

13 oktober 2020  
IBEN nr. 13-2020

# ING Belgium Economic Newsletter

Reeks – De wereld na Covid-19

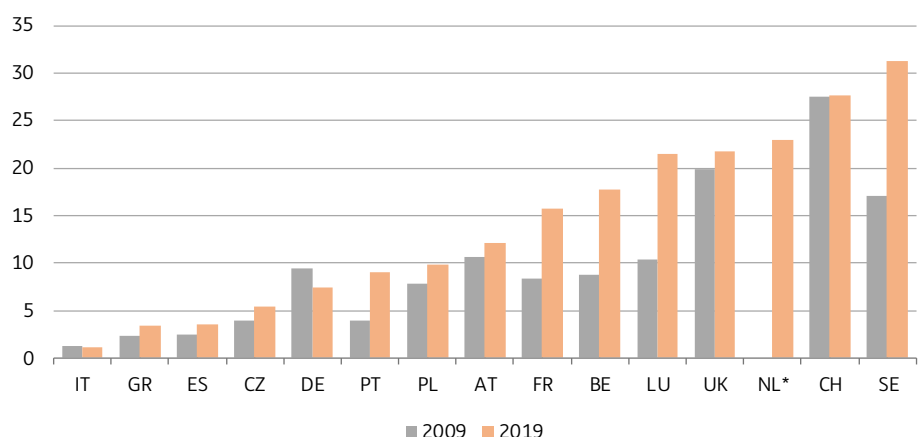
## De sociaaleconomische prijs van telewerk

Telewerk als technologische oplossing bestond ook vóór Covid-19 al wel, maar niet alle landen en sectoren stonden er even ver in. Door de lockdown hebben heel wat bedrijven er massaal in moeten investeren – in België nam het volume telewerk toe met factor 7,4. Die stijging houdt ook aan: uit peilingen van de Nationale Bank van België (NBB) blijkt namelijk dat bijna iedereen die in april telewerkte, ook in september nog minstens deeltijds van thuis uit werkt. Die ontwikkeling wordt door de meeste werknemers wel gesmaakt, maar is niet voor elke sector even gunstig. Telewerk lijkt een structurele verandering teweeg te brengen (al is een gedeeltelijke terugkeer naar vroeger niet uitgesloten), waar een economische en maatschappelijke prijs aan verbonden is.

### Niet alle Europese landen deden in dezelfde mate aan telewerk

Van thuis uit werken is op zich geen nieuw gegeven. Al vijftien jaar maakt de technologische vooruitgang werknemers tot op zekere hoogte mobiel. Zo blijkt uit metingen van de Europese Commissie dat heel wat landen in 2015 al stappen in die richting hadden gezet, al waren er grote verschillen in de mate waarin zij op telewerk waren voorbereid (Grafiek 1). De gegevens suggereren dat sommige landen goed voorbereid waren om de lockdown op te vangen (Nederland, Zwitserland en Zweden voorop), terwijl andere een grotere technologische en culturele afstand moesten overbruggen (Duitsland, maar ook Italië en Spanje).

Gr. 1 Gebruik van telewerktechnologieën in % van de werknemers



**NB:** % van de werknemers van 15 tot 64 jaar dat soms telewerkt (\*NL: geen cijfers vóór 2015, 21%)  
Bron: Eurostat

**Julien Manceaux**  
Senior Economist  
Brussel +32 2 547 33 50  
Julien.Manceaux@ing.be

België behoorde op het vlak van toegang tot telewerk eerder tot de goede leerlingen en zag het belang ervan de voorbije tien jaar verdubbelen. Toch was het zelfs in de dienstensector nog lang niet de norm: werknemers konden er niet allemaal gebruik van maken of konden slechts een deel van de werktijd telewerken. Dat deden ze vaak omdat hun gezinssituatie flexibiliteit vereiste. Telewerk had ook niet altijd een goede naam – velen vermoedden dat wie niet fysiek aanwezig was, niet hard werkte. Er was dan ook een

grote groep die de stap nog niet durfde te zetten. Een enquête van de FOD Mobiliteit in 2018 toonde aan dat in België slechts een op de vijf bedrijven met meer dan 250 werknemers telewerk toestond: in het totaal werkte 12% van alle Belgische werknemers één dag per week van thuis uit (7% meer dan één dag), 5% kon sporadisch telewerken. Zelfs tijdens de coronacrisis bleek die negatieve houding hardnekkig ingebakken. Het micromanagementvirus rukte hier en daar sneller op dan Covid-19: volgens internationaal onderzoek van Harvard<sup>1</sup> meenden vier managers op tien niet over geschikte tools te beschikken om hun team op afstand aan te sturen. Ongeveer evenveel leidinggevenden geloofden niet dat telewerk hun team productiever kon maken.

