

Verslag van het CPBW van 19 december 2024

Resultaten van het cateringonderzoek

De directie presenteert de resultaten van de enquête over de nieuwe catering, waaraan 2.471 collega's (Belfius Tower) hebben deelgenomen. De algemene tevredenheid was 81%.

Er kwamen een aantal sterke punten naar voren: de keuze, kwaliteit en versheid van het aanbod, evenals de lay-out en de sfeer. Er zijn nog een aantal punten die voor verbetering vatbaar zijn: de prijzen aan de saladebar, het gebrek aan variatie in het aanbod en het gebrek aan zitplaatsen.

De directie overweegt verschillende aanpassingen:

- Implementeren van een cateringaanbod in de regionale zetels waar dit nog niet het geval is;
- Afhaalmaaltijden kunnen bestellen, zowel voor Belfius-medewerkers thuis, in de filialen als in de regionale zetels.

BBTK-SETCa wijst erop dat de gerechten op RT4 (Today's menu) soms niet gevarieerd genoeg zijn of te kleine porties omvatten.

BBTK-SETCa deelt de directie ook mee dat ze enkele opmerkingen had ontvangen over de kerstmaaltijd. Om 12u35 was er al geen vleeschotel meer voorradig, hoewel iedereen zijn gerecht moest reserveren. De zalm werd geserveerd met gratin dauphinois in plaats van preipuree. Er was geen witte wijn meer, ...

BBTK-SETCa heeft ook vrij veel feedback ontvangen over de veel te hoge prijs van deze maaltijd. BBTK-SETCa stelt voor om dit menu in de toekomst voor dezelfde prijs aan te bieden als het Today's menu.

Actieplan naar aanleiding van de risicoanalyse rond het psychosociaal welzijn bij Procurement

Naar aanleiding van klachten van medewerkers van Procurement gaf BBTK-SETCa in augustus 2024 opdracht tot een risicoanalyse. De directie presenteert de resultaten en haar actieplan.

De betrokken medewerkers werden in oktober geïnterviewd door de preventieadviseur voor psychosociale aspecten (Papsy). De enquête heeft betrekking op ongewenst gedrag en 5 werkgebieden:

- Organisatie van het werk;
- Werkvolume;
- Interpersoonlijke werkrelaties;
- Werkomstandigheden;
- Leefomstandigheden op het werk.

Over het algemeen bevestigde de analyse een psychosociale malaise en een lage intentie bij medewerkers om hun functie te blijven. De redenen hiervoor varieerden van werkorganisatie (gebrek aan transparantie in de communicatie, enz.) tot werkvolume (hoge werkdruk, enz.) en werkomstandigheden (verbetering van de gebruiksvriendelijkheid).

Het actieplan richt zich op verschillende punten:

- Communicatie: verbeteren van teamvergaderingen, enz.
- Welzijn en interactie binnen het team: een interne betrokkenheidsbarometer uitvoeren bij Procurement om verbeterpunten te identificeren, het belang van welzijn op het werk bespreken, enz.
- Werkdruk: tijdelijk extern personeel inhuren, blijven focussen op het verbeteren van processen, enz.
- ...

BBTK-SETCa zal de uitvoering van dit actieplan en de resultaten ervan in de praktijk nauwlettend volgen. Indien een medewerker geen verbetering ziet, nodigen we hem of haar uit om contact op te nemen [met één van onze afgevaardigden](#).

Resultaten engagementbarometer 2024

De directie presenteert de eerste resultaten van de engagementbarometer voor 2024.

De participatiegraad stijgt (75,9%) met 3,8% in vergelijking met 2023 (72,1%) voor Belfius Bank. De engagementscore blijft hoog.

Over het algemeen blijven de scores stabiel. De tevredenheid en de kwaliteit van producten/diensten daalden echter aanzienlijk, net als de Love-index. De analyse van de vrije commentaren zal ons helpen om de oorzaak hiervan te begrijpen en onze actieplannen te verfijnen.



[Klik hier voor](#) een overzicht van de eerste resultaten.

De actieplannen per afdeling starten in het eerste kwartaal van 2025.

