

CHARTER

Wellbeing

Mei 2023

We zijn er voor je. **ethias**

CHARTER

Wellbeing

Als werkgever willen we de voorwaarden scheppen zodat medewerkers geëngageerd en verantwoord kunnen handelen. We doen dit op verschillende vlakken: zorgen voor hun veiligheid, hun lichamelijke en geestelijke gezondheid bevorderen, gevaren voorkomen, moeilijkheden zo vroeg mogelijk opsporen en de nodige ondersteuning bieden om deze te voorkomen, te beheersen en te overwinnen door de schade en gevolgen te beperken en er zo veel mogelijk van te leren. We willen ook aandacht besteden aan de werkbeleving en aan de emotionele sfeer.

Naast de wettelijke verplichtingen (waaronder de Welzijnswet van 4 augustus 1996*) die we nauwgezet naleven, volgen we de aanbevelingen en goede praktijken vanuit de academische wereld, de officiële instanties en de netwerken van deskundigen. We willen preventief en proactief inspelen op de menselijke gevolgen via preventiebeleidslijnen, de ontwikkeling van procedures en tools, opleiding en ondersteuning, begeleiding en hulp wanneer zich moeilijkheden voordoen.

* en het gehele wettelijke kader, inclusief de Codex over het welzijn op het werk.

Visie

Bij Ethias is de mens een kernwaarde en we gaan uit van het principe dat door zorg te dragen voor onze medewerkers, we zorg dragen voor de onderneming en voor haar klanten.

Principes

In de wereld van vandaag is welzijn op het werk meer dan ooit een strategische kwestie, zowel qua maatschappelijke verantwoordelijkheid als qua bedrijfsprestaties.

Daarom hebben wij 10 principes vastgelegd die ons handelen sturen, op een manier die strookt met onze HR- en ESG-strategie:

1. We beschouwen **elke medewerker als uniek en waardevol**, die de kans krijgt om zich te ontwikkelen, te groeien, verantwoordelijkheid te nemen, zich verder te ontplooien, zich te mogen vergissen,... zoals onze Brand Purpose ons uitnodigt te doen: “Samen Mens Durven Zijn”.
2. Wij streven altijd naar **een evenwicht tussen individuele, collectieve en organisatorische behoeften**, op een dynamische manier, om niet alleen het welzijn maar ook het engagement en de prestaties van onze medewerkers te garanderen.
3. We beschouwen **welzijn als een gedeelde verantwoordelijkheid** van de onderneming, van alle leden in het CPBW (Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk), van de hiërarchische leiding én van elke medewerker.
4. We erkennen **het recht op deconnectie** (zie het specifieke charter over dit thema).
5. We cultiveren **een klimaat van vertrouwen**, van fysieke en psychologische veiligheid en moedigen een houding van openheid, tolerantie, authenticiteit en solidariteit onder al onze collega's aan.
6. We zien fouten als een leeropportunity, ziekte als een gelegenheid om menselijkheid en solidariteit te tonen, ouder worden als een kans voor mentorschap, diversiteit als een mogelijkheid om elkaar te verrijken ...
7. We bevestigen onze **nultolerantie tegenover ongewenst gedrag**, geweld, pesterijen, ongewenst seksueel gedrag en alle vormen van discriminatie.
8. We ontwikkelen specifieke beleidslijnen voor zowel een **preventief als proactief beheer van absenteïsme en re-integratie**.
9. We **bevorderen op actieve wijze gezondheid en welzijn** via preventieve acties, infosessies en opleiding van al onze medewerkers (op het gebied van verslavingspreventie, vitaliteit, ergonomie en veerkracht). We zien er ook op toe dat signalen van moeilijkheden of problemen vroegtijdig worden opgemerkt en dat, in overleg met alle betrokken partijen, naar creatieve, innovatieve en duurzame oplossingen wordt gezocht.
10. We **monitoren** de stand van zaken op het gebied van welzijn en sturen onze acties aan met behulp van zowel kwalitatieve als kwantitatieve meetinstrumenten; deze worden geconsolideerd in dashboards die systematisch worden bijgewerkt en besproken met alle preventieactoren.



