



Gemeenschappelijke verklaring betreffende de sociale gevolgen van digitalisering door de Europese sociale partners in de verzekeringssector

I. Inleiding

De verzekeringssector verleent dekking tegen economische, klimaatgerelateerde, technologische, politieke en demografische risico's zodat particulieren hun dagelijkse leven kunnen leiden en bedrijven kunnen functioneren, innoveren en evolueren. Die voordelen voor de samenleving biedt de verzekeringssector al jarenlang, maar de manier waarop de sector zijn bijdrage levert, verandert. De verzekeringssector is zich bewust van de toenemende uitdagingen die voortkomen uit een veranderende wereld en digitale evoluties en de mogelijke impact van digitalisering op de samenleving.

Als een gevolg van technologische en digitale evoluties verandert het verzekeringslandschap geleidelijk aan. Bedrijven maken vandaag gebruik van technologieën zoals cloudcomputing, mobiele toestellen, gegevensanalyse en sociale media om aan de steeds veranderende noden en verwachtingen van hun klanten tegemoet te komen. Veel bedrijven binnen de verzekeringssector hebben hun werkprocessen al aangepast, terwijl andere bedrijven daar pas mee zijn begonnen.

Het tempo van de digitale evolutie en de impact ervan zullen de komende tien jaar blijven toenemen, en daarmee ontstaan interessante nieuwe vragen over de potentiële voordelen en de mogelijke onvoorziene gevolgen. Online technologie op de werkplek kan een boeiende tool zijn, maar brengt ook potentiële uitdagingen met zich mee.

De Europese sociale partners in de verzekeringssector zijn om die reden een constructieve dialoog aangegaan die wordt gekenmerkt door wederzijds respect en vertrouwen. Ze zijn erin geslaagd gemeenschappelijke standpunten te formuleren met betrekking tot de complexe kwestie van de sociale gevolgen van digitalisering. Het gemeenschappelijke standpunt van de Europese partners is echter niet bindend en kan niet worden gebruikt ter vervanging van een dialoog op nationaal niveau of op bedrijfsniveau.

Deze gemeenschappelijke verklaring heeft als doel de potentiële verdere dialoog op nationaal niveau te omkaderen en het publieke debat over de sociale gevolgen van digitalisering te stimuleren.

De Europese sociale partners in de verzekeringssector zijn het erover eens dat de gemeenschappelijke doelstelling van alle deelnemende organisaties en hun leden erin bestaat het digitaliseringsproces positief te onthalen, aangezien digitalisering nieuwe mogelijkheden biedt voor zowel bedrijven als werknemers.

Aangezien de digitale evolutie een grote verandering zal vereisen op het vlak van tools, vaardigheden en competenties die werknemers bezitten, moeten bedrijven en werknemers bereid zijn te investeren in de voortdurende ontwikkeling van vaardigheden en kwalificaties. Digitalisering zal ook meer flexibiliteit, een open geest, wendbaarheid en veerkracht vereisen op het werk en leiden tot meer specialisering.

Hoewel de digitalisering uitdagingen meebrengt, creëert ze ook opportuniteiten. De sociale partners willen via sociale dialoog voor iedereen een win-winsituatie creëren.

De gezamenlijke verklaringen betreffende demografie en telewerk bevatten al talrijke elementen die in deze context kunnen worden aangehaald. Het doel van deze verklaring bestaat er alleen in de specificaties te omschrijven die door de digitalisering van de arbeidsmarkt worden teweeggebracht.

Deze gezamenlijke verklaring behoort tot de categorie Verklaringen, zoals beschreven in Bijlage 2: Typologie van de resultaten van de Europese sociale dialoog, van de mededeling van de Europese Commissie over het Partnerschap voor veranderingen in een uitgebreid Europa — Een grotere inbreng van de Europese sociale dialoog van 12 augustus 2004 (COM (2004) 557 definitief).