BBTK-SETCa nodigt medewerkers die ondanks een actieplan in de praktijk geen verbetering zien, uit om contact op te nemen [met één van onze afgevaardigden](#), zodat we actie kunnen ondernemen.

Varia

Renovatie van de coffee corners in BT

Alle koffiecorners in BT worden in een nieuwe kleedje gestoken. Jullie vinden de planning van de werkzaamheden [via deze link](#).

TechCare Corner

We gebruiken allemaal een smartphone of laptop. Hoe draag je er optimaal zorg voor? Belfius heeft een plek ingericht om ze te reinigen. Meer weten? [Klik dan op deze link](#).

Nuttige contacten

In geval van problemen **moet de medewerker** onderstaande nummers **contacteren** want elke oproep wordt opgevolgd via een ticketnummer.

Indien nodig kan BBTK-SETCa op basis van deze oproepen tussenkomen om een oplossing te vinden.

02 2225555	Dringende interventies (BT): medische problemen, persoon opgesloten in de lift, beginnende brand, gaslek, ... De rode telefoontoestellen op iedere verdieping van BT staan in rechtstreekse verbinding met de Veiligheid. Adres voor de hulpdiensten : André Bertulotstraat 1 te 1210 Brussel
02 2224000	Hello HR: certificaten, attesten, specifieke vragen, Covid-19, ...
02 2225000	Facility Services Helpdesk: technische problemen (verstopte toiletten, airco, verlichting, ontbrekend materiaal zoals o.a. bussen ontsmettingsgel, lege koffiemachines, ...), ...
02 2228000	IT-problemen (helpdesk): paswoorden, materiaal, programma's, ...

Ter herinnering: sinds juli 2021 bestaat er een “tool” om een incident te melden of een interventie te vragen: [Facility Service Desk Portal](#).

Als u het gevoel hebt dat u het bos door de bomen niet meer ziet of dat u uw stress niet meer onder controle kunt houden, kunt u steeds in alle vertrouwelijkheid een gesprek aanvragen met een vertrouwenspersoon van het [netwerk psychosociale hulp](#) of gratis en vertrouwelijk (zelfs anoniem) contact opnemen met het externe [EAP](#) via het nummer 0800/84 84 1.

Kantorennet en regionale zetels

- **Kantoren:** psychosociale hulp en Helpdesk Immo
Naast het [netwerk psychosociale hulp](#) of [EAP](#) hebben de medewerkers van het kantorennet specifieke gesprekspartners die instaan voor de ondersteuning van hun collega's en om eventuele problemen door te geven: [de Welzijnsambassadeurs](#).
Op het niveau van Immo kunnen de agenten eventuele problemen melden via [deze link](#).
- **Regionale (hoofd-)zetel:** Immo Helpdesk
Op het niveau van Immo kunnen de medewerkers van de regionale zetels problemen melden via [deze link](#).

Alle gebruikte afkortingen zijn te vinden [in onze woordenlijst](#).

Indien u vragen heeft of meer informatie wenst, kunt u een e-mail sturen naar cppt@redbel.be of wend je rechtstreeks tot één van [onze afgevaardigden](#).

Indien u geen lid bent en onze publicaties wenst te ontvangen, kunt u ons dat laten weten door een e-mail te sturen naar BBTK-SETCA@belfius.be

Indien één van uw collega's belangstelling heeft voor onze publicaties, aarzelt u dan niet deze aan hen door te geven.

U kan al onze publicaties vinden op onze website www.redbel.be



Volgende vergadering : donderdag 30 januari 2025

Afgevaardigden BBTK-SETCa voor CPBW :

- *Effectieven:* Peter Geerts (coördinator) - Nancy Fabre - Dominique Deltour - Youssef Bahjaoui - Christophe Ruiz-Garcia - Liliane De Lantsheer - Grégory Piret
- *Plaatsvervangende leden:* Benoît Nauts - Isabelle Paepen - Nadia Verbanck - Dieter Milleville – Julie Deglas – Dany de Man – Sylvie Nedved

V.U. : Jean-Michel Cappoen (BBTK-SETCa)