Work

Integratie van welzijn in het design van het werk

- Flexibele uurroosters en diverse bijkomende verlofdagen
- Slim gebruik van communicatietools en technologie ter bevordering van de samenwerking
- Autonomie bij het plannen van de uurroosters binnen de contactcentra (in plaats van vaste pauzes)

Workforce

Zorgen voor een gepaste mix van Compensation & Benefits, programma's en beleidslijnen die het welzijn van de medewerkers ondersteunen

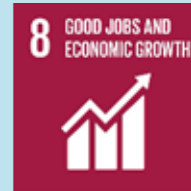
- Aanwijzing van vertrouwenspersonen, Employee Assistance Program (EAP – programma voor bijstand aan werknemers en hun gezinsleden)
- Meerdere verzekeringen (Aanvullende ziekteverzekering, Affinity, Hospi, terugbetalingsmogelijkheden voor psychologische consults, teambuildingactiviteiten en bedrijfsfeesten ...)
- Initiatieven op het vlak van DE&I (Diversity, Equity & Inclusion); re-integratieprocedures en een algemeen beleid voor preventief en proactief beheer van absentieïsme
- Opleidingsplatform voor hard & soft skills (online & op locatie)
- Ondersteuningstraject voor managers ("Leadership"), voor jonge talenten ("Young Talent"), voor collega's aan het einde van hun loopbaan (Eindeloopbaanplan)

Workplace

Zorgen voor geschikte werkplekken waarbij het welzijn van de medewerkers centraal staat

- Thuiswerkmogelijkheden (een "home pack" met al het nodige materiaal, mogelijkheid tot aanschaf van ergonomisch kantoomateriaal tegen onderhandelde prijzen)
- Geoptimaliseerde werkruimten naargelang de activiteit (stiltezones, werkbubbels ...); CO₂-sensoren, ergonomisch materiaal ...
- Gratis fruit, gevarieerde en evenwichtige maaltijden tegen democratische prijzen
- Personeelsvereniging (diverse sportsecties, cultureel aanbod ...)

Onze bijdrage aan de Sustainable Development Goals (SDG's)



Focus op enkele acties:



Disconnect to Connect



**Re-integratieprocedure
Absenteïsme
Sensibiliseringscampagne voor managers**



**Employee Assistance Program (Pulso)
Vertrouwenspersonen**



Ergonomische werkposten

Onze KPI's:

Work

Meetings (Disconnect)

- Percentage 1-2-1-meetings tijdens NoMeetingDAY
- Percentage meetings tijdens NoMeetingDAY
- Tot. aantal meetings/week

Employee Engagement Survey

- Participatiegraad: (min. 75%)
- Betrokkenheidsgraad: (min. 75%)

Workforce

Absenteïsmegraad

- %KT, MT, LT Marktvergelijking
- %KT, MT, LT Interne vergelijking
- Bradford gemiddelde
- Zero gemiddelde

Re-integratie

- Succesratio Informele re-integratie na TAO (tijdelijke arbeidsongeschiktheid) +1 maand (-3)
- Idem na TAO +3 maanden (-6)
- Idem na TAO +6 maanden (-12)
- Idem na TAO +12 maanden
- Aantal formele trajecten
- Succesratio Re-integratie formeel traject

Arbeidsongevallen

- Aantal arbeidsongevallen
- Aantal ernstige ongevallen

Psychosociale consults

- Aantal informele dossiers voorgelegd aan de vertrouwenspersonen
- Aantal informele dossiers voorgelegd aan de PAPA (preventieadviseur psychosociale aspecten) van COHEZIO
- Aantal formele dossiers voorgelegd aan de PAPA van COHEZIO

EAP (Employee Assistance Program)

- Gebruiksgraad van de dienst

Workplace

- Verhouding personeel on-site vs. homeworking (bezettingsgraad on-site)
- Aantal aanvragen m.b.t. ergonomie
- Aantal tijdscrediten