#13 - WELLBEING

SPOTLIGHT

Staat er een Employee Assistance Programma op je welzijnsmenu?

Steeds meer organisaties bieden hun medewerkers én hun gezin een Employee Assistance Programma (EAP) aan. Nog nooit van gehoord? Een EAP is een dienstverlening die medewerkers en leidinggevenden ondersteunt in hun mentaal, emotioneel, fysiek en praktisch welzijn. Daarmee toon je als organisatie dat het welzijn van jouw medewerkers er echt toe doet. Het hele jaar door kunnen medewerkers de klok rond kosteloos terecht bij een team van professionals voor een luisterend oor of een helpende hand. De ondersteuning werkt zowel curatief als preventief, en wordt aangeboden voor werkgerelateerde problemen, stressbeheersing, gezonde voeding, maar evenzeer als men zich zorgen maakt over de kinderen of de partner, die ook zélf contact kunnen opnemen met het EAP. Op die manier ontzorgt het EAP tegelijkertijd het HR team en de interne dienstverlening, die nu eenmaal niet 24/7 beschikbaar kunnen zijn.

Medewerkers gelukkiger, gezonder en productiever maken op hun werk en in hun leven in het algemeen, dáár staat Workplace Options voor, aldus Anna Smets, Directeur Business Solutions. Ze nodigde drie klanten uit om ideeën, ervaringen en tips uit te wisselen over welzijn op het werk. Wat staat er op het welzijnsmenu? Hoe zetten zij welzijn in hun organisatie strategisch op de kaart? En wat is de rol van een Employee Assistance Programma daarbij?

Op de volgende bladzijden maken we kennis met hun inzichten én concreet advies. Aan deze virtuele rondetafel zitten, naast Anna Smets, ook Carla De Schepper (Animalcare), Syl Arnols (Ethias) en Vincent Delbaere (Euroclear).

Wellbeing op de werkvloer

Staat er een Employee Assistance Programma op je welzijnsmenu?

Beter voorkomen dan genezen, dat geldt zeker niet alleen voor fysiek leed, maar ook voor mentale en emotionele zorgen. De stijgende verzuimcijfers tonen onmiskenbaar aan dat er een gebrek aan balans is tussen belasting en belastbaarheid. (Pro)Actief inzetten op welzijn maakt medewerkers weerbaarder. En dat heeft een ferme positieve impact op productiviteit, engagement en *employer brand*. Zorg voor medewerkers is dus geen *nice-to-have*, maar een essentiële sleutel voor succes. De coronacrisis maakt dat des te duidelijker. Maar hoe verhoog je het welzijn? Drie ervaren HR professionals zorgen voor het – concrete – antwoord.

TEKST LESLEY ARENS FOTO'S CAROLINE DUPONT

WIE ZIT ER ROND DE TAFEL?

- **CARLA DE SCHEPPER** is Head of HR bij het Europese dierengeneesmiddelenbedrijf Animalcare. Toen ze er 19 jaar geleden opstartte, telde het bedrijf 25 medewerkers, vandaag 240, verspreid over zeven landen.
- **SYL ARNOLS** is Head of HR bij verzekeringsgroep Ethias. De jongste 14 jaar heeft ze er diverse diensten doorlopen en belandde ze uiteindelijk bij HR, eerst als bedrijfsjurist, sedert 2016 als Head of HR in Hasselt en sinds kort als Head of HR Nationaal.
- **VINCENT DELBAERE** is HR Director bij financiële dienstverlener Euroclear Group, met hoofdzetel in Brussel en 4000 medewerkers verspreid over 14 locaties wereldwijd. Hij is er al 14 jaar aan de slag en verantwoordelijk voor de groep- en support divisies.

WELZIJN OP HET WERK: HET OLYMPISCH MINIMUM?

Werkgevers zijn bij wet verplicht om zorg te dragen voor het welzijn van hun medewerkers, ook voor de psychosociale aspecten. Als we ernaar streven om het welzijn van alle medewerkers optimaal te houden, volstaat het natuurlijk niet om enkel te doen wat wettelijk verplicht is. Wat doen Animalcare, Ethias en Euroclear dan wel als het gaat over welzijn?

"Mensen die zich goed voelen, stralen dat ook uit op klanten én potentiële klanten."

