd voor? Om die technische vaardigheden, om het zo maar eens te zeggen, te verbeteren?

GEÏNTERVIEWDE: Ik geef er eigenlijk vaak geen prioriteit aan. Dat is ook wel mijn eigen keuze. Ik denk als ik hem wil nemen, dat ik hem kan nemen. Alleen doe ik dat gewoon niet altijd, omdat ik het niet zo interessant vind, en dan denk ik: dat komt wel.

Interviewer: En denk je dat de voordelen de nadelen zouden uitwegen als je het wel zou doen?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, het zou beter zijn als ik het wel zou doen. Maar ik weet ook van mezelf dat ik dat doe. Het zou beter zijn als ik het wel zou doen maar… Daar neem ik niet altijd… Daar geef ik gewoon geen prioriteit aan. Ik kom er meestal ook wel doorheen met een paar keer klikken en uitproberen zeg maar.

Interviewer: Oké, gaan we door naar de volgende. Techno-onzekerheid: wordt geassocieerd met situaties waarin gebruikers zich bedreigd voelen om hun baan te verliezen, hetzij vanwege automatisering van ICT's of aan andere mensen die beter begrip hebben van ICT's. Voelt u enige bedreiging voor uw zekerheid sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, het heeft denk ik niet te maken… Ik zie daar geen verschil in met thuiswerken. Ik merk wel, wat ik niet fijn vind, is bijvoorbeeld als je een hybride vergadering hebt en je bent de enige die niet in de zaal zit, bijvoorbeeld he, daar kan ik wel een onzeker gevoel van krijgen. Je merkt dan gewoon dat je geen deel uitmaakt van het groepsproces,

maar wel in de vergadering deel moet nemen. Dus daar kan ik bijvoorbeeld wel onzeker van worden. Als je kijkt naar thuis verder… Niet voor thuiswerken, nee.

Interviewer: Oké. In hoeverre heeft u het gevoel dat uw werkzekerheid bedreigd wordt door collega's met sterkere technologische vaardigheden?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, dat denk ik niet. Dat gevoel heb ik niet, nee. Nee, dat denk ik niet. Ik ben ook niet de sterkste met technologie, maar ook niet de zwakste denk ik. Dus daarom ook wel… Voor mijn werk zeg maar, heb ik gewoon voldoende… Nee, daar ben ik niet onzeker over.

Interviewer: Oké. Kunt u zich een situatie herinneren waarin u, of uw collega, bewust geen informatie of kennis gedeeld heeft? Uit gemakt bijvoorbeeld, of de barrière is te groot om iemand te bellen… Iets wat je later hoorde en van dacht: dit had ik eerder willen weten.

GEÏNTERVIEWDE: Ja ik zit heel erg te zoeken of ik een verband zie met het thuiswerken, zeg maar. Ik heb niet het idee dat dat dan door thuiswerken veroorzaakt wordt. Je hebt altijd wel collega's die informatie niet delen of… We hadden op een gegeven moment wel een collega waar we van dachten dat die heel duidelijk met andere zaken bezig was, en dat die gewoon niet… En dat kon je niet controleren omdat iemand gewoon wel heel erg op afstand was. En vooral die periode dat we echt verplicht thuis moesten werken had je geen idee. Maar ik heb niet het idee dat mensen door het thuiswerken informatie niet delen. Dan hadden ze dat anders ook niet gedaan. Heeft denk ik niet met het thuiswerken te maken.

Interviewer: Ik dacht misschien als iemand naast je zit, dan kun je snel iets zeggen tegen diegene terwijl als je op afstand zit dan ga je geen uitgebreid mailtje lopen typen.

GEÏNTERVIEWDE: Ja, zo bedoel jij, ja.

Interviewer: Of je wilt bijvoorbeeld iets met je hele team delen. Je kunt ze niet allemaal één voor één gaan bellen, dan zal het toch via de mail moeten en moet je het weer goed…

GEÏNTERVIEWDE: Dat zie ik niet als een gebrek zeg maar. Nou ja… Nee. Ja toevallig vanmorgen, maar dat is niet inherent aan thuiswerken. We hadden vanmorgen een proces, en dat had ik met één iemand niet afgestemd, daar had ik ook niet over nagedacht dat hij het zou moeten weten. Maar dat was niet een gevolg van thuiswerken. Ik denk wel dat als wij met elkaar op één kamer hadden gezeten, dat hij het misschien in het praten had gehoord. Maar dat is denk ik niet een gevolg van thuiswerken.

Interviewer: Oké, gaan we door naar de volgende. Techno-ambiguïteit: verwijst naar contexten waarin voortdurende ICT-veranderingen en upgrades gebruikers van streek maken en onzekerheid creëren. In hoeverre zijn er constante ontwikkelingen in de technologieën u gebruikt?

GEÏNTERVIEWDE: Wel continu maar wel kleine ontwikkelingen, niet hele grote voor mijn gevoel.

Interviewer: Kun je daar een voorbeeld van noemen?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, updates zeg maar. Nu hadden we bijvoorbeeld weer in Motion, dat we op een andere manier declaraties in moeten dienen zeg maar. Maar dat zijn geen hele grote, schokkende zaken.

Interviewer: Nee, oké. En de telefoon waar je het over had, dat die gescheiden zijn, privé en werk?

GEÏNTERVIEWDE: Ja maar voor mezelf heb ik nog steeds dezelfde telefoon. Dus dat is niet…

Interviewer: En bijvoorbeeld de fysieke werkplek? Bijvoorbeeld thuis, is die nog veranderd gedurende de tijd?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, nee. Ik ben verhuisd, dus ik heb dan sowieso een andere werkplek. Maar nee, ik heb nog steeds hetzelfde beeldscherm, mijn iPad en mijn telefoon, ja. Nee dat is eigenlijk wel een vrij stabiele opstelling, vanaf het begin al.

Interviewer: En bijvoorbeeld als we naar kantoor kijken? Heb je daar bijvoorbeeld een vaste werkplek of zijn dat flexplekken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, dat zijn flexplekken, geen vaste werkplekken. Ik ga meestal wel in dezelfde hoek zitten, maar geen vaste werkplekken, nee.

Interviewer: En wat vind je daarvan?

GEÏNTERVIEWDE: Ja dat vind ik wel jammer want ik vind een vaste werkplek wel heel fijn. Ook vanwege die sociale component zeg maar. Dat je gewoon een vast clubje hebt waar je bij zit, wat jou groepje en plekje is zeg maar. En dat je gewoon daar… Daar hecht ik wel waarde aan, ja.

Interviewer: Ik vraag het omdat ik dat vaker terug hoor komen, over flexplekken. Interessant.

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat is het. Ja dat is wel grappig want ik snap ook dat ze niet een heel kantoor openhouden voor mensen die thuis moeten werken. Maar hierdoor motiveer ook wel dat mensen eerder thuis blijven werken. Die denken van: waarom zou ik naar kantoor gaan?

Interviewer: Moet je dan reserveren bijvoorbeeld of kijk je dan gewoon waar een plekje vrij is?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, ik kijk gewoon waar een plekje vrij is, ja. Ik hoef niet te reserveren, nee.

Interviewer: Dus als je later bent zit je op zolder ergens?

GEÏNTERVIEWDE: Ja! Zoiets ja. Ik zorg wel altijd dat ik een beetje op tijd ben, als ik naar kantoor ga, ja. En ik moet eerlijk zeggen, als er geen plek is dan ben ik ook gewoon zo weg, dan ga ik gewoon thuis werken. Ik ga niet ergens in een hoek zitten waar ik me totaal niet thuis voel, dan ga ik liever gewoon thuis werken, ja. Dat motiveert wel het thuiswerken denk ik, ja.

Interviewer: Dat is misschien ook wel de bedoeling van de werkgever?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, misschien. Dat weet ik eigenlijk niet. Ik weet het niet goed. Ik vind het wel jammer. Ik vind het wel bijvoorbeeld voor het sociale contact belangrijk dat je gewoon je plekje hebt.

Interviewer: Oké, gaan we door naar de volgende. Onbetrouwbaarheid van technologie: gebruikers van het informatiesysteem worden geconfronteerd met storingen of onverwachts

gedrag. In hoeverre heeft de technologie zich gedragen zoals je verwacht sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Goed, en eigenlijk wel beter. Ik heb weinig last van storingen gehad. Wij hadden hier glasvezel liggen, en dat werkte eigenlijk als een trein, daar ben ik wel heel blij mee. Want heel veel collega's hadden problemen… Met die glasvezel had ik gewoon een super goede verbinding eigenlijk. Dat werkte goed. Het werkte eigenlijk gewoon wel heel goed. Het enige is als het niet werkt… Ik kan daar ook gewoon niet goed tegen als het niet werkt, dus daar wordt ik snel geïrriteerd van.

Interviewer: Is daar af en toe nog tijdsdruk bij komen kijken of?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat heeft iedereen ook wel eens. Dat is wel een terugkomend iets bij heel veel bijeenkomsten. Maar daar is ook altijd wel begrip voor, want iedereen zit zelf af en toe wel eens in zo'n situatie, dus dat is op zich wel goed, ja.

Interviewer: Oké. Zijn die periodes van instabiliteit meestal lang of kort, frequent of enkelvoudig?

GEÏNTERVIEWDE: Kort en niet-frequent, nee. Nu moet ik afkloppen. Nee, want ik het heb ook niets op mijn netvlies zitten van: oh, dat was toch vervelend. Nee.

Interviewer: Oké, fijn om te horen. Dus in die zin voel je geen tijdsdruk door storingen of onverwachts gedrag?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee. Dat heb ik niet. Nou moet ik zeggen, dat heb ik sowieso niet zo snel maar… Nee, dat heb ik niet.

Interviewer: En dat is dan omdat je het niet zelf in de hand hebt of?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, omdat ik weet dat ik mijn best heb gedaan. Dat het dan niet meer in mijn macht ligt, en dan laat ik het ook los. Dat, ja.

Interviewer: Gaan we door naar de volgende. Monitoring via technologie: gebruikers van het informatiesysteem voelen constante niveaus van druk omdat hun gedrag kan worden gevolgd door technologie, en dus kan worden geëvalueerd door andere individuen. Kunt u uw ervaring met monitoringssystemen beschrijven tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Daar sta ik echt helemaal niet bij stil, nee. Daar voel ik ook geen druk van, nee.

Interviewer: Oké, maar denk je dat het wel kan of gebeurt?

GEÏNTERVIEWDE: Ik heb geen idee of het bij de gemeente gebeurt. Ik weet bij de verzekeringsmaatschappij dat ze wel dingen bekeken. Bijvoorbeeld ook van internetgebruik, wat kijk je voor sites en zo, dat ze dat wel deden. Daar werden soms ook mensen op aangesproken. Maar ik maak me daar totaal niet druk om, nee. Daar ervaar ik geen druk van, nee.

Interviewer: Oké. Voelt u een andere houding van uw manager als het gaat om monitoring sinds u thuiswerkt?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, ook helemaal niet. Ik heb natuurlijk wel verschillende managers gehad in die periode, maar nee, ook niet. Allemaal geven ze heel veel ruimte, verantwoordelijkheid en vertrouwen. Nee, dat ervaar ik ook niet.

Interviewer: Oké, ook geen ander gedrag?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, eigenlijk ook niet.

Interviewer: Dus het vertrouwen in die zin is gelijk gebleven? Want dat is wel een voorwaarde toch?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja. Ik moet zeggen, mijn oude manager liet me sowieso heel vrij, en dat is met mijn manager nu hetzelfde, dus ik ervaar daar geen verandering in.

Interviewer: Oké, dan de laatste van deze categorie. In hoeverre heb je het gevoel dat men transparant is over de gegevens die verzameld worden en met welk doel?

GEÏNTERVIEWDE: Ik weet niet of men er transparant er over is, want ik hoor en zie er nooit iets over, dus ik weet ook niet wat ze doen eerlijk gezegd. Ja, dus het kan zijn dat ze het niet doen, en dat het gewoon zo is, maar het kan natuurlijk ook zijn dat ze het wel doen en dat ze niet transparant zijn, maar daar heb ik gewoon geen idee van. Geen idee, nee.

Interviewer: Ik dacht misschien in het kader van privacy, dat er bij bepaalde gegevens voorwaarden aan zitten voordat je dat mag opvragen?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, maar ik moet zeggen, ik zit ook bij de directie overleggen en ik zie hier ook nooit iets over. Dus ik vraag me überhaupt af of dat er iets gebeurt.

Interviewer: Oké. Gaan we door naar de laatste categorie en dat is maar één vraag. Sociaal wangedrag: gebruikers van het informatiesysteem voelen zich bedreigd, door sociaal wangedrag dat wordt gefaciliteerd door communicatietechnologieën en of social media. Kunt u een ervaring beschrijven met sociaal wangedrag via ICT's sinds en thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat was wel echt… Wangedrag zei je?

Interviewer: Ja.

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat was wel echt dat we in een teamsamenstelling… Dat het gewoon héél duidelijk was dat je geen grip hebt op je collega's. Dat één collega heel duidelijk zijn huis aan het verbouwen was, terwijl de rest het heel druk had met werken. Dat is heel lastig, want hoe krijg je op het moment dat iedereen thuis werkt… Hoe krijg je daar grip op? Hoe kun je daar iemand op aanspreken? Dat vond ik wel echt… Dat vond ik echt heel lastig. Dat kun je dan niet hard maken. Dan met zo'n beeldscherm… Dan kom je niet door. Als iemand dan zegt: mijn camera doet het niet. Ja, doet 'ie het niet of…

Interviewer: Ik rijd door een tunnel!

GEÏNTERVIEWDE: Ja, een beetje dat verhaal zeg maar. Dat vond ik echt héél lastig. Dus je moet wel… Je hebt een bepaald vertrouwen in mensen, maar op het moment dat mensen dat vertrouwen schaden, dan is het heel moeilijk om daar iets mee te doen.

Interviewer: Juist omdat je die harde controle/monitoringsystemen niet hebt?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, maar ook dat je gewoon niet… Als je met iemand live in gesprek zit, dan haal je er toch veel meer uit. Uit houding en gedrag. Dan moet iemand er zijn, dan laat ‘ie zich veel meer in de kaarten kijken zeg maar.

Interviewer: Oké, mooi antwoord.

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat vond ik wel echt héél lastig.

Interviewer: Kan je iets bedenken wat daarin kan helpen? Of jou zou helpen?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, dan moet je echt heel kinderachtig elke dag heel duidelijk werkafspraken maken. Dan moet je zeggen: dit moet elke dag klaar zijn en laat het maar zien. Maar dat is ook niet de manier waarop je met elkaar wilt werken.

Interviewer: Dat wil je niet.

GEÏNTERVIEWDE: Nee, je zit ook gewoon met allemaal professionele mensen die hun ding willen doen, zeg maar. Daar heb je ook geen zin in om dat zo te doen.

Interviewer: Oké. In principe zijn we dan nu aan het einde van het interview gekomen. Als je nog een interessant verhaal hebt, of iets wat je je kunt herinneren met betrekking tot stress of thuiswerken of nog vragen hebt dan is daar nu de mogelijkheid voor.

GEÏNTERVIEWDE: Wat ik wel een mooie vind, wat ik wel een mooie ontwikkeling vind: ik loop nu vaak met een vader van een vriendje van mijn dochter. Gisteren had ik bijvoorbeeld toevallig afgesproken met vrienden en… Twee jaar geleden toen we midden in die coronatijd zaten, toen was iedereen zó chagrijnig over dat thuiswerken. Ik hoor bij iedereen nu: oh het is wel lekker, twee dagen thuis, twee dagen op kantoor. Iedereen heeft het wel ingebakken in zijn leven, en dat vind ik wel heel bijzonder. Hoe chagrijnig we eer eerst op waren, en nu is het gewoon toch wel lekker, dat het kan. Dat is toch wel bijzonder om te zien. En dat ervaar ik zelf ook echt zo, ja. Het is echt wel fijn dat we deze verandering hebben doorgemaakt. Ook met Teams, het gaat zo makkelijk. Het is echt wel… Goed, ja.

Interviewer: Oké, bij deze wil ik dan het interview afsluiten en je nog een keer hartelijk bedanken, dat meen ik serieus.

Transcript 10

Interviewer: Deel één, kennismaken. Wat is uw leeftijd, functie, en aantal jaar ervaring in uw huidige organisatie?

GEÏNTERVIEWDE: Ik ben 33 jaar oud, ik werk op een universiteit, en volgens mij 6 of 7 jaar, weet ik niet precies. Ik ben onderzoeker op het gebied van mentale gezondheidszorg en ik werk voor een groep die kijkt naar het wetenschappelijke bewijs voor verschillende therapieën en behandelingen voor mentale gezondheidsproblemen zoals depressie of angststoornissen.

Interviewer: Doe je onderzoek voor de universiteit of wordt dat onderzoek breder getrokken?

GEÏNTERVIEWDE: De meeste zijn literatuuronderzoeken, die ik doe, die meestal gepubliceerd in wetenschappelijk artikelen. Het bewijs dat wij aanleveren wordt gebruikt voor richtlijnen, voor artsen bijvoorbeeld of psychologen. Om voor te schrijven hoe dat behandelingen het best gegeven kunnen worden, en welke behandeling het beste past bij welke patiënt in welke conditie.

Interviewer: Oké, mooi. De term technologie in de volgende vragen verwijst naar werkgerelateerde computer- en smartphonetechnologie. Hoe zijn informatie- en communicatietechnologieën (ICT's) betrokken bij uw dagelijkse werkzaamheden?

GEÏNTERVIEWDE: Die organisatie waar ik mee samenwerk is heel internationaal, dus die werkt over de hele wereld. Wij zijn toevallig de mentale gezondheidsgroep, maar er zijn zo heel veel verschillende groepen. Dus wij werken altijd al heel veel, al voor corona, werkte wij al heel veel online en met technologie. Ook omdat bijvoorbeeld, wij werken samen met artsen of psychologen die niet op dezelfde plek zitten, die ergens anders in het land werken, in het ziekenhuis bijvoorbeeld. Dus we deden bijvoorbeeld heel veel vergaderen, de meeste vergaderingen zijn via Zoom.

Interviewer: Oké. Gaan we naar het tweede deel, dat gaat over thuiswerken. *Had u vóór corona al de mogelijkheid om thuis te werken? Zo ja: Hoe zou je je algemene thuiswerk ervaring vóór de coronacrisis omschrijven?*

GEÏNTERVIEWDE: *Ja, voor corona kon ik al wel thuis werken. De verwachting was wel dat je vooral op kantoor was. Het management van onze afdeling vond het het fijnste als mensen zoveel mogelijk aanwezig zijn. Maar je kon wel in overleg bijvoorbeeld een dag thuis werken. Het kon wel, maar het werd meer aangemoedigd om naar kantoor te komen.*

Interviewer: Oké interessant want het lijkt wel of je werkzaamheden het wel toestaan om thuis te kunnen werken. Zit er nog verschil in moeilijkheidsgraad als je thuis of op kantoor bent?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, nee dat klopt. Heel veel was gewoon via de computer, dus dat maakt eigenlijk niet uit waar je dan achter de computer zit. Maar we hebben ook een klein team op de universiteit, die zie ik nu minder, een stuk minder. Omdat ik nu meer thuiswerk. Ik denk dat het grootste verschil is dat je niet gewoon even kan bijkletsen. Via de computer even bijkletsen is toch anders dan iemand in de gang tegenkomen. Dat is het grootste verschil denk ik. Echt het werk zelf, was toch al heel veel online, en al mijn werk is met software op de

computer met andere mensen vaak, dus dat verschilt niet voor thuiswerken of op kantoor, dat is precies hetzelfde.

Interviewer: Oké. *Kunt je me iets vertellen over hoe thuiswerken vorm kreeg in uw bedrijf vóór de coronacrisis? Denk aan: duur, facilitering, hoe of welke technologie erbij betrokken was en welke mensen wel of niet thuis konden werken.*

GEÏNTERVIEWDE: Bedoel je voor corona?

Interviewer: Ja, ja.

GEÏNTERVIEWDE: Voorheen was het een beetje je eigen keus, ik denk dat iedereen het wel mocht als je dat zou aanvragen. Sommige mensen die verder weg wonen, die werkten al meer thuis, dus dat hadden ze zo geregeld. Er zijn zelfs een paar collega's die 2 uur rijden, dus echt ver weg wonen, die kwamen een stuk minder. Die werkten al voornamelijk thuis. Maar dat was wel beetje… Daar was dan een uitzondering voor gemaakt. Voor de mensen die gewoon in de buurt woonden, of verder geen apart geval waren, die werkten vooral op kantoor. Maar ik denk als je bijvoorbeeld voor een ziek kind moet zorgen of zoiets, had je wel kunnen vragen of je thuis mag werken, en dat zou dan wel kunnen. Maar ik denk dat er niet zo veel geregeld was qua dingen die je nodig hebt thuis. Computer, laptop, koptelefoon, dat soort dingen. Dan was het gewoon doen met wat je thuis had, of je moet het van kantoor meenemen. Maar dat was niet zo heel goed geregeld.

Interviewer: Oké, mijn volgende vraag ga ik daarop in. En hoe zou je zeggen dat dit is veranderd sinds de overheid het dringende advies voor thuiswerken heeft uitgebracht?

GEÏNTERVIEWDE: Ik denk dat wij eerder al, in maart twee jaar geleden gingen thuiswerken. Nu is er wel meer geregeld om het makkelijk te maken om thuis te werken. Dus bijvoorbeeld wat je nodig hebt, dat ze vragen wat je nodig hebt. Qua technologie en… Dat je bijvoorbeeld een laptop van het werk krijgt, je kunt gewoon aanvragen wat je nodig hebt. Een webcam, koptelefoon, een speciale bureaustoel, wat je dan ook nodig hebt. Dat is allemaal veel beter geregeld, ja.

Interviewer: Oké, dan gaan we nu naar het derde deel, dat gaat over technostress.
Technostress bestaat uit werkgerelateerde stress die wordt doorstaan door mensen die met alle vormen van ICT en technologieën werken. Alle vragen vanaf dit punt hebben betrekking tot de periode waarin u volledig en alle dagen thuisgewerkt heeft tenzij anders vermeld in desbetreffende vraag. In dit onderdeel wordt steeds een stresscategorie benoemd en vervolgens gedefinieerd. Aan iedere categorie zijn steeds maximaal 3 vragen gekoppeld. Techno-overload: beschrijft situaties waarin ICT's gebruikers dwingen om sneller en langer te werken. Zijn uw werkgewoonten, in welke vorm dan ook, veranderd sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Wat bedoel je met werkgewoonten? Alles?

Interviewer: In brede zin. Begin je bijvoorbeeld eerder omdat je geen reistijd hebt?

GEÏNTERVIEWDE: Dat is een beetje lastig om te beantwoorden want, op het moment dat de pandemie begon was ik net zwanger. Dus nu is mijn situatie heel anders dan voor corona. Dus er zijn wel dingen veranderd, maar ik weet niet precies waar dat mee te maken heeft. Bijvoorbeeld, ik begin nu eerder want ik hoef niet te reizen. Ik breng mijn dochter naar het kinderdagverblijf, en die is altijd vroeg wakker dus dan begin ik automatisch eerder. Anders

was ik tot 08:00 uur blijven liggen en nu ben ik toch om 06:00 uur wakker. Dus dan kan je net zo goed beginnen. Dus ik begin wel eerder ja. Ik denk dat het er deels mee te maken heeft dat ik minder reistijd heb. Eerder probeerde ik meer een beetje in te schatten wat de beste tijd is om te gaan om de files te vermijden. Dat hoeft nu natuurlijk niet dus ik begin gewoon als ik klaar ben om te beginnen. Ik heb het idee dat ik met thuiswerken wel meer vrijheid heb. Ik zit niet per se op kantoor, dan zat ik van 08:00 tot 16:00 uur op kantoor, en nu denk ik dat ik ongeveer de uren doe die ik moet doen. Maar ja, ik begin wanneer het mij uitmaakt. Tussendoor zet ik de was aan, tussen de middag ga ik eten, als het lekker weer is ga ik in de tuin zitten, en als het heel lekker weer is blijf ik nog langer zitten, als ik nog boodschappen moet doen doe ik dat misschien een keer tussendoor. Ja, dus ik denk dat ik wel meer vrijheid neem, en dat ik niet zo precies kijk naar op welke tijd ik begin of welke tijd ik stop. Maar het inhoudelijke werk is wel hetzelfde, qua vergaderingen en zo. Dus dat verschilt niet zo.

Interviewer: Jij ervaart die flexibiliteit wel als positief?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, zeker! Ik vind dat harstikke fijn.

Interviewer: Oké. Zorgt thuiswerken ervoor dat je harder, sneller of langer moet werken? Zo ja: in welke zin?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee. Het omgekeerde denk ik. Ik heb nog steeds dezelfde hoeveelheid werk maar ik denk dat ik het minder… Ik denk dat ik het relaxter vind omdat ik in mijn eigen omgeving zit.

Interviewer: Kun je met dezelfde uren meer doen of dat niet? Voor jouw gevoel? Ben je efficiënter?

GEÏNTERVIEWDE: Ik denk ongeveer hetzelfde misschien. Aan de ene kant, op kantoor kom je mensen tegen en dan klets je daar even mee, of je gaat met mensen lunchen of koffie drinken. Ik heb wel mensen daar die ik al lang ken, dus meer vrienden dan collega's. Dat neemt wel tijd in beslag. Maar thuis dan heb je andere dingen, waar ik dan sneller door afgeleid wordt. Dat ik even, weet je wel, even de was doen, huishoudelijke taken, de hond uitlaten bijvoorbeeld. Ik denk over het algemeen… Ik kan niet zeggen of ik meer of minder productief ben thuis.

Interviewer: Oké. Heb je het gevoel dat je sinds het thuiswerken het gevoel dat je een strakker schema moet werken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, ik heb niet dat wij… Mijn baas controleert niet wanneer ik aan het werk ben, al onze projecten zijn best wel lange termijn, dus op zijn minst 6 maanden, soms 2 jaar. Dus daar werk ik gewoon aan, maar het is niet zo dat het per se vandaag of morgen af moet zijn. Dus daar heb ik niet zoveel… Dat geeft mij geen stress of zo.

Interviewer: Oké, gaan we door naar de volgende categorie. Techno-invasie: beschrijft het invasieve effect van ICT in situaties waarin werknemers op elk moment kunnen worden bereikt en de behoefte voelen om constant verbonden te zijn. Beïnvloedt thuiswerken je persoonlijke leven in welke vorm dan ook die je maar kunt bedenken?

GEÏNTERVIEWDE: Nou, wat jij net voorlas, ik heb niet het idee dat er constant moet zijn. Als ik bijvoorbeeld de hond ga uitlaten, dan heb ik er geen last van dan als iemand iets van mij wil. Dat zie ik dan wel als ik terug ben. Maar, ik heb wel bijvoorbeeld dat ik mijn email

op mijn telefoon heb, en dat zie ik ook ’s avonds, als ik een email heb, of in het weekend. Het is best wel gebruikelijk bij ons dat mensen buiten ‘normale’ werktijden e-mailen. Als ik het idee heb dat het handig is om daar meteen iets mee te doen, dan reageer ik er ook wel op. En vaak ook niet, dan laat ik het gewoon. Ik weet niet of ik daar echt stress van heb. Ik denk het niet echt, het maakt me niet zo veel uit. Het maakt me niet veel uit als werk en privé en beetje door elkaar heen loopt, ik hoef dat niet per se gescheiden te hebben of zo, altijd. Dus ja, dat vind ik wel prima. Ik denk ook wel eens na over dingen op het werk, in mijn weekend, daar heb ik ook geen last van. Het is wel een beetje dat het minder duidelijk is, denk ik. Want op het werk, dan ga ik er naartoe en doe ik mijn werk, en dan kom ik thuis, dan ben je helemaal in een andere omgeving. Maar ik heb er geen last van als dat een beetje door elkaar loopt.