### Een bruuske omwenteling

Door de noodzaak om op afstand te werken hebben dienstenbedrijven hun werkplekken in ijltempo moeten digitaliseren. Niet alleen is in België het aandeel van telewerkers verdubbeld (van 17% naar 35%, zowat 1,7 miljoen mensen), de meesten werkten ook vijf dagen van thuis uit, tegenover slechts 1,4 dagen voordien. In enkele weken tijd evolueerde het aantal thuiswerkdagen per week alleen al in België van 1 miljoen naar 8,5 miljoen.

Het mag dan ook niet verbazen dat aanbieders van telewerkoplossingen het goed doen: het aandeel van Zoom© koerste tussen medio februari en medio september van 100 USD naar 500 USD en de beurswaarde van het bedrijf (circa 130 miljard, bijna vijftien maal meer dan toen het achttien maanden geleden naar de beurs trok) is vandaag groter dan die van IBM. Ook Teams©, de online vergaderoplossing van Microsoft, bereikte medio april een eerste gebruikspiek, met 200 miljoen deelnames aan 75 miljoen online meetings op één dag wereldwijd, samen goed voor 4,1 miljard vergaderminuten. Dat is een opmerkelijke groei, want vóór de start van de lockdown op 13 maart, was het maximum 560 miljoen minuten op één dag.

### Versoepeling

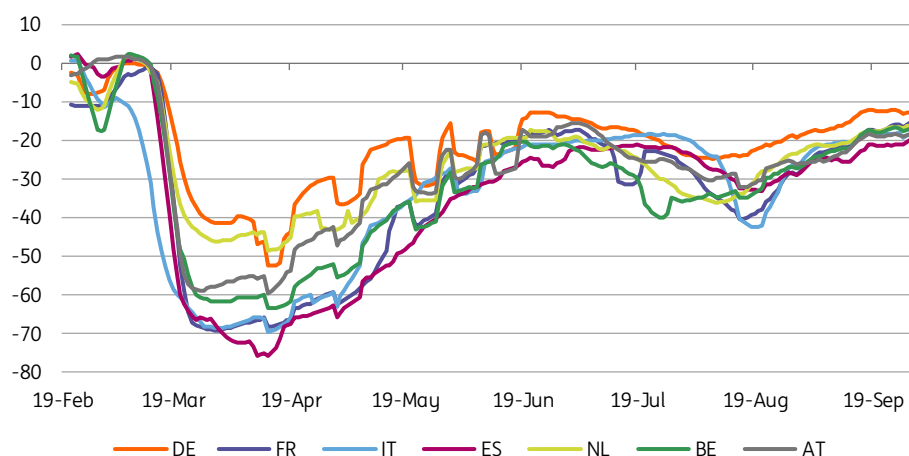
De versoepeling van de lockdown ging gepaard met een graduele terugkeer naar kantoor. Telewerk bleef niettemin 'de regel'. In sectoren waar dat breed werd toegepast, keerden werknemers dus slechts gedeeltelijk terug naar kantoor. Zo blijkt uit de cijfers van Google Mobility dat de verkeersdrukte rond kantoorgebouwen in geen enkel land is teruggekeerd naar het normale niveau. In april was de verkeersdrukte in de meeste landen nog teruggevallen tot 30% à 40% van het niveau bij het begin van het jaar (in Duitsland en Nederland 50% à 60%). De verkeersdrukte rond kantoorgebouwen steeg bij het begin van de zomer opnieuw tot 70% of 80%, maar nam tijdens de zomervakantie al snel weer af. Die cijfers variëren uiteraard al naargelang het land. De heropening van de scholen (voor veel ouders sowieso een vereiste om te kunnen terugkeren naar kantoor) zal de invloed van de vakantie wellicht ongedaan maken (in landen waar de scholen slechts in beperkte mate opnieuw worden gesloten), maar zal niet volstaan om hoger uit te komen dan eind juni. Om de afstandsregels te kunnen naleven, werken veel bedrijven voor de fysieke aanwezigheid van hun personeel immers met een beurtrol. In de meeste landen zal met andere woorden 15% à 25% telewerkers de norm worden.