De Europese sociale partners in de verzekeringssector roepen zowel hun leden als belanghebbende partijen in de verzekeringssector op om in hun eigen praktijken rekening te houden met de achtergrond van de volgende verklaring.

Volgende stappen

1. Promoten van de gemeenschappelijke verklaring

De sociale partners verbinden zich ertoe om vakbonden, organisaties en werkgevers in de verzekeringssector en daarbuiten met alle mogelijke middelen op de hoogte te stellen van deze gemeenschappelijke verklaring.

Ze zullen de relevante sociale partners op nationaal niveau stimuleren om deze gemeenschappelijke verklaring gezamenlijk te promoten en te behandelen. Dat kan bijvoorbeeld gebeuren door gezamenlijke vergaderingen te houden over de inhoud, gezamenlijke presentaties te geven aan nationale overheden en andere relevante partijen, gezamenlijke studies of onderzoeken uit te voeren.

Deze gemeenschappelijke verklaring zal ook worden vertaald in zoveel mogelijk officiële Europese talen.

2. Monitoring en opvolging van de gemeenschappelijke verklaring

De gemeenschappelijke verklaring kan bijvoorbeeld worden gemonitord door vragenlijsten te sturen naar de leden van de Europese sociale partners of belanghebbende partijen in de verzekeringssector.

Op basis daarvan zullen de sociale partners bepalen welke vervolgmaatregelen gepast zijn binnen de ISSDC als onderdeel van het tweejarige werkprogramma voor 2017-2018.

II. Beginselen van het sociale ontwerp van digitalisering

1. Toepasselijke wetgeving als basis

De Europese en nationale wetgeving moet worden nageleefd.

De Europese en nationale wetgeving, collectieve arbeidsovereenkomsten en regelgevingen leveren al een erg gedetailleerd regelgevend kader voor het sociale ontwerp van de werk- en veranderingsprocessen binnen bedrijven. De arbeidswetgeving is flexibel en verwijst niet specifiek naar volledig analoge werksituaties. De bestaande arbeidswetgeving en sociale wetgeving bieden al een hoge mate van bescherming voor de rechten van werknemers en vormen om die reden ook een goede basis voor een gedigitaliseerde arbeidsomgeving.

Het hoge tempo waaraan technologische evoluties zich voordoen en de onzekerheden die ze meebrengen, maken een sociale dialoog des te zinvoller. Tijdig informeren en raadplegen, in overeenstemming met de relevante Europese Richtlijnen met betrekking tot het informeren en raadplegen van werknemers¹, is essentieel om deze uitdagingen het hoofd te bieden. Collectieve arbeidsovereenkomsten zijn ook een belangrijke tool om de vele veranderingen aan te pakken die door digitalisering worden teweeggebracht.

De voorzieningen in de toepasselijke wetgeving, en met name de rechten van werknemersvertegenwoordigers die een rol spelen bij veranderingen binnen bedrijven, moeten in aanmerking worden genomen. Door werknemersvertegenwoordigers te betrekken bij dergelijke beslissingen, zullen de werknemers de processen en gevolgen beter begrijpen, wat bijdraagt tot een goede aanvaarding van de noodzakelijke veranderingen door de werknemers.

Op een gelijkaardige manier creëert de digitalisering van de processen ook uitdagingen met betrekking tot de bescherming van personeelsgegevens. Wat dat betreft, voorziet de Europese wetgeving inzake gegevensbescherming, met inbegrip van de nieuwe algemene verordening gegevensbescherming², in een wettelijk kader. Zoals bovendien werd vermeld in de gemeenschappelijke verklaring betreffende telewerken van 2015 van het ISSDC: "De werkgever dient de nodige maatregelen te nemen, in het bijzonder met betrekking tot software, om ervoor te zorgen dat de gegevens worden beschermd die de telewerker gebruikt en verwerkt voor werkgerelateerde doeleinden. De werkgever stelt de telewerker op de hoogte van alle relevante wetgeving en bedrijfsregels aangaande de bescherming van gegevens. De telewerker is verantwoordelijk voor het naleven van deze voorschriften."