Interviewer: Oké. In hoeverre moet je ook op vakantie en in het weekend in contact blijven met je werk?

GEÏNTERVIEWDE: Ja dat hoeft helemaal niet. Veel mensen doen dat wel, vooral hoe hogerop je komt, hoe meer ambitieus mensen over het algemeen zijn. Dus het is wel zo dat mensen bijvoorbeeld e-mails sturen in het weekend. Of er zijn veel mensen die werken als ze op vakantie zijn, of in de weekenden, of de avonden. Sommige mensen werken alle avonden, alle weekenden. Maar dat wordt niet, in ieder geval van mij, wordt dat niet verwacht. Dat doe ik in principe ook niet. Er is wel eens iets wat heel snel moet gebeuren, bijvoorbeeld als je een artikel aan het publiceren bent, en dat is geaccepteerd door een wetenschappelijk tijdschrift. Dan vragen ze vaak nog even om de laatste dingen na te kijken. Dan heb je misschien één of twee dagen om dat te doen. Dus dan kan het wel eens handig zijn om dat in het weekend te doen, dat duurt dan misschien een uur of zo, maar dat is echt een uitzondering. En dan nog zou ik ook nee kunnen zeggen. Dus nee, dat wordt niet echt van mij verwacht. Maar ik denk als je heel ambitieus bent en heel graag carrière wilt maken in het onderzoek… De meeste mensen die hogerop komen, die werken wel veel buiten de normale werktijden. Dat hoeft niet, maar het lijkt wel alsof dat een beetje de manier is om hogerop te komen, zeg maar.

Interviewer: Maar jij persoonlijk kunt dat prima loslaten als het moet of als je wilt?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja. Ik werk eigenlijk bijna nooit in het weekend, nee.

Interviewer: Oké. Heb je het gevoel dat je meer of minder tijd met familie en vrienden besteed sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Meestal overdag, net als nu, dan werk ik thuis en dan is er verder niemand. Dan heb ik niet meer tijd met vrienden of familie. Ik heb wel eens dat ik met een vriendin afspreek om koffie te gaan drinken, tijdens weet je wel, als ik thuis aan het werken ben. Maar dat zou ik op de universiteit ook doen, met een paar mensen of vrienden die daar ook werken. Dus ik denk wel min of meer hetzelfde, ja.

Interviewer: Maar omdat er dan niemand thuis is kun je wel rustiger werken denk ik?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat klopt. Dat is wel zo, ja.

Interviewer: Oké, gaan we door naar de volgende categorie. Techno-complexiteit: beschrijft situaties waarin de complexiteit van ICT ertoe leidt dat gebruikers zich ontoereikend voelen met betrekking tot hun computervaardigheden. Is de complexiteit van technologie veranderd sinds het thuiswerken? Zo ja: in welke zin?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, misschien wel een beetje. Mensen hebben wel hogere verwachtingen, omdat nu iedereen vergaderingen heeft. En er worden meer andere dingen, bijvoorbeeld soms dan geef ik college of doe ik mee aan een conferentie, en dan heb je wel andere software die voorheen niet zoveel gebruikt werd. Bijvoorbeeld om een college meer interactief te maken, maar ik kan nu even niet bedenken hoe dat ook alweer heet. Maar ja, verschillende dingen die voorheen niet zo gebruikt werden en nu wel. Ik denk dat de meeste mensen nu wel weten hoe je Zoom of iets vergelijkbaars gebruikt. Of bijvoorbeeld dat je je scherm deelt, zodat andere mensen kunnen zien wat je op je scherm hebt. Ik denk dat voorheen heel veel mensen niet wisten hoe zoiets werkt, dus dat werd ook heel weinig gedaan. Nu denk ik dat dat soort dingen wel meer gebruikt worden.

Interviewer: Oké. Is de moeilijkheidsgraad van het leren, begrijpen en/of gebruiken van nieuwe technologie anders tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Weet ik eigenlijk niet zo goed.

Interviewer: Misschien dat je voorheen in een lokaaltje instructies kreeg over een nieuw proces, programmatje, of manier van college geven?

GEÏNTERVIEWDE: Oh training en dat soort dingen?

Interviewer: Bijvoorbeeld.

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat is zeker wel meer digitaal.

Interviewer: Maakt dat de moeilijkheidsgraad anders?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, dat kan ik eigenlijk niet zeggen. Het is wel anders in de zin van, maar dat maakt het niet moeilijker, maar het is soms minder interactief en meer luisteren naar wat iemand vertelt. Lastiger om vragen te stellen, dat soort dingen. Nou ja, ik kan niet zeggen dat het moeilijker is, nee.

Interviewer: Oké. In hoeverre heb je genoeg tijd om je technische vaardigheden te verbeteren tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja ik denk hetzelfde als op kantoor. Dat ik bijvoorbeeld training zou kunnen doen als ik dat nodig had, voor bepaalde dingen. Ik denk dat dat hetzelfde is als op kantoor. En dat veel ook wel aangeboden wordt online, dus dat je het vanuit thuis kan doen.

Interviewer: Dus die mogelijkheid is er sowieso? Wordt het nog aangemoedigd of?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, als het… Over het algemeen, als ze denken dat het mij helpt om mijn werk goed te doen, dan wordt het wel aangemoedigd ja. As het iets is wat ik interessant vind om te doen, maar waarvan ze denken dat zij er niet zoveel baat bij hebben, dan niet zo. Dus het moet wel iets zijn waarvan ze denken dat mijn werk er beter of makkelijker van wordt, of zoiets. Niet gewoon uit eigen interesse.

Interviewer: Oké, klinkt logisch. Gaan we door naar de volgende categorie. Techno-onzekerheid: wordt geassocieerd met situaties waarin gebruikers zich bedreigd voelen om hun baan te verliezen, hetzij vanwege automatisering van ICT's of aan andere mensen die een beter begrip hebben van ICT's. Voelt u enige bedreiging voor uw werkzekerheid sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee. Ik heb wel niet zo'n zekere baan maar dat heeft niks te maken met thuiswerken of technologie denk ik. Alle dingen die wij gewoon nodig hebben voor het dagelijkse werk, net als Zoom of email of Word, die dingen daar heb ik geen moeite mee. Daarbij heb ik niet het idee dat iemand anders het beter kan of zo. Wij gebruiken wel gespecialiseerde software, maar ik weet niet of je dat bedoelt. Bijvoorbeeld om statistiek of zo te doen. Er zijn best wel mensen die dat beter kunnen dan ik.

Interviewer: Maar nog steeds geen bedreiging voor je werkzekerheid als ik het goed begrijp?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee.

Interviewer: Oké. Dan slaan we de volgende vraag over, die heb je namelijk indirect al beantwoordt. Kunt u zich een situatie herinneren tijdens het thuiswerken waarin u (of uw collega) bewust geen kennis heeft gedeeld?

GEÏNTERVIEWDE: Ja. Over het algemeen niet maar… Wij werken altijd met een team aan projecten en er zijn wel… Ik kan wel een voorbeeld bedenken van het hoofd van onze groep. Wij hadden samen een project gedaan en dat was klaar, en de subsidieverstrekker had daarvoor betaalt en ons gevraagd dat project te doen. Zij had toen besloten om dat zonder het aan mij en andere mensen te laten weten, naar de subsidieverstrekker toe te sturen. Dus zonder dat wij de laatste versie van het rapport hadden gelezen, waar we zelf aan meegewerkt hadden. Ik denk omdat zij graag de touwtjes in handen heeft, en op die manier een directe link had met die mensen om het daarover te hebben zonder dat wij daarbij betrokken waren. Is dat een goed voorbeeld?

Interviewer: Ja, je werd soort van buitenspel gezet?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, precies. Ja, ja.

Interviewer: Denk je dat dat te maken heeft met het thuiswerken of staat het daar los van?

GEÏNTERVIEWDE: Ja dat maakt het wel makkelijker om zulke dingen te doen. Omdat je heel erg afhankelijk bent van online-vergaderingen en vooral email, om op de hoogte te blijven van waar iedereen mee bezig is. Dus ik denk dat het dan makkelijker is om zulke dingen te doen… Als je allemaal op kantoor zit dan heb je misschien een beter idee waar iemand van dag-tot-dag mee bezig is. Bijvoorbeeld de meeste mensen weten niet waar ik vandaag of morgen mee bezig ben. Maar een beetje zo in grote lijnen. En ik denk als je elkaar ziet, dan heb je het eerder over het dagelijkse werk. Dus dat is misschien wel… Iemand buitenspel zetten of niet informeren is misschien wel makkelijker te doen als je afhankelijk bent van email.

Interviewer: Oké, gaan we door naar de volgende categorie. Techno-ambiguïteit: verwijst naar contexten waarin voortdurende ICT-veranderingen en upgrades gebruikers van streek maken en onzekerheid creëren, zodat ze voortdurend moeten leren en zichzelf moeten informeren over nieuwe ICT's. In hoeverre zijn er constante ontwikkelingen in de technologieën die u gebruikt sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, niet zozeer in de software die wij gebruiken, daar is wel eens een update of zo maar dat is meestal fijn want dat is een teken dat het beter wordt. Wel het hele IT-systeem erachter, van bijvoorbeeld hoe je inlogt, omdat we thuiswerken moeten we allemaal via een beveiligde omgeving online inloggen. Zodat je eigenlijk op het systeem van

de universiteit werkt in plaats van je eigen computer. Dat veranderd constant, en die beveiliging daarvan die veranderd, en hoe je in moet loggen veranderd. Daar wordt ik echt hartstikke gek van, want dat kost gewoon heel veel tijd om uit te vogelen hoe het nu werkt. Voordat ik met zwangerschapsverlof ging, had ik het allemaal uitgezocht en toen kwam ik terug, toen was het compleet veranderd. Toen heb ik misschien een dag geprobeerd om weer in te loggen op dat nieuwe systeem, en dat was niet gelukt. Nu doe ik het gewoon op mijn eigen computer met een USB-stick, maar dat is niet de bedoeling. Je moet via dat beveiligde systeem, maar daar wordt ik harstikke gek van. Als het een uur of langer duurt om ergens in te komen… Als er dan een makkelijkere manier is dan ga ik meestal wel daarvoor.

Interviewer: En met ICT daarover communiceren duurt te lang of?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat probeer ik in eerste instantie wel, maar als er dan een makkelijk antwoord is, dan is het prima. Als het dan om de een of andere reden niet lukt… Ik heb daar gewoon geen tijd voor om daar zo lang mee bezig te zijn dus dan… Ik vind dat ze het over het algemeen erg ingewikkeld maken. Heel veel lange e-mails en nieuwe manieren van inloggen waarvoor je weer een app op je telefoon nodig hebt. Dan werkt die app weer niet, dan moet je inderdaad met hun contact opnemen om te zeggen dat die app niet werkt. Dan kun je langskomen met je telefoon om te bekijken waar het dan aan ligt. Ja dat vind ik echt gewoon… Veel te veel werk.

Interviewer: Oké, duidelijk. En hoe zit het met de hardware of fysieke werkplek? Heb je bijvoorbeeld flexplekken op kantoor?

GEÏNTERVIEWDE: Ik heb nog steeds mijn oude kantoor, waar ik eerst werkte, dat is een ruimte met nog één ander persoon. Ja, ik denk dat het misschien in de toekomst wel gaat veranderen, dat moet bijna wel. De meeste mensen op onze afdeling zijn nu één dag in de week op kantoor, ik ook. Ja, dat is veel minder dan voorheen. Dus ik denk dat de universiteit een keer zegt dat wij die plekken af moeten staan. Dan moeten we wel een flexplek. Maar tot nu toe heb ik nog mijn eigen computer en zo, waar alleen ik aan werk. Ja een hele fijne kamer, met één iemand, en die is er nooit als ik er ben. Dus eigenlijk heb ik altijd een kamer voor mezelf

Interviewer: Is het niet handig dan om juist met je team in één ruimte te zitten? Om te overleggen of iets dergelijks?

GEÏNTERVIEWDE: Ja zij zit in een ander team, dus ik heb met haar verder niet zoveel te maken qua werk. Het is wel gewoon gezellig. Maar dat kwam omdat we in eerste instantie, toen we weer terug mochten na de lockdowns, toen zeiden ze dat je alleen op kantoor mocht komen als je in je eentje zat. Dus je mocht niet met iemand delen, om de verspreiding van corona te voorkomen. En nu mag het wel maar, nu zijn er zo weinig mensen. Iedereen werkt op andere dagen, dus in de praktijk zie je niet zo heel veel mensen als je op kantoor bent. Wel een paar, maar er zit dus verder niemand bij mij op de kamer. Maar ik zou dat wel… Ook voor het werk, als ik bijvoorbeeld bij ons team op de kamer zou zitten, maar meer voor de gezelligheid denk ik, het zou wel leuk zijn. Ja die ene, want ik zit elke dag in mijn eentje thuis, dus die ene dag dat ik dan naar kantoor ga. Zou ik dat wel fijn vinden als er dan wel iemand anders met mij op de kamer ook werkte.

Interviewer: Maar dan hoeft het nog niet eens qua werkinhoud een teamgenoot te zijn?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, dat hoeft niet want we doen toch al onze teamvergaderingen online. Ja dus dat is wel handig, ik vind het wel leuk als mensen van mijn team op het werk zijn, die dag dat ik er ben. Dat je gewoon informeel zeg maar bij kunt praten over het werk, of even snel binnen kunt lopen om iets te vragen. Dat hoeft niet per se op de kamer maar, dat is wel… Mensen zijn een beetje traag, ze willen graag dat we allemaal één dag in de week op kantoor werken, maar niet iedereen doet dat nog omdat sommige mensen het wel fijn vinden om thuis te zijn. Dus dat is niet altijd het geval dat er dan mensen zijn waarbij je zomaar binnen kunt lopen. Maar dat vind ik wel een voordeel van naar het kantoor toe komen.

Interviewer: Oké, gaan we door naar de volgende categorie. Onbetrouwbaarheid van technologie: gebruikers van het informatiesysteem worden geconfronteerd met systeemstoringen en onverwacht systeemgedrag, bijvoorbeeld: onverwacht lange reactietijden van het systeem. In hoeverre heeft de technologie zich gedragen zoals verwacht tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Eigenlijk heb ik daar niet zo heel veel last van. Ja, dat beveiligde systeem waar je eigenlijk op moet inloggen, dat heeft wel heel vaak storingen. Maar ja, dat gebruik niet dus daar heb ik geen last van, haha!

Interviewer: Die omzeil jij gewoon?

GEÏNTERVIEWDE: Ja. Dus dat is voor mij niet zo'n ramp. Maar daar zie ik wel vaak e-mails van ja, dat het systeem plat ligt. Toch een extra reden om het dus niet te gebruiken. Dingen net als Zoom, dat natuurlijk ligt aan je internetverbinding. En dat is wel vaak dat… Ik heb wel een prima verbinding, maar het komt wel eens voor dat anderen geen goeie verbinding hebben. Dan loopt de vergadering een beetje in de soep, dat is wel vervelend. Even denken, andere dingen? Over het algemeen, nee ik heb er niet zo'n last van, van storingen.

Interviewer: Als ik het zo hoor was het dus niet frequent of langdurig?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee. Het is meestal bij een vergadering. Of dat iemand niet snapt hoe die zijn scherm moet delen, dat de microfoon nog uit staat, dat soort dingen. Kleinere dingetjes.

Interviewer: Schiet er dan iemand te hulp of?

GEÏNTERVIEWDE: Vaak wachten we eventjes. Een minuutje, haha! Om het aan te zien. Nee, dan uiteindelijk helpt iemand wel, maar dat is wel veel verbeterd denk ik de afgelopen twee jaar. Vooral jongeren, of van mijn leeftijd, meestal zijn dat oudere mensen. Vooral omdat wij samenwerken met artsen en ziekenhuizen, die doen niet zoveel onderzoek. Die gebruiken ook de computer niet zoveel. Dus dat komt wel voor, dat die niet weten hoe het werkt. Maar dat is geen groot probleem, dat duurt gewoon even voordat ze het dan door hebben.

Interviewer: Oké, heb jij persoonlijk nog tijdsdruk ervaren door onbetrouwbare technologie tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Even denken, ik kan zo gauw geen voorbeeld bedenken. Nee, ik denk het niet, nee. Meestal komt het wel goed.

Interviewer: Oké, gaan we door naar de volgende. Monitoring via technologie: gebruikers van het informatiesysteem voelen constante niveaus van druk omdat hun gedrag kan worden

gevolgd door technologie en dus kan worden geëvalueerd door andere individuen. Kunt u uw ervaring met monitoringsystemen tijdens het thuiswerken beschrijven?

GEÏNTERVIEWDE: Ja ik denk dat ik dat niet zoveel heb. Wij hebben bijvoorbeeld niet dat iemand in de gaten houdt wanneer wij achter de computer zitten, of dat je moet in- of uitchecken of zoiets. Zijn het dat soort dingen?

Interviewer: Ja, bijvoorbeeld.

GEÏNTERVIEWDE: Nee dat hebben wij helemaal niet. Als we dat zouden hebben dan denk ik dat ik een andere baan zou zoeken. Dat zou ik echt een heel vervelend idee vinden als je het idee hebt dat iemand constant mee zit te kijken of zo. Nee dat is bij ons helemaal niet. Dat houdt ook niemand in de gaten. Zelfs als je op kantoor zit, maar ook niet achter je thuis achter de computer zit, wanneer je precies aan het werk bent of zo. We hebben wel software waar we samenwerken aan één project, en waar je kunt zien hoeveel alle andere mensen al hebben bijgedragen.

Interviewer: In tijd of?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, bijvoorbeeld, tijdens het literatuuronderzoek moet je heel veel artikelen screenen om te kijken of ze relevant zijn voor jouw review of niet. Dan zijn er bijvoorbeeld 3000 in totaal en vijf mensen die eraan werken. Dan kan je zien hoeveel iedereen er al gedaan heeft van die 3000. Dus dat moedigt wel een beetje aan om iets te doen. Nou ja, niet voor iedereen, haha! Voor sommige mensen werkt het wel. Omdat ze dan kunnen zien dat ze zelf nog niet zoveel gedaan hebben vergeleken met anderen. Ik zorg wel dat ik altijd wel een goeie bijdrage lever. Dat heb ik… Dat vind ik niet lastig of zo. Dat vind ik eigenlijk wel fijn omdat die andere mensen… Vaak ben ik diegene die in een project in de gaten houdt of die andere mensen hun werk doen, of helpen als iets niet lukt, of ergens moeite mee hebben. Ik ben degene die vergaderingen in plant om te kijken hoe het gaat, en mensen aan te moedigen iets meer te doen, en problemen op te lossen enzovoorts. Dan werkt het wel in mijn voordeel, dat die mensen dan een beetje aangemoedigd worden via de software om meer te doen als ze zien dat andere mensen meer gedaan hebben. Zelf vind ik dat wel prima.

Interviewer: Bestaat die functie ook om die reden? Dat je extra inzicht hebt?

GEÏNTERVIEWDE: Dat hoort bij het programma, maar het is ook wel… Als je een wetenschappelijk artikel publiceert, dan is het de bedoeling dat alle auteurs wel meegewerkt hebben aan die studie. Het komt best wel veel voor dat mensen de auteur zijn, maar eigenlijk niks gedaan hebben. Dat is gewoon een beetje een vriendendienst zeg maar. Dat voorkomt dat een beetje. Als het heel duidelijk is, en zwart-op-wit staat eigenlijk, dat die persoon niks gedaan heeft, of bijna niks, dan is het makkelijker om te zeggen dat die geen auteur zou moeten zijn. Dus dat helpt wel om mensen verantwoordelijk te houden voor de bijdrage die ze leveren aan het project.

Interviewer: Oké, duidelijk. Voelt u een andere houding van uw manager als het gaat om monitoring sinds u thuiswerkt, in vergelijking met wanneer u op kantoor bent of was?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee. Mijn manager houdt echt niet in de gaten wanneer ik op het werk ben. En als ik op kantoor ben is dat ook niet. Dan kan ik ook best eerder gaan of zo. Ik

weet ook dat zij niet op vaste tijden werkt. Dus zij werkt bijvoorbeeld zondags om 22:00 uur ’s avonds, maar niet dinsdagmiddag of zo. Ik weet ook niet haar tijden, en zij weet ook niet wat mijn werktijden zijn. Dus dat houdt eigenlijk niemand in de gaten. En dat was voorheen hetzelfde als nu.

Interviewer: Oké, maar omdat je net zei dat je de teamleader bent om het zo maar eens te zeggen, voel je van jezelf ander controlegedrag sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, ik denk het niet omdat de meeste mensen waar ik mee samenwerk… Ik ben meer de projectmanager. Ik manage het project, niet de mensen. Die mensen zijn al op andere plekken dan ik, veel daarvan heb ik nog nooit in het echt ontmoet. Dus dat ging altijd al online, dus dat is dan hetzelfde. Dat maakt niet uit of ik op kantoor zit of dat ik thuis werk.

Interviewer: Oké. In hoeverre heb je het gevoel dat men transparant is over welke gegevens worden verzameld en met welk doel?

GEÏNTERVIEWDE: Wat voor gegevens bedoel je?

Interviewer: Dat gaat dan bijvoorbeeld over prestatiegegevens. Denk je bijvoorbeeld dat er nog bepaalde voorwaarden aan zitten voordat je manager zulke gegevens mag opvragen?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee. Ik denk dat het over het algemeen dus niet zo gebeurt. Maar bijvoorbeeld als we een vakantiedag willen dan moet je dat op een formulier aangeven. Dat kan ook niemand iets schelen. Dat maakt niemand iets uit wanneer ik die opneem, en dat moet ik zelf bijhouden. Het staat in Google Drive dus mijn manager kan dat ook inzien, die zou kunnen controleren of ik niet teveel dagen opneem bijvoorbeeld. Ja, maar ik denk niet dat ze daar ooit naar gekeken heeft eerlijk gezegd. Dus die controle is er niet zo. Maar ik weet wel dat het in theorie wel kan, dat ze dat kan controleren ofzo.

Interviewer: Oké, gaan we door naar de laatste categorie. Cyberpesten: gebruikers van het informatiesysteem voelen zich bedreigd door sociaal wangedrag dat wordt gefaciliteerd door communicatietechnologieën en sociale media. Kunt u een ervaring beschrijven met sociaal wangedrag via ICT sinds u thuiswerkt?

GEÏNTERVIEWDE: Haha, nee! Volgens mij kan ik me alleen maar dingen herinneren die ik zo gezien heb van andere mensen. Even denken, in mijn werk, nee. Sociaal wangedrag, wat voor voorbeelden heb je daarvoor?

Interviewer: Even denken wat de anderen hebben geantwoord. Eén iemand had het over informatie achterhouden, maar daar hebben wij het net al kort over gehad.

GEÏNTERVIEWDE: Ik dacht aan ongepast gedrag of zo, als je in je onderbroek zit bij een online vergadering.

Interviewer: Dat kan ook nog. Per ongeluk iets in de verkeerde app sturen, ik noem maar iets. Daarom vroeg ik ook naar een voorbeeld, het is lastig om daar iets heel specifieks bij te bedenken.

GEÏNTERVIEWDE: De enige dingen die ik kan bedenken zijn hele knullige dingen, dat is meer ongepast dan wangedrag. Bijvoorbeeld als je een vergadering hebt en je deelt je scherm,

dat iemand dan nog alle tabbladen open heeft staan met: Amazon, Facebook, Instagram enzovoorts. Dat zijn dingen die niet zo handig zijn, en een beetje ongepast…

Interviewer: Maar niet echt wangedrag…

GEÏNTERVIEWDE: Niet echt wangedrag, nee. Misschien dat mensen… Maar dat is niet anders online denk ik vergeleken met kantoor, maar dat mensen een gesprek bijvoorbeeld heel erg domineren en dat ze anderen geen kans geven. Je hebt wel eens meetings waar je van die break-out rooms hebt, waar je dan met een groepje een discussie hebt, dan is er meestal één persoon die het faciliteert. Het is een beetje de taak van die persoon om te zorgen dat iedereen zijn zegje kan doen. Ik heb niet het idee dat dat altijd heel goed gedaan wordt. Misschien is het wel makkelijker voor sommige mensen om de discussie heel erg te domineren, en dat andere mensen niet zo aan bod komen. Is niet echt wangedrag denk ik…

Interviewer: Wel een interessante invalshoek. Ik bedacht me er net nog eentje: mensen kunnen makkelijker in de anonimiteit vervallen, dat ze gewoon niet meedoen met zulke discussies, of dat ze moeilijk te bereiken zijn, in die zin.

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat is wel zo ja. Je hebt wel bijvoorbeeld vergaderingen met veel mensen waar sommige mensen gewoon altijd de camera en microfoon uit hebben staan. Zodat je eigenlijk niet eens weet of dat ze er zijn. Waarschijnlijk weet je dan wel dat ze gewoon iets anders aan het doen zijn, en dat ze er gewoon zijn om… Dat het dan lijkt alsof ze meedoen. Dat is natuurlijk wel een stuk makkelijker online dan in-persoon, dan moet je er wel zijn. Dan kun je niet ondertussen andere dingen doen. Dat zijn meestal meer profs of mensen op een hoger niveau, die gewoon achter de computer zitten in een vergadering, maar ook tegelijk met de iPad of telefoon andere dingen zitten te doen. Ik weet niet of dat wangedrag is, maar het is wel ongepast. Dat soort dingen gebeuren wel meer online, ja. Er zijn ook mensen die nooit vragen stellen of nooit iets zeggen. Daar wordt dan denk ik ook niet zo op gelet, dat is makkelijker om die een beetje te vergeten.

Interviewer: Dat betekent dat we in principe aan het einde van het interview zijn gekomen. Naast de acht stresscategorieën is er nu een kans om te praten over alle overige gevallen die u zich nog kunt bedenken waarin ICT mogelijk tot stressvolle ervaringen heeft geleid sinds het thuiswerken. In welke vorm die u dan ook maar kunt bedenken, en bij wie dan ook. Of heb je nog vragen? Iets wat we niet besproken hebben wat je verwacht dat er tussen zou zitten?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, ik vind het eigenlijk wel goeie vragen. Ja, zijn goeie vragen, dingen waar ik zelf nog niet over nagedacht had, qua technologie enzovoorts. Wat grappig was met thuiswerken, ik was dus net zwanger toen we net thuis gingen werken, maar ik had het nog niet vertelt op het werk want het was nog een beetje vroeg. Er waren heel veel collega's die dat niet in de gaten hadden, totdat ik een keer acht maanden later of zo opstond, en toen zagen ze opeens een enorme buik, haha! Omdat ze altijd alleen maar het bovenste deel zagen, dus dat was wel grappig. Sommige vrouwen vinden dat lastig, die willen dat nog niet meteen vertellen op het werk. Dus dat is misschien zelfs wel een voordeel, dat je dat langer voor jezelf kunt houden. Dat je dat niet meteen hoeft te delen als je dat niet wilt.

