

## **Prikklokken zijn niet meer van deze tijd – Frank Van Massenhove**

Modern Times is op ons netvlies gebrand door het ronduit briljant acteren van Charlie Chaplin maar ook omdat het pijnlijk aangeeft tot welke excessen het Taylorisme kon leiden. Mensen die tot gereedschap worden teruggebracht – “human resources” is de walgelijkste woordengroep die de Engelse taal voortbracht – en wier functioneren je perfect kon regisseren door de maximale tijd per manipulatie vast te stellen en te laten controleren door ploegbazen en prikklokken.

Modern Times is, jammer genoeg, ook op de harde schijf gebrand van de meeste managers en vakbondsmensen. Anno 2013 denkt het gros van de managers nog altijd dat je kan nagaan of mensen hun werk doen door hun tijd te controleren en denken te vele délégués dat je de baas kunt controleren door de tijd van hun werknemers te laten meten. Het is hen blijkbaar ontgaan dat de grote meerderheid van de werknemers niet meer in een industriële omgeving werken maar in een kenniseconomie. Omdat kenniseconomie een te duur woord is, kunnen we het maar beter demystifiëren als “met een computer werken”. De prestaties van de industriële arbeider kan je perfect meten in tijd: een fabriek met een lopende band die aan 50 handelingen per uur per arbeider loopt, haalt een dagopbrengst van 1000 auto's. En de prikklok in die fabriek die aangeeft dat Jean-Pierre 8 uur gewerkt heeft, geeft de manager de zekerheid dat hij die dag 400 deurehendels in auto's heeft gezet.

Dat is, toch in het Westen, totaal veranderd met de teloorgang van de industrialisatie en de opkomst van een diensteneconomie. De prikklok geeft aan dat Suzanne 8 uur op het werk is geweest maar kan de manager geen enkele zekerheid geven over de hoeveelheid en de kwaliteit van haar werk. Daarvoor moet hij de resultaten meten. Alleen het aantal dossiers, nota's, artikelen, spreadsheets of presentaties zeggen hem wie zijn werk deed en wie niet. En toch krijgt de prikklok in banken, verzekeringsmaatschappijen, uitzendbureaus en administratie nog altijd de ereplaats die hem niet meer toekomt. Het gevolg is dat vele, en nagenoeg alle jonge, werknemers zich op werkdagen tussen 9 en 5 gecontroleerd voelen. De plaats waar je werkt maakt zelfs geen verschil uit: als thuiswerk toegelaten is, wordt Suzanne ook thuis op haar tijd gecontroleerd. Ze geeft de dag ervoor aan wat ze zal doen. Op de thuiswerkdag wordt ze geregeld gebeld. En natuurlijk moet ze de dag erop rapporteren. In die organisaties is op kantoor werken een gevangenis en is thuiswerk de enkelband.

De werkgever zou net blij moeten zijn met die shift in werkorganisatie (en met de stand van de technologie, die toelaat dat de dossiers de kenniswerker volgen en niet meer omgekeerd) want als hij genoeg luistert naar zijn mensen dan weet hij dat de 9 to 5 gevangenis, zelfs met de thuiswerkenkelband, hen doodongelukkig maakt. Natuurlijk zijn er mensen die ter plaatse moeten zijn (receptie, schoonmaak, hardware-supervisors) maar het merendeel van de werknemers kunnen plaats- en tijdonafhankelijk werken. Daardoor kunnen ze hun werk/vrijtijdsbalans perfect in evenwicht brengen, de wenskreet van deze tijd. En managers zouden het moeten weten: gelukkige werknemers zijn betere werknemers.

Ook vakbonden zouden blij moeten zijn met deze evolutie. Hun terechte vrees is dat de werkdruk steeds hoger wordt. Dat kan je het best monitoren in systemen waar vooraf afspraken zijn gemaakt over de output van de werknemers en dat kan heel moeilijk in een 9 tot 5 organisatie. De baas laat de mensen gewoon harder werken in dezelfde tijd zonder dat ze dat zelf in de gaten krijgen.

En ja, ook de overheid is niet mee geëvalueerd en stuurt nog steeds sociale inspecteurs op pad om te controleren of werknemers niet te veel uren werken. Werkgevers worden gecontroleerd op basis van wetten en cao's uit de industriële tijd. Managers die modern willen werken worden hoorndol van die nutteloze papier- en controledrift en groen van nijd wanneer ze zien dat een overheidsdienst, zoals de onze, moeiteloos het Nieuwe Werken kan invoeren omdat die achterhaalde troep niet op ons van toepassing is.

Werkgevers, vakbonden en overheid, verlos ons van het oude werken en denken.

Deze opinie verscheen op 2 augustus 2013 in De Tijd in de vakantiereeks De Dadaïsten.