2. Bijscholing als oplossing

Iedere werknemer heeft het recht om de opleiding te krijgen die hij nodig heeft om zijn functie uit te voeren. De vaardigheden van de werknemers moeten mee evolueren met de veranderingen in de sector. Daarnaast moeten werknemers worden aangemoedigd om deel te nemen aan opleidingsprogramma's en hun verantwoordelijkheid nemen voor hun individuele carrière.

Digitalisering vergt van zowel werkgevers als werknemers een hele reeks nieuwe vaardigheden, die meer kennis van informatie- en communicatietechnologie vereist.

¹ Richtlijn 2002/14/EG van het Europees Parlement en de Raad van 11 maart 2002 tot vaststelling van een algemeen kader betreffende de informatie en de raadpleging van de werknemers in de Europese Gemeenschap - Gezamenlijke verklaring van het Europees Parlement, de Raad en de Commissie over de vertegenwoordiging van de werknemers en Richtlijn 2009/38/EG van het Europees Parlement en de Raad van 6 mei 2009 inzake de instelling van een Europese ondernemingsraad of van een procedure in ondernemingen of concerns met een communautaire dimensie ter informatie en raadpleging van de werknemers (Herschikking)

²Verordening (EU) 2016/679/EG van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming).

Om die reden is het van essentieel belang dat verzekeringsondernemingen een breed aanbod permanente opleidingen blijven leveren en, waar nodig, hun opleidingsactiviteiten zelfs nog uitbreiden. Zoals echter werd opgemerkt door de sociale partners in de gezamenlijke verklaring betreffende de demografische uitdaging, is de voorwaarde voor het welslagen van bijscholing de bereidwilligheid van de werknemers om verdere opleidingen te volgen. Met de steun van hun werkgever, moeten ook werknemers hun verantwoordelijkheid nemen voor hun inzetbaarheid.

Zowel ondernemingen als werknemers moeten zich inzetten om bijscholingsactiviteiten te waarborgen in de context van digitalisering, met aandacht voor de noden van het bedrijf en de inzetbaarheid.

Bedrijven moeten al het mogelijke doen om bijscholing en herscholing aan te bieden tegen een redelijke kostprijs.

Door digitalisering verschuiven de opleidingsmethoden in de richting van e-learning. E-learning heeft als voordeel dat het flexibel is wat betreft tijd en mogelijke herhalingen. De sociale partners moeten openstaan voor nieuwe leermethodes, maar een goede mix van methodes is belangrijk.

3. Werktijd en -plaats

Digitalisering heeft een belangrijke invloed op klantgedrag. Het internet is 24/7 beschikbaar. Internetgebruikers verwachten dat internetfuncties op elk ogenblik beschikbaar zijn en dat online aanvragen onmiddellijk worden verwerkt. Dat heeft een impact op nationaal, Europees en internationaal niveau.

De verzekeringssector is zich bewust van de uitdaging die vervat zit in het aanbieden van kwaliteitsvolle diensten aan klanten met verschillende en steeds veranderende vragen en behoeften.

Bedrijven moeten rekening houden met de verwachtingen van hun klanten. Niet-flexibele plannen voor menselijke arbeid kunnen leiden tot verdere digitalisering met afslankingen tot gevolg. De sociale partners moeten reageren op zulke risico's, met aandacht voor de verwachtingen van klanten, werknemers en werkgevers.

In een gedigitaliseerde wereld wordt het steeds moeilijker om een duidelijk onderscheid te maken tussen werk en privéleven. Het is dan ook belangrijk dat bedrijven aandacht hebben voor de bescherming van de gezondheid, en met name in het kader van de beschikbaarheid van de werknemers. In de dialoog moet er aandacht zijn voor de preventie van contraproductieve vormen van werkgerelateerde stress die worden veroorzaakt door digitale beschikbaarheid.