Interviewer: Dat vind ik een mooie om mee af te sluiten, daar had ik zelf nog niet over nagedacht. Als je verder geen vragen of slotopmerkingen hebt, dan wil ik je bij deze nog een keer bedanken en dan beëindig ik bij deze de opname.

Transcript 11

Interviewer: Dan beginnen we met de kennismaking. Wat is uw leeftijd, functie, en aantal jaar ervaring in uw huidige organisatie?

GEÏNTERVIEWDE: Ik ben 25, momenteel werkeloos maar ik was 4 jaar in dienst bij mijn afgelopen werkgever, waar ik dus ook nog heb gewerkt tijdens corona. Ik was studievoorlichter trouwens op de universiteit. Daarvoor heb ik nog anderhalf jaar voor een evenementenorganisatie gewerkt.

Interviewer: De term technologie in de volgende vragen verwijst naar werkgerelateerde computer- en smartphonetechnologie. Hoe zijn informatie- en communicatietechnologieën (ICT's) betrokken bij uw dagelijkse werkzaamheden?

GEÏNTERVIEWDE: In grote mate, bij studievoorlichting werkte ik als eerste aanspreekpunt voor aanstaande studenten met vragen over bacheloropleidingen, meeloopdagen, allemaal dat soort zaken. Daar gebeurde alle communicatie via de mail, via whatsapp, via een live chatprogramma of via de telefoon.

Interviewer: Dus je was geen front-office medewerker?

GEÏNTERVIEWDE: Jawel, was ook front-office.

Interviewer: Dus ook fysiek, ter plekke zeg maar?

GEÏNTERVIEWDE: Ja. Hoe bedoel je trouwens?

Interviewer: Konden mensen je ook fysiek aanspreken, bij de balie?

GEÏNTERVIEWDE: Oh nee, dat niet. Niet naar de balie. Wij zaten afgezonderd, waar je als student of bezoeker niet zomaar kwam. We waren online het eerste aanspreekpunt.

Interviewer: Oké, echt uitsluitend online dus?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, alles online, of via de telefoon dan.

Interviewer: Oké, gaan we nu door naar het tweede deel, dat gaat over thuiswerken. Had u vóór corona al de mogelijkheid om thuis te werken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee.

Interviewer: Oké. Kunt u mij vertellen hoe thuiswerken vorm kreeg in uw bedrijf vóór de coronacrisis? Konden andere medewerkers bijvoorbeeld wél thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nou, mijn directe collega's niet want je zat gewoon achter de telefoon van de universiteit. Al die programma's waren in beginsel ook gewoon alleen maar toegankelijk via de computer op… In ieder geval via het netwerk daar. Dus mijn directe collega's die werkten altijd gewoon vanaf kantoor. Misschien dat mijn supervisor wel eens thuis wat mails heeft beantwoord maar dat zat er voor ons niet bij.

Interviewer: En hoe zou je zeggen dat dit is veranderd sinds de overheid het dringende advies voor thuiswerken heeft uitgebracht?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, totaal dus. Eerst mochten we niet eens vanuit thuis werken. Toen moest het in een keer, alles vanuit thuis. Dus in plaats van met de vaste telefoon communiceerde, werd de telefoon op kantoor werd doorgeschakeld naar onze mobiele telefoon. We moesten vanuit huis verbinding maken met het netwerk van de universiteit, om zo in de verschillende programma's te kunnen inloggen. In één keer was je hele werkplek thuis in plaats van op de uni. Dus, dat is wel flink veranderd ja. Maar de werkwijze zelf is niet veranderd.

Interviewer: Had je dan een telefoon van het werk, of kreeg je een Simkaart van het werk of hoe ging dat?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, was gewoon mijn eigen telefoon, privételefoon. Het enige verschil was dat ik ook door nummers vanuit de universiteit gebeld kon worden.

Interviewer: Maar kreeg je daar een vergoeding voor of? Of hoefde je nooit terug te bellen?

GEÏNTERVIEWDE: Ik hoefde eigenlijk nooit terug te bellen, nee.

Interviewer: Even voor de bevestiging, het veranderde de werkwijze niet of nauwelijks?

GEÏNTERVIEWDE: In principe niet nee. Buiten dat het een andere locatie en via je eigen laptop was maar… Het werken zelf, nee, mensen stelden gewoon nog steeds vragen en we werkten nog steeds in dezelfde programmatjes.

Interviewer: En ervaarde je daar nog verschil in omdat het je eigen laptop was?

GEÏNTERVIEWDE: Vooral verschil omdat het de eigen omgeving was. Je had geen kantoor meer had om vanaf te werken, maar dat je gewoon op je kamer zat te werken. Zodra je dan je laptop dichtklapt dan zit je nog steeds op je kamer, in plaats van dat je naar huis kunt.

Interviewer: Oké. Gaan we naar het derde deel, dat gaat over technostress. Technostress bestaat uit werkgerelateerde stress die wordt doorstaan door mensen die met alle vormen van ICT en technologieën werken. Alle vragen vanaf dit punt hebben betrekking tot de periode waarin u volledig en alle dagen thuisgewerkt heeft tenzij anders vermeld in desbetreffende vraag. In dit onderdeel wordt steeds een stresscategorie benoemd en vervolgens gedefinieerd. Aan iedere categorie zijn steeds maximaal 3 vragen gekoppeld. Techno-overload: beschrijft situaties waarin ICT's gebruikers dwingen om sneller en langer te werken. Zorgt thuiswerken ervoor dat je harder, sneller of langer moet werken?

GEÏNTERVIEWDE: Nou bij mij zorgde het ervoor dat ik juist minder hard, minder snel, en minder… Nou minder lang niet, want we waren gebonden aan bepaalde tijden waarop we bereikbaar moesten zijn. Dus we waren geopend van 09:00 tot 17:00 uur, dus dat veranderde niks. Maar normaalgesproken, als ik op kantoor zou zitten en ik zou een mailtje krijgen, dan zou ik die meteen beantwoorden want je zit gewoon in de werkomgeving. Maar ik merkte aan mezelf heel erg dat toen ik thuis werkte, dat ik juist veel langer deed over het beantwoorden van een heel simpel mailtje of dat ik er minder mijn best op deed omdat de sociale controle van de werkomgeving weg viel, zeg maar. Dus in mijn geval was het niet…

Interviewer: Klinkt nogal contrasterend, dat je aan de ene kant zegt: ik duur langer over mails, maar anderzijds ben je minder secuur of precies?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, misschien minder secuur of zo, klopt.

Interviewer: Maar je bent er wel langer mee bezig? Hoe zit dat?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, omdat je… Je zit gewoon thuis, en we hadden het in bepaalde periodes niet druk, kijk als het echt druk was dan moest je wel aanpoten anders verkloot je het voor jezelf een beetje. Maar als het rustig was… Ik zat gewoon thuis, ik zat op mijn eigen laptop, ik had mijn telefoon en alles bij, dus dan zat ik gewoon vaak een beetje te niksen, YouTube-filmpjes te kijken, artikeltje op VI te lezen. Dat zou ik normaalgesproken op de uni niet doen. Daarom duurde het allemaal wat langer en was het wat minder secuur.

Interviewer: Oké, duidelijk. Zijn uw werkgewoonten, in welke vorm dan ook, veranderd sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nou ja, in die zin, dat veranderde wel met het thuiswerken namelijk: normaalgesproken werk ik best wel snel waar nodig, maar zeker ook secuur. En dat veranderde bij het thuiswerken naar de kantjes er vanaf lopen, en gewoon minder aandacht besteden aan je werk. Dus dat veranderde mijn werkwijze wel ja.

Interviewer: Veranderde er nog iets aan bijvoorbeeld… Normaal had je waarschijnlijk reistijd naar je kantoor toe, bleef je bijvoorbeeld rond dezelfde tijd opstaan, of waren je pauzes anders?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, ik stond veel later op. Eigenlijk als ik om 09:00 uur moest beginnen, normaalgesproken zou ik dan om 07:45 uur opstaan, terwijl ik nu om 08:45 uur opstond. Dan dronk ik een bakje koffie en zette ik mijn laptop aan. Qua pauzes, ik denk dat ik om het halfuur a driekwartier wel even een peukje ging roken. Op het werk, op kantoor, zou ik dat normaalgesproken niet zo snel doen.

Interviewer: Oké. Heb je het gevoel dat je sinds het thuiswerken het gevoel dat je een strakker schema moet werken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, dat tijdschema is bij mijn werk niet zo van toepassing. Het was van 09:00 tot 13:00 óf van 13:00 tot 17:00, dus daar bleef het wel bij.

Interviewer: Oké, gaan we door naar de volgende categorie. Techno-invasie: beschrijft het invasieve effect van ICT in situaties waarin werknemers op elk moment kunnen worden bereikt en de behoefte voelen om constant verbonden te zijn. Beïnvloedt thuiswerken je persoonlijke leven in welke vorm dan ook die je maar kunt bedenken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja. In die zin dat naarmate thuiswerken vorderde, werd ik steeds wat vermoeider van de hele situatie, en ook wat… Hoe zeg je dat, korter af tegen mijn huisgenoten. Dus ik werd op een gegeven moment gewoon totaal vermoeid door wat ik net al zei. Je klapt je laptop dicht maar je gaat niet naar huis. Je blijft gewoon in dezelfde omgeving en dat… Waar je normaalgesproken dus je rust moet vinden, dat bleef op dat moment gewoon dezelfde omgeving als waar je ook je werk doet, en dat kwam best wel mijn neus uit. Daardoor werd ik wel wat anders in de omgang tegen mijn huisgenoten, op een negatieve manier.

Interviewer: Dus de fysieke afscheiding was voor jou een gemis?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat was echt wel een gemis. Want buiten dat merkte ik ook dat… Ik vond het niet fijn dat ik in een keer zo laks met mijn werk omging. Maar die hele sociale controle die je op het kantoor zou hebben, die was gewoon weg. Dus er hing geen werksfeer

meer en je moet zelf het werk doen. Dat kun je niet… Dat is niet afhankelijk van je omgeving. Dat vond ik wel vervelend want daardoor voelde ik me heel erg… Niet productief. Daar voelde ik me af en toe wel schuldig over.

Interviewer: Herkenbaar antwoord moet ik zeggen. De volgende vraag. In hoeverre moet je ook op vakantie en in het weekend in contact blijven met je werk?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat was daar eigenlijk niet zo van toepassing. Dat was wel een gelukje van dat werk, dat het gewoon… Buiten werktijd was je shift gewoon klaar en kon je naar huis, en had je er ook niks meer mee van doen.

Interviewer: Dus het was onmogelijk om je te bereiken of?

GEÏNTERVIEWDE: Nee het was wel gewoon mogelijk. Mijn supervisor had ook gewoon mijn nummer. Misschien dat ik het me niet herinner, maar dat er in die tijd wel eens een berichtje is geweest over werkgerelateerde zaken, maar dat was doorgaans niet gebruikelijk bij ons.

Interviewer: Oké. Heb je het gevoel dat je meer of minder tijd met familie en/of vrienden besteeds sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nou ja, mijn huisgenoten zie ik ook wel als vrienden natuurlijk. Daar werd het contact niet minder, maar wel slechter ja. Ik kon me niet echt fijn afzonderen want als ik klaar was met werken dan wilde ik van mijn kamer in de woonkamer gaan zitten bijvoorbeeld. Maar als daar die huisgenoten waren, dan had ik geen zin in sociaal contact dus ging ik weer terug naar mijn kamer. Zo verminderde dat misschien wel een beetje maar… Ik denk dat vooral de kwaliteit erop achteruit ging.

Interviewer: Maar, voor mijn beeldvorming, je zit dan bijvoorbeeld al de hele dag alleen op je kamer te werken, je zou zeggen dat het dan juist een goede vorm van sociaal contact is als je je huisgenoten tegenkomt, of zie ik dat verkeerd?

GEÏNTERVIEWDE: Nou ja, als je na verloop van tijd gewoon wat chagrijnig wordt door je werk, en door het niet kunnen afscheiden van die omgevingen, dan is het weliswaar wel fijn om een keer je huisgenoten tegen te komen, alleen als je zelf nogal chagrijnig overkomt de hele tijd dan is dat voor hun niet fijn. Dan merk je dat er frictie ontstaat dan besluit je je toch maar weer af te zonderen op je kamer.

Interviewer: Is er iets wat jou daarin had kunnen helpen?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, wat mij had kunnen helpen en wat na verloop van tijd ook wel is aangeboden toen er meer versoepelingen waren…. Mijn supervisor had op een gegeven moment ook in de gaten dat het allemaal niet zo goed ging, het thuiswerken. Die bood op een gegeven moment aan om dan weer terug te komen werken op kantoor. Toen is het allemaal wel weer verbeterd.

Interviewer: Oké, mooi. Volledig terug op kantoor of deels?

GEÏNTERVIEWDE: Volledig, ja. Ik heb vanaf dat moment… De enige keren dat ik nog thuis heb gewerkt, was toen ik thuis moést blijven met klachten, maar dat is één of twee keer geweest.

Interviewer: Oké, volgende categorie. Techno-complexiteit: beschrijft situaties waarin de complexiteit van ICT ertoe leidt dat gebruikers zich ontoereikend voelen met betrekking tot hun computervaardigheden. Is de complexiteit van technologie veranderd sinds het thuiswerken? Zo ja: in welke zin?

GEÏNTERVIEWDE: Het enige wat je op het begin als complex kon ervaren, en ook wel complex is gebleken, was ervoor zorgen dat alle programma's waar je normaalgesproken op een computer binnen het netwerk van de universiteit, dus op kantoor die is meteen al met alle programma's verbonden. Daar kun je zo op de mail inloggen, daar kun je zo bij de live chat, daar kun je zo in de back-end van de website. Terwijl op het begin met thuiswerken, moet je opnieuw zo'n connectie met het netwerk van de universiteit maken. Dat was nog niet zo'n probleem maar het kunnen inloggen op de verschillende programma's… Dat was gewoon… Dat was niet complex maar het lukte op gegeven moment gewoon vaak niet en dan hing je weer aan de telefoon met de ICT. Dan werd je soms van het kastje naar de muur gestuurd want die wisten dan soms ook niet hoe het werkt. Dat leidde er af en toe tot dat je om 09u moest beginnen, maar pas om 09:45 uur een keer je mail kon openen. Dan had je weer mailtjes gemist, ook de telefoon was dan natuurlijk wel doorgeschakeld naar mijn mobiele telefoon. Dus in die tijd kon ik wel gebeld worden maar moest ik tegen mensen zeggen van: hey luister, ik kan niet bij de programmaatjes dus ik kan je momenteel niet helpen. Dat was op het begin wel… In zeker zin complex om ervoor te zorgen dat het werkt. Maar toen het eenmaal werkte, aan de werkzaamheden verder veranderde er niks.

Interviewer: Is de moeilijkheidsgraad van het leren, begrijpen of gebruiken van nieuwe technologie anders tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee, denk het niet. Nee ik denk dat het ook niet echt van toepassing is want er zijn geen programmaatjes bijgekomen die we extra moesten installeren juist vanwege thuiswerken behalve dan het programmatje om VPN-verbinding te krijgen. Maar verder? Nee.

Interviewer: Oké. In hoeverre heb je genoeg tijd om je technische vaardigheden te verbeteren tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ik denk op zich wel genoeg tijd alleen bij mij dan geen motivatie om daar iets aan te verbeteren. Dus dat heeft ook weer te maken met… In het begin was het natuurlijk nog allemaal nieuw, spannend, ontdekken hoe het allemaal werkt, en toen met vlagen ook nog wel leuk. Maar ik denk na een maand of twee, toen begon dat de kantjes er vanaf lopen. In dat opzicht heb ik dan ook niks mezelf bijgeleerd.

Interviewer: Was het überhaupt een toegevoegde waarde geweest?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, eigenlijk ook niet eens. Dat deed er daar gewoon niet toe. Misschien wel op één gebied namelijk de website. Maar dat heeft ook te maken met de website van de universiteit zelf, want daar wordt je niet vrolijk van, van hoe dat aan de achterkant allemaal in elkaar zit. Dus daarin zou je wel… Zou je zelf nog wat dingen bij kunnen leren, maar dan vooral hoe kun je snel bepaalde pagina's aanpassen als het nodig is, zonder dat je daar weer eerst een halfuur een handleiding voor moet lezen.

Interviewer: Oké. Techno-onzekerheid: wordt geassocieerd met situaties waarin gebruikers zich bedreigd voelen om hun baan te verliezen, hetzij vanwege automatisering van ICT's of

aan andere mensen die een beter begrip hebben van ICT' s. Voelt u enige bedreiging voor uw werkzekerheid sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nou ja, de enige bedreiging die ik na verloop van tijd een beetje voelde was dat ik gewoon zelf merkte dat ik mijn werk niet goed deed. Als mijn supervisor daar op een gegeven moment achter zou komen, dan zou ik wel ergens bang zijn om mijn baan te verliezen. Op een gegeven moment kwam het gesprek dat het allemaal niet zo goed ging, toen dacht ik: hier krijg ik wel een aardige waarschuwing. Maar het tegenovergestelde was eigenlijk waar, dat ze me dus op kantoor lieten werken. Daardoor hoefde ik ook niet meer onzeker te zijn over dat het…

Interviewer: Je voelde je wel begrepen in dat gesprek?

GEÏNTERVIEWDE: Ja 100%. Ik denk ook wel dat je in dat opzicht ook wel geluk hebt dat je bij een universiteit werkt. Daar gaan sowieso altijd geluiden over dat studenten stress ervaren en… In wat voor zin dan ook. En dat ze daar ook sterk op letten bij de universiteit. Dus ook als je daar voor ondersteunende diensten werkt, dat ze dat ook daar wel begrijpen.

Interviewer: Oké, dus als ik het goed begrijp niet per se onzekerheid door automatisering of andere collega's die beter begrip hebben van ICT's, maar meer waar we het net over hadden?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja.

Interviewer: Kunt u zich een situatie herinneren tijdens het thuiswerken waarin u (of uw collega) bewust geen kennis heeft gedeeld?

GEÏNTERVIEWDE: Informatie en kennis op het gebied van werk?

Interviewer: Dat sowieso. Bijvoorbeeld dat de barrière om te bellen of mailen te groot is, dat je daar geen zin in hebt?

GEÏNTERVIEWDE: Nou ja, ik heb wel eens, maar dat was vanuit mezelf dan. Als je tegen het einde van je shift een paar mailtjes krijgt, dat je die dan expres niet beantwoordt omdat je er geen zin in hebt. Dat je het dan aan je collega's voor de volgende ochtend over laat. Maar dat kwam meer vanuit mezelf.

Interviewer: Heb je bijvoorbeeld ook ooit gehad dat je later ergens achter kwam, wat je eerder had willen weten?

GEÏNTERVIEWDE: Ik zelf niet. Maar ik denk mijn collega's wel, door mij, met vlagen. En dat is dus meer… Op het eind van iedere shift schrijf je een update over wat je hebt gedaan tijdens het werk en of er bijzonderheden waren. Daarin ben ik dan wel eens nalatig geweest, dat ik dan die update niet volledig schrijf. Dus dat anderen bleven zitten met dingen die ze wel hadden willen weten.

Interviewer: Dan weten ze de context niet helemaal of?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, precies. Of dan inderdaad… Context van een mailconversatie, of dat je nog op een antwoord wacht van iemand. Normaalgesproken vertel je erbij waarom dan, en wat je dan daarna zou moeten doen. Nee, dat heb ik soms niet gedaan nee.

Interviewer: En dat heeft denk je wel te maken met het thuiswerken dan?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, gewoon met die hele laksheid die met het thuiswerken ontstond. ‘Ik ben hier klaar mee dus ik ga wel op een andere manier niksen.’

Interviewer: Oké, gaan we naar de volgende categorie. Techno-ambiguïteit: verwijst naar contexten waarin voortdurende ICT-veranderingen en upgrades gebruikers van streek maken en onzekerheid creëren, zodat ze voortdurend moeten leren en zichzelf moeten informeren over nieuwe ICT's. In hoeverre zijn er constante ontwikkelingen in de technologieën die u gebruikt sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nauwelijks, denk ik. Ik weet niet zo goed waar ik allemaal aan moet denken?

Interviewer: Misschien een extra laag beveiliging of?

GEÏNTERVIEWDE: Nou ja, nee, de enige update was dat je iedere ochtend dan met de VPN moest verbinden, maar als je dat dan had gedaan dan… Als je dat een paar keer had gedaan dan wist je wel hoe het moest. Maar nee, was niet echt van toepassing nee.

Interviewer: Oké, en qua fysieke werkplek bijvoorbeeld, zijn er daar nog veranderingen geweest?

GEÏNTERVIEWDE: Nou ja, dat was wel in die tijd dat ik… Zo, dat is wel lang geleden al. Ja, dat was ook een ding wat het allemaal zo moeilijk maakte. Ik had gewoon niet echt een werkplek ingericht. Dus ik zat ook vaak… Dat ik dat vergeten was zeg, dat veranderd de zaak wel een beetje namelijk. Het probleem was: ik zat altijd in de woonkamer te werken, aan de eettafel. Dat was de reden dat wanneer ik mijn laptop dichtklapte, dat ik nog steeds in dezelfde ruimte was als waar ik normaalgespoken mijn ontspanning zou zoeken.

Interviewer: Slaapkamer bood geen oplossing?

GEÏNTERVIEWDE: Die bood geen oplossing want daar stond geen bureau op. Dus ik had niet echt de mogelijkheid om mijn werkplek in te richten. Soms kon ik wel gebruikmaken van de kamer van mijn huisgenoot, maar ik had dus niet echt een werkplek.

Interviewer: Die van de huisgenoot vond je prettig ter afwisseling of überhaupt beter dan de woonkamer?

GEÏNTERVIEWDE: Ik heb een soort van bel angst, dus ik vind het gewoon prettig als niemand mij kan horen als ik bel. En zeker als je… Ik werkte thuis heel onhandig want ik had ook geen twee schermen zoals op het werk normaalgesproken. Dus ik duurde altijd heel lang met opzoeken, en dan horen mensen mij gewoon stotteren aan de telefoon, en dat vind ik niet zo prettig. Dat gaf wel stress weer. Daarom was het wel fijner om voor het bellen een fijne werkplek te hebben ja.

Interviewer: En had je op kantoor een vaste werkplek of flexplek?

GEÏNTERVIEWDE: Vaste werkplek, ja.

Interviewer: Gedeeld door al je collega’s of een plek voor jou?

GEÏNTERVIEWDE: Gedeeld door al mijn collega’s ja, want we werkten nooit… Je werkt altijd in je eentje. Je draaide in je eentje één shift, bedoel ik. Als je dan klaar was, dan lost een collega je af op die plek.

Interviewer: Daar nog problemen mee ondervonden of ging dat gewoon goed?

GEÏNTERVIEWDE: Nee dat ging in principe, op kantoor in ieder geval, goed. Maar ja, thuis heb je die afwisseling… Niemand komt je fysiek afwisselen, dus dan gaat het online. Dat heeft alleen een paar keer problemen opgeleverd. Toen had iemand bijvoorbeeld problemen met zijn internet en daardoor wat later aansloot. Daar had je dan via Whatsapp contact over.

Interviewer: Oké, gaan we naar de volgende categorie. Onbetrouwbaarheid van technologie: gebruikers van het informatiesysteem worden geconfronteerd met systeemstoringen en onverwacht systeemgedrag. In hoeverre heeft de technologie zich gedragen zoals verwacht tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Minder, je bent gewend dat je gewoon fatsoenlijk internet hebt, en vanaf het moment dat we thuis gingen werken, dat gold natuurlijk ook voor de huisgenoten, toen zat in één keer iedereen op hetzelfde internet. Daardoor heb ik wel… Heb ik best vaak last gehad van ofwel langzaam internet of dat het zelfs uitviel. Dat had je normaalgesproken niet want op kantoor heb je gewoon prima wifi. Ik heb nu wel een paar keer gehad dat ik met iemand aan het chatten was en dan gaat internet eruit, en dan is die chat in een keer afgelopen.

Interviewer: Is zo'n storing dan kort of langdurig, frequent of enkelvoudig?

GEÏNTERVIEWDE: Het gebeurde voornamelijk te vaak, wel van korte duur maar dan had je dus weer een halfuur wél internet en dan weer eventjes niet. Dus het lag er gewoon vaak uit op een dag.

Interviewer: En verlies je dan al je progressie of kun je weer meteen terug waar je was?

GEÏNTERVIEWDE: Ja je verliest progressie in die zin dat je soms livecontact had in de live chat. Dan ben je gewoon aan het chatten, en als dan je internet eruit vliegt dan is je hele progressie weg want dan sluit de chat af. Op zich kun je het later nog wel terug lezen maar…

Interviewer: Maar niet meer opnieuw contact maken met de…?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, dat contact moet dan vanuit degene die jou wil bereiken komen.

Interviewer: Ah ik snap hoe het werkt, net als bij een webshop?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, precies.

Interviewer: Oké, ik kan me voorstellen dat dat wel vervelend is, maar misschien nog wel meer voor degene die met jou aan het praten was.

GEÏNTERVIEWDE: Ja, vooral dat. (*GEÏNTERVIEWDE*) heeft de chat beëindigd, haha!

Interviewer: Oké. In hoeverre heb je sinds het thuiswerken tijdsdruk ervaren door onbetrouwbare technologie?

GEÏNTERVIEWDE: Nou, in die zin was het wel… Waar ik het net over had… Dat het in het begin allemaal gekloot was met het opzetten van die programmatjes. Dan was je dus bijvoorbeeld om 09:45 uur pas aan het werk, en ondertussen bereikbaar via je telefoon, dan ervaar je wel tijdsdruk want je wil dan zo snel mogelijk verbonden zijn met alles omdat je anders die mensen niet kunt helpen. Dan bellen ze twee of drie keer binnen driekwartier en dan moet je iedere keer weer zeggen: 'sorry ik kan nu nog niet helpen.' En dan nog niet eens gesproken over de mailtjes en de extra chats die je mist omdat, vanaf 09u staat de live chat

wel gewoon open en dan kunnen ze gewoon een vraag achterlaten en dan krijg je daar een mailtje van en dan moet je het per mail beantwoorden. Normaalgesproken start je dan misschien met 20 mails, maar als je om 09:45 uur begint dan heb je in een keer 35 of 40 mails, dan ervaar je wel tijdsdruk om dat allemaal zo snel mogelijk af te handelen.

Interviewer: En is het dan gewoon een kwestie van tijd? Moet de computer gewoon lang opstarten of moet jij veel dingen achter elkaar doen waar je op moet wachten?

GEÏNTERVIEWDE: Nou dat was dus alleen dat… In het begin kon er geen verbinding gelegd kon worden met die programma's. Dan was het meer langdurig voordat de programma's opgestart waren, voordat ik in het systeem kwam.

Interviewer: Is de computer een uur eerder aanzetten geen relatief simpele oplossing dan?

GEÏNTERVIEWDE: In zeker zin is dat ook nutteloos omdat, een uur eerder bijvoorbeeld staat de live chat nog niet open en ben je ook nog niet bereikbaar via je telefoon. Als je vóór 09:00 uur 's ochtends belt, krijg je gewoon een bandje te horen dat we gesloten zijn. Dus in die zin heeft het geen nut om een uur eerder te beginnen.

