



Verslag van de Ondernemingsraad van 17 november 2023

Oprichting van het departement « Transformation/CTRO »

De directie stelt ons de nieuwe transversale afdeling « Transformation / Chief Transformation Officer » voor. Deze heeft als doel tegemoet te komen aan de ambities 2025 en onze organisatie te laten evolueren en aan te passen aan de nakende uitdagingen die ons te wachten staan.

Deze afdeling zal de belangrijkste operationele activiteiten groeperen (Digital, Data & AI met CTS en CLS en een nieuw team Customer & Operational Excellence) en hun teams. Het zal hun missie zijn om de focus te leggen op de dienstverlening naar de klant, operationele excellentie en efficiëntie alsook de ontwikkeling en implementatie van Digital, Data & AI als hefboomen voor groei, modernisering en innovatie.

Meer gedetailleerde info is terug te vinden [op InSite](#).

People, Brand & Communications

De directie stelt haar strategische visie op het niveau van de Love cultuur voor. Love : een vernieuwd en vereenvoudigd leiderschapsmodel, een aangepast opleidingsaanbod en opleidingstrajecten, het welzijn van de medewerkers voorop stellen, ...

BBTK-SETCa heeft hieromtrent een paar opmerkingen geformuleerd :

- Voor wat betreft de vorming van de Front Office, zou het aangewezen zijn om sessies te organiseren waarin de Back Office de wijze waarop de dossiers worden verwerkt en behandeld uit te leggen aan de Front.
- De wirwar van bestaande statuten binnen de bank maakt het moeilijk om correcte en duidelijke informatie te verstrekken. De uitdaging zal er in bestaan toe te zien op het verwerven en behouden van de kennis van de historische statuten door de nieuwe werknemers binnen HR.
- Door gebrek aan budget zijn bepaalde interessante projecten, zoals LeaderShift, stopgezet en dat na één pilotsessie terwijl de feedback heel positief was.
- De bank dient te investeren in de bekwaamheid van collega' zich tot hun verantwoordelijke te durven richten indien zich een probleem voordoet. De collega moet de stap zetten en de verantwoordelijke dient bereid te zijn gehoor te geven aan de geformuleerde problemen.
- Het zou interessant zijn om een soort van synergie te ontwikkelen tussen de teams zodat een werknemer stage zou kunnen lopen voor een functie waarin deze interesse heeft.

Meer gedetailleerde info is terug te vinden [op InSite](#).

Economische situatie

De directie geeft een stand van zaken omtrent de economische situatie en het financieel plan 2024. De inflatie blijft onder controle in dit in een vertragende economie, de geopolitieke context is gespannen en de kosten zijn met 9 à 10% toegenomen. Deze verhoging is echter niet enkel te wijten

aan de inflatie. Er zijn ook andere factoren waar rekening mee dient gehouden te worden : de aanwervingskost, de afkoeling van de arbeidsmarkt, verhoogde kost externe contracten, investeringen in projecten en infrastructuur, ...

Commissie C2N

Bereikbaarheid van Connect en de kantoortelefonie

De bereikbaarheid blijft onder druk staan en in functie hiervan wordt de oefening gemaakt of het opportuun is de openingsmomenten van het IP in grote kantoren te verruimen.

De directie maakt de oefening nationaal, bij een beslissing zullen zowel de kantoren van C2N als de commv's de uitrol moeten respecteren.

De directie hoopt binnen een tweetal weken een plan te kunnen voorleggen.

BBTK-SETCa volgt dit nauw op en zal dan een eventuele uitrol per zone opvolgen.

BBTK-SETCa merkt op dat de werkdruk en de reeds gevraagde flexibiliteit voor de CA's zeer hoog is.

De directie is zich bewust van deze problematiek en beseft dat er meer waardering moet komen voor deze functie en zeker voor het deel servicing.