SYL ARNOLS
Head of HR bij Ethias

CARLA DE SCHEPPER (Animalcare):
"We bieden heel wat kennis en tools aan, zowel aan leidinggevenden als aan alle medewerkers, die de gezondheid, de motivatie en het talent helpen te optimaliseren. Belangrijke hefbomen daarbij: een open transparante communicatie en… kwetsbaarheid. Waarom? Gemotiveerde, gezonde en getalenteerde medewerkers dragen enthousiasme uit naar buiten toe, waardoor welzijn niet alleen intern een positieve impact heeft (betrokkenheid en productiviteit), maar ook extern (sterk werkgeversmerk). Wellbeing? Dat betekent het potentieel van medewerkers bewust aansturen en ontwikkelen, zodat je vitale, getalenteerde en geëngageerde medewerkers hebt die weerbaar zijn voor onverwachte situaties en die meewerken aan de groei van het bedrijf."

SYL ARNOLS (Ethias):
"De missie van HR bij Ethias is om de juiste omstandigheden te creëren, zodat mensen het beste van zichzelf kunnen geven, dat ze zich kunnen ontwikkelen en in goede omstandigheden kunnen werken. Dat gaat over een ergonomische bureaustoel, maar evenzeer over de dingen durven te benoemen (zeg maar *psychologische veiligheid*). Mensen die zich goed voelen, stralen dat ook uit op klanten **én** potentiële klanten."

VINCENT DELBAERE (Euroclear):
"Voor een omschrijving van welzijn op het werk baseren we ons op de definitie van de Wereldgezondheidsorganisatie over fysiek, mentaal en sociaal welzijn. We willen support bieden, zodat medewerkers zich gezond, geëngageerd, gelukkig en verbonden voelen. Dat zijn de fundamenten van ons welzijnsbeleid. Daarnaast zijn we gestart met een *agile wellbeing squad* met de volgende pijlers. Ten eerste: *health & safety*. Ten tweede: connectie met de organisatie en focus op waarden, *purpose, sense of belonging* en verbondenheid met het bedrijf. Ten derde: *human experience,* alles wat te maken heeft met leiderschap en people management. Ten vierde: engagement en persoonlijke ontwikkeling, sociale interactie en leermogelijkheden. Een ten slotte: *Joy@Work*. Wij spreken over *joy* in plaats van *happiness*. Ons welzijnsprogramma *Joy@Work* is ontstaan bij een aantal medewerkers, los van HR."

WORKPLACE OPTIONS (WPO)

Workplace Options (WPO) is 's werelds grootste onafhankelijke aanbieder van geïntegreerde oplossingen voor het fysiek, mentaal, emotioneel en praktisch welbevinden van medewerkers. Wereldwijd helpt WPO zo'n 65 miljoen medewerkers en hun gezinnen, die aan het werk zijn in ruim 10.000 organisaties in meer dan 200 landen. Sinds 2001 is WPO actief in België met een nationaal netwerk van ervaren en gediplomeerde psychologen en coaches.

WELZIJN OP HET WERK: WIE IS BETROKKEN?

Welzijn kan en mag niet louter de verantwoordelijkheid zijn van HR. Ook de medewerkers hebben een rol, net zoals zovele anderen, leidinggevenden incluis. Alle stakeholders dienen betrokken te worden. Bovendien moet welzijn strategisch geïntegreerd zijn én deel uitmaken van het algemeen beleid. Hoe uit zich dat?

"We ondersteunen organisaties en bouwen mee aan een hedendaags welzijnsbeleid waarin menselijk kapitaal centraal staat."

ANNA SMETS
Directeur Business Solutions
bij Workplace Options (WPO)

SYL ARNOLS (Ethias):
"Wij hebben een driehoek die de sociale en psychosociale ondersteuning opneemt, ter ondersteuning van HR. Primo: sinds 1959 neemt een vriendenkring de sociale rol op zich voor medewerkers, gepensioneerde medewerkers en hun familieleden. Ze organiseren vooral activiteiten op cultureel en sportief vlak. Secundo: in 1997 hebben we een sociale cel opgericht waarbij medewerkers (maatschappelijk assistenten en sociaal verpleegkundigen) bovenop hun functie in het bedrijf collega's helpen bij welzijnsgerelateerde problemen, maar bijvoorbeeld ook bij re-integratie. Tertio: vertrouwenspersonen helpen bij zuiver werkgerelateerde problemen en sinds vorig jaar hebben we ook een adviseur psychosociale aspecten, complementair aan onze preventieadviseurs.