Interviewer: Maar als de laptop pas een uur later opgestart is?

GEÏNTERVIEWDE: Het lag niet aan de laptop, het lag aan het verbinding maken met de VPN bijvoorbeeld. En überhaupt in programma's kunnen inloggen. Dan had je wel verbinding gemaakt met de VPN maar dan moest je bijvoorbeeld… De administratie voor alle studenten op de universiteit, daar heb je een programma voor, daar kon ik in het begin continu niet in komen vanwege allemaal gekke dingen. Dat de VPN niet verbonden was terwijl die gewoon aan stond, dat soort dingen. Dan moest je gewoon contact zoeken met de ICT-helpdesk.

Interviewer: Oké, duidelijk. Gaan we naar de volgende categorie. Monitoring via technologie: gebruikers van het informatiesysteem voelen constante niveaus van druk omdat hun gedrag kan worden gevolgd door technologie en dus kan worden geëvalueerd door andere individuen. Kunt u uw ervaring met monitoringsystemen tijdens het thuiswerken beschrijven?

GEÏNTERVIEWDE: Geld de VPN daar ook onder?

Interviewer: In theorie kunnen mensen dan zien wanneer jij ingelogd bent geweest en wanneer niet, dus ik vind van wel.

GEÏNTERVIEWDE: Is dat bij iedere organisatie van toepassing? Ik weet niet eens of ze dat gebruiken. Moet dat automatisch?

Interviewer: Nee maar als je op kantoor bent bijvoorbeeld, dan kan het goed zijn dat je de eerste anderhalf uur aan het rondlopen bent, aan het printen, maar dan voel je misschien niet dezelfde druk omdat mensen kunnen zien dat je aan het werk bent. Terwijl nu, je logt in en je bent op afstand, ik denk dat ICT wel kan zien wanneer jouw account actief is of ingelogd is bijvoorbeeld.

GEÏNTERVIEWDE: Ja. Ja wat dat betreft qua inlogtijd is dat monitoren niet echt van toepassing omdat je… Je bent bereikbaar voor anderen dus je moet om 09:00 ingelogd zijn, dat zijn gewoon vaste tijden. Het is niet zo dat als je even niks doet, dat je uitgelogd wordt. En met monitoren verder…

Interviewer: Werkinhoudelijk misschien? Werd er bijgehouden hoeveel klachten je hebt opgelost of hoeveel dingen er nog openstaan?

GEÏNTERVIEWDE: Ja we hielden zelf bij hoeveel mailtjes je had beantwoordt. En uiteraard, als je een paar mails voordat je ze hebt beëindigd open laat staan, dan wordt dat bijgehouden in die zin dat degene die jou opvolgt als collega kan zien hoeveel er nog openstaat. Maar dat lost zich vanzelf wel op, dus ik geloof niet dat de supervisor zoiets ooit heeft gemonitord.

Interviewer: Maar omdat je in het begin zei dat je je wel schuldig voelde als je niet genoeg gedaan had. In principe kan je supervisor het dus bijna niet controleren? Of je bent er niet bang voor dat 'ie het deed?

GEÏNTERVIEWDE: Ik ben daar in ieder geval niet bang voor. En voor de rest, het was… Ik kreeg mijn werk meestal wel af maar ik deed er gewoon veel langer, of meer insecuur over, met bepaalde mailtjes. Maar het is niet zo dat je een bepaald minimaal aantal mailtjes verstuurd moet hebben.

Interviewer: Voelt u een andere houding van uw manager als het gaat om monitoring sinds u thuiswerkt, in vergelijking met wanneer u op kantoor bent/was?

GEÏNTERVIEWDE: Nou ja, eigenlijk hadden we hetzelfde contact met onze manager. Ja op kantoor zeg je natuurlijk wel goeiedag, maar het is niet zo dat je iedere dag een update hoefde te geven. Dus dat werk dat ik daar deed, daarvoor ging dat niet zo op.

Interviewer: Dus in principe niet?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee.

Interviewer: En op kantoor, kwam de manager dan wel eens langs?

GEÏNTERVIEWDE: Ja dan maakte je wel eens een praatje, maar zij had natuurlijk ook haar werk te doen. Dan was het 's ochtends als je elkaar tegen kwam even hoi zeggen, en af en toe als er iets geregeld moest worden kwam ze even een praatje maken maar lang niet iedere shift.

Interviewer: Maar omdat je in het begin zei dat de sociale controle meer was op kantoor, dat je daarom wat efficiënter was?

GEÏNTERVIEWDE: Ah zo, ik bedoel in dat opzicht meer dat de rest ook aan het werk was. Met de rest daar zat de supervisor niet bij in dezelfde ruimte, maar dat waren gewoon andere werkstudenten die dan gewoon hun ding aan het doen waren. Dan kon er gewoon ook meegekeken worden op je scherm, bij wijze van, niet dat ze dat deden maar, dan ging je dus minder snel filmpjes op YouTube kijken of zo.

Interviewer: Oké. In hoeverre heb je het gevoel dat men transparant is over welke gegevens worden verzameld en met welk doel?

GEÏNTERVIEWDE: Ik hoop vrij transparant. Ze hebben er nog nooit iets over gezegd, dus ik hoop dat het niet van toepassing is.

Interviewer: Oké, gaan we naar de laatste categorie. Sociaal wangedrag: gebruikers van het informatiesysteem voelen zich bedreigd door sociaal wangedrag dat wordt gefaciliteerd door communicatietechnologieën en sociale media. Kunt u een ervaring beschrijven met sociaal wangedrag via ICT sinds u thuiswerkt?

GEÏNTERVIEWDE: Dat op mij gericht is?

Interviewer: Bijvoorbeeld, kan ook naar je collega's.

GEÏNTERVIEWDE: Ja misschien dat het wel… De communicatie verliep gewoon best wel stroef. Normaalgesproken had je op de vaste werkplek een klapper staan met alle telefoonnummers van studieadviseurs en als je dan iemand aan de telefoon had die je eigenlijk zou moeten doorverbinden met de studieadviseur, dan moest je zeggen: 'ja sorry die kan ik niet voor je doorverbinden, moet je even zelf een nummer bellen want wij hebben die doorschakel optie niet.' Ik denk dat daardoor mensen op een gegeven moment wel chagrijnig werden omdat ze veel vaker dan normaal van het kastje naar de muur werden gestuurd. Op de universiteit is de communicatie gewoon veel makkelijker, dan kun je in precies één oogopslag opzoeken wie je waarvoor moet hebben. En die dingen waar er daar gewoon niet bij. Ook met het thuiswerken, studieadviseurs moesten natuurlijk ook thuiswerken, dus soms waren ze telefonisch dan niet bereikbaar. Dan krijg je niet zozeer sociaal wangedrag dat je wordt uitgescholden, hoewel collega's dat misschien wel… Een paar collega's hebben dat trouwens wel een paar keer gehad.

Interviewer: Nog even over die klapper, duurde dat gewoon te lang om op te zoeken of?

GEÏNTERVIEWDE: Nou in die klapper staan gewoon alle juiste nummers. Op de website ben je afhankelijk van de informatie die op de website staat, en sommige pagina's worden niet zo vaak geüpdatet. Ook staat er alleen een algemeen nummer terwijl met een direct nummer kun je gewoon meteen contact met ze opzoeken en dan heb je ze meteen aan de lijn. Ook voor dringende vragen, dan kun je meteen doorverbinden.

Interviewer: Is dat niet gewoon een kwestie van die klapper digitaal maken dan?

GEÏNTERVIEWDE: Volgens mij hadden we dat trouwens ook maar die heb ik gewoon nooit open gehad. Nu je het zegt… Die stond wel op het netwerk.

Interviewer: In principe zijn we nu aan het aan het einde van het interview zijn gekomen. Naast de acht stresscategorieën is er nu een kans om te praten over alle overige gevallen die u zich nog kunt bedenken waarin ICT mogelijk tot stressvolle ervaringen heeft geleid sinds het thuiswerken. In welke vorm die u dan ook maar kunt bedenken, en bij wie dan ook.

GEÏNTERVIEWDE: Ik heb het nu wel steeds over studievoorlichting gehad. Ik had ook het andere werk bij die evenementenorganisatie mee moeten nemen. Dat is wel maar een korte periode van thuiswerken geweest. Dat was wel een andere situatie waarbij je wel andere antwoorden op vragen had gekregen. Waarbij je ook wel meer… Misschien moeten we dat nog even opnieuw doen met die baan? Daarbij moest ik wel constant bereikbaar zijn en waarbij ik ook wel de kantjes er vanaf liep. Maar dat was meer omdat het allemaal vanuit jezelf moest komen in plaats van dat je gewoon makkelijk contact had met anderen.

Interviewer: Had je daar andere ervaringen met monitoringsystemen?

GEÏNTERVIEWDE: Ja niet zozeer met monitoringsystemen, maar wel dat het gewoon minder soepel ging met updates geven over wat je allemaal aan het doen was. In die zin minder monitoring dat je niet even om kunt draaien en kunt vragen van: 'hey, hoe zit het?' Bij beiden hadden ze trouwens geen monitoringssystemen, dat was meer op goed vertrouwen. Het verschilt allemaal niet zo heel erg. Misschien wel met de bereikbaarheid, dat is denk ik het

grootste verschil. Dus dat je gewoon buiten werktijd ook bereikbaar was op je telefoon. En dat gebeurde ook wel eens, dat je een appje kreeg van: 'hey, zou je dit willen doen, zou je dat willen doen?' Dat was in het begin daar heel heftig omdat verschillende evenementen afgelast moesten worden vanwege corona. Dus dan had je wel eens dat je langere uren maakte omdat er nog bepaalde posts of content gemaakt moest worden. Dat was dan vervelevend want, zoals ik zei, ik had niet echt een fijne werkplek voor mezelf. Mijn huisgenoten waren bijvoorbeeld al aan het koken, of zaten al in de woonkamer. Dan was het allemaal net iets stressvoller om in je werkflow te blijven terwijl, het moest wel gebeuren. Dan was je wel echt veel meer uitgeput. Dat was het grootste verschil.

Interviewer: Waren dat officiële uren of deed je dat er dan gewoon bij?

GEÏNTERVIEWDE: Nee ik deed die uren er voornamelijk trouwens bij. Ik had een 12-uurs contract en toen heb ik wel gewoon eens vaker veel extra uren gewerkt. Die heb ik achteraf gezien wel terugbetaald gekregen maar op het moment van het werken…

Interviewer: Toen wist je dat nog niet?

GEÏNTERVIEWDE: Nee.

Interviewer: Positieve karma dan denk ik. Als je geen vragen meer hebt dan wil ik je bij deze bedanken en het interview beëindigen.

Transcript 12

Interviewer: Beginnen we met de kennismaking. Wat is uw leeftijd, functie en aantal jaar ervaring in huidige organisatie?

GEÏNTERVIEWDE: 48 jaar en ik heb 2 jaar gewerkt in de functie operationeel medewerkster.

Interviewer: Oké, en hoe lang in dezelfde organisatie?

GEÏNTERVIEWDE: 2 jaar, voor een bedrijf dat zonnepanelen plaatst.

Interviewer: Oké. De term technologie in de volgende vragen verwijst naar werkgerelateerde computer- en smartphonetechnologie. Hoe zijn informatie- en communicatietechnologieën (ICT's) betrokken bij uw dagelijkse werkzaamheden?

GEÏNTERVIEWDE: Dat is ongeveer alles wat ik doe, want ik zit achter de computer of aan de telefoon.

Interviewer: Zijn er nog werkzaamheden die daar buiten vallen?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, bijna niks.

Interviewer: Oké, duidelijk. Dat was het eerste deel al. Gaan we nu naar het deel over thuiswerken. Had u vóór corona al de mogelijkheid om thuis te werken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ik werkte al een halve dag per week thuis.

Interviewer: Hoe zou je je algemene thuiswerk ervaring vóór de coronacrisis omschrijven?

GEÏNTERVIEWDE: Ik vond het heel fijn. Lekker rustig, en je kunt doorwerken, je wordt niet afgeleid.

Interviewer: Jij wilde zelf heel graag thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja.

Interviewer: Kunt u me nog iets meer vertellen hoe thuiswerken vorm kreeg in uw bedrijf vóór de coronacrisis? Denk aan: duur, facilitering, hoe of welke technologie erbij betrokken was en welke mensen wel of niet thuis konden werken.

GEÏNTERVIEWDE: Toen ik… Ze wilden graag dat ik meer werkte, ik ben begonnen met 2 dagen. Toen zei ik: ‘Dat is goed, maar dan wil ik dat graag vanuit thuis doen.’ Dus toen is er meteen eigenlijk een laptop gefaciliteerd, en dat ging eigenlijk prima.

Interviewer: Dat was voor beide partijen prima?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja. In de tussentijd is het bedrijf heel erg gegroeid maar toen wij begonnen, was er één administratieve kracht die de financiële administratie deed, en die werkte ook één dag vanuit thuis. Dus ja, dat waren ze eigenlijk wel gewend.

Interviewer: En wat betreft andere collega’s? Konden die wel of niet thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ik denk dat ze wel allemaal een laptop hadden en thuis kónden werken. Maar dat werd eigenlijk alleen in het geval van ziekte verder gedaan, behalve die ene collega die dus ook één dag in de week thuiswerkt.

Interviewer: Dus niet per se heel gangbaar?

GEÏNTERVIEWDE: Nee.

Interviewer: Meer incidenteel dus?

GEÏNTERVIEWDE: Ja.

Interviewer: En hoe zou je zeggen dat het thuiswerken veranderd is sinds het dringende advies van de overheid?

GEÏNTERVIEWDE: Ik denk dat helemaal thuiswerken, voor mij wel als nadeel had dat je helemaal geen binding meer had. Zeker gezien omdat er in de loop van de tijd nieuwe mensen bijkwamen die niet thuis konden werken. Dan mis je wel contact met elkaar en merk je, zeker als je parttime werkt zoals ik, dat ik wel ergens achteraan de rij stond.

Interviewer: Hoe bedoel je dat?

GEÏNTERVIEWDE: Je wordt niet op de hoogte gehouden, als er andere collega's zijn die redelijk hetzelfde werk doen. Die zijn wél 40 uur kantoor. Dan is de noodzaak om een parttimer, die thuiswerkt, op de hoogte te houden van veranderingen, die is weg. Of als er nieuwe werkzaamheden zijn, dan wordt er minder snel aan jou gedacht. Dus dat heb ik wel als nadeel ervaren. Maar dat had ook te maken dat we heel snel groeide, als bedrijf zijnde.

Interviewer: Je zei net nog iets over dat nieuwe mensen niet thuis konden werken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, de nieuwe mensen hadden geen laptop, op de een of andere manier. Misschien ook omdat we tussendoor overgenomen werden en dat het van daaruit minder gangbaar was om thuis te werken.

Interviewer: Is daar nog verandering in gekomen voor zover je weet?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, geen verandering in gekomen.

Interviewer: Heb je een idee hoe zij daar tegenover staan, dat andere mensen wel kunnen thuiswerken en zij niet?

GEÏNTERVIEWDE: Ik weet van één iemand die inderdaad wel zei van: 'ik wil ook wel een laptop, want als er dan iets is dan kan ik vanuit thuis ook iets doen.' Zij begon bijvoorbeeld 's morgens om 07:00 al, dus ja, die vond het dan wel… Zeker als het winter wordt of als het slecht weer is. Zij fietst een uur, dus dan is het wel lekker als je vanuit thuis kan werken he. Dus ja, ik denk dat die het wel fijn had gevonden als ze dat bijvoorbeeld wél kon.

Interviewer: Dat kan ik me wel voorstellen ja.

GEÏNTERVIEWDE: Je ziet dan toch een beetje ongelijkheid… Wat mensen vonden. En de mensen die meer buiten… De verkopers, ja die konden wel allemaal, die deden ook wel als ze 's morgens een uur later pas een afspraak hadden, dan werkten die wel vanuit huis. Maar op de afdeling waar ik onder viel, daar was ik eigenlijk de enige die écht thuis werkte.

Interviewer: Oké, dan gaan we door naar het volgende onderdeel, gaat over stress gepaard met technologie. Technostress bestaat uit werkgerelateerde stress die wordt doorstaan door mensen die met alle vormen van ICT en technologieën werken. Alle vragen vanaf dit punt hebben betrekking tot de periode waarin u volledig en alle dagen thuisgewerkt heeft tenzij anders vermeld in desbetreffende vraag. In dit onderdeel wordt steeds één stresscategorie benoemd, en aan iedere categorie zijn steeds maximaal 3 vragen gekoppeld. Techno-overload: beschrijft situaties waarin ICT's gebruikers dwingen om sneller en langer te werken. Zijn uw werkgewoonten, in welke vorm dan ook, veranderd sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, ik denk het niet. Lastige vraag.

Interviewer: Je hebt nu bijvoorbeeld geen reistijd, gebruik je die winst niet om later op te staan of eerder te beginnen?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, ik begon toen ik helemaal thuis werkte wel dezelfde tijd. Ik begon om 07:30 uur, normaal zou ik om 07:30 uur aanrijden naar mijn werk. Dat is dan iets, maar dan stopte ik ook eerder over het algemeen. Dus dat maakte eigenlijk niet zo heel veel uit, denk ik.

Interviewer: En qua pauzes, nog anders?

GEÏNTERVIEWDE: Nee ja, eerst deden we als we op kantoor waren even met z'n allen even koffiedrinken om 10:30 uur. Dat doe je natuurlijk in je eentje niet, dan ga je toch sneller door. Of je hangt even de was op. En tussen de middag dan komt mijn man thuis, dat is dan wel een goed moment om even te stoppen met werken.

Interviewer: Deed je man dat omdat jij thuis was?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, op de dagen dat ik niet werkte kwam hij ook altijd thuis.

Interviewer: Dus het is niet zo dat hij zich daarop aangepast heeft?

GEÏNTERVIEWDE: Nee.

Interviewer: Zorgt thuiswerken ervoor dat je harder, sneller of langer moet werken? Zo ja: in welke zin?

GEÏNTERVIEWDE: Ik probeer dat te voorkomen… Ik denk niet dat ik per se sneller. Ik denk dat je op bepaalde vlakken meer doet omdat je niet afgeleid wordt. Maar ik probeer me toch redelijk aan de werktijden te houden. De grootste valkuil was dat je tussendoor, op de dagen dat je niet werkt, nog wel eens geneigd was, als je wist dat er iets binnen moest komen, om even te kijken of dat ook binnen kwam. Dat.

Interviewer: Buiten je eigen werktijd om?

GEÏNTERVIEWDE: Ja.

Interviewer: Oké, daar gaat de volgende categorie over dus daar haken we zo nog even op in. Heb je het gevoel dat je sinds het thuiswerken het gevoel dat je een strakker schema moet werken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee.

Interviewer: Het tegenovergestelde of geen waardeoordeel?

GEÏNTERVIEWDE: Geen waardeoordeel. Misschien als je met meerde thuiswerkt dat het anders is. Ik was de enige en ik deed dat werk, en als je het werk doet wat je moet doen, dan was het prima. Misschien in een grotere organisatie dat er meer meetmomenten zijn om te kijken of je alles gedaan hebt wat je moet doen.

Interviewer: Herkenbaar puntje bij kleinere organisaties. Dat er meer direct zicht op is of zo iets. Als het werk niet gedaan wordt in een klein team merk je dat toch eerder op.

GEÏNTERVIEWDE: Ja. Dus je moet gewoon je werk doen en…

Interviewer: Oké, gaan we naar de volgende categorie. Techno-invasie: beschrijft het invasieve effect van ICT in situaties waarin werknemers op elk moment kunnen worden bereikt en de behoefte voelen om constant verbonden te zijn. Beïnvloedt thuiswerken je persoonlijke leven in welke vorm dan ook die je maar kunt bedenken?

GEÏNTERVIEWDE: Ik denk wel dat het sociale aspect, wat je normaal op de werkvloer hebt, dat is nagenoeg weg. Je belt wel met elkaar, maar… Ik vind het online vergaderen ook niet heel prettig. Dus ja, ik denk zeker op het sociale vlak, dat je daar wel iets mist.

Interviewer: Zijn de vergaderingen werkinhoudelijk, of ook ditjes en datjes?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, werkinhoudelijk. Maar daar is het bedrijf ook te klein voor, denk ik. Om inderdaad koffiepraatjes of dat soort dingen… Dat deden we niet.

Interviewer: Kan je je bijvoorbeeld nog herinneren of het door het bedrijf aangemoedigd werd om soms een informeel belletje te doen naar collega's?

GEÏNTERVIEWDE: Dat werd niet aangemoedigd.

Interviewer: Werd dat gevoel wat je net beschreef gedeeld door collega's of weet je dat niet?

GEÏNTERVIEWDE: Weet ik niet. In het begin werkte ik vooral met de manager samen, dat was een man, ja… Die zijn over het algemeen iets minder sociaal. Die belt alleen als 'ie iets nodig heeft, dus ja.

Interviewer: Oké. In hoeverre moet je ook op vakantie en in het weekend in contact blijven met je werk?

GEÏNTERVIEWDE: Niet, in principe. Ik had één keer… Die manager waar ik het over had was wel van het appjes sturen, maar ik had het geluid gewoon op stil staan. Door ervaring wordt je wijs! Maar goed, op de dagen dat ik niet werk, in het weekend, valt het sowieso mee. Of er moet echt iets zijn wat maandag moest gebeuren. Maar, op werkdagen dat niet mijn werkdagen zijn, dan werd je wel eens gebeld. Voordat ik thuiswerkte werd dat ook gedaan. Als ik geen tijd had dan belde ik later terug. Dan waren het meestal korte vragen.

Interviewer: Dus je ervaart dat niet per se als negatief?

GEÏNTERVIEWDE: Nee. Eén keer kreeg ik 's morgens om 06:30 uur 35 foto's doorgestuurd, terwijl ik mijn geluid aan had staan. Dat hebben ze één keer gedaan, en daarna niet meer. Daar heb ik wel iets van gezegd, dat ik dat niet heel prettig vond. Sindsdien staat 'ie ook op stil bij die persoon.

Interviewer: Dus het wordt ook niet van je verwacht als ik het goed begrijp?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee.

Interviewer: Heb je het gevoel dat je meer of minder tijd met familie en/of vrienden besteed sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Op werkdagen werkte ik gewoon, dus dat was hetzelfde. In corona zag je sowieso niet veel mensen. Het was niet zo dat je dan maar met vrienden ging afspreken terwijl je moest werken. Dat niet.

Interviewer: Er zijn natuurlijk hele verschillende samenstellingen qua thuissituatie. Sommige mensen hebben huisgenoten of kinderen, op die manier. Dat kan bij deze vraag nog wel eens een verschil maken.

GEÏNTERVIEWDE: Die zaten inderdaad ook wel thuis. Ik werkte toch wel gewoon… Misschien als iemand een keer binnenkwam dat je een keer hoi zegt.

Interviewer: Had je bijvoorbeeld een aparte kamer waar je deed werken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee. Ik werkte bijna altijd in de keuken.

Interviewer: Dus jij ervaart daar geen last van?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, mijn dochter studeerde boven. Als iedereen een beetje op zijn eigen plekje blijft dan is het prima.

Interviewer: Oké, dan gaan we naar de volgende categorie. Techno-complexiteit: beschrijft situaties waarin de complexiteit van ICT ertoe leidt dat gebruikers zich ontoereikend voelen met betrekking tot hun computervaardigheden. Is de complexiteit van technologie veranderd sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee.

Interviewer: Is de moeilijkheidsgraad van het leren, begrijpen, of gebruiken van een nieuwe technologie anders tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat heb ik niet gehad. Dat was voor mij niet aan de orde. Ik bleef hetzelfde doen, dan heb je niet echt last van nieuwe technologie.

Interviewer: Een nieuw werkproces misschien? Nog een keer een handleiding moeten volgen vanuit thuis?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, er zijn wel nieuwe systemen, dus dat klopt inderdaad wel. Dat verliep eigenlijk gewoon prima. Ik kan me niet herinneren dat ik daar…

Interviewer: Wat ik me dan voorstel: misschien krijg je normaalgesproken een training met een groepje waarbij iemand iets uitlegt?

GEÏNTERVIEWDE: Dat kregen we sowieso niet. Als er iets nieuws was dan wist de manager het, en die legde het uit, en dan moest je het doen. Je hebt wel programma's waarin je die zonnepanelen intekent enzovoorts, daarin zijn wel wijzigingen geweest, in die periode. Maar dat lijkt dan allemaal toch wel veel op elkaar, qua programma. Dus dan is het inderdaad elkaar er telefonisch doorloodsen of…

Interviewer: Je vind de moeilijkheidsgraad dus niet per se hoger of lager terwijl je thuis werkt?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee.

Interviewer: In hoeverre heb je genoeg tijd om je technische vaardigheden te verbeteren tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: In de periode dat ik thuiswerkte was daar op zich wel tijd voor, want het was in de winter en dan is het qua zonnepanelen altijd net iets rustiger dan in de zomer. Dus daar was je op zich wel tijd voor als je wat nieuws wilde leren. Daar hoefde ik niet extra tijd voor vrij te maken, in die zin.

Interviewer: Want had jij het gevoel dat je eigen computervaardigheden toereikend waren voor de werkzaamheden die je doet?

GEÏNTERVIEWDE: Ja. Als je weet hoe het zit dan is iets nieuws niet moeilijk. Maar ik kan me voorstellen dat als je wel inderdaad iets heel ingewikkelds hebt, dat dat lastig is als je het allemaal digitaal moet doen.

Interviewer: Oké, gaan we naar de volgende. Techno-onzekerheid: wordt geassocieerd met situaties waarin gebruikers zich bedreigd voelen om hun baan te verliezen, hetzij vanwege automatisering van ICT's of aan andere mensen die een beter begrip hebben van ICT's. Voelt u enige bedreiging voor uw werkzekerheid sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee.

Interviewer: En als je het loskoppelt van ICT’s, zijn er collega’s met sterkere vaardigheden die je werkzekerheid bedreigen?

GEÏNTERVIEWDE: Ik denk dat mijn werkzekerheid, dat die niet bedreigd werd maar…

Interviewer: Is wel een sterk begrip inderdaad.

GEÏNTERVIEWDE: Ik denk wel dat… Ik deed eerst het werk in mijn eentje als parttimer, en er zijn in korte tijd twee fulltimers aangenomen, die doen natuurlijk meer, maar doen óók hetzelfde werk. In dat opzicht is het een nadeel als je thuiswerkt, dat je minder betrokken bent. Er zijn mensen die er wél fulltime zijn, en jij werkt parttime én vanuit thuis. In die zin, dat vind ik wel een groot nadeel.

Interviewer: Jij voelt jezelf minder betrokken vanuit thuis?

GEÏNTERVIEWDE: Ja.

Interviewer: En is dat vanuit jouw kant naar het bedrijf, of ook andersom?

GEÏNTERVIEWDE: Ook andersom. Ik denk meer andersom omdat je gewoon minder betrokken wordt doordat… Eerst was er noodzaak om mij op de hoogte te houden, want ik was de enige. Doordat er twee fulltimers zijn, die wel op kantoor zijn en ik thuis, is de noodzaak om mij op de hoogte te houden logischerwijs gewoon minder. Dat snap ik ook.

Interviewer: Denk je dat het vooral daarmee te maken heeft of ook dat de barrière net te groot is om op te bellen, of te mailen?