Een recente peiling van de bank Morgan Stanley lijkt die cijfers te bevestigen: na de lockdown is 70% van de Duitse kantoorwerkers teruggekeerd naar zijn of haar werkplek. In Frankrijk ligt dat cijfer op 82%, in Italië op 76%. Vaak gaat het slechts om een deeltijdse terugkeer.

---

<sup>1</sup> <https://hbr.org/2020/07/remote-managers-are-having-trust-issues>

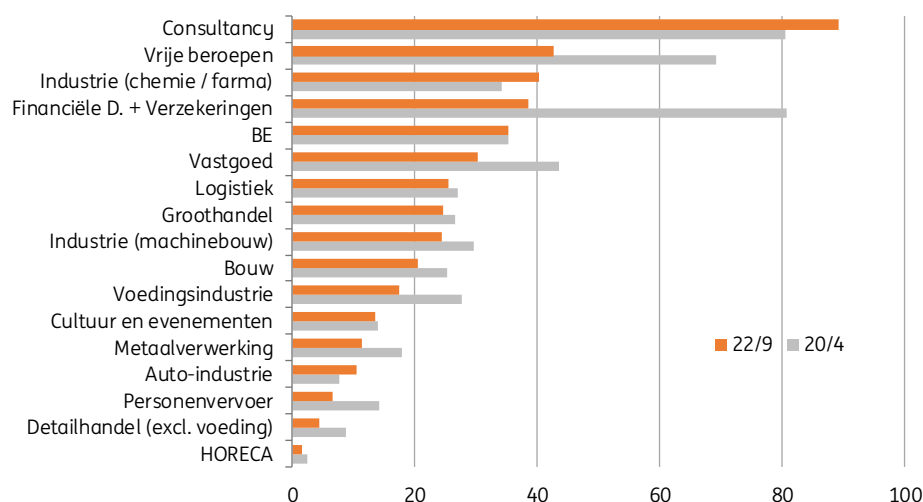
## Gr. 2 Mobiliteitsgegevens van Google rond kantoorgebouwen per land



Bron: Google, berekeningen ING

Ook in België is het aantal telewerkers niet teruggekeerd naar het oude niveau, verre van. In de peilingen van de NBB bij bedrijven is het aandeel telewerkers (mensen die minstens deels telewerken) sinds het begin van de crisis gelijk gebleven (35% op zowel 20 april als 22 september), al zijn er verschillen naargelang de sector (Grafiek 3). Telewerk is fors afgenomen in enkele sectoren die er het meest gebruik van maakten (vrije beroepen, financiële dienstverlening en verzekeringen, vastgoed), maar toegenomen in consultancy en delen van de industrie (autosector, chemie, farmaceutica).

## Gr. 3 % werknemers dat telewerkt (deel- of voltijds – per sector) tijdens en na de lockdown in België



NB: % telewerkers in de door de NBB bevroegde bedrijven  
Bron: NBB (peilingen ERMG)

Hoewel het aandeel telewerkers nog even hoog is als tijdens de lockdown, valt op dat de ze minder aan telewerk doen – 30% van de werknemers werkt nog slechts deeltijds van thuis uit. Gezien de afstandsregels is het echter weinig waarschijnlijk dat het om meer dan een halvering gaat. Bijgevolg ligt het totale aantal thuiswerkdagen<sup>2</sup> (volgens onze

<sup>2</sup> Volgens een recente studie van de KU Leuven en Acerta ([hier](#) beschikbaar – figuur 2), werkt nog steeds de helft van de kaderleden en de werknemers gemiddeld 3 dagen per week van thuis uit. 70% werkt minstens twee dagen per week van thuis uit.

