



11/02/2021

**Aanbeveling van 11 februari 2021 van de sociale partners van de verzekeringssector over het "nieuwe normaal"**

Door de coronacrisis, de inperkingsmaatregelen waartoe deze leidde en de lockdown van een deel van de economie, verkeert de verzekeringssector in een nooit eerder geziene situatie die met veel druk gepaard gaat.

De overheid erkende al snel de 'essentiële' rol van de verzekering voor de verzekerden, voor de economie en in het algemeen.

De sector opereerde 'in tweede lijn' en heeft goed standgehouden.

Dankzij het veralgemeende telewerken en de nieuwe arbeidsorganisatie waartoe iedereen genoodzaakt werd, kon de sector zijn activiteiten voortzetten, bescherming bieden, slachtoffers vergoeden en bijstaan ... en vermijden dat zijn werknemers massaal in een regeling van tijdelijke werkloosheid terechtkwamen.

De crisis is evenwel nog niet afgelopen.

De sociale partners vinden het ook nu weer belangrijk om – net zoals ze deden bij het begin van de crisis in april, met de aanbeveling 2.0 – aan de ondernemingen en de betrokken overlegorganen een signaal te geven voor een oproep tot constructieve dialoog in de sociale overlegorganen van elke onderneming. De arbeidsorganisatie zal er in de toekomst ongetwijfeld enigszins anders uitzien dan voor de crisis.

Bijgevolg willen de sociale partners voor de denkoefening die zal plaatsvinden in het kader van 'het nieuwe normaal' (dus zodra telewerken niet langer verplicht is) enkele principes en richtsnoeren aanreiken als ijkpunten bij de debatten:

1. De basisbeginselen voor het overleg: waken over het welzijn van de werknemers - de sociale cohesie vrijwaren - klantentevredenheid;
2. De 'business continuity' veiligstellen, aangezien de verzekering een essentiële activiteit is;
3. Telewerken een centrale plaats geven bij de organisatie van 'het nieuwe normaal'; hierbij streven de ondernemingen ernaar om objectief vast te stellen in welke situaties medewerkers niet of niet structureel kunnen telewerken. Telewerk mag geen verplichting worden voor de medewerkers.



11/02/2021

4. De aanwezigheid van teamgeest garanderen en een bedrijfscultuur en sociale relaties in stand houden;

5. De werknemers en hun managers de nodige middelen geven om zich aan deze nieuwe omgeving aan te passen (vertrouwen, resultaatgerichtheid, coachende rol ...). Er moet voldoende aandacht gaan naar opleidingen en trainingen; deze zijn niet alleen nodig voor de uitvoerende medewerkers, maar zeker ook voor de leidinggevenden, in het kader van de nieuwe manier van coachen en begeleiden op afstand.

6. Een evenwicht nastreven tussen meer autonomie en verantwoordelijkheid van de medewerkers.

Deze gesprekken starten niet van een leeg blad, aangezien de ondernemingen al bepaalde beleidslijnen en praktijken hebben ingevoerd. Er kunnen in het kader van dit overleg nog een aantal concrete zaken worden besproken, zoals:

- de betrokkenheid van de medewerkers,
- de collectieve en financiële aspecten, waarbij rekening moet worden gehouden met de organisatie die eigen is aan elke onderneming en de al geplande compensaties,
- de arbeidstijd (en, waar van toepassing, de opvolging hiervan),
- de interne communicatie,
- educatie en opleiding,
- het welzijnsbeleid in de brede zin van het woord: evenwicht werk-privéleven, afspraken rond deconnectie, ergonomie ...