GEÏNTERVIEWDE: Ik denk dat het… Vanuit het bedrijf en de collega's, een heel onbewust iets is. Als jij niet zichtbaar bent dan…

Interviewer: Kunt u zich een situatie herinneren tijdens het thuiswerken waarin u (of uw collega) bewust geen kennis heeft gedeeld?

GEÏNTERVIEWDE: Het zal beslist gebeurt zijn, maar ik kan het me niet herinneren.

Interviewer: Niet een keer gehad dat je op kantoor kwam, en dacht shit, dit had ik eerder willen weten, waarom…?

GEÏNTERVIEWDE: Nou dat heb ik heel vaak, maar ik kan geen specifiek voorbeeld noemen.

Interviewer: Zou dat dan gerelateerd geweest zijn aan dat jij bijvoorbeeld thuis zat en dat je collega's op kantoor zaten?

GEÏNTERVIEWDE: Doordat ik letterlijk niet zichtbaar was. Daardoor dat je 'vergeten' wordt. Want je bent er niet, je bent niet zichtbaar, en alle andere collega's wel. Als jij als enige van de afdeling thuis werkt dan ben je gewoon redelijk onzichtbaar. Ik denk dat dat heel onbewust is. Ik heb het daarna ook wel eens besproken, en toen gaven ze mij wel gelijk, dat het op die manier gebeurd was. Ik snap het vanuit hun ook, dus…

Interviewer: En gaat dat nu beter? Is er nog iets besproken voor een verandering in die zin of?

GEÏNTERVIEWDE: Destijds heb ik het inderdaad aangegeven en zouden ze ermee aan de gang gaan, maar dat is niet gebeurd. Dus ik ben gestopt. Onder andere daardoor, dus…

Interviewer: Maar nog steeds hoofdzakelijk onbewust dus?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, daar ben ik van overtuigd. Dat het geen kwade wil is van mensen om het op die manier te doen.

Interviewer: Oké. Gaan we naar de volgende categorie. Techno-ambiguïteit: verwijst naar contexten waarin voortdurende ICT-veranderingen en upgrades gebruikers van streek maken en onzekerheid creëren, zodat ze voortdurend moeten leren en zichzelf moeten informeren over nieuwe ICT's. In hoeverre zijn er constante ontwikkelingen in de technologieën die u gebruikt sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee er waren inderdaad wat nieuwe tekenprogramma's maar... Nee.

Interviewer: Klinkt nogal geavanceerd om dat opeens… Een nieuw tekenprogramma toch?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, maar dat lijkt dan toch weer op wat je al hebt dus dan… Dan ga je er ook mee aan de gang en dan komt dat op zich ook wel weer goed. Oorspronkelijk was het een heel klein bedrijf dus je moet het toch jezelf aanleren. Het is niet zo dat iedereen op cursus werd gestuurd. Dus het is een beetje van elkaar leren.

Interviewer: Maar op afstand kan ik me voorstellen dat het iets moeilijker is om van elkaar te leren?

GEÏNTERVIEWDE: Dat klopt. Maar ja, ik begon er dan toch aan, en dan lukte het. Dus ja, ik heb dat in ieder geval niet als nadelig ervaren. Je begint eraan, je probeert iets en dan lukt het. En als het niet lukt dan bel je, en dan wordt je er vrij snel doorheen geloodst.

Interviewer: Is dat dan iemand van IT of iemand die er vakinhoudelijk meer over weet?

GEÏNTERVIEWDE: Nee. Inderdaad gewoon met een collega.

Interviewer: Oké. En op kantoor, zijn er daar nog veranderingen geweest in de werkplek? Heb je bijvoorbeeld een vaste plek, of een flexplek?

GEÏNTERVIEWDE: Eerst, toen we begonnen had ik een eigen plek. En sinds de verhuizing had ik een duo plek met iemand anders. Die zat op de dagen dat ik niet werkte op mijn plek.

Interviewer: En de verhuizing is tijdens corona geweest?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja.

Interviewer: En voor mijn beeldvorming, was het gepland om minder plekken te hebben dan voorheen met het oog op dat mensen thuis zouden werken of?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee. Ze hebben de groei niet heel goed ingeschat.

Interviewer: Onderschat dus eigenlijk?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, onderschat. Daardoor waren er meer mensen dan werkplekken.

Interviewer: Oké, duidelijk. Gaan we naar de volgende categorie. Onbetrouwbaarheid van technologie: gebruikers van het informatiesysteem worden geconfronteerd met systeemstoringen en onverwacht systeemgedrag. In hoeverre heeft de technologie zich gedragen zoals verwacht tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Eigenlijk heel goed. Dat ging ik eigenlijk perfect.

Interviewer: En de communicatie daarin? Communiceren via technologie? Teams of gewoon bellen?

GEÏNTERVIEWDE: Eigenlijk een paar keer een vergadering buiten onze afdeling. Binnen de afdeling deden we eigenlijk alleen maar bellen of appen.

Interviewer: Daar kan inderdaad niet heel veel mee mis. In hoeverre was technologische instabiliteit stressvol?

GEÏNTERVIEWDE: Niet. Niet van toepassing.

Interviewer: Oké, dan slaan de volgende vraag over en gaan we naar de volgende categorie. Monitoring via technologie: gebruikers van het informatiesysteem voelen constante niveaus van druk omdat hun gedrag kan worden gevolgd door technologie en dus kan worden geëvalueerd door andere individuen. Kunt u uw ervaring met monitoringsystemen tijdens het thuiswerken beschrijven?

GEÏNTERVIEWDE: Ik heb het idee dat ze mij niet heel hard gemonitord hebben. Ik denk zo lang je gewoon doet wat je moet doen dan ervaar ik dat ook niet als stress. Ik doe wat ik moet doen. Nee.

Interviewer: Je denkt niet dat er iemand zit mee te kijken wanneer je ingelogd bent geweest?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, ik denk wel dat ze het kunnen maar ik denk niet dat ze het gedaan hebben. En als ze het wel gedaan hebben, dan heb ik mijn werk gedaan en ja…

Interviewer: Maar dat is dan specifiek bij jou. Denk je dat ze het in het algemeen niet doen?

GEÏNTERVIEWDE: Ik denk dat ze het sowieso niet deden. Ik weet niet… Toen het overgenomen is, of het toen anders werd. Ik denk niet in de periode dat ik thuisgewerkt heb, dat ze dat deden.

Interviewer: Denk je dat er nog bepaalde voorwaarden aan zitten voordat je dat überhaupt mag bekijken? Wordt daar ooit over gesproken?

GEÏNTERVIEWDE: Daar is nooit over gesproken.

Interviewer: Ook nooit een voorval geweest dat er iemand onderzocht is?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee.

Interviewer: En de uren, moet je die bijvoorbeeld registreren?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee. Je mocht beginnen wanneer je wilde en dat hebben ze ook nooit… Je was vrij om te beginnen wanneer je wilde en te stoppen wanneer je wilde. Als je je uren maar gemaakt had dan was het prima.

Interviewer: Maar dat weten ze dan eigenlijk niet?

GEÏNTERVIEWDE: Nee. Maar ik ben gewoon heel betrouwbaar, haha!

Interviewer: Eigenlijk 100% op vertrouwensbasis dan?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja.

Interviewer: Dus niks van stress ervaren op het gebied qua monitoring dus?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee.

Interviewer: Voelt u een andere houding van uw manager als het gaat om monitoring sinds u thuiswerkt, in vergelijking met wanneer u op kantoor bent/was?

GEÏNTERVIEWDE: Ja inderdaad de betrokkenheid, dat is wel echt anders. Dat komt met name denk ik omdat de collega's dus wel op kantoor waren en ik niet. Dat de betrokkenheid daardoor minder wordt, dat je minder op de hoogte gehouden wordt. Dus dat is wel anders. Ik denk nog steeds dat het inderdaad onbewust is geweest. Want het was altijd hollen, dan is iemand extra op de hoogte houden, kost gewoon extra tijd. Als je daar dan zelf de noodzaak, als manager zijnde, niet van in ziet, dan gebeurt het ook niet.

Interviewer: Dus jij denkt als die twee fulltimers niet waren aangenomen dat de houding van je manager niet per se heel erg veranderd?

GEÏNTERVIEWDE: Dat denk ik, ja.

Interviewer: Oké. Je wordt ook niet vaker dan normaal aangesproken door je manager om te vragen hoe het gaat met je werkzaamheden?

GEÏNTERVIEWDE: Nee. Maar weet je, die had ik gewoon altijd af, dus dat was niet nodig, haha! Ik denk wij konden wel heel goed met elkaar… Wij wisten heel goed wat we aan elkaar hadden. Als hij zei dat er iets af moest, dan wist hij ook wel dat het af was. Dan maakte ik het die dag af en dan werkte ik de volgende dag, als ik al extra gewerkt had, dan werkte ik de

volgende dag wel wat minder. Dan werd dat zo wel gecompenseerd. Als ik wist dat er iets af moest, dan was het af. Dat wist hij ook dus… Als je die band al hebt dan… Is natuurlijk wel anders omdat je op kantoor begonnen bent. Denk als je helemaal… Als je nu nieuw ergens zou beginnen en alleen maar zou thuiswerken dan is dat natuurlijk ook heel anders.

Interviewer: Jullie hadden natuurlijk al wat ervaring samen?

GEÏNTERVIEWDE: Ja.

Interviewer: In hoeverre heb je het gevoel dat men transparant is over welke gegevens worden verzameld en met welk doel?

GEÏNTERVIEWDE: Ik denk dat ze het niet gedaan hebben, dus ja. Ik kan nu niet meer navragen of ze het wel gedaan hebben. Misschien als ze ergens heel erg over twijfelden dat ze het wel zouden doen maar… Ik denk dat ze transparant… Ze hebben er ook nooit iets over gezegd dus het kan alle kanten op. Ik denk gewoon dat ze het niet deden maar ik baseer het nergens op.

Interviewer: Als er nooit een voorval is geweest…

GEÏNTERVIEWDE: Nee en ik zat ook met de directeur op de kamer, dus dan had je wel gehoord als het bij een ander wel gebeurd zou zijn.

Interviewer: Die fulltimers zijn dus wel tijdens corona begonnen?

GEÏNTERVIEWDE: Ja.

Interviewer: Die waren wel op kantoor alleen maar?

GEÏNTERVIEWDE: Ja.

Interviewer: Dan heeft die vraag niet zo betrekking op hun, dan ga ik toch door. Gaan we naar de laatste vraag. Sociaal wangedrag: gebruikers van het informatiesysteem voelen zich bedreigd door sociaal wangedrag dat wordt gefaciliteerd door communicatietechnologieën en sociale media. Kunt u een ervaring beschrijven met sociaal wangedrag via ICT sinds u thuiswerkt?

GEÏNTERVIEWDE: Ja ’s morgens om 06:30 uur zoveel appjes sturen! Maar nee, verder eigenlijk ook niet.

Interviewer: Om een voorbeeld te noemen, een andere respondent benoemde dat collega’s wat makkelijker in de anonimiteit vervielen. Zich een beetje verstopten achter de technologie.

GEÏNTERVIEWDE: Denk dat het daar ook te klein voor was. Denk dat dat meer bij grote bedrijven speelt. Wij konden niet onzichtbaar zijn, daar ben je gewoon te klein voor.

Interviewer: Oké, en van buitenaf? Klanten of externen bijvoorbeeld?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, ik denk één iemand die dat wellicht binnen het bedrijf deed maar dat was de zoon van de directeur, dus daar konden we ook weinig van zeggen.

Interviewer: Had misschien wel niet met het thuiswerken te maken dan?

GEÏNTERVIEWDE: Nee dat… Dat we niet wisten waar die was, dat soort zaken.

Interviewer: Oké. Dit betekent dat we aan het einde van het interview zijn gekomen. Naast de acht stresscategorieën is er nu een kans om te praten over alle overige gevallen die u zich nog kunt bedenken waarin ICT mogelijk tot stressvolle ervaringen heeft geleid sinds het thuiswerken. In welke vorm die u dan ook maar kunt bedenken, en bij wie dan ook.

GEÏNTERVIEWDE: Nee, ik denk dat het uiteindelijk… Wat ik zal zei, bij mij is het wel een medeoorzaak waardoor ik gestopt ben met mijn werk. Dus in die zin heeft het wel, voor mij, ik heb het wel als nadelig… Volledig thuiswerken heb ik als nadelig ervaren. Inderdaad dat je niet betrokken bent en wellicht als al je collega's thuis werken, is het ook anders, maar omdat ik een van de weinige was die thuiswerkte dan… Dus dat. Ik ben er niet per se positief over.

Interviewer: Je zou ook niet zo snel terug gaan naar volledig thuiswerken neem ik aan dan?

GEÏNTERVIEWDE: Nee. Nou ik denk dat het prima kan als je volledig begint. Ik heb vaker… Voor corona heb ik twee banen gehad, ook vanuit huis. Dus in die zin had ik er wel ervaring mee, maar dan… Daar ben ik begonnen met alleen maar thuiswerken. Dat is anders dan binnen organisatie waar je eerst wél op kantoor was en opeens naar alleen thuiswerken gaat. Dan is de scheidingslijn veel anders dan… Dan ben je anders begonnen. Dat heb ik wel als nadeel. Ik zou het prima vinden als ik ergens begin helemaal vanuit huis, dan weet je wat er van je verwacht wordt. Dan is het anders als op de manier hoe het hier gegaan is.

Interviewer: Ik kan me ook het tegenovergestelde voorstellen. Hoe raak je betrokken bij een bedrijf en leer je iedereen kennen vanuit thuis?

GEÏNTERVIEWDE: Nee dat klopt. Stukken minder, maar dat is ook de ervaring die ik hiervoor natuurlijk al had. Bij één bedrijf waar ik werkte, dat kende ik al dus daar is het nog net iets anders. Maar ik heb ook nog bij een grote kunstbeurs gewerkt. Daar werkte ik alleen maar vanuit huis. Ja dat… Daar was ik ook… Er werkte wel freelancers maar dat is ook heel anders. Daar moet je wel mee om kunnen gaan. Dat is anders dan dat je… Daar kwam ik ook nooit op kantoor.

Interviewer: Maar dat wist je eigenlijk van te voren al?

GEÏNTERVIEWDE: Ja. En daar zou ik ook niet op kantoor willen werken.

Interviewer: En nu? Wat zou nu de ideale verhouding thuis en op kantoor zijn voor jou?

GEÏNTERVIEWDE: Ik vond twee dagen op kantoor en een halve dag of hele dag vanuit huis, dat zou prima zijn.

Interviewer: Oké, als je geen vragen meer hebt zou ik bij deze het interview willen beëindigen. Hartelijk bedankt voor het meedoen aan het onderzoek.

Transcript 13

Interviewer: Beginnen we met de kennismaking. Wat is uw leeftijd, functie en aantal jaar ervaring in huidige organisatie?

GEÏNTERVIEWDE: Ik ben 31, en ik ben werkzaam als psycholoog. En 13 jaar, werk ik.

Interviewer: Voor welke (soort) organisatie werkt u?

GEÏNTERVIEWDE: Ik werk als zelfstandige.

Interviewer: Oké. De term technologie in de volgende vragen verwijst naar werkgerelateerde computer- en smartphonetechnologie. Hoe zijn informatie- en communicatietechnologieën (ICT's) betrokken bij uw dagelijkse werkzaamheden?

GEÏNTERVIEWDE: Even kijken. Ja beeldbellen dan vooral met cliënten, en gebruik van eHealth modules. Dat houdt in dat ik dan opdrachten klaar zet of uitleg en dat cliënten dat dan kunnen lezen, of dat ze die opdrachten kunnen maken, en dat ik die dan bekijk.

Interviewer: Als je een verhouding aan moet geven tussen verbonden met technologie, of daarmee bezig, en niet-bezig met technologie? Ik kan me voorstellen dat je cliënten ook fysiek op bezoek komen?

GEÏNTERVIEWDE: Normaalgesproken wel, maar in coronatijd was het alleen beeldbellen. Op een uitzondering daargelaten, maar… Over het algemeen was het beeldbellen. Dat kwam er echt in coronatijd pas bij.

Interviewer: Daar gaan de volgende drie vragen over. Had u vóór corona al de mogelijkheid om thuis te werken? Zo ja: Hoe zou je je algemene thuiswerk ervaring vóór de coronacrisis omschrijven?

GEÏNTERVIEWDE: In theorie wel, alleen cliënten vinden het niet fijn om een digitaal consult te hebben. Dus in de praktijk kiest dan eigenlijk niemand daarvoor. Maar in theorie had het gekund.

Interviewer: Hoe vaak deed je dat dan?

GEÏNTERVIEWDE: Nooit, eigenlijk.

Interviewer: Ook nooit incidenteel?

GEÏNTERVIEWDE: Soms wel een verslag uitwerken of mailtjes sturen. Email bijwerken, dat soort dingen wel.

Interviewer: Oké. Kunt u mij iets vertellen over hoe thuiswerken vorm kreeg in uw bedrijf vóór de coronacrisis? Denk aan: duur, facilitering, hoe of welke technologie erbij betrokken was en welke mensen wel of niet thuis konden werken.

GEÏNTERVIEWDE: Dat was voor iedereen gelijk.

Interviewer: Oké. Hoe is je thuiswerk ervaring veranderd sinds het dringende advies van de overheid om thuis te werken?

GEÏNTERVIEWDE: Ik vond het wel heel erg fijn. Omdat je heel flexibel bent geworden. Je hebt geen reistijd. En cliënten vonden het fijner, het is ook wel toegankelijker geworden.

Interviewer: Hoeveel reistijd had je?

GEÏNTERVIEWDE: Niet zoveel hoor. Een halfuur enkele reis.

Interviewer: Gaan we door naar het derde onderdeel, gaat over stress gepaard met technologie. Technostress bestaat uit werkgerelateerde stress die wordt doorstaan door mensen die met alle vormen van ICT en technologieën werken. (Tarafdar et al., 2011). Alle vragen vanaf dit punt hebben betrekking tot de periode waarin u volledig en alle dagen thuisgewerkt heeft tenzij anders vermeld in desbetreffende vraag. In dit onderdeel wordt steeds een stresscategorie benoemd en vervolgens gedefinieerd. Aan iedere categorie zijn steeds maximaal 3 vragen gekoppeld die aan u gesteld worden. Techno-overload: beschrijft situaties waarin ICT's gebruikers dwingen om sneller en langer te werken. Zijn uw werkgewoonten, in welke vorm dan ook, veranderd sinds het thuiswerken? Zo ja: Hoe?

GEÏNTERVIEWDE: Ik denk het wel. Omdat als ik naar de praktijk toe ga, dan ben ik gewend dat ik er een halfuurtje van te voren ben, voor mijn eerste cliënten. Dan drink ik even rustig koffie, dan kijk ik wie ik allemaal heb, dan lees ik alle dossiers door. En bij thuiswerken sliep ik tot het laatste moment uit en dan moest ik een beetje haasten om op tijd te zijn en dan had ik ook weinig voorbereidingstijd.

Interviewer: Dus bereid je in die zin minder voor dan normaal?

GEÏNTERVIEWDE: Ja.

Interviewer: Waar heeft dat mee te maken?

GEÏNTERVIEWDE: Vooral voor die eerste client, zodat ik langer kon uitslapen, haha!

Interviewer: Eerlijk antwoord. Gaan we door naar de volgende. Zorgt thuiswerken ervoor dat je harder, sneller of langer moet werken? Zo ja: in welke zin?

GEÏNTERVIEWDE: Nee. Eerder het tegenovergestelde want ik werd er juist een beetje lui van, en wat minder gemotiveerd. Dat was op zich niet per se iets heel erg slechts, maar ik had wel zoiets van… Normaal gesproken kon ik een beetje uitlopen met therapiesessies. Het duurt eigenlijk driekwartier, maar dan was ik er soms wel een uur mee bezig. Dan had ik nog maar heel kort tot de volgende. Nu dacht ik soms van: als we er nu een eind aan breien kan ik nog even snel… Weet ik veel. Even snel iets tegen mijn vriend zeggen ofzo, wat dan ook. In mijn hoofd was ik al meer bezig met andere dingen en dan… Ja.

Interviewer: Zet je dan een eindtijd op de meeting? Dat je ziet dat de tijd afloopt van de meeting of heeft het daar niks mee te maken.

GEÏNTERVIEWDE: Nee, dat niet. Meer dat ik met mijn hoofd dan meer ook bij thuis ben. En niet alleen maar gericht op werk.

Interviewer: Ah ja, oké. Heb je het gevoel dat je sinds het thuiswerken het gevoel dat je een strakker schema moet werken?

GEÏNTERVIEWDE: Ik denk het wel. Als ik op de praktijk uitliep met een client dan wist ik: oh ja, iemand zit in de wachtkamer dat is wel prima, die ziet wel dat ik nog bezig ben. Maar

zo digitaal dan… Dan weet je dat iemand dan inbelt en dan voelde ik wel meer druk om dan op tijd aanwezig te zijn.

Interviewer: Heb je dan een soort digitale wachtkamer of?

GEÏNTERVIEWDE: Nee je hebt… Zo'n programma waar ze kunnen inloggen. Dat is dan een beveiligde omgeving daar kunnen ze dan drukken op de knop voor videobellen.

Interviewer: Maar als jij nog bezig bent dan…?

GEÏNTERVIEWDE: Ja… Ik denk dat er dan gewoon staat: wachten. Of zoiets. Weet ik eigenlijk niet precies.

Interviewer: Maar jij voelt de haast dus iets meer, als ik het zo goed omschrijf, als je digitaal werkt?

GEÏNTERVIEWDE: Ja ik voelde dan wel meer de druk dat ik er weer op tijd moest zijn, ja.

Interviewer: Oké. Gaan we door naar de volgende categorie. Techno-invasie: beschrijft het invasieve effect van ICT in situaties waarin werknemers op elk moment kunnen worden bereikt en de behoefte voelen om constant verbonden te zijn. Beïnvloedt thuiswerken je persoonlijke leven in welke vorm dan ook die je maar kunt bedenken?

GEÏNTERVIEWDE: Wel dat ik daardoor meer contact heb met mijn vriend overdag. Dat was sowieso wel. En ja, wel ook dat ik mijn collega's daardoor minder sprak. Wel gewoon nog werkinhoudelijk maar… Maar minder gewoon voor de gezelligheid. Doordat ik thuis werkte had ik wat minder zo dat gezellig contact met collega's. Daar staat dan tegenover dat ik wel meer contact had met mijn vriend, wat ook wel gezellig was.

Interviewer: Is dat echt een gemis, die informele praat met collega's?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat vind ik wel. Ook omdat je met hun ook grapjes kunt maken over de inhoud, maar het is wel… Gewoon een beetje voor de flauwekul. Dat is altijd wel heel erg leuk, dus dat mistte ik wel, ja. En thuis zit je natuurlijk met je gezin nog…

Interviewer: Ervaar je dat als stressvol? Of juist niet? Hoe ziet je werkplek eruit thuis?

GEÏNTERVIEWDE: Er is een periode geweest dat ik en mijn vriend in dezelfde ruimte zaten. Dat was wel storend. Dat was niet heel fijn.

Interviewer: Dus het liefste zit je dan toch in een apart kantoortje waar je je deur kan sluiten?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, maar door de verbouwing kon dat niet.

Interviewer: Gaan we door naar de volgende. In hoeverre moet je ook op vakantie en in het weekend in contact blijven met je werk?

GEÏNTERVIEWDE: Ja wel als cliënten… Als ik heb afgesproken dat cliënten mij kunnen mailen dan moet ik er wel voor zorgen dat ik ook terug mail. Dus dat wel. En als er iets is met de praktijk… Iets overstijgend zeg maar. Als we iets moeten regelen voor de praktijk. We werken met zijn drieën samen. Dan hoort dat ook wel bij de… Gewoon in de vakantie. Of als een collega ergens in vast loopt ofzo, dan kunnen ze me daarvoor ook gewoon in de vakantie bereiken.

Interviewer: En dat doe je graag? Ervaar je dat wel of niet als storend?

GEÏNTERVIEWDE: Voor collega's doe ik het graag. Voor de praktijk dingen vind ik ook wel oké om te doen. En voor cliënten… Soms. Ligt eraan wie het is. Maar meestal wel moet ik zeggen.

Interviewer: Oké, duidelijk. Heb je het gevoel dat je meer of minder tijd met familie en vrienden besteed sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja meer. Zeker wel meer. Sowieso meer met mijn vriend maar ook wel… Waren m'n werkdagen daardoor wat korter doordat ik wat… Het wat meer afraffelde. Dat kon ik dan wel weer spenderen aan vrienden en familie.

Interviewer: Ja, oké. De volgende categorie. Techno-complexiteit: beschrijft situaties waarin de complexiteit van ICT ertoe leidt dat gebruikers zich ontoereikend voelen met betrekking tot hun computervaardigheden. Is de complexiteit van technologie veranderd sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Dat vind ik een moeilijke vraag. Ik maakte daar voorheen nooit gebruik van, van dat beeldbellen. Dat was er natuurlijk wel, dus hoe moet ik dat dan zien?

Interviewer: Omdat je niet echt een referentiekader hebt bedoel je? Dat je niet goed in kan schatten hoeveel het veranderd is?

GEÏNTERVIEWDE: Voor mij… Ik kreeg daar meer mee te maken. Dus toen liep ik wel tegen wat dingen aan. Voorheen bestond die mogelijk wel, maar ik maakte er geen gebruik van.

Interviewer: Je ervaarde het niet als complex?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, dat viel wel mee.

Interviewer: Dat ging je makkelijk af?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat ging wel prima. Een ding wat ik soms lastig vond was dat cliënten niet wisten hoe ze in moesten bellen. Dan moest je het proberen op een andere manier. Via Google Meet of via Teams, zoiets. En dan had ik wel zoiets van: oh god, hoe moet ik dit uitleggen. Als ze het echt allemaal niet snappen. Maar dat is niet echt complex, maar wel een dingetje.

Interviewer: Nee, oké. Goed antwoord. De volgende vraag. Is het de moeilijkheidsgraad van het leren, begrijpen gebruiken van een nieuwe technologie anders tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee.

Interviewer: Heb je wel eens een handleiding moeten volgen vanuit thuis voor iets?

GEÏNTERVIEWDE: Nee.

Interviewer: Dan is de vraag niet echt van toepassing he?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, ik zit te denken. Nee volgens mij niet nee.

Interviewer: Ook geen nieuw werkproces geïntroduceerd wat je je eigen moest maken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, dat wees zichzelf allemaal wel.

Interviewer: Oké. In hoeverre heb je genoeg tijd om je technische vaardigheden te verbeteren tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: In principe alle tijd omdat ik voor mezelf werk. Dus ik gun mezelf de tijd, haha! Maar nee, het is niet echt nodig.

Interviewer: Oké. Techno-onzekerheid: wordt geassocieerd met situaties waarin gebruikers zich bedreigd voelen om hun baan te verliezen, hetzij vanwege automatisering van ICT's of aan andere mensen die een beter begrip hebben van ICT's. Voelt u enige bedreiging voor uw werkzekerheid sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, misschien helemaal in het begin dat ik wel dacht van: gaan mensen nu gewoon wachten totdat corona voorbij is voordat ze zich aanmelden? Als er geen aanmeldingen zouden komen dan… Dan zit ik natuurlijk met een probleem want dan heb ik geen inkomsten. Maar het was al heel snel duidelijk dat mensen zich… Evenveel gewoon wel aanmeldden voor hulp. Toen voelde dat wel gewoon zeker.

