

Verslag van het CPBW van 25 september 2025

Pulse-enquête

De directie heeft ons de resultaten van de Pulse-enquête (jaarlijkse barometer) voorgesteld die van 17/06/2025 tot 01/07/2025 werd gehouden bij alle entiteiten van Belfius (bank, verzekeringen en filialen).

De participatiegraad is gestegen ten opzichte van 2024, maar de resultaten verschillen van entiteit tot entiteit. Over het algemeen voelt men zich minder goed bij C2N.

De belangrijkste criteria zijn de volgende :

- Zich niet goed voelen
De belangrijkste oorzaak is de werkdruk (werkdruk en stress), gevolgd door een gebrek aan ondersteuning en valorisatie.
- Vergaderingen
1 op de 4 medewerkers vindt dat de vergaderingen die ze bijwonen niet doeltreffend zijn.
- E-mails
1 op de 3 medewerkers vindt dat ze hun e-mails niet op tijd kunnen afhandelen.
- Concentratie
4 op de 10 medewerkers vindt dat ze niet genoeg tijd hebben om geconcentreerd te werken. Het is daarom belangrijk om tijd in je agenda vrij te maken om je te concentreren.
- Feedback
Medewerkers die feedback krijgen van hun hiërarchie zijn meer tevreden dan anderen.

Ter herinnering: in 2024 werden verschillende acties geïmplementeerd (actieplannen opgesteld in elk departement waar de resultaten minder goed waren,). Het actieplan voor 2025 zal ons tijdens een volgende CPBW-vergadering worden voorgesteld.

BBTK-SETCa betreurt dat het laatste actieplan zijn doelstellingen niet heeft bereikt en zal aandachtig blijven voor de nieuwe voorgestelde maatregelen. BBTK-SETCa dringt erop aan dat de directie de echte problemen (werkdruk, stress,). aanpakt waarmee medewerkers in alle entiteiten (hoofd- en regionale zetels, kantoren, filialen en verzekeringen) worden geconfronteerd.

Bouwen aan de Belfius-cultuur

Om het "Dare, Care, Make it Happen"-model te versterken, zal Belfius culturele initiatieven implementeren die bijdragen tot duurzaam veranderingsgedrag. De feedbackcultuur zal de belangrijkste motor van deze evolutie zijn.

Meer informatie verschijnt binnenkort op InSite.

Varia

TechCare Corner

We hebben allemaal een smartphone of laptop. Om je te helpen om zorg te dragen voor die toestellen, heeft Belfius een ruimte ingericht om ze schoon te maken. Je vindt er meer info over als je op [deze link](#) klikt.

InSite artikel over telewerken

BBTK-SETCa reageert op een [publicatie op InSite over telewerken](#).

BBTK-SETCa wil graag de tekst op InSite aanpassen of bespreken tijdens een volgende CPBW. We verwijzen naar wat werd vooropgesteld tijdens het CPBW van mei 2025. De communicatie op InSite werd gepubliceerd op 12/08/2025.

In deze publicatie wordt vermeld dat het akkoord van de N+1 moet worden verkregen voor een periode van telewerken van maximaal 3 weken om sociale redenen met een medisch attest.

Wanneer een medisch attest vereist is, begrijpt BBTK-SETCa niet waarom het akkoord van de N+1 vereist is. Een collega is niet noodzakelijk bereid om "sociale redenen" met zijn N+1 te bespreken om toestemming te krijgen. Als een behandelend arts bepaalt dat een werknemer een paar weken thuis moet werken, zou dat voldoende moeten zijn. Het is heel normaal dat de collega zijn/haar verantwoordelijke op de hoogte brengt van het uitzonderlijke telewerken (medisch gerechtvaardigd door een attest). Een gesprek met iemand van de psychosociale dienst lijkt in dit geval meer aangewezen."

De directie neemt nota van deze opmerking en zal de tekst aanpassen.

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 16 oktober 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



Syndicat des employés, techniciens et cadres
Bond van bedienden, technici en kaderleden

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