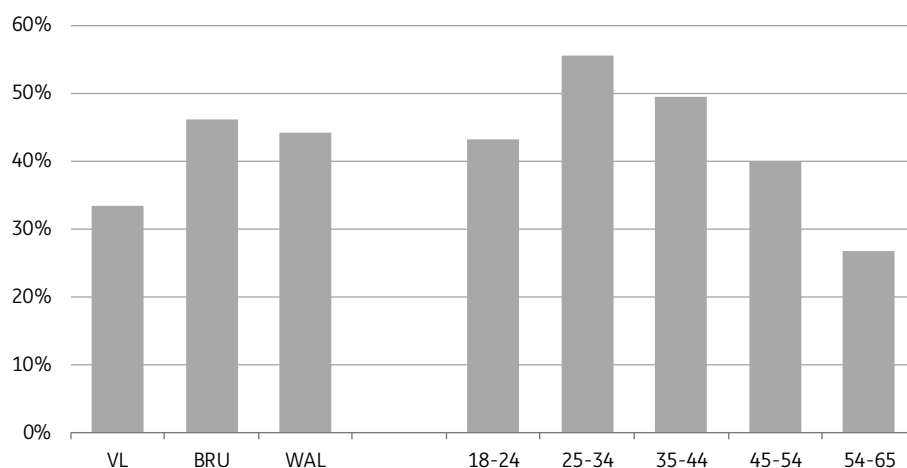
ramingen ongeveer 4 miljoen per week) wellicht nog steeds zowat vier keer hoger dan in 'normale' tijden voor de crisis.

### En in de toekomst? Wil de Belg blijven telewerken?

Heel wat technische barrières lijken definitief geslecht dankzij de zware investeringen die bedrijven in IT hebben gedaan om grootschalig telewerk mogelijk te maken. Nu de tools (en de nieuwe werkwijzen die daarmee gepaard gaan voor zowel werknemers als klanten) er zijn, zullen werknemers ze blijven gebruiken. Het idee dat telewerk aan belang wint in het leven van werknemers, is dan ook veel wijdverbreider dan vroeger. Dat bevestigt een recente peiling van ING in verschillende landen.

70% van de bevroegde Belgische telewerkers zegt door de pandemie vaker thuis te zijn geweest. Slechts 15% van de telewerkers denkt dat daar een einde aan zal komen. 85% denkt minstens één dag per week thuis te blijven werken, 50% ten minste twee dagen en 21% halftijds. Kan dat vooruitzicht hen ook bekoren? Een onderzoek dat in 2017 is verschenen in het gereputeerde *American Economic Review*<sup>3</sup>, heeft aangetoond dat Amerikanen gemiddeld bereid zijn om 8% loon af te staan om thuis te kunnen werken. In de peiling van ING hebben we de vraag niet in die bewoordingen gesteld, maar de interesse blijkt duidelijk: slechts 16,5% wil niet meer weten van telewerk, terwijl bijna één op de twee (48%) wil blijven thuiswerken (de anderen spraken geen voorkeur uit). Daarbij stellen we vast (Grafiek 4) dat het enthousiasme voor telewerk groter is bij de jonge generaties (56% van de 25- tot 34-jarigen) dan bij de oudere (26,7% van 55- tot 64-jarigen) en ook groter bij de Walen dan bij de Vlamingen (44% tegen 33%).

**Gr. 4 % van de respondenten dat de mogelijkheid om na de pandemie te blijven telewerken zou verwelkomen (per regio en leeftijdscategorie)**



Bron: ING (peilingen IIS – zomer 2020)