Interviewer: Oké. In hoeverre heeft u het gevoel dat uw werkzekerheid bedreigd wordt door collega's met sterkere technologische vaardigheden?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, ik sowieso niet. Maar ja, ik heb ook geen baas die me kan ontslaan. Dat helpt ook wel, haha!

Interviewer: Dan kun je je zorgen maken om andere dingen inderdaad. Kunt u zich een situatie herinneren tijdens het thuiswerken waarin u (of uw collega) bewust geen kennis heeft gedeeld?

GEÏNTERVIEWDE: Daar moet ik even goed over nadenken. Wel misschien doordat ik collega’s minder vaak zag. We hadden nog steeds wekelijks vergadering, en dan dacht ik wel eens: ik wacht wel even tot de vergadering met dit vertellen bijvoorbeeld. Of dat ik soms… Dat ik me een beetje zorgen maakte om een client maar dat ik dacht: zal wel goed gaan. Normaalgesproken zou ik dan even een collega zeggen van: dit is er aan de hand. Maar dat ik dan ook wel eens dacht van: ik kijk wel even hoe het loopt ofzo. Ik wacht wel een paar dagen want dan spreek ik ze toch en dan zeg ik het dan wel. Telt dat?

Interviewer: Ja hoor, prima antwoord op de vraag. Oké, de volgende categorie. Techno-ambiguïteit: verwijst naar contexten waarin voortdurende ICT-veranderingen en upgrades gebruikers van streek maken en onzekerheid creëren. In hoeverre zijn er constante ontwikkelingen in de technologieën die u gebruikt sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Die ik gebruikt heb… Nee dat was er allemaal al wel.

Interviewer: Die e-modules zijn niet geavanceerder of uitgebreider geworden? Je zei net wel dat je daar flink op steunde, dat het een belangrijker onderdeel is geworden.

GEÏNTERVIEWDE: Misschien waren er wel wat meer bijgekomen maar degenen die ik gebruik waren wel degenen die toch al wel daarvoor beschikbaar waren. Voorheen gebruikte ik ze gewoon niet zoveel.

Interviewer: Oké. De volgende. Onbetrouwbaarheid van technologie: gebruikers van het informatiesysteem worden geconfronteerd met systeemstoringen en onverwacht

systeemgedrag. In hoeverre heeft de technologie zich gedragen zoals verwacht tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Over het algemeen ging dat altijd wel prima. Soms dat cliënten bijvoorbeeld slechte wifi verbinding hadden. Ik weet niet of dat telt. Dat is echt heel storend. Omdat je dan soms midden in een gesprek zit en dan… Moet je weer opnieuw beginnen en dan… Dat is dan wel eens lastig.

Interviewer: Met de verbouwing geen problemen gehad dus?

GEÏNTERVIEWDE: Nee dat begon pas erna. Toen ben ik gewoon weer op de praktijk gaan werken dus. Wel soms dat mensen dan zo'n eHealth opdracht hadden gedaan. Dat ik dan bijvoorbeeld niet een mailtje kreeg dat ze die gedaan hadden. Dan had ik het nog niet kunnen checken. Ja dan was het een fout in het systeem en dan moet dat weer gecorrigeerd worden.

Interviewer: Ervaar je dat als stressvol of dat niet?

GEÏNTERVIEWDE: Nee is niet stressvol. Beetje irritant maar niet echt stressvol.

Interviewer: Nee oké, duidelijk. In hoeverre heb je sinds het thuiswerken tijdsdruk ervaren door onbetrouwbare technologie?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, niet.

Interviewer: Oké. De volgende categorie. Monitoring via technologie: gebruikers van het informatiesysteem voelen constante niveaus van druk omdat hun gedrag kan worden gevolgd door technologie en dus kan worden geëvalueerd door andere individuen. Kunt u uw ervaring met monitoringsystemen tijdens het thuiswerken beschrijven?

GEÏNTERVIEWDE: Nee omdat ik voor mezelf werk niet. Dat maakt echt niks uit.

Interviewer: En je collega's? Worden daar de prestaties niet van gemeten?

GEÏNTERVIEWDE: Nee. Wij bepalen zelf alle drie. We zitten in een maatschap dus wij bepalen zelf alle drie wat we doen.

Interviewer: En jullie hebben ook geen secretaresse bijvoorbeeld?

GEÏNTERVIEWDE: Oh misschien dat we… Maar dat stelt echt niks voor. Dat we om de beurt de aanmeldingen verwerken. We hebben één gezamenlijk emailadres waarop de aanmeldingen binnekomen. Dus je kan wel van elkaar zien of je dat gedaan hebt, zeg maar. En ook of je dat netjes gedaan hebt. Soms kwam het dan wel voor dat iemand dat niet gedaan had. Dan zeg je dat van hey: 'pak dit even op'.

Interviewer: Oké maar dat betreft dus een gedeeld emailadres. Dan weet je van elkaar dat de rest kan…?

GEÏNTERVIEWDE: Precies ja. Dat is dan wel een soort van indirecte monitoring want je ziet wel of iemand het wel of niet heeft opgepakt.

Interviewer: Oké, de volgende vraag. Voelt u een andere houding van uw manager als het gaat om monitoring sinds u thuiswerkt.

GEÏNTERVIEWDE: Ja heb ik niet.

Interviewer: Gedraag jij je anders als het gaat om monitoring naar je collega's, of cliënten zelfs?

GEÏNTERVIEWDE: Naar cliënten wel ja. Ik was wel wat strenger, haha! Dat ze het huiswerk moesten maken. Dat checkte ik dan ook wel, of ze dat deden. Als ze dat niet deden dan zei ik ook wel: zo schiet het niet op, ga eerst je huiswerk maar maken want zo hebben we niks te bespreken. Dus ik was daar wel… Ik zat daar best wel op ja. Strenger dan nu, ja.

Interviewer: Waar heeft dat mee te maken dat dat strenger is geworden?

GEÏNTERVIEWDE: Ja ook wel omdat ik toen meer waarde hechtte, denk ik, aan die eHealth modules. Toen was dat echt wel een belangrijk deel van de therapie dus toen dacht ik wel van: wil je dat het succes heeft dan zul je vooral toch wel dit moeten doen. Nu kies ik dan wat meer andere therapievormen waarbij huiswerk minder centraal staat. Toen moest ik noodgedwongen een beetje die therapievormen kiezen, ja.

Interviewer: In hoeverre heb je het gevoel dat men transparant is over welke gegevens worden verzameld en met welk doel?

GEÏNTERVIEWDE: Ja ik denk wel transparant, want het gebeurt dus in principe niet. Ten minste, ik heb er nooit iets over gehoord en ik denk dat ik het dan wel zou weten.

Interviewer: Oké. Gaan we naar de laatste categorie. Sociaal wangedrag: gebruikers van het informatiesysteem voelen zich bedreigd door sociaal wangedrag dat wordt gefaciliteerd door communicatietechnologieën en sociale media. Kunt u een ervaring beschrijven met sociaal wangedrag via ICT sinds u thuiswerkt?

GEÏNTERVIEWDE: Ja misschien wel dat cliënten een beetje smoesjes verzinnen ofzo. 'Ja ik had de hele week geen internet dus ik kon de opdrachten niet maken.'

Interviewer: In principe is het boekje met smoesjes gewoon gegroeid omdat het nu via technologie is? Want anders hadden ze wel wat anders bedacht toch?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat denk ik ook ja. Er zijn gewoon wat meer mogelijkheden. Van oh: 'ik had echt wel op opslaan gedrukt maar nu is alles weg.' Dat soort dingen. Dat ik denk van: ik geloof het gewoon niet bij jou.

Interviewer: Oké, goed voorbeeld. Dit betekent dat we aan het einde van het interview zijn gekomen. Naast de acht stresscategorieën is er nu een kans om te praten over alle overige gevallen die u zich nog kunt bedenken waarin ICT mogelijk tot stressvolle ervaringen heeft geleid sinds het thuiswerken. In welke vorm die u dan ook maar kunt bedenken, en bij wie dan ook. Of beschrijf nog een keer je algemene ervaring, of hoe gaat het er nu in de toekomst uitzien?

GEÏNTERVIEWDE: Ik weet niet of dit er onderdeel van is maar… Of dat het dan nog uitmaakt hoe je zit, of je een beetje comfortabel zit. Slechte bureaustoelen ofzo.

Interviewer: Oké. Heeft u nog vragen of slotopmerkingen? Zo nee: dan is hiermee het interview beëindigt en wil ik u hartelijk bedanken voor het meedoen aan mijn onderzoek.

Transcript 14

Interviewer: Beginnen we met de kennismaking. Wat is uw leeftijd, functie en aantal jaar ervaring in huidige organisatie?

GEÏNTERVIEWDE: Ik ben 31, computerprogrammeur, en 5 jaar.

Interviewer: Voor welke (soort) organisatie werkt u?

GEÏNTERVIEWDE: Een klein computerbedrijfje, tussen de 30 en 50 medewerkers.

Interviewer: Oké. De term technologie in de volgende vragen verwijst naar werkgerelateerde computer- en smartphonetechnologie. Hoe zijn informatie- en communicatietechnologieën (ICT's) betrokken bij uw dagelijkse werkzaamheden?

GEÏNTERVIEWDE: Ik doe alles met de computer, want ik ben computerprogrammeur. Meetings doen wij in Teams. Eigenlijk sinds corona, daarvoor was het altijd analoog, maar nu is het altijd via de computer. Dat is het.

Interviewer: Eigenlijk bij alles dus?

GEÏNTERVIEWDE: Ja.

Interviewer: Oké, gaan we naar het volgende onderdeel over thuiswerken. Had u vóór corona al de mogelijkheid om thuis te werken? Zo ja: Hoe zou je je algemene thuiswerk ervaring vóór de coronacrisis omschrijven?

GEÏNTERVIEWDE: Het kon maar ik had wel het gevoel dat daar een beetje op neergekeken werd of zo. Dat was gewoon niet de norm. Dat is wel veel makkelijker geworden.

Interviewer: Hoeveel maakte je er gebruik van, voor corona?

GEÏNTERVIEWDE: Nooit. Ik kan me maar één dag herinneren dat ik thuis heb gewerkt voor corona.

Interviewer: Oké. Kunt u mij iets vertellen over hoe thuiswerken vorm kreeg in uw bedrijf vóór de coronacrisis? Denk aan: duur, facilitering, hoe of welke technologie erbij betrokken was en welke mensen wel of niet thuis konden werken.

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ik was toen nog vrij nieuw dus ik had niet het idee dat het voor mij net zo makkelijk was als iemand die er al langer werkte. Dus nee, ik had niet het idee dat het helemaal gelijk was.

Interviewer: Dus je kon het wel maar je dacht dat het niet helemaal handig was?

GEÏNTERVIEWDE: Ja dat dacht ik. Ik heb dat nooit vaak geprobeerd, maar dat dacht ik inderdaad.

Interviewer: Oké. Hoe zou je zeggen dat je thuiswerk ervaring veranderd sinds het dringende advies van de overheid om thuis te werken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja veel fijner dan eerst. Die taboe waarvan ik dacht dat ‘ie bestond, dat was helemaal weg. Dus dat was niet meer gek in mijn hoofd.

Interviewer: Hoeveel maakte je er nu gebruik van, het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: 3 van de 4 dagen werk ik nu thuis.

Interviewer: Gaan we door naar het derde onderdeel, gaat over stress gepaard met technologie. Technostress bestaat uit werkgerelateerde stress die wordt doorstaan door mensen die met alle vormen van ICT en technologieën werken. (Tarafdar et al., 2011). Alle vragen vanaf dit punt hebben betrekking tot de periode waarin u volledig en alle dagen thuisgewerkt heeft tenzij anders vermeld in desbetreffende vraag. In dit onderdeel wordt steeds een stresscategorie benoemd en vervolgens gedefinieerd. Aan iedere categorie zijn steeds maximaal 3 vragen gekoppeld die aan u gesteld worden. Techno-overload: beschrijft situaties waarin ICT's gebruikers dwingen om sneller en langer te werken. Zijn uw werkgewoonten, in welke vorm dan ook, veranderd sinds het thuiswerken? Zo ja: Hoe?

GEÏNTERVIEWDE: Ja zeker. Ik sliep langer uit. Ik ging niet meer een pauzerondje lopen. Dat deden we altijd. Op onregelmatige tijden eten enzovoorts. Ontbijten was niet meer op een vast tijdstip, lunch ook niet.

Interviewer: Wat doe je dan in plaats van een rondje lopen bijvoorbeeld?

GEÏNTERVIEWDE: In het begin niet zoveel. Nu doe ik dan een keer sporten, in plaats van… Niet iedere dag maar… Eerst had je echt een vast halfuurtje, van 12:30 tot 13:00 uur. En nu is het gewoon kijken wanneer het uitkomt. Als mijn vriendin het nodig heeft met onze dochter ofzo. Het is gewoon allemaal veel losser.

Interviewer: Klinkt wel positief in ieder geval.

GEÏNTERVIEWDE: Ja zeker. Ik zie het zeker als iets positiefs.

Interviewer: Oké, duidelijk. Tweede vraag. Techno-overload: beschrijft situaties waarin ICT's gebruikers dwingen om sneller en langer te werken. Zorgt thuiswerken ervoor dat je harder, sneller of langer moet werken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee ik ben echt korter gaan werken. Als je op kantoor zit ga je je toch meten met andere mensen. Als die zeg maar om 08:30 uur ook binnenkomen, dan wil je niet veel eerder dan hun weggaan. Maar nu is die controle weg, dus… Maar ik ben wel efficiënter gaan werken, dus… Ik ben korter gaan werken, maar efficiënter. Je bent minder aan het kletsen met elkaar, en thuis kun je lekker diep wegzakken in een probleem waar je mee bezig bent.

Interviewer: Dus jij kan je beter concentreren thuis?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ik kan me op kantoor ook goed concentreren maar daar word je inderdaad vaker afgeleid ja. Maar dat heeft ook weer voordelen, zoals dat je meteen bij collega's terecht kan. Door ze alleen al aan te kijken, zeg maar. In plaats van dat je ze moet bellen.

Interviewer: Heb je het gevoel dat je sinds het thuiswerken het gevoel dat je een strakker schema moet werken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, echt het enige moment waar ik voor moet zorgen waar ik bij moet zijn... is altijd een meeting in de ochtend van tien minuten. Dat is eigenlijk het enige waar ik

nog rekening mee hoef te houden, dat ik er dan ben. Voor de rest is het echt… Ik kan tot 16:00 uur werken en ’s avonds doorgaan, of niet. Dat is echt veel losser geworden.

Interviewer: Oké, duidelijk. Gaan we door naar de volgende categorie. Techno-invasie: beschrijft het invasieve effect van ICT in situaties waarin werknemers op elk moment kunnen worden bereikt en de behoefte voelen om constant verbonden te zijn. Beïnvloedt thuiswerken je persoonlijke leven in welke vorm dan ook die je maar kunt bedenken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, zeker. Dat je toch wel minder vaak met collega’s informeel praat, ja nog wel via Teams, maar dat is toch anders. En een heel positief iets vind ik dat je thuis klaar kan staan voor je gezin. Als er thuis iets moet gebeuren kun je dat gewoon tussendoor doen. Met mijn dochter bijvoorbeeld. Ja, ik zit te denken of er nog meer positieve of negatieve dingen zijn…

Interviewer: Je ervaart het niet als storend? Heb je bijvoorbeeld een aparte werkkamer?

GEÏNTERVIEWDE: Ik heb wel een tijdje in dezelfde kamer gezeten als mijn vriendin, ja. Maar ik ben toch meestal stil, dus dat ging prima.

Interviewer: Oké, de volgende vraag. In hoeverre moet je ook op vakantie en in het weekend in contact blijven met je werk?

GEÏNTERVIEWDE: Ja in de praktijk niet maar… Stel er wordt een keer een gigantisch issue of probleem gevonden waar ik dan verantwoordelijk voor ben, dan zou ik gebeld kunnen worden. Maar dat is nog nooit gebeurd.

Interviewer: In noodgevallen eigenlijk dus alleen als ik het goed begrijp?

GEÏNTERVIEWDE: Ja.

Interviewer: Voor de rest doe je het ook niet? Je stuurt in het weekend ook geen werkgerelateerde appjes ofzo?

GEÏNTERVIEWDE: Soms als ik leuke dingen heb gedaan dan houdt ik dat in het weekend nog wel in de gaten, of dat allemaal werkt. Gewoon puur uit eigen interesse.

Interviewer: Oké. Heb je het gevoel dat je meer of minder tijd met familie en vrienden besteed sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ik zie mijn partner veel meer. Ik kan meer met mijn dochter doen, vergeleken met als ik op kantoor zou zitten. Ik kan bijvoorbeeld een keer vanuit mijn ouderlijk huis werken als dat handig is. Dan zie ik daar ook weer mensen. Het is gewoon allemaal meer.

Interviewer: Meer, oké duidelijk. Gaan we naar de volgende categorie. Techno-complexiteit: beschrijft situaties waarin de complexiteit van ICT ertoe leidt dat gebruikers zich ontoereikend voelen met betrekking tot hun computervaardigheden. Is de complexiteit van technologie veranderd sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Bij ons is alleen Teams erbij gekomen, dat vind ik niet heel complex, dus nee.

Interviewer: Ook geen extra beveiliging bijvoorbeeld waar je mee van doen hebt?

GEÏNTERVIEWDE: Oh ja, dat is wel een goeie. Ik zit wel altijd te klooien met de VPN-verbinding ja. Dat is een extra keer dat ik ergens op in moet loggen, met een bepaalde servernaam. Niemand weet die servernaam want dat staat nergens, en dan moet ik dat maar onthouden ofzo.

Interviewer: Maar jij bent de enige die dit heeft, en al twee jaar of?

GEÏNTERVIEWDE: Nee iedereen heeft dat. Dan wordt het ergens weer gedeeld en dan ben ik dat mailtje weer kwijt en dan ja…

Interviewer: Ja, is menselijk toch?

GEÏNTERVIEWDE: Ja. Dat is het. Het is niet complex het is gewoon irritant.

Interviewer: Ja. Is de moeilijkheidsgraad van het leren, begrijpen gebruiken van een nieuwe technologie anders tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee alleen Teams is erbij gekomen. Als een beetje computertechneut kun je daar wel mee overweg, dus…

Interviewer: Ook geen nieuw werkproces thuis aan hoeven te leren?

GEÏNTERVIEWDE: Nee dat werd ons allemaal zo makkelijk mogelijk gemaakt.

Interviewer: Nog ooit je collega ergens voor nodig gehad? Normaal kun je misschien iets vragen…

GEÏNTERVIEWDE: Eigenlijk stel je voor dan: eerst zat ik met een computerprobleem, dan ging ik naar degene die daarover ging. Daar liep je dan gewoon heen, aan het bureau. Nu moet ik hem dan bellen. Dat is misschien iets minder handig.

Interviewer: Maar je ervaart dat niet per se als een barrière ofzo?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee. Die doet dat graag.

Interviewer: Je zult je verbazen hoeveel mensen zeggen van: ‘daar ga ik echt niet voor bellen.’

GEÏNTERVIEWDE: Heel vaak als wij iets nodig hebben, dan kun je ook echt niet verder. Dus dan… Je moet bijna wel.

Interviewer: Oké. In hoeverre heb je genoeg tijd om je technische vaardigheden te verbeteren tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Bij ons wordt het heel erg gestimuleerd om dingen te leren, dus… Zoveel ik wil eigenlijk.

Interviewer: En dat doe je dan op YouTube of een training?

GEÏNTERVIEWDE: Ja ik kijk wel veel op YouTube dan. Of je hebt van die websites waar dingen worden uitgelegd over coderen dan in mijn geval.

Interviewer: Kost dat dan geld, krijg je daar budget voor?

GEÏNTERVIEWDE: Oh je hebt het echt over een cursus.

Interviewer: Bijvoorbeeld, het is maar net hoe jij je die dingen aanleert.

GEÏNTERVIEWDE: Ja er is wel cursusbudget. Ik heb daar vorig jaar één keer gebruik van gemaakt. Ja dat is er.

Interviewer: Oké, vanuit thuis dus?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat was voornamelijk vanuit thuis.

Interviewer: Dan krijg je digitaal cursus?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dan zit je eigenlijk met een groepje… Normaal zouden we dan op kantoor zitten met een groepje en één leraar. Nu is dat gewoon een meeting gewoon online.

Interviewer: Heb je daar nog een voorkeur voor, een van de twee?

GEÏNTERVIEWDE: Ja we hebben het ook één keer op kantoor gedaan, dat vond ik wel veel fijner ja.

Interviewer: Oké, duidelijk. Gaan we naar de volgende categorie. Techno-onzekerheid: wordt geassocieerd met situaties waarin gebruikers zich bedreigd voelen om hun baan te verliezen vanwege automatisering van ICT's of aan andere mensen die een beter begrip hebben van ICT's. Voelt u enige bedreiging voor uw werkzekerheid sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, was gewoon meteen duidelijk dat wij op dat moment aan het floreren waren. En dat dat gewoon doorging ondanks corona, want we zijn een IT-bedrijf. Dus nee, ik heb me daar nooit zorgen over gemaakt.

Interviewer: En hoeverre heeft u het gevoel dat uw werkzekerheid bedreigd wordt door collega's met sterkere technologische vaardigheden?

GEÏNTERVIEWDE: Nee in de IT wereld is iedere baas heel blij met programmeurs, omdat die er te weinig zijn. Dat geluk heb ik.

Interviewer: Ja, oké. Duidelijk. Kunt u zich een situatie herinneren tijdens het thuiswerken waarin u (of uw collega) bewust geen kennis heeft gedeeld?

GEÏNTERVIEWDE: Ja ik merk wel de drempel om iemand te benaderen is iets hoger als je thuiswerkt. Dus dan is het inderdaad… Komt het ook iets vaker voor dat dingen die je normaal op kantoor zou checken met een collega bijvoorbeeld, dat je dat thuis niet doet.

Interviewer: Heb je daar een voorbeeld van?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat je een stukje code schrijft en je twijfelt over de kwaliteit ervan. Maar dit is de makkelijkste oplossing. Stel je wilt het echt goed doen dan… Dan ben je er een halve dag mee bezig. Die beslissing nemen, om die te checken met iemand die daar meer vanaf weet zeg maar.

Interviewer: Oké, gaan we door naar de volgende categorie. Techno-ambiguïteit: verwijst naar contexten waarin voortdurende ICT-veranderingen en upgrades gebruikers van streek maken en onzekerheid creëren. In hoeverre zijn er constante ontwikkelingen in de technologieën die u gebruikt sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja Teams heeft zich echt heel erg verbeterd. Omdat heel veel mensen dat gebruikten opeens. Toen kwam er heel veel feedback terug van de mensen die het gebruikten, toen werden er allemaal bugs gefikst. Die nieuwe features die gebruik ik wel graag.

Interviewer: Oké, de volgende categorie. Onbetrouwbaarheid van technologie: gebruikers van het informatiesysteem worden geconfronteerd met systeemstoringen en onverwacht systeemgedrag. In hoeverre heeft de technologie zich gedragen zoals verwacht tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja wij hebben een hele goede wifi verbinding. Die is altijd goed. Teams vond ik een heel fijn programma vanaf het begin. Soms hebben collega's dan een wat mindere verbinding en daar irriteer je je dan aan. Dan valt 'ie soms weg. Maar dat is niet stressvol.

Interviewer: In hoeverre heb je sinds het thuiswerken tijdsdruk ervaren door onbetrouwbare technologie?

GEÏNTERVIEWDE: Even denken. Soms zat ik wel te klooien als die VPN-verbinding eruit lag ja. Dan kan ik gewoon niet bij de documenten van op kantoor omdat die allemaal afgeschermd zijn. Dan heb je om 09:30 uur zo'n presentatie en dan zit je te kijken. Dan heb je wel een beetje een probleem. Ze gaan er dan niet lullig mee om dus daar hoef je dan niet bang voor te zijn ofzo.

Interviewer: Nee, nee. Er is wel begrip voor dan?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, zeker.

Interviewer: Ze weten dat jij er niks aan kan doen natuurlijk, een terugkerend probleem.

GEÏNTERVIEWDE: Ja… Ik ben ook niet heel erg georganiseerd met zo'n dingen opslaan. Maar dat weten ze, en dat vinden ze niet erg.

Interviewer: Oké, duidelijk. De volgende categorie. Monitoring via technologie: gebruikers van het informatiesysteem voelen constante niveaus van druk omdat hun gedrag kan worden gevolgd door technologie en dus kan worden geëvalueerd door andere individuen. Kunt u uw ervaring met monitoringsystemen tijdens het thuiswerken beschrijven?

GEÏNTERVIEWDE: Ja toen wij thuis gingen werken kreeg ik opeens van die mailtjes van een programma dat bijhoudt hoeveel tijd dat je gefocust bezig bent en hoeveel mailtjes dat je leest. Toen schrok ik wel een beetje. Toen dacht ik: 'wat de f is dit'. Zijn ze daar opeens mee bezig ofzo? Ik heb daar nooit iets gehoord van iemand. Nu denk ik van ja het zal wel. Ik ben daar niet bang voor nu ineens.

Interviewer: Maar is dat reclame of iets vanuit het bedrijf?

GEÏNTERVIEWDE: Nee ik krijg gewoon maandelijks een overzicht van hoe ik gewerkt heb. Dan zie ik met welke collega's ik het meest gewerkt heb, hoeveel e-mails ik verzonden heb, hoeveel procent van de tijd ik gefocust bezig ben geweest. Ik weet niet hoe ze dat meten maar…

Interviewer: Dat is wel interessant om te weten. Zou je zo'n mailtje voor mij terug willen zoeken en door kunnen sturen? Dat vind ik wel interessant. Ik zou daar ook wel van schrikken denk ik. Ervaar je dat als stressvol of dat niet? Je lijkt er wel relaxt onder.

GEÏNTERVIEWDE: In het begin dacht ik wel van: worden we nu gecheckt voor onze prestatie index of weet ik veel wat ze ermee willen? Maar ja, niemand vraagt er ook ooit naar. Ik heb het ook een beetje losgelaten. Het is dat jij erover begint.

Interviewer: Ben je je er anders naar gaan gedragen voor zover je kunt inschatten?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee. Nee want ik weet gewoon dat ze blij zijn met wat ik doe dus dan maakt dat me niet zoveel uit.

Interviewer: Maar ja, als die activiteit monitor straks op 5% staat…?

GEÏNTERVIEWDE: Haha! Ik ging natuurlijk wel vaker opeens een rondje rennen ofzo. Maar die percentages bleven best hoog, dus volgens mij klopt er helemaal niets van. Ik laat wel mijn computer aan staan maar ik neem aan dat 'ie ook kan kijken of je met je muis beweegt. Dat neem ik aan maar dat weet ik niet.

Interviewer: Weet je bijvoorbeeld welke voorwaarden eraan zitten om daar überhaupt naar te kijken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee. Ik ben altijd vrij naïef met alles accepteren en cookies allemaal toestaan, dat soort dingen. Dat is vrij naïef ja. Nee geen idee.

Interviewer: Voelt u een andere houding van uw manager als het gaat om monitoring sinds u thuiswerkt?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, ik voel me echt totaal niet gemonitord door mijn manager.