Het evenwicht tussen werk en privéleven is in de meeste verzekeringsondernemingen reeds een kwestie van beleid. In het gedigitaliseerde tijdperk is het mogelijk dat het evenwicht tussen werk en privéleven minder duidelijk wordt. Om die reden moet er aandacht zijn voor het steeds vaker voorkomende fenomeen waarbij werknemers buiten de werkuren nog werk verrichten/diensten leveren in hun privésfeer. Dat moet positief worden aangepakt.

Zoals door de Europese sociale partners in de verzekeringssector werd vermeld in de gemeenschappelijke verklaring betreffende telewerken van 2015: "Er moet aandacht worden geschonken aan beschikbaarheid, gezien het belang van een goed evenwicht tussen werk en privéleven, en aan het bewaken van werktijden met betrekking tot telewerken. De voorwaarden voor werktijden moeten in overeenstemming zijn met de bedrijfsregels, collectieve arbeidsovereenkomsten en de nationale en Europese wetgeving."

4. Op een sociale manier omgaan met de digitale structurele veranderingen

Het is de gemeenschappelijke doelstelling van bedrijven en werknemers om deze veranderingen het hoofd te bieden met oog voor de belangen van zowel werkgevers als werknemers. Dat betekent dat tewerkstellingsmogelijkheden moeten worden behouden, waar mogelijk binnen de verzekeringssector, voor werknemers die al in dienst zijn.

De Europese sociale partners zijn zich ervan bewust dat niet alle werknemers in domeinen die door toekomstige digitalisering overbodig worden, in een ander, nieuw domein kunnen worden ingeschakeld omdat zij niet de juiste competenties bezitten voor dit nieuwe domein of omdat de juiste competenties niet op korte of middellange termijn kunnen worden verworven. Bedrijven moeten echter alles in het werk stellen om collectieve ontslagen te vermijden, te beperken en te verzachten.

De bescherming van jobs en de inzetbaarheid van werknemers is nog steeds een prioriteit.

5. Leiderschap in het digitale tijdperk

Digitale veranderingen zullen de samenwerkingsstructuur tussen werknemers geleidelijk maar grondig wijzigen. Werknemers willen steeds meer betrokkenheid, erkenning en een grotere invloed in plaats van instructies te moeten opvolgen. Door digitale communicatie zullen er steeds minder persoonlijke contacten zijn. De veranderende omgeving zal van leidinggevendenden nieuwe vaardigheden vereisen. Ze moeten zich kunnen aanpassen, wendbaar, commercieel, gegevensgestuurd, open, nieuwsgierig en innoverend zijn en over belangrijke sociale vaardigheden en communicatie- en mediavaardigheden beschikken.

Bedrijven moeten met die evoluties rekening houden bij de promotie van werknemers en bij het bepalen van executive-programma's.

Er moet extra aandacht worden besteed aan de opleiding van managers. Zij zullen zich moeten aanpassen aan werken in een digitale omgeving.

6. Werknemersvertegenwoordigers in het digitale tijdperk

De organisatie van werkgevers en werknemers in collectieve structuren is een voorwaarde voor elk sociaal partnerschap. De digitalisering creëert ook nieuwe uitdagingen voor werknemersvertegenwoordigers.

Het is belangrijk dat de sociale partners het probleem met een open geest benaderen en ervoor zorgen dat de veranderingen de sector en zijn werknemers ten goede komen.

Communicatieconcepten moeten garanderen dat werknemersvertegenwoordigers doeltreffend kunnen communiceren met de werknemers.

Brussel, 12 oktober 2016

Sebastian Hopfner
Chairman of the Social Dialogue Platform,
Insurance Europe

Michael Budolfson
President,
UNI Europa Finance

Sarah Goddard
Secretary General,
AMICE

Elke Maes
Coordinator of the Social Dialogue Insurance,
UNI Europa Finance

Didier Pissoort
Chairman of the Social Affairs Committee
BIPAR