



Verslag van de Ondernemingsraad van 22 december 2023

Human Capital Management : personeelsplan 2024

In 2023 groeide het personeelsbestand met 3,5% ten opzichte van 2022. Deze trend zal zich in 2024 voortzetten, ondanks een toenemend aantal medewerkers dat met pensioen gaat. Het doel is om in 2024 4.950 FTE's te bereiken, wat neerkomt op een groei van 3%.

De bank heeft drie belangrijke objectieven :

- Heel veel belang hechten aan de interne mobiliteit in 2024 ;
- Streven naar aanwerving van 50% van het personeel onder de 30 jaar en 50% boven de 30 jaar, om jeugd te combineren met bewezen ervaring ;
- Het aantal externe medewerkers verminderen en vervangen door interne medewerkers .

Sociale verkiezingen

De directie neemt de verschillende wettelijke informatie door met betrekking tot de sociale verkiezingen van 15 en 16 mei 2024 die in deze fase van de procedure aan de ondernemingsraad (OR) moet worden meegedeeld.

De fracties lezen een gezamenlijke verklaring voor :

In Belfius zijn er 5.580 personeelsleden tewerkgesteld. Conform de wetgeving op de sociale verkiezingen, geeft ons dat recht op 1 kadermandaat en 19 mandaten te verdelen onder arbeiders, bedienden en jongeren.

In principe heeft elk kiescollege minstens 1 mandaat, maar het gemeenschappelijk vakbondsfront en dus de volledige OR dringt aan op een afwijking in onderling akkoord hierop. Dat is perfect mogelijk.

Het mandaat voor de jongeren wordt uiteraard niet ter discussie gesteld, maar wat de arbeiders betreft stellen we vast dat er op vandaag nog 2 arbeiders worden gerapporteerd.

Op datum X (de officiële datum waarop het aantal mandaten moet worden bepaald) zal dat nog 1 arbeidster zijn. Hierop beroept men zich om 1 mandaat toe te kennen aan de arbeidster. Maar deze arbeidster gaat ook in pensioen in september 2024. Dat betekent dat op het moment dat de installatievergadering van de ondernemingsraad zou doorgaan, deze ondernemingsraad niet de mogelijkheid zal hebben om de 19 mandaten waar ze recht op heeft in te vullen.

Als directie hebben jullie in het verleden al meermaals gezegd, veel belang te hechten aan het sociaal overleg. We vragen om deze woorden ook kracht bij te zetten en vragen een onderling akkoord te maken om de 18 mandaten integraal toe te kennen aan het bediendecollege. Zo kan gedurende de volledige legislatuur de ondernemingsraad volledig vertegenwoordigd worden.

Zoniet, verarmt de directie deze ondernemingsraad met 1 effectief mandaat en we zouden het jammer vinden om hierover in dispuut te moeten gaan.

Er zijn na de sociale verkiezingen nog een aantal mooie thema's die we samen willen aanpakken en de relaties al verzuren nog voor de start van de nieuwe legislatuur zou een gemiste kans zijn.

De directie antwoordt dat ze zich aan de wet zal houden.

Aanpassing van het arbeidsreglement van de verschillende entiteiten van de technische bedrijfseenheid (ziekte tijdens vakantiedagen)

De directie informeert de Ondernemingsraad dat het arbeidsreglement is aangepast conform de Europese besluiten.

Vanaf 01/01/2024 zal elk personeelslid dat ziek wordt tijdens zijn of haar wettelijk verlof (20 dagen per jaar) dit op een latere datum kunnen recupereren, op voorwaarde dat hij of zij een medisch attest heeft afgeleverd met vermelding van de begin- en einddatum van de ziekte. Een mededeling volgt op InSite.

Evolutie van de organisatie van Belfius Bank: oprichting van een afdeling "Transformation/CTRO"

BBTK-SETCa brengt haar advies uit over de oprichting van een nieuwe transversale afdeling "Transformation/CTRO" (Chief Transformation Officer)

Tijdens de Ondernemingsraad van 17 november 2023 heeft de directie de details van de wijzigingen binnen de directie Transformation voorgesteld.

BBTK-SETCa begrijpt heel duidelijk de uitdagingen die voor ons liggen en het belang van de ontwikkeling van de organisatie door deze uitdagingen te accentueren.