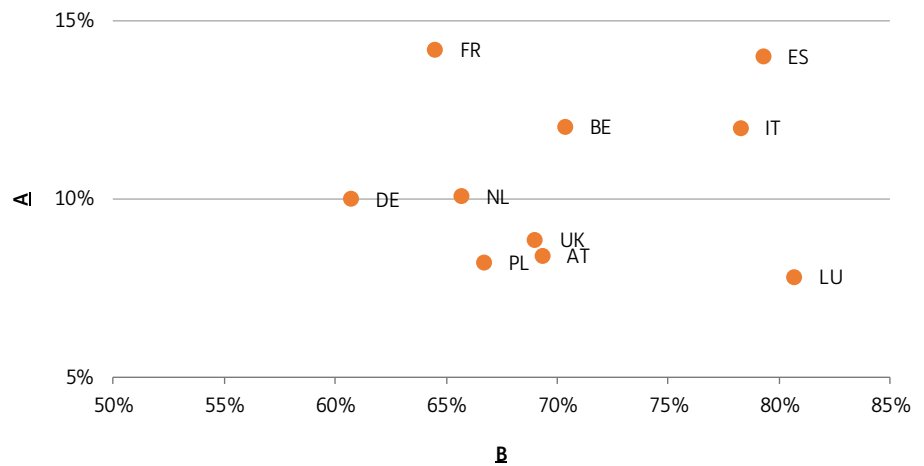
### Waarom niet?

Een mogelijke verklaring is dat alleenstaande telewerkers zich eenzaam kunnen voelen (slechts één alleenstaande op vier wil blijven telewerken, tegen 45% voor koppels met kinderen). Ook de woning is een belangrijke factor. Telewerken wordt al snel een opgave als de woning te krap is of de telewerker zich tijdens de werkdag niet kan afzonderen van de rest van het gezin. In onze peiling verklaarde 60% van de respondenten comfortabel in de eigen woning te kunnen telewerken. Bij ouders was dat nog 56%, bij alleenstaanden daalde het cijfer naar 40%.

<sup>3</sup> Mas A. (2017) Valuing Alternative Work Arrangements; AER 107-12 dec. 2017 (pp. 3722-59)

In het algemeen lijkt een meerderheid van de respondenten tevreden over het thuiswerkcomfort. 12% van de werkende respondenten in onze peiling vindt zijn woning niet geschikt om er lange tijd in door te brengen, zoals tijdens de lockdown natuurlijk wel het geval was. België is geen uitzondering (Grafiek 5). Toch waren na de Fransen en de Spanjaarden vooral Belgen die mening toegedaan. Wat betreft thuiswerkcomfort waren de Luxemburgers blijkbaar het beste af: zij hebben de meeste tijd thuis doorgebracht en ondervonden daar geen ongemak van.

### Gr. 5 De woning van de werknemer is niet altijd geschikt voor telewerk



**NB:** (A) = % werknemers dat het eens is met de stelling dat hun woning ongeschikt is voor langdurig ononderbroken verblijf en (B) = % werknemers dat het eens is met de stelling dat zij de laatste tijd vaker zijn thuisgebleven door Covid-19 Bron: ING (peilingen IIS – zomer 2020)

### Aan telewerk hangt een economisch en maatschappelijk prijskaartje

Als slechts 16,5% van de in onze peiling bevroegde werknemers zegt het niet te betreuren als het thuiswerken zou stoppen (zie hiervoor), is het niet onlogisch om te denken dat er een structurele verandering op til is. Toch is wat goed is voor de een niet noodzakelijkerwijs economisch interessant voor de ander. De meeste werknemers zien hun tevredenheid zeker toenemen en ook anderen winnen erbij: telecomoperatoren en grote online thuiswerkplatformen profiteerden van de massale investeringen, maar ook veel handelszaken en dienstverleners in de buurt van de woonplaats (“buurtwinkels”) van telewerkers hebben hun omzet zien stijgen. Ook telewerkers moeten natuurlijk eten en drinken: de miljoenen maaltijden die cateringbedrijven elke week in bedrijfsrestaurants serveren, werden tijdens het telewerken bij buurtwinkels of andere handelszaken dichtbij huis aangekocht. Dat zijn uitgaven die verschuiven, zonder dat de totale bestedingen daarom afnemen. Wie met andere woorden rouwt omdat restaurants in de buurt van kantoorgebouwen gesloten zijn, zou zich ook moeten verheugen over het succes van de restaurants dichtbij huis.

In andere sectoren zijn de bestedingen daarentegen wel degelijk afgenomen. In de kledingsector en auto-industrie (of meer in het algemeen vervoerdiensten) neemt de vraag net af door telewerk. Zij krijgen dus te maken met aanzienlijke verliezen. Er zijn wel minder files, maar voor die sectoren zijn de gevolgen ernstig. Telewerk behouden heeft dus een maatschappelijk prijskaartje. Het is nog te vroeg om de omvang daarvan te ramen, maar beetje bij beetje wordt duidelijk wie de rekening gepresenteerd krijgt (luchtvaartmaatschappijen, autobouwers, kledingwinkels ...).