Interviewer: Daar zie jij niet echt een verandering in voor jouw gevoel?

GEÏNTERVIEWDE: Nee.

Interviewer: Hij belt ook niet vaker dan normaal?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, we hadden eerst een zes wekelijks gesprek op kantoor, en dat is nu gewoon online.

Interviewer: Oké, duidelijk. In hoeverre heb je het gevoel dat men transparant is over welke gegevens worden verzameld en met welk doel?

GEÏNTERVIEWDE: Nou, ik had dus verwacht dat men wel transparant zou zijn als het gaat om prestatiemonitoring maar ik kreeg die mail met hoeveel ik actief aan het werk ben dus uit het niets, ik heb daar nooit iemand over gehoord. Ik weet dus ook niet waar dat op gebaseerd is en of ze dat actief monitoren. Ik was het eigenlijk al weer vergeten maar nu je erover begint ben ik wel benieuwd naar wat ze allemaal monitoren.

Interviewer: Ja snap ik. Gaan we naar de laatste categorie. Sociaal wangedrag: gebruikers van het informatiesysteem voelen zich bedreigd door sociaal wangedrag dat wordt gefaciliteerd door communicatietechnologieën en sociale media. Kunt u een ervaring beschrijven met sociaal wangedrag via ICT sinds u thuiswerkt?

GEÏNTERVIEWDE: Ja wangedrag vind ik een groot woord maar… Bijvoorbeeld dat collega's doen alsof ze de hele dag hebben gewerkt, maar dat je weet dat ze de hele dag in de tuin hebben gezeten, in de zon.

Interviewer: Alle twee tegelijk kan ook toch?

GEÏNTERVIEWDE: Heb ik wel eens gedaan ja, haha! Nee die gaat dan echt gewoon tuinieren, ja…

Interviewer: Af en toe de muis aanraken voor de activiteit monitor natuurlijk.

GEÏNTERVIEWDE: Precies ja, haha!

Interviewer: Ervaar je dat als storend of vind je dat dat moet kunnen eens in de zoveel tijd of?

GEÏNTERVIEWDE: Ik doe dat ook wel, dus ik kan daar niet echt veel van zeggen. Maar ja hij doet het dan gewoon nóg meer.

Interviewer: Als jij het dan al weet, weet de rest het dan ook? Weet iedereen dat hij dat doet of?

GEÏNTERVIEWDE: Niemand spreekt het uit maar er maken wel mensen grapjes over. Dat ‘ie weer op afwezig staat.

Interviewer: Oké, bedankt voor het mooie voorbeeld. Dit betekent dat we aan het einde van het interview zijn gekomen. Naast de acht stresscategorieën is er nu een kans om te praten over alle overige gevallen die u zich nog kunt bedenken waarin ICT mogelijk tot stressvolle ervaringen heeft geleid sinds het thuiswerken. In welke vorm die u dan ook maar kunt bedenken, en bij wie dan ook. Zijn er dingen die we niet besproken hebben waar je denkt dat het nog een zinvolle bijdrage is?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, nee. Ik denk dat we alles wel besproken hebben.

Interviewer: Heeft u nog vragen of slotopmerkingen? Zo nee: dan is hiermee het interview beëindigt. Ik wil nogmaals mijn oprechte dank aan u uitspreken voor het deelnemen aan dit interview en onderzoek.

Transcript 15

Interviewer: Beginnen we met de kennismaking. Wat is uw leeftijd, functie en aantal jaar ervaring in huidige organisatie?

GEÏNTERVIEWDE: Ik ben 21 jaar oud, ik heb bij mijn organisatie waar ik heb gewerkt heb een jaar gelopen, met een halfjaar afstuderen. Maar het gaat vooral om dat jaar. En mijn functie daar was leerlingbegeleider, dus het begeleiden van studenten met betrekking tot mentale problemen.

Interviewer: Oké. Voor welke (soort) organisatie werkt u?

GEÏNTERVIEWDE: Een MBO school.

Interviewer: Oké. De term technologie in de volgende vragen verwijst naar werkgerelateerde computer- en smartphonetechnologie. Hoe zijn informatie- en communicatietechnologieën (ICT's) betrokken bij uw dagelijkse werkzaamheden?

GEÏNTERVIEWDE: Nou normaalgesproken communiceren we via de mail met de studenten en de collega's. Verder is computergebruik belangrijk om te notuleren. In coronatijd is er Teams bijgekomen en hebben we geen contact meer via mail met zowel studenten als collega's. We hebben eigenlijk alleen nog contact via Teams, via de chat. Daar was videobellen ook wel heel belangrijk bij. En verder was eigenlijk geen andere functie van toepassing alleen af en toe de mail.

Interviewer: Mail werd dan gebruikt om bepaalde dingen af te spreken?

GEÏNTERVIEWDE: Om een grotere groep mensen te bereiken denk ik. En belangrijkere aankondigingen die niet via Teams konden.

Interviewer: Oké, gaan we door naar het volgende onderdeel over thuiswerken. Had u vóór corona al de mogelijkheid om thuis te werken? Zo ja: Hoe zou je je algemene thuiswerk ervaring vóór de coronacrisis omschrijven?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, die mogelijkheid had ik niet. Dat was elke keer gewoon naar locatie komen.

Interviewer: Was de mogelijkheid er als je het graag gewild had denk je?

GEÏNTERVIEWDE: Ik denk dat als ik het graag gewild had, had ik wel thuis mogen werken vóór corona. Collega's hadden die mogelijkheid… Ik had vooral docenten als collega's en die hadden die mogelijkheid eigenlijk niet, want die geven voor corona gewoon les op locatie. Maar, ik denk, een leidinggevende of kwaliteitsmedewerker, die hadden wél de mogelijkheid om eventueel thuis te werken, maar dat werd niet snel gedaan.

Interviewer: Oké, dus incidenteel en voor bepaalde mensen?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, klopt.

Interviewer: Oké, duidelijk. Kunt u mij nog iets vertellen over hoe thuiswerken vorm kreeg in uw bedrijf vóór de coronacrisis? Denk aan: duur, facilitering, hoe of welke technologie erbij betrokken was en welke mensen wel of niet thuis konden werken.

GEÏNTERVIEWDE: Voor corona werd het dus niet super veel gedaan. Tenminste, niet in de tijd dat ik daar werkzaam was. En ook niet de collega's waarmee ik het meeste contact had. Dus vind ik wel een beetje moeilijk om te beantwoorden maar die mensen werkten thuis en die hadden dan vooral een soort kantoortaken. Dus die konden gewoon wat ze normaal op school deden, deden ze dan thuis. Dus ze hadden gewoon de inlogsystemen, we werken via intranet, SharePoint, daar konden ze gewoon in en bij die documenten. Dan deden ze eigenlijk hetzelfde alleen dan thuis. Contact ging dan via bellen en via de mail.

Interviewer: Dus vooral mensen waarbij het voor de functie en werkzaamheden geschikt werd geacht?

GEÏNTERVIEWDE: Ja. En ik denk de docenten die deden misschien thuiswerken op snipperdagen om toetsen na te kijken. Maar verder… De docenten en conciërges die konden natuurlijk niet thuiswerken.

Interviewer: Maar dan is het eigenlijk geen snipperdag toch?

GEÏNTERVIEWDE: Nee inderdaad.

Interviewer: Oké. Hoe zou je zeggen dat het thuiswerken, of jouw ervaring van het thuiswerken is veranderd sinds de overheid het dringende advies voor thuiswerken heeft uitgebracht?

GEÏNTERVIEWDE: Nou dat is wel heel veel veranderd. Ik deed natuurlijk leerlingbegeleiding voor mentale problemen en… In het echt is dat gewoon heel fijn want je hebt oogcontact, je hebt lichaamstaal… Je kunt heel de persoon aflezen en je kunt jouw houding daarop aanpassen. Je kunt makkelijker doorvragen en die muur is veel kleiner. Toen ik moest gaan thuiswerken deed ik dat ook, want het moest. En we deden die gesprekken via Teams, maar die gesprekken gaan vooral over mentale problemen, schoolproblemen en vervelende thuissituaties. Als jij op een afstand zit kun je die persoon veel minder goed zien. Je kunt je houding niet aanpassen. Je kunt er niet echt voor diegene zijn. Als iemand tegenover je aan het huilen is kun je diegene niet troosten. Maar als iemand bijvoorbeeld ook zegt: 'ik wordt thuis mishandeld.' Dan kun je daar niks aan doen. Dus er is wel voor mij heel veel veranderd. Ik had constant het idee dat ik niks bereikte met wat ik aan het doen was omdat die muur zo groot was. Dus… Alles ging dus via Teams, communicatie en beeld. Maar als een leerling het gesprek gewoon heel moeilijk vond, was het wel eens zo dat een leerling zijn beeld uitzette, of zijn geluid, of gewoon zelfs helemaal het gesprek verlaatte. En dan kun je gewoon niks want… Je kunt niet zorgen dat diegene niet wegloopt of weggaat. Dat was ook wel een groot struikelpunt in mijn tak. Dus dat.

Interviewer: Durf je er iets over te zeggen hoe jouw leerlingen het ervaren hebben? Of zij het als positief of negatief ervaren?

GEÏNTERVIEWDE: Die hebben het wel hartstikke negatief ervaren ja. Ik merkte gewoon dat er steeds minder gesprekken werden ingepland, waar de behoefte steeds groter werd. Eens in de zoveel tijd stuurde je dan een berichtje van: 'hey, hoe gaat het?' Dat deden we niet alleen naar de leerlingen die we begeleiden, maar ook naar de leerlingen die we niet deden begeleiden. Dus zeg maar alle eerstejaars van de opleiding waar ik zat. Dan kreeg je heel veel respons met dat het echt niet goed ging, dat ze niet lekker in hun vel zaten. Maar er werden heel weinig gesprekken ingepland en je hoorde ook dat gesprekken niet fijn waren. En de

gesprekken die je wel had, hadden gewoon weinig tot geen vooruitgang. Terwijl toen ik nog wel op locatie werkte, was er enorm veel vooruitgang. En wat ook zo is, wat ik net nog niet heb vertelt, is dat we ook groepsbegeleiding deden. Dus dan gingen we met een groep van tien man aan allemaal doelen werken, samen bepaald. En dat kon gewoon helemaal niet meer doorgaan want, hoe krijg je een groep online bij elkaar om aan een doel te werken, school gerelateerd, iets te leren… Dat lukte gewoon niet. Dus ja, dat was wel…

Interviewer: Hoe bedoel je? Kwamen ze niet allemaal opdagen of?

GEÏNTERVIEWDE: Nou ja, het zag er zeg maar zo uit dat… Het heet 'structuur uur', daarin proberen leerlingen weer structuur terug te krijgen. Dan had je allemaal verschillende onderwerpen die je deed aankaarten. Alleen ze moesten ook met z'n tweeën in gesprek, en nu is die functie in Teams er ook wel bijgekomen, maar in het begin van corona was die functie er helemaal niet. Het is de bedoeling dat ze met elkaar gaan praten, maar dat soort dingen gaan helemaal niet makkelijk in een…

Interviewer: Digitaal.

GEÏNTERVIEWDE: Digitaal, ja sorry.

Interviewer: Duidelijk antwoord, dankjewel. Gaan we naar het volgende onderdeel. Gaat over technostress. Technostress bestaat uit werkgerelateerde stress die wordt doorstaan door mensen die met alle vormen van ICT en technologieën werken. (Tarafdar et al., 2011). Alle vragen vanaf dit punt hebben betrekking tot de periode waarin u volledig en alle dagen thuisgewerkt heeft tenzij anders vermeld in desbetreffende vraag. In dit onderdeel wordt steeds een stresscategorie benoemd en vervolgens gedefinieerd. Aan iedere categorie zijn steeds maximaal 3 vragen gekoppeld die aan u gesteld worden. Gaan we naar de eerste. Techno-overload: beschrijft situaties waarin ICT's gebruikers dwingen om sneller en langer te werken. Zijn uw werkgewoonten, in welke vorm dan ook, veranderd sinds het thuiswerken? Zo ja: Hoe?

GEÏNTERVIEWDE: Ja ik ben wel handiger geworden met mijn computer. Dus dat is wel een makkelijke werkgewoonte eigenlijk. Ik check mijn mail ook eerder, maar ik werk wel dat ik een beetje afkeer heb gekregen tegen Teams. En de functies daarmee, ik had niet echt interesse om te leren, dus dat ook niet. Of er verder iets veranderd is? Ja ik werk wel makkelijker hybride, en ik merk ook wel dat mijn behoefte daarin groter is. Dus als ik een keer net iets langer moet reizen dan dat ik wil, dan stel ik wel eerder voor om het online te doen of om er zelf online bij te zijn dan dat ik anders zou doen.

Interviewer: Maar net zei je nog dat je negatieve ervaringen had met het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, klopt. Maar dit is dan meer in groepsverband onder collega's. Dus niet met leerlingbegeleiding zelf maar onder collega's, dat is wel belangrijk om erbij te noemen. Dus ik denk dat vooral. Verder heb ik heel veel van het thuiswerken losgelaten.

Interviewer: Wat bedoel je daarmee?

GEÏNTERVIEWDE: Met de leerlingen dus via Teams zitten of… Ik weet niet.

Interviewer: Met loslaten bedoel je dat je het minder doet?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, minder. Niet eigenlijk. Als ik iemand moet begeleiden doe ik het niet online, nee.

Interviewer: Oké. Zorgt thuiswerken ervoor dat je harder, sneller of langer moet werken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, voor mij werkt het thuiswerken echt extreem demotiverend. Ik heb denk ik met het thuiswerken echt wel ver onder mijn uren gewerkt zeg maar. Gewoon omdat ik er geen zin in had, omdat ik het niet nuttig vond.

Interviewer: Je werkte dezelfde uren maar je deed minder?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ik deed minder. En ik werkte niet eens dezelfde uren. Ik werkte thuis dus ik kon doen en laten wat ik wilde. Dan ging ik echt niet werken als het niet hoefde.

Interviewer: Dus je werkte ook minder in uren?

GEÏNTERVIEWDE: In uren werkte ik veel minder, dat weet ik 100% zeker. Ik denk dat ik driekwart van mijn uren heb gedraaid. Omdat…

Interviewer: Dus je werkte minder en je was minder productief?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, allebei. Weet je… Ook omdat ik minder leerling aanbod had dat is ook wel een factor. Omdat die groepsbegeleiding niet door kon gaan, had ik ook gewoon letterlijk minder taken dan dat ik eigenlijk zou hebben. Dus mijn functie was ook niet eens volledig, want ja… Als geen leerling zich aanmeldt, wat moet ik doen? Als er geen groepsbegeleiding is, wat wil je dat ik doe?

Interviewer: Waren er geen extra taken die je kreeg doordat je thuis zat? Dingen die extra tijd kostten vergeleken met normaal?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, en dat vind ik ook wel jammer van mijn werkgever. Want ik had wel behoefte aan die extra taken. Hoe demotiverend is het als je thuis zit en je hebt eigenlijk niks te doen, wat weinig uitdaging is. Niet echt relaxt. Je krijgt er bijna een ‘bore-out’ van.

Interviewer: Oké. Heb je het gevoel dat je sinds het thuiswerken het gevoel dat je een strakker schema moet werken?

GEÏNTERVIEWDE: Nou, met corona had ik mijn Teams meetings, maar daar duurden gesprekken zelfs bijna korter. Dat komt omdat het persoonlijke een heel stuk wegvalt via Teams, in echt mentale problemen begeleiden zeg maar. Dus nee, ik kan me nog steeds goed aan mijn tijdschema houden. Soms is er wel iets uitloop maar…

Interviewer: Werd het iets zakelijker of zou je het niet zo beschrijven?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ja. Nou… Zakelijker weet ik niet, maar onpersoonlijker wel. De irritatie liep bij alle partijen wel op zeg maar. De kans op miscommunicatie is een stuk groter als je in zo’n… Je kunt elkaars gezichtsuitdrukking een stuk minder zien, de helft van de leerlingen zit in een donkere kamer of ze durven niet hardop te praten omdat de ouders thuis zijn. Ze zien er gewoon niet verzorgd uit. En je kunt er… Beetje moeilijk uitleggen want er zijn natuurlijk heel veel verschillende personen die je begeleidt.

Interviewer: Je begon net over het niet verzorgd zijn. Had jij zelf dat ook dat je je minder voorbereid?

GEÏNTERVIEWDE: Ja. Nou niet per se minder voorbereid omdat ik dus zo vaak tijd over had, was ik soms wel extra voorbereid. Dat was dan geen taak per se van mijn werk, maar vond ik het wel leuk om uit te zoeken welke gespreksvoeringstechnieken ik nog niet kende, en welke methodes je had enzovoorts. Dat vond ik dan wel leuk, daarin was ik misschien wel meer voorbereid. Maar het was wel echt dat ik een paar minuten van te voren gewoon mijn dingen pakte en dacht van: oh shit, ik moet over vijf minuten in de vergadering zitten. In dat opzicht, jawel. En zelf ook gewoon uiterlijk minder verzorgd. Ik vind eigenlijk in een gesprek moet je gewoon netjes het gesprek in gaan, en ik zat soms met mijn haar niet gedaan, bijna geen make-up op, dat past eigenlijk niet echt bij mij. Maar wat maakt het uit, dacht je dan. Daar voel je je eigenlijk ook minder professioneel door, ja.

Interviewer: Oké, duidelijk. Gaan we naar de volgende categorie. Techno-invasie: beschrijft het invasieve effect van ICT in situaties waarin werknemers op elk moment kunnen worden bereikt en de behoefte voelen om constant verbonden te zijn, waardoor werkgerelateerde en persoonlijke contexten vervagen. Beïnvloedt thuiswerken je persoonlijke leven in welke vorm dan ook die je maar kunt bedenken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja het heeft wel beïnvloed. Weet je, het zorgt ervoor dat je… Als je altijd thuis bent, ben je altijd bereikbaar voor je vrienden. Mijn vaste afspraken plande ik dan ook om het afspreken met andere mensen heen. Dus weet je, je bent zo vrij om te gaan en te staan waar je wilt. Niemand die het kan controleren bij ons op werk. Ja kan misschien wel maar waarom zouden ze dat bij mij doen. Of als ik 8 afspraken van een uur had, plande ik het allemaal op één dag zodat ik een andere dag vrij was.

Interviewer: En dat zou normaal niet kunnen?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, normaal wordt er gewoon verwacht dat je er elke dag bent.

Interviewer: Oh zo, nu ziet niemand dat je…

GEÏNTERVIEWDE: Dat je die dag vrij bent, ja.

Interviewer: Oké, duidelijk. En heeft het bijvoorbeeld nog invloed gehad op je thuissituatie?

GEÏNTERVIEWDE: Eerst had ik wel eens, toen woonde ik nog met mijn ouders en mijn zusje. Toen zat ik eerst altijd daar binnen maar we hebben een hond die enorm blaft, dat is wel echt mega vervelend. Toen hebben we in ons tuinhuisje, daar ben ik ook gaan slapen dus dat werd eigenlijk gewoon mijn kamer, en daar stond dan een bureau wat afgesloten was van het huis. In principe stond daar een bank, een bed, en mijn bureau. Dan zit je wel de hele dag in je slaapkamer te draaien. En wat bij mij ook zo is, het is geen net kantoor want ik teken graag en heel mijn muur hangt vol met allemaal tekeningen met van alles en nog wat. En dat kon iedereen zien, want ik vind wederom, je hebt voortaan die filters dat je je achtergrond kan veranderen, maar ook dat vind ik er weer zo onpersoonlijk uit zien. Maar dat betekent wel dat iedereen jouw kamer kan zien. Is wel persoonlijk maar wel vreemd misschien.

Interviewer: Oké, duidelijk. In hoeverre moet je ook op vakantie en in het weekend in contact blijven met je werk?

GEÏNTERVIEWDE: Niet, nee.

Interviewer: Bedoel je dan dat het niet moet, precies dat, of dat je het gewoon niet doet?

GEÏNTERVIEWDE: Moet niet, sowieso, wordt ook niet van je verwacht. Wel heb ik altijd mijn Teams-meldingen aangehad en mijn werkmail op de telefoon, dus ik zie alles maar ik reageer niet echt ergens op. Ik had niet dusdanig heftige dingen waarvan ik dacht dat ik moest reageren. Vaak waren het vragen over een afspraak of dat ze hun exposure opdrachten hadden gedaan maar daarvan vind ik dat ik daar maandag op kan antwoorden. Als je daar eenmaal aan begint om het in het weekend of in de vakantie te doen, dan blijf je ermee bezig. En dan verwachten ze ook steeds meer van je. Dus nee, dat heb ik niet gedaan.

Interviewer: Dus jij ervaart het niet als stressvol, of je voelt daar geen bepaalde druk bij?

GEÏNTERVIEWDE: Nee.

Interviewer: Oké, duidelijk. Heb je het gevoel dat je meer of minder tijd met familie en vrienden besteed sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Meer, ja. Ik woonde thuis, dus je bent continu met je familie, mijn moeder werkt niet en mijn zusje had thuis onderwijs. Dus ja, je bent eigenlijk continu met thuis gewoon. Op dat moment was mijn ex-vriend ook veel bij mij. Dus dan ben je toch met zijn vieren de hele tijd met elkaar. En vrienden kunnen gewoon afspreken wanneer je wil, iedereen is vrij waarom niet. Je kunt niks leuks doen dus dan zitten we liever met elkaar dan…

Interviewer: Komt je familie ook wel eens binnen tijdens het werk en wat vind je daarvan?

GEÏNTERVIEWDE: Ik zeg het altijd wel als ik een gesprek had. Ik had ook van die plisségordijnen, als ik in gesprek was maakte ik die dicht en ik maakte die open als dat niet meer zo was. Dus als ik niet in gesprek was maar wel andere taken deed, dan liepen ze wel gewoon af en toe binnen.

Interviewer: Vond je dat een waardevolle manier van sociaal contact? Ik kan me voorstellen dat je collega's misschien minder hebt gesproken bijvoorbeeld?

GEÏNTERVIEWDE: Ik had een medestagiaire, meerdere, die sprak ik wel dagelijks. Ook gewoon gezellig contact, maar ook over de casussen. Ik had wel veel contact ook met mijn begeleidsters maar met andere collega's af en toe als het een mentor leerling van die leraar was maar anders niet echt met collega's. We hadden ook wel elke dinsdag teamvergadering, dus dat scheelt ook wel weer. Dat klinkt zo opgesomd heel veel, maar dat valt in de werkelijkheid wel tegen. Maar familie, waardevol contact?

Interviewer: Ja, was het een waardevolle opvulling ten opzichte van het gemis qua contact met collega's?

GEÏNTERVIEWDE: Ik vind het niet per se te vergelijken. Het is familie die steeds binnenloopt, dat is niet heel anders vergeleken met een andere vrije dag thuis. Het was wel fijn dat je extra contactmomenten had maar ik vond het niet… Niet heel… Ik vind het geen vervanging, laat ik het zo zeggen.

Interviewer: Ik doel er meer op dat het wel eens eenzaam kan zijn om thuis te werken, in die trend.

GEÏNTERVIEWDE: Eenzaam… Soms wel maar… Weet je wat het is, mijn ex-vriend woonde bijna bij mij in, dus daardoor heb ik mij niet echt eenzaam gevoeld. Dat is misschien

in tegenstelling tot andere mensen een groot verschil. Want bijvoorbeeld mijn collega's zag ik dus niet veel, maar die sprak ik af en toe wel. Maar ik had ook veel vriendinnen in de risicogroep waardoor ik die, sommigen, ook veel minder zag. Maar ik had wel weer veel FaceTime contact met vriendinnen. Dus nee, ik heb me niet per se eenzaam gevoeld maar ik vond mijn werk er wel minder leuk door.

Interviewer: Oké, omdat je collega's minder sprak of gewoon alles eromheen?

GEÏNTERVIEWDE: Ja ook alles eromheen maar ook omdat je je collega's niet spreekt. Weet je, het is wel een proces van dingen die je samen doet, en nu doe je het alleen. En je doet iets… Tenminste ik vind het heel leuk om van anderen te leren en dat kon gewoon niet in die tijd. Dus dat mistte ik. Ik mistte niet per se de collega's maar gewoon het feit dat je je minder ontwikkelt.

Interviewer: Want je had het gevoel dat er digitaal minder ontwikkeling in zat?

GEÏNTERVIEWDE: Ja weet je, ik kan zoveel gesprekstechnieken opzoeken die ik wil maar uiteindelijk als je het online moet doen, je ziet iemands houding niet, je ziet niet de echte gezichtsuitdrukking, je ziet niet of die zenuwachtig met zijn been aan het tikken is, je weet niet hoe echt iemand is want het is heel makkelijk om nep te doen.

Interviewer: Bijna een nieuw beroep eigenlijk?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ik weet niet of het een beroep zou kunnen zijn.

Interviewer: Oké, de volgende categorie. Techno-complexiteit: beschrijft situaties waarin de complexiteit van ICT ertoe leidt dat gebruikers zich ontoereikend voelen met betrekking tot hun computervaardigheden. Is de complexiteit van technologie veranderd sinds het thuiswerken? Zo ja: in welke zin?

GEÏNTERVIEWDE: Nou… Ik denk wel dat je veel meer zelf moet doen. Je moet echt veel meer zelf achter dingen aan gaan. Je moet zelf veel meer regelen en je bent veel verantwoordelijker. Maar ook bijvoorbeeld Teams, die heeft duizend nieuwe functies gekregen. Ik zou echt niet weten hoe dat dat moet eigenlijk.

Interviewer: Maar ook het omgekeerde toch? Is het op bepaalde punten niet makkelijker geworden?

GEÏNTERVIEWDE: Ja sommige dingen wel, net als die break-out rooms waren wel makkelijk maar je hebt nu allemaal functies dat je je eigen whiteboard kunt neerzetten. Dat zou het makkelijker moeten maken maar… Je moet niet aan mij vragen hoe ik dat moet doen. Je hebt ook geen oefenmomenten ofzo, dus ik ga niet in een keer in een gesprek met een leerling even stunten zeg maar.

Interviewer: Dus jij ervaart het wel een beetje complex?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ik ervaar het wel een beetje als complex. Kijk de functies die voor zichzelf spreken of worden uitgelegd zijn makkelijker. Maar alles wat je zelf uit moeten vind ik best wel complex ja.

Interviewer: Is er dan nog een reden dat er bijvoorbeeld geen Teams training is gehouden dan?

GEÏNTERVIEWDE: Nou ik geloof best dat die er is maar dat wordt dan vanuit de organisatie niet goed gecommuniceerd, dus…

Interviewer: Dus je weet eigenlijk niet of die er geweest is?

GEÏNTERVIEWDE: Ik denk het eigenlijk wel maar… Want alle docenten gebruikten het wel bijvoorbeeld. Maar die durven het misschien ook uit te testen want die staan niet in de positie met kwetsbare jongeren. Ja misschien wel kwetsbare jongeren maar zij geven Nederlands of rekenen, daar kun je nog stuntelen maar ik vind niet dat als jij een gesprek hebt met iemand die depressief is dat je gaat zeggen van: 'kom we gaan een 3G-schema maken maar laat me eerst een halfuur uitvogelen hoe het moet'.

Interviewer: Beetje raar als je net op een gevoelig punt zit en dan werk de technologie niet mee. Dan verlies je een beetje het moment.