We werken ook samen met Workplace Options. We hebben immers niet alle expertise in huis en kunnen anders geen 24/7 steun garanderen. Deze samenwerking kadert in de professionalisering van ons welzijnsbeleid. In 2020 zijn we gestart met een hotline voor medewerkers en managers, en we hebben aansluitend een volwaardig EAP opgezet."

CARLA DE SCHEPPER (Animalcare):
"Covid-19 heeft wel degelijk een en ander naar boven gehaald. Zo hebben we afgelopen zomer een covid-survey georganiseerd om te polsen in welke mate onze medewerkers zich ondersteund voelen, wat hun noden zijn inzake wellbeing en werkgeluk. Daaruit bleek de nood aan een meer professionele ondersteuning met communicatie als werkpunt. We vonden het belangrijk om snel genoeg te kunnen starten met een aanbod voor medewerkers én senior leaders. Zo zijn we bij WPO terechtgekomen. We willen naar een cultuur van menselijkheid en ondersteuning evolueren, alsook onze managers ondersteunen in hun ontwikkeling van hun rol als expert naar hun rol als people manager.

Ondertussen bereiden we een globaal wellbeing-beleid voor, *Smile@Animalcare*, en zullen we werken met Wellbeing Ambassadors. We werken bottom-up, zodat iedereen mee is, over de landen heen. Elke maand zullen de Ambassadors samen zitten met ons Group HR Team om wellbeing op de agenda te houden, om van elkaars feedback te leren en nieuwe ideeën te creëren.

"Zorg voor vitale, getalenteerde en geëngageerde medewerkers."

CARLA DE SCHEPPER
Head of HR bij Animalcare

Om ons aanbod rond wellbeing in de kijker te zetten, kregen alle medewerkers een *wellbeing box*, ook om hen te bedanken voor hun inzet en veerkracht van de afgelopen maanden. Daarin zitten bijvoorbeeld een timer om regelmatig een pauze in te lassen, een *activity tracker* met een stappenteller, een plantje én een flesje cava om persoonlijke successen te vieren…"

VINCENT DELBAERE (Euroclear):
"Euroclear werkt met 90 nationaliteiten in Brussel alleen al, wij beschikken over een internationaal diverse community, ook wat betreft hun nood aan support inzake welzijn. Daarom hebben we ook een uitgebreid steunmodel met onze preventiedienst, sociaal verpleegkundigen en gecertificeerde stress en career coaches, die een neutrale rol opnemen en medewerkers begeleiden bij de volgende stappen van hun loopbaan.

"We spreken over *joy* in plaats van *happiness*."

VINCENT DELBAERE
HR Directeur bij Euroclear

Daarnaast vormen de HR business partners, HR adviseurs en vertrouwenspersonen onze *voelsprieten*, die een luisterend oor bieden aan collega's. Dat interne steunmodel wordt aangevuld met externe ondersteuning via WPO. Het menu is bijzonder uitgebreid en werd samengesteld in overleg met de preventiedienst en sociale partners.

Sinds de zomer werken we met een *agile wellbeing squad* om ons globaal *We Care*-programma te implementeren. Wellbeing is onze topprioriteit. We zetten vooral in op *mental resilience* voor onze medewerkers en leidinggevenden. Op deze manier werk je multidisciplinair, zodat het globale *We Care*-programma gedragen wordt door de ganse organisatie. Dit geeft een *boost* aan de veerkracht van onze medewerkers en onze organisatie voor de toekomst."

SLOTSOM VOOR HR

"Welzijn is geen exclusiviteit van HR", merkt Anna Smets op. "Ook leidinggevenden en senior leadership spelen een belangrijke rol om welzijn de plek te geven die het verdient. Zorg als organisatie voor de meest optimale omstandigheden, zodat mensen het beste van zichzelf kunnen, willen, mogen en durven te geven. HR kan het initiatief nemen en het proces aansturen, en alle stakeholders aan boord hijsen. Zorg dragen voor je medewerkers, is zorg dragen voor je business."

> Bekijk ook de #ZigZagHR Podcast met Anna Smets (op Spotify en YouTube).

WORKPLACE OPTIONS