Daarnaast hebben dienstenbedrijven zwaar geïnvesteerd in telewerk (zoals wij in een eerdere nota al uitlegden<sup>4</sup>) waardoor de beschikbare middelen voor andere doeleinden

<sup>4</sup> Downloaden kan [hier](#)

onder druk kwamen te staan. Zo liepen digitaliseringsplannen die een grotere impact zouden kunnen hebben op de productiviteit vertraging op. Over hoeveel extra productiviteit telewerk zou opleveren, bestaat namelijk nog – hoegenaamd – geen eensgezindheid. Het zou wel eens lang kunnen duren voor de investeringen van bedrijven renderen.

### **Op langere termijn: lege steden?**

Naast de veranderingen die grote stukken van de economie sinds april treffen, brengt telewerk ook andere trends op lange termijn op gang. In landen waar telewerkers thuis minder werkcomfort ervaren (zie hiervoor en Grafiek 5), is het niet ondenkbaar dat de verstedelijking sterk vertraagt. In sommige steden zou de druk op de vastgoedmarkt dus kunnen dalen. Uit de peiling van ING (zie hiervoor) blijkt dat de minderheid van de Belgische telewerkers die niet tevreden is over het comfort van zijn woning, niet speciaal een voorkeur heeft voor verbouwen of verhuizen. Ze overwegen beide in dezelfde mate (16%). Tegelijk moet gezegd dat slechts 16% van de respondenten (op de peiling van ING) aangeeft te willen verhuizen en dat is niet veel meer dan het normale percentage Belgen dat elk jaar verhuist. Telewerk lijkt daar dus geen grote omwenteling te veroorzaken. Bovendien waarden stedelingen doorgaans ook andere troeven van een stad dan de nabijheid van hun werk. Wat residentieel vastgoed betreft, verwachten wij dus geen massale ontstedelijking, ten minste niet in België.

### **Op langere termijn: wat met kantoren?**

Andere soorten vastgoed zouden wel kunnen lijden onder de trend naar telewerk. Daarbij denken we in de eerste plaats natuurlijk aan kantoorgebouwen. Het kantoor dreigt niet meteen te verdwijnen, maar zal moeten veranderen. Nadat bedrijven jarenlang inspanningen gedaan hebben om de oppervlakte per werknemer te verminderen (via flexibele werkplekken en de digitalisering van archieven, om maar twee voorbeelden te noemen), kan de verschuiving naar telewerk hen in staat stellen om de ruimte anders te benutten. Wat als het kantoor een plek van ontmoetingen en creativiteit zou worden in plaats van een verzameling flexibele werkplekken? Dat zou wellicht aanpassingen vergen, en dus nieuwe investeringen. Tot zover het goede nieuws ...

De keerzijde van de medaille is dat bedrijven, gezien de investeringen die zij moesten doen om telewerk mogelijk te maken, er ook een manier in kunnen zien om hun vaste kosten te drukken (gebouwen, energie, mobiliteit, beveiliging, soms zelfs catering). Voor kantoorgebouwen spelen er twee fenomenen.

Ten eerste zal de kantooroppervlakte per aanwezige werknemer wellicht opnieuw toenemen omdat de social afstand in acht genomen moet worden. Dat minstens op korte termijn maar later ook door de aanpassingen die de bedrijven moesten doorvoeren.

Ten tweede zal het totale aantal aanwezige werknemers, of meer bepaald het totale volume op kantoor gewerkte dagen, blijvend dalen. Als het totale volume telewerkdagen tijdens de crisis is gestegen met factor 7,4 en vandaag wellicht nog viermaal hoger ligt dan vóór Covid-19, zou het aantal m<sup>2</sup> per werknemer met 15% moeten stijgen om de huidige vraag naar kantooroppervlakte op peil te houden. Voor de toekomstige vraag naar vierkante meters kantoorruimte hangt het er dus sterk van af in welke mate de kantoorruimtes zullen worden heringericht. Indien alles bij het oude blijft, is er duidelijk minder nood aan kantoorruimte. Specifiek voor Brussel zal, gezien het belang van overheidsdiensten in de hoofdstad, veel afhangen van het telewerkbeleid dat zij op middellange termijn ontplooiën.