Er werd, zoals verwacht, bekend gemaakt dat de uitrol hybriditeit voor L&I en S&I verder wordt uitgesteld. Er is momenteel geen toegevoegde waarde om deze nu op te starten. Dwz dat er ten vroegste vanaf 2026 een uitrol zal gebeuren. Voor medewerkers die vandaag in deze functies reeds hybride werken en zij die in Connect deze functie uitvoeren - maar wel lokaal werken - zal dit gevolgen hebben. De directie kijkt met elke betrokken groep medewerkers de gevolgen maar is er van overtuigd dat een eventuele "negatieve" impact zeer beperkt zal zijn.

BBTK-Setca zal de betrokken medewerkers contacteren en indien nodig individueel tussenkomen.

Adherence

In een tweede luik van de commissie volgde er een technische infovergadering over "Adherence". Er werd een detail gegeven over de werking van WFM en hoe collega's in Connect, hun tijd en taken moeten registreren.

Voor de hybride medewerkers is het strikte kader van Connect een hele aanpassing. Elke flexibiliteit die ze kennen tijdens het uitvoeren van kantoortaken valt weg. Vakanties moeten lange tijd op voorhand aangevraagd worden en er moet niet alleen rekening gehouden worden met Connect, maar ook met bezetting in de kantoren.

De vele verschillende procedures en de strikte planning zorgt bij de medewerkers voor stress en weinig werkvreugde tijdens het uitvoeren van een Connect taak.

De directie heeft begrip voor de reactie van de medewerkers, maar argumenteert dat voor een 'call center' een strikte planning nodig is. Zowel de directie als de verschillende fracties wensen verder te zoeken naar oplossingen/aanpassingen om de Connect taak aantrekkelijker te maken.

BBTK-SETCa wil de ideeën van de betrokken werknemers hieromtrent vernemen zodat deze verder kunnen worden meegenomen in de volgende commissies over dit thema.

Functies Expert Beleggen en Expert Private Banking/Private Banking

Er zal opnieuw een selectieronde gestart worden voor de functies Expert Beleggen en Expert Private Banking/Private Banking. Er zijn geen maximum aantallen per zone bepaald. Elke medewerker die kan aantonen de expertise en de klanten te hebben voor deze functie kan hiervoor solliciteren.

Men zal dezelfde selectieprocedure volgen als het voorbije jaar.

Varia

Okta Verify en Digipass

BBTK-SETCa heeft de directie geïnterpelleerd omtrent het verdwijnen van de Digipass vanaf 01/01/2024. Er werd aan de medewerkers een boodschap gestuurd met de melding dat hun Digipass vanaf 01/01/2024 verdwijnt en vervangen wordt door de applicatie Okta Verify die zij verplicht dienen te installeren op hun smartphone.

BBTK-SETCa vraagt een alternatief voor te stellen aan de collega's die hierom vragen.

De directie analyseert de vraag.

Woordenlijst

Je kunt de betekenis van alle gebruikte afkortingen vinden [in onze woordenlijst](#).

Voor elke vraag of verzoek om bijkomende informatie kan je een e-mail sturen naar or@redbel.be of rechtstreeks contact opnemen met één van [onze afgevaardigden](#).

Ben je niet aangesloten en wens je onze publicaties te ontvangen, aarzel dan niet om ons dit te laten weten door een mail te sturen naar or@redbel.be.

Als één van je collega's geïnteresseerd is in onze publicaties, aarzel dan niet om hem/haar deze over te maken.

Alle artikels kan je terugvinden op onze vernieuwde website www.redbel.be

Uw BBTK-SETCa Belfius team



Volgende VERGADERING: VRIJDAG 15 december 2023

👉 BBTK-SETCa afgevaardigden in de Ondernemingsraad

- **Effectieven** : Ruiz-Garcia Christophe (coördinator) - Fabre Nancy - Geerts Peter - Six Caty - Peeters Karina - Bruyninckx Micheline - Craps Marc
- **Plaatsvervangers** : Fetu Michel - Grollet Christiane - Reekmans Betty - Deylgat Alan - Marteau Benoît - Lecocq Guy - Degeest Christine

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