GEÏNTERVIEWDE: Wat al zo moeilijk te krijgen is via Teams.

Interviewer: Is de moeilijkheidsgraad van het leren, begrijpen gebruiken van een nieuwe technologie anders tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, want je krijgt dus die uitleg niet. Normaalgesproken loop ik naar een collega of een van mijn leerlingen want ik zat toevallig op de opleiding ICT. Dus dat is normaal heel makkelijk want ik wist niet eens hoe een digibord werkte toen ik er fysiek was. Dat is me 3 keer uitgelegd en toen kon ik het, door mijn leerlingen. Maar als je alleen bent, en je moet het zelf gaan uitzoeken dat vind ik wel een stuk moeilijker. Normaal loop je naar een collega en vraag je van: 'hoe zit dit?' Of naar de ICT-afdeling of een ICT-leerling. Dat is best makkelijk.

Interviewer: En bellen naar de ICT-afdeling?

GEÏNTERVIEWDE: Ja dan sta je een halfuur in de wacht of dan zeggen ze dat je moet mailen of je moet langskomen terwijl je van je werk niet mag reizen om corona te voorkomen. Dan moet ik een uur gaan reizen voor iets wat binnen 2 seconden is uitgelegd waarschijnlijk. En bellen dat vinden ze allemaal…

Interviewer: De barrière is groter met bellen?

GEÏNTERVIEWDE: De barrière is best groot ja.

Interviewer: In hoeverre heb je genoeg tijd om je technische vaardigheden te verbeteren tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Die had ik wel veel maar ik had de interesse er niet in. Ja, zo simpel is het. Klinkt misschien heel stom maar waarom zou ik de moeite doen als de functie voor mij niet gigantisch relevant is.

Interviewer: Komt weer terug bij die motivatie dan?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, maar wat ik dus wel deed omdat ik best wel 'noob' ben, is het op papier maken en een foto maken. Dan deed ik op mijn laptop én telefoon inloggen op Teams en dan kon ik een foto maken van het papier en het in de chat sturen zodat ze alsnog die afbeelding konden zien.

Interviewer: Van een tekening?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, van een G-schema, een model. Dat is misschien wel een omweg maar het werkt wel. En ik vroeg dan bijvoorbeeld om een leerschema te maken aan mijn leerlingen en dan deden ze dat gewoon meteen sturen via de mail of via Teams. En dat is trouwens ook wel lastig vind ik want de ene leerling prefereerde de mail en de ander Teams om te communiceren, en jíj moet je er maar op aanpassen. Dus ja, best onhandig om via twee kanalen te communiceren met verschillende mensen. Want ook leraren deden wat ze zelf fijn vonden.

Interviewer: Oké. Techno-onzekerheid: wordt geassocieerd met situaties waarin gebruikers zich bedreigd voelen om hun baan te verliezen, hetzij vanwege automatisering van ICT's of aan andere mensen die een beter begrip hebben van ICT's. Voelt u enige bedreiging voor uw werkzekerheid sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, ik ben niet bang om mijn baan kwijt te raken op dit moment. Wel was ik bang dat de kwaliteit gewoon een stuk minder was, en dus ook dat mijn beoordeling omlaag ging. Ook omdat niemand kan controleren wat je doet. Kijk als ik op mijn werk was, dan kon iemand persoonlijk zeggen ik kom bij dit gesprek zitten maar via Teams gebeurt dat niet. Dus niemand weet wat jouw kwaliteit van werk is. Dus nee, niet bang om mijn baan te verliezen maar wel dat mijn kwaliteit niet goed genoeg was.

Interviewer: Maar aan de andere kant was het ook niet te controleren zei je net toch?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, maar het is gewoon wel je eigen gevoel. Ik vond mezelf niet echt goed presteren daar. Ik vond ook niet dat ik me daar kon ontwikkelen of beter leren worden. Ik vond bijna dat ik mijn kwaliteiten in gespreksvoering aan het verliezen was.

Interviewer: Dus je was vooral ontevreden over je eigen…?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ontevreden over mezelf, ja.

Interviewer: Oké. In hoeverre heeft u het gevoel dat uw werkzekerheid bedreigd wordt door collega's met sterkere technologische vaardigheden?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, dat had ik niet echt. Niet echt last van nee.

Interviewer: Kunt u zich een situatie herinneren tijdens het thuiswerken waarin u (of uw collega) bewust geen kennis heeft gedeeld?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, informatie heb ik vaker bewust niet gedeeld maar dat gaat dan over de casus van de student en dat is ook privacygevoelig dus dat hoef ik ook niet te delen.

Interviewer: Dat zou je normaal ook niet doen?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, maar dan… Kijk als je een gesprek hebt met een collega, en je loopt even langs, deel je het makkelijker vergeleken met als je het moet mailen of via Teams moet communiceren, of een extra vergadering moet inplannen, want dan is het heel geforceerd. Dan moet je bijna iets heftigs vertellen, of iets groots. Terwijl als je bij de koffieautomaat staat, en het gaat over die leerling, dan kun je nog even zeggen: ‘wat die nu heeft gezegd’. Terwijl, wat die nu heeft gezegd ga je niet op de mail zetten. Ja, dus ik heb denk ik wel veel kennis niet gedeeld, inderdaad.

Interviewer: En is dat waardevolle informatie?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, niet per se. Ik zal je een voorbeeld geven. Een van de leerlingen die ik begeleidde had vooral problemen met… Laat ik het zo zeggen, een jaar voordat hij bij ons op de opleiding kwam, was hij minderjarig en had hij heel veel verzuim op school waardoor hij nu verplicht op school moet zitten en dan krijg je ook te maken met de rechter. Dat is allemaal niet per se van toepassing maar hij moest dus verplicht bij leerlingbegeleiding, maar hij had niet per se een mentaal probleem of persoonlijk probleem waardoor hij bij mij kwam. Dus we gingen vooral school inplannen en daarover praten over hoe dat ging. Uiteindelijk kwam ik erachter dat hij toch niet zo lekker in zijn vel zat. Surprise, surprise, waarom verzuimt iemand? Omdat hij niet lekker in zijn vel zit, maar dat terzijde. Uiteindelijk ging het daar dus over. Maar je krijgt via Teams gewoon niet heel veel los. Ik wist wel het een en ander, niet heel veel geks. Hij had bijvoorbeeld vertelt dat hij zich nu niet meer snijdt, maar vroeger wel. Dat hij gewoon niet zo lekker in zijn vel zat, dat hij veel blowde. Maar niks extreem heftigs. Nou toen kwam ik er dus wel achter dat hij echt helemaal niet lekker in zijn vel zat, of dat het steeds slechter ging, ook door corona. Toen heb ik ook de schoolpsycholoog ingelicht, dat is dus een functie hoger dan ik, die mag er ook echt een diagnose aan stellen en een plan trekken. Toen heeft zij gezegd: ‘er is niet heel veel spannends aan de hand, het zijn vooral loze woorden.’ Maar ik heb inhoudelijk over die casus niet echt iets gedeeld, naast mijn notulen aan zijn docent of iemand anders behalve die schoolpsychologe, maar kleine details niet echt. Nou, even later had die dan zelfmoord gepleegd… Of een poging gedaan, hij is niet overleden. Maar uiteindelijk wist niemand iets over die persoon behalve ik. Notulen hadden we wel maar omdat je nooit persoonlijk contact hebt gehad tussen… Is er gewoon weinig over gedeeld, want ja, waarom zou ik een gesprek inplannen over dat zijn ouders niet samen slapen bijvoorbeeld.

Interviewer: Had je normaal dat gesprek fysiek gehad met die psychologe?

GEÏNTERVIEWDE: Daar heb ik wel fysiek contact mee gehad, dat wel. Maar ik bedoel meer zijn SLB’er, daar zou je normaalgesproken iets sneller even kort contact mee hebben. Nu is het dan officiële vergadering inplannen.

Interviewer: Normaal was je die gewoon tegengekomen of zoiets?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dan heb je het er even over. Nu was het niet heel relevant om… Kijk dat hij zichzelf heeft gesneden ooit dat geef je wel door, of ja, dat zet je in zijn notulen maar normaal zou je het er nog even over hebben. Dat doe je nu toch minder, ja. Ik heb overigens wel via protocol gehandeld hoor, het is niet dat ik in dat opzicht ergens vanaf ben geweken. Niet dat ik informatie heb achtergehouden of zoiets. Niet dat je dadelijk denkt dat ik iets helemaal verpest heb.

Interviewer: Nee, nee. Gaan we naar de volgende categorie. Techno-ambiguïteit: verwijst naar contexten waarin voortdurende ICT-veranderingen en upgrades gebruikers van streek maken en onzekerheid creëren, zodat ze voortdurend moeten leren en zichzelf moeten informeren over nieuwe ICT's. In hoeverre zijn er constante ontwikkelingen in de technologieën die u gebruikt sinds het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Contact is sowieso makkelijker via… Wij gebruikten vooral Teams dan dus ik laat het vooral daarbij. Maar dat is veel makkelijker geworden via Teams want als je elkaar even snel moet spreken en je hebt geen zin om iets te plannen en daarnaartoe te reizen is het veel makkelijker om het hybride te doen, of even snel via Teams of te spreken, of even

snel te bellen. Terwijl je normaalgesproken bij elkaar zou binnen lopen. Dus dat is wel… Ik denk dat het misschien wel een positieve ontwikkeling is want je bent wel een stuk flexibeler geworden. Qua technologie is Teams wel sowieso veel meer verbeterd sinds dat het gebruikt is. Maar ik denk functies qua telefoon ja… De Teams app dan bijvoorbeeld op je telefoon is makkelijker en ik denk dat het makkelijk is, of ik heb het zelf geleerd, om meerdere mails op één mailbox te zetten. Maar ik denk vooral dat de flexibiliteit bij de mens is verbeterd. En dat de functies van Teams zijn verbeterd. Ik denk dat er verder niet heel veel is verbeterd of ontwikkeld.

Interviewer: Want normaal ging je gewoon bij mensen aankloppen op kantoor?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, of ik stuurde een mail of ik liep langs. Dat was het eigenlijk. Eigenlijk liep je altijd langs. Ik kan met het programma wat wij gebruiken in iemands rooster kijken, dus dan kon je precies zien waar diegene was. En dan was het dat. En als het die dag niet kan, dan kan het de volgende dag wel. En als het heel belangrijk was dan stuurde je een mail. Teams, bellen, nee… Mails sturen ook niet echt, gewoon binnenlopen.

Interviewer: Oké. Had je op kantoor bijvoorbeeld nog veranderende plekken of spullen?

GEÏNTERVIEWDE: Dat is een beetje een stomme vraag want wij zitten in een nieuw gebouw dus ja, ik heb sowieso een andere werkplek. Werkplekken nu zijn flexplekken en werkplek wás wel een vaste plek.

Interviewer: Oké, dus het is veranderd van vast naar flex?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, dat klopt.

Interviewer: En wat vind je daarvan?

GEÏNTERVIEWDE: Nou, onze vaste plek was niet zo heel mooi. Alleen flexplekken zijn wel onhandig want de ene dag is het heel rustig en kun je overal zitten, en de andere dag is het heel druk en dan kun je niet echt ergens zitten. En, heel veel opleidingen zitten door elkaar heen dus soms zit je gewoon aan tafel met allemaal mensen die je niet kent en dan wil je ergens overleggen terwijl het best wel stil is en je moet ineens gaan bellen. Dat is toch wel een beetje ongemakkelijk. Beetje onhandig want als je snel een collega zoekt, dan vind je hem niet altijd even snel.

Interviewer: Welke heeft dan je voorkeur van de twee?

GEÏNTERVIEWDE: De vast plek heeft dan mijn voorkeur want dan kan ik mijn collega's ook sneller vinden. Een voordeel trouwens van de flexplekken is wel dat nu de directeur en alles er ook bij zit. Dus je komt wel een stuk makkelijker in contact met de directeur en de teamleiders, wat eerst wel een stuk moeilijker was.

Interviewer: Maar dat gebeurt denk ik minder vaak dan dat je je team nodig hebt of niet?

GEÏNTERVIEWDE: Ja nou, in mijn functie heb je de directeur wel veel nodig. Maar voor de algemene collega is dat minder noodzakelijk na. In psychologisch opzicht wel weer interessant. Maar dat laat ik wel even buiten beschouwing.

Interviewer: Oké, gaan we naar de volgende categorie. Onbetrouwbaarheid van technologie: gebruikers van het informatiesysteem worden geconfronteerd met systeemstoringen en

onverwacht systeemgedrag. In hoeverre heeft de technologie zich gedragen zoals verwacht tijdens het thuiswerken?

GEÏNTERVIEWDE: Ik vond dat Teams wel echt snel had gehandeld. Ik vond het alleen wel moeilijk begrijpen. Op een gegeven moment was het van de een op andere dag: iedereen moet thuiswerken. Dus, dat doe je dan, alleen wij hebben nooit uitleg gekregen over hoe Teams werkt. Hoe je nou precies welke leerlingen moet benaderen, en hoe al die functies werkten. En ja, een maand later stond er een uitlegfilmpje online, maar dat zoek je dan ook niet meer te kijken.

Interviewer: Waarom niet?

GEÏNTERVIEWDE: Ja gewoon. Het klinkt heel stom maar mijn werk was op dat moment zó niet-uitdagend, en ik had zo weinig te doen. Ik was echt zwaar gedemotiveerd om iets te doen. Weet je, ik heb toch zo weinig te doen, ik ga liever deze dag buiten zitten. Of ik ging verhuizen, dan ga ik liever kijken voor een nieuwe tafel bijvoorbeeld dan dat ik nu 20 minuten naar dit filmpje zou kijken. En je moet je voorstellen, ik had zo weinig te doen dat bijna elke informatiebron teveel was.

Interviewer: Je raakt een beetje gewend aan het niks doen?

GEÏNTERVIEWDE: Aan het niks doen, ja.

Interviewer: Oké. In hoeverre was technologische instabiliteit stressvol?

GEÏNTERVIEWDE: Ik vond het op zich wel stressvol hoor. Want ik heb bijvoorbeeld Teams, waar wij dan hoofdzakelijk mee werken. Daarop heb ik een privéaccount, een schoolaccount, en een werkaccount mee. Wat er dan wel eens gebeurt is dat als je ingelogd bent, dat je niet als hoofdcreator een vergadering in kunt gaan. Dus als jij een gast bent kun je niet in je eigen agenda. Dus het kwam wel eens voor dat ik niet in mijn eigen agenda terecht kon, waardoor ik niet in kon loggen met mijn leerling, dat je niet op tijd kon zijn, of je laptop start niet op. Dus ja, er waren wel echt dingen die ik zeer stressvol vond. Want als leerlingbegeleider of vertrouwenspersoon of net hoe je het wilt noemen, wil je toch wel goeie kwaliteit neerzetten.

Interviewer: Conclusie die ik hieruit trek is dat je je werk ook deed op je privé computer?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, ik heb een werklaptop maar die camera was van zo'n ontzettend slechte kwaliteit… Dat wil ik niet leveren. Als je dan professioneel wilt zijn, moet je niet met een slechte microfoon en camera zitten.

Interviewer: En heb je dit ook aangekaart of?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, maar ze hadden geen andere laptops beschikbaar en Techplaza was dicht. Dus dan moet je het er maar mee doen. Ik had wel een werktelefoon maar ja, ik heb mijn nummer nooit gegeven aan een leerling. Wel aan collega's maar ja, mijn werktelefoon duurde 6 jaar met opladen en was binnen 2 seconden leeg. Dat was allemaal niet je van het om het zo maar te zeggen. Dus ja, ik heb wel inderdaad met al mijn privé dingen…

Interviewer: Niet ideaal als ik het goed begrijp?

GEÏNTERVIEWDE: Liever als het van werk is, wil je het ook met je werkaccount of je werkspullen doen. Maar dat kon dus niet. Ja kon wel maar waarom zou ik daar met slechte

microfoon en slechte… En dat ik echt met zo'n dikke headset zit, dat vind ik er allemaal niet menselijk uit zien. Het is al niet menselijk wat je doet maar wat dan wél menselijk is, wil je ook het liefst zo menselijk mogelijk houden, vind ik.

Interviewer: Oké. Zijn draadloze oordopjes dan al beter of?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, die gebruikte ik met mijn Macbook. Maar dat kon niet met die laptop van mijn werk. En die laptop was ook mega sloom, dat is allemaal net niet handig als je snel snel die vergaderingen in wilt gaan. Dan moet je al een halfuur van tevoren klaar zitten.

Interviewer: In hoeverre heb je sinds het thuiswerken tijdsdruk ervaren door onbetrouwbare technologie?

GEÏNTERVIEWDE: Niet mega erg, maar op het moment zelf en het lukt niet dan ervaarde ik wel tijdsdruk ja. Maar dat is eigenlijk ook gewoon je eigen schuld. Dan moet ik in plaats van 5 minuten van te voren klaar zitten, gewoon een halfuur van te voren klaar zitten. Dus dat is wel een beetje eigen gemaakte tijdsdruk denk ik.

Interviewer: Dan ben je eigenlijk langer bezig met dezelfde afspraken als je een halfuur van te voren…?

GEÏNTERVIEWDE: En daar heb ik niet veel zin in, want als een gesprek een halfuur of een uur duurt waarom zou ik dan een halfuur van te voren klaar zitten, ongemakkelijk in die vergadering zitten wachten.

Interviewer: Duidelijk. Gaan we naar de volgende categorie. Monitoring via technologie: gebruikers van het informatiesysteem voelen constante niveaus van druk omdat hun gedrag kan worden gevolgd door technologie en dus kan worden geëvalueerd door andere individuen. Kunt u uw ervaring met monitoringsystemen tijdens het thuiswerken beschrijven?

GEÏNTERVIEWDE: Op Teams kun je zien wanneer iemand voor het laatst online is geweest, dus in dat opzicht kun je monitoren hoe vaak ze er zijn, of dat ze online zijn, of dat ze een week geleden voor het laatst gezien zijn, wat wel raar zou zijn. Zo kon ik leerlingen monitoren. Als je een bericht stuurt werkt het eigenlijk ook hetzelfde als Whatsapp, dus dan kun je ook zien wanneer ze het gelezen hebben en of ze het gelezen hebben. Dus zo kun je ze ook wel monitoren.

Interviewer: Heb je daar inmiddels wat ervaring mee? Vind je het een fijne manier om te monitoren, werkt het?

GEÏNTERVIEWDE: Ja weet je, het is wel handig, want als ze veel verzuim hebben en ze worden niet op Teams gezien, is dat op zich wel congruent. Als ze steeds niet naar de les komen, maar wel in Teams komen terwijl de lessen online zijn, dat is best wel vreemd. Of als ze wel online zijn maar niet in jouw Teams gesprek komen, dat is ook best wel vreemd. Dus, het zei wel veel over het gedrag van de leerling zeg maar. Maar aan de andere kant, is het ook weer niet fijn want je wil gewoon zo transparant mogelijk zijn. Dan vind ik niet… Tijdens een behandeling met iemand ga je ook niet steeds diegene controleren of zo. In dat opzicht vond ik het niet per se relevant dat we dat van elkaar konden zien. Dan voelt het toch of je diegene controleert of zo. Dat vind ik qua vertrouwensband weer niet helemaal handig. Terwijl, voor ons was het soms wel handig maar ja… Dan zit je een beetje op die weegschaal van wat wil je? En je kunt via Teams elkaars rooster inkijken, tenminste ik kon die van mijn leerlingen in

kijken. Dat was eigenlijk wel bijzonder handig want dan kon je precies zien waar ze mee bezig waren. En ook met dingen inplannen, ze moesten bijvoorbeeld hun eigen huiswerk uren inplannen. Dan kon je wel makkelijk meekijken van wanneer hebben ze les, dat is een mooi studieduur voor jou.

Interview: En andersom, hoe ervaarde jij dat je zelf gemonitord werd?

GEÏNTERVIEWDE: Nou, voor mijn gevoel werd ik niet per se gemonitord, maar ik het wel de druk van: oh shit, als iemand meekijkt ziet die wel dat ik verdomde weinig doe. Het is wel online dus het kan altijd. Ik liep stage op een ICT opleiding, dus ze weten heel veel van ICT en computers en technologie af. Ik niks. Maar ik dacht soms wel inderdaad van: shit, ze zien nu wel dat ik echt niks aan het doen ben.

Interviewer: Wat dan precies? Muisactiviteit of kijken of je meetings hebt?

GEÏNTERVIEWDE: Ik denk of ik meetings had. Als ze in mijn agenda keken zagen ze echt dat ik 6 meetings in de week had. Daar vul je je tijd natuurlijk niet mee op.

Interviewer: Weet je bijvoorbeeld wat voor dingen ze wel of niet mogen inkijken?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, eigenlijk niet. Denk het niet, eigenlijk.

Interviewer: Gaan we naar de volgende. Voelt u een andere houding van uw manager als het gaat om monitoring sinds u thuiswerkt, in vergelijking met wanneer u op kantoor bent/was?

GEÏNTERVIEWDE: Ja wij hadden een keer in de week overleg. Dan niet met mijn leidinggevende maar met mijn begeleider, maar dat zal ik maar even als leidinggevende aannemen. Ook gewoon minder moeite, wel gewoon vragen hoe het gaat en waar je mee bezig bent. We weten toch niet wat je thuis doet en we kunnen toch niet binnenlopen en zien hoe het gaat, dus het zal wel. Dat zo'n beetje.

Interviewer: Dus vooral op vertrouwen?

GEÏNTERVIEWDE: Ja, blijkbaar is er wel het vertrouwen dat we het wel deden. Maar ik denk dat ze ergens ook wel wisten dat we ergens niet zo heel veel meer deden. Ze wisten wel dat we ons best deden, want we wouden wel veel doen, maar omdat het gewoon niet ging. Maar we hebben bijvoorbeeld wel in coronatijd bedacht dat kwetsbare leerlingen naar school mochten komen. Daar hebben we wel nog een programma voor ontwikkeld toen we thuis zaten. Dus ze wisten wel dat we heel veel wouden doen, maar ze wisten ook dat we niet heel veel konden doen en dat het niet ideaal was zeg maar. Dus ja, ook een beetje je schouders ophalen zo van ja: je doet wat je kunt.

Interviewer: Maar jij hebt monitoring niet per se als stressvol ervaren?

GEÏNTERVIEWDE: Nou ja, alleen het ding als ze me controleren, zien ze wel dat ik weinig doe. Maar ik weet niet of ze het doen. Dus dat heb ik soms wel als stressvol ervaren. Maar verder niet echt. Want ik had niet echt het idee dat iemand zwaar naar me om zat te kijken of zo.

Interviewer: Oké. In hoeverre heb je het gevoel dat men transparant is over welke gegevens worden verzameld en met welk doel? Denk je dat ze dat van te voren aan zouden moeten geven als ze zulke dingen zouden willen controleren?

GEÏNTERVIEWDE: Ja sowieso, informed consent, dat is sowieso belangrijk.

Interviewer: Duidelijk. Gaan we naar de laatste categorie, dat is maar één vraag. Sociaal wangedrag : gebruikers van het informatiesysteem voelen zich bedreigd door sociaal wangedrag dat wordt gefaciliteerd door communicatietechnologieën en sociale media. Kunt u een ervaring beschrijven met sociaal wangedrag via ICT sinds u thuiswerkt?

GEÏNTERVIEWDE: Ik denk wat bijvoorbeeld wel wangedrag is, is dat mijn privételefoonnummer door een docent aan leerlingen is gegeven. Dat is denk ik wel wangedrag want ze hadden me zwaar nodig want er was wel iets heel ernstigs aan de hand. Maar in principe heb ik gewoon een werktelefoon en een werklaptop. Dus zouden ze niet mijn privénummer uit mogen geven want nu loopt de helft van de leerlingen met mijn privénummer, wat zwaar niet de bedoeling is. Dus dat versta ik wel onder wangedrag. En je hebt natuurlijk leerlingen die je gaan toevoegen op Insta, Snapchat, maar dat heeft denk ik niet per se met de coronagolf te maken gehad. Misschien wel dat ze zich meer verveelden en dat het eerder gebeurde maar… En je hebt ook leerlingen gehad die op Teams bijvoorbeeld opeens met kuspoppetjes begonnen te praten, wat natuurlijk ook… Dat slaat nergens op. Maar ja, dat weet ik niet of dat met Teams te maken heeft. En verder wat ik wel wangedrag vind, als ik een leerling een bericht stuurde en ze mij gewoon negeerde. Dat is ook gewoon wangedrag. Want dan praat je om een gesprek in te plannen en dan krijg je vervolgens geen reactie. Of ze gaan zomaar de meeting uit, wat ik al een keer heb gezegd volgens mij. Dat is allemaal gewoon wel wangedrag. En ik heb bij een collega ook te horen gekregen dat er een leraar was die ook de hele tijd berichten bleef sturen. Wat niet per se echt over iets ging, dat was gewoon privé weet je wel. Die zat te klagen over zijn vrouw. Dat is ook gewoon wangedrag. Dat zou die denk ik niet zo snel doen als je elkaar gewoon ziet op de werkvloer.

Interviewer: Dat wordt wel een keertje vreemd ja.

GEÏNTERVIEWDE: Ja het is nog steeds best wel vreemd.

Interviewer: Oké, dan zijn we in principe aan het einde van het interview gekomen. Naast de acht stresscategorieën is er nu een kans om te praten over alle overige gevallen die u zich nog kunt bedenken waarin ICT mogelijk tot stressvolle ervaringen heeft geleid sinds het thuiswerken. In welke vorm die u dan ook maar kunt bedenken, en bij wie dan ook. Of zijn er dingen die we nog niet besproken hebben of heeft u nog vragen?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, ik denk dat ik wel veel gezegd hebt wat ik wilde zeggen. Ik denk gewoon dat wanneer je een baantje hebt wat vooral om cijfers draait, dat dat makkelijker online kan. Wat niet per se betekent dat het goed is voor je geest zeg maar als je niemand ziet. Maar ik denk dat als jij een baan hebt in de sociale sector en het moet online, dat het gewoon niet gaat. Praktisch dan, los dan van of het mentaal goed voor je is of niet.

Interviewer: Ik snap wat je bedoelt inderdaad, de functie moet het wel mogelijk maken.

GEÏNTERVIEWDE: Ja. En andersom ook want we hebben het nu de hele tijd over mij gehad maar als je jezelf in de schoenen van die leerlingen plaatst, hoe klote is het als je hulp nodig hebt en dan moet het zo? Stel je voor dat ik nu opeens plots keihard ga huilen en zeg dat ik mishandeld wordt door mijn ouders die boven zitten. Wat ga jij dan doen? Dus dat. En ik denk gewoon dat het mentaal voor niemand goed is om eenzaam te zijn, want dat zijn we uiteindelijk allemaal toch wel geweest.

Interviewer: Toch wel? Eerder in het interview voelde je je nog niet eenzaam toch?

GEÏNTERVIEWDE: Nee, ik vóelde me niet per se eenzaam, maar je bent wel eenzaam.

Interviewer: Oh zo, in letterlijke zin.

GEÏNTERVIEWDE: Ja. Ik denk toch dat werkplezier… Werkmotivatie komt deels voort uit collega's onder elkaar. Ik zal het model naar je doorsturen misschien heb je er wel iets aan.

Interviewer: Is goed, dan bedank ik je hartelijk voor het meedoen en beëindig ik bij deze het interview.