### **Aanzienlijke herverdelingseffecten**

Telewerk heeft dus een structurele groei gekend dankzij de gelijktijdige overstap van werkgevers en dankzij de massale investeringen waarvan het rendement onzeker is. De

meeste betrokken werknemers en de enkele sectoren die ervan geprofiteerd hebben (zie hiervoor), zijn die ontwikkeling zeker genegen. We mogen echter niet vergeten dat er niet alleen winnaars zijn. Wat we hiervoor hebben gezegd over sectoren, geldt daarenboven uiteraard ook voor de werknemers zelf.

Die herverdeling van de vraag tussen sectoren schept immers ook nieuwe ongelijkheid tussen werknemers en diept de zogeheten 'digitale kloof' uit: de jobs die telewerken toelaten, worden doorgaans uitgeoefend door hoger opgeleide, beter betaalde werknemers, die werken voor grotere bedrijven in een stedelijke omgeving<sup>5</sup>. Telewerk heeft dus niet alleen maar voordelen en is ook geen onomkeerbare ontwikkeling. Wanneer de pandemie achter de rug is, zal de rekening gemaakt moeten worden. De maatschappij zal de verliezers moeten compenseren en elk bedrijf zal moeten bekijken hoeveel productiviteitswinst de IT-investeringen hebben opgeleverd.

---

<sup>5</sup> Milasi et al. (2020) [The potential for teleworking in Europe and the risk of a new digital divide](#)

## Disclaimer

Deze publicatie, opgesteld door de afdeling Economische en Financiële Analyse van ING België N.V. ("ING") is uitsluitend bedoeld ter informatie en houdt geen rekening met de beleggingsdoelstellingen, financiële situatie of middelen van een bepaalde gebruiker. De informatie in deze publicatie is geen aanbeveling om te beleggen en is geen juridisch, fiscaal of beleggingsadvies noch een aanbod of uitnodiging om financiële instrumenten te kopen of te verkopen. Alle redelijke maatregelen werden genomen om ervoor te zorgen dat deze publicatie niet onwaar of misleidend is, maar ING kan niet garanderen dat de informatie volledig is of de informatie meegegeed door derden correct is. ING is niet aansprakelijk voor directe, indirecte of gevolgschade die voortvloeit uit het gebruik van deze publicatie, behoudens grove fout van ING. Tenzij anders vermeld, zijn eventuele opinies, voorspellingen of schattingen uitsluitend toe te rekenen aan de auteur(s), zoals deze gelden op de publicatiedatum. Bovendien kunnen deze zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd.

Mogelijk is de verspreiding van deze publicatie onderworpen aan wettelijke of reglementaire beperkingen in verschillende rechtsgebieden en wie die deze publicatie in handen krijgt, dient zich te informeren over, en zich te houden aan, deze beperkingen.

Op dit rapport zijn auteurs- en databankrechten van toepassing en dit rapport mag niet gereproduceerd, verspreid of gepubliceerd worden voor welke doeleinden dan ook zonder de voorafgaandelijke, uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van ING. Alle rechten voorbehouden. Aan de publicerende juridische entiteit, ING België N.V is vergunning verleend door de Nationale Bank van België en zij staat onder toezicht van de Europese Centrale Bank (ECB), de Nationale Bank van België (NBB) en de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA). ING België N.V. is opgericht in België (ondernemingsnummer 0403.200.393 te Brussel).

Voor Amerikaanse beleggers: Wie dit rapport wenst te bespreken of transacties wenst uit te voeren met de effecten die hierin besproken werden, dient contact op te nemen met ING Financial Markets LLC, dat lid is van de NYSE, FINRA en SIPC en onderdeel is van ING, en dat de verantwoordelijkheid draagt voor de verspreiding van dit rapport in de Verenigde Staten conform de toepasselijke voorschriften.

Verantwoordelijke uitgever: Peter Vanden Houte, Marnixlaan 24, 1000 Brussel, België.