Bij de ontwikkeling van de nieuwe structuur volstaat het niet om rekening te houden met de verwachtingen van de klant, we moeten ook rekening houden met die van onze collega's. Deze "Love" van collega's is onafscheidelijk verbonden met die van de klant.

De complexiteit van de uitdagingen van morgen zal het cruciaal maken om zin te geven aan het engagement van collega's. Dit betekent dat de divisies die samen de nieuwe afdeling Transformation/CTRO vormen, moeten worden geleid met een type management dat zowel motiverend als aanmoedigend is, en dat de teams ondersteunt en waardeert. Cohesie, samenwerking en solidariteit moeten ook helpen om de prestaties van de organisaties te verbeteren. We mogen niet vergeten dat het succes afhankelijk is van de collega's.

Zoals onze CEO het zo treffend verwoordt : "Belfius is geen ING". BBTK-SETCa vindt dat dit in elk opzicht zo moet blijven! Zelfs maar één stap in een andere richting zetten zou een stap te ver zijn!

Directief management met output en performance als enige prioriteit, met negatief en destructief beheer van 'ondermaats presteren' in de breedste zin van het woord, kan alleen maar leiden tot een verstikkend of zelfs giftig werkklimaat. Dit moet vermeden worden.

Als het op vorming aankomt, moeten we elke medewerker de middelen en tijd geven die hij/zij nodig heeft in deze transitie. Niemand mag uit de boot vallen, zelfs niet als ze nog niet de kans tot vorming hebben gekregen.

BBTK-SETCa herhaalt dat het ook belangrijk is om kwaliteit boven kwantiteit te stellen. Het is en blijft essentieel om medewerkers te voorzien van de middelen die ze nodig hebben en betekenis te geven aan hun rol, terwijl er duidelijk met hen wordt gecommuniceerd. Zo zullen ze het beste van zichzelf geven.

BBTK-SETCa stelt zich ook vragen bij de complexiteit van de structuur die zal worden opgezet: zal deze de correcte overdracht van informatie en problemen zowel van onderaf als in omgekeerde richting niet afremmen? Tegelijkertijd vraagt BBTK-SETCa zich af welke reële mogelijkheden er zullen zijn om middelen toe te wijzen waar ze nodig zijn. Concreet hoopt BBTK-SETCa dat de nieuwe directie "Transformation/CTRO" net als de commerciële divisies haar zegje zal kunnen doen bij het verkrijgen van de middelen die nodig zullen zijn om deze missie te volbrengen.

BBTK-SETCa neemt er nota van dat de oprichting van de nieuwe transversale directie "Transformation/CTRO" voornamelijk zal worden gerealiseerd door de herschikking van departementen en volledige teams, met behoud van hun missies en activiteiten, en geen negatieve gevolgen zal hebben voor de bestaande functies en mandaten in 2023.

BBTK-SETCa verwachtte dat er door de groei van de activiteiten extra FTE's bij de operationele diensten zouden komen, gezien het kleine aantal IT-projecten dat daar wordt uitgevoerd. BBTK-SETCa is dan ook verbaasd te horen dat het aantal FTE's stabiel zal blijven in plaats van toenemen. De processen en taken die zullen worden geautomatiseerd en/of ondersteund door AI mogen niet leiden tot een vermindering van het aantal effectieven! De oordeelkundige toewijzing van middelen, die alleen de kennis bezitten, is onderdeel van de winnende vergelijking! We mogen het belang van het behoud van knowhow binnen de bank zeker niet onderschatten, ondanks de vele natuurlijke afvloeiingen in de divisies in de komende jaren!

Concluderend geeft BBTK-SETCa een **voorwaardelijk positief advies**, met als voorwaarde dat de directie rekening houdt met de geformuleerde opmerkingen. In het bijzonder verwacht BBTK-SETCa dat de directie ervoor zorgt dat elk onderdeel van de nieuwe structuur de plaats krijgt die het toekomt, dat de nodige middelen worden toegewezen om de gewenste doelen te bereiken en dat het type management dat wordt ingevoerd zowel welwillend als respectvol is voor collega's.

Zoals gebruikelijk zal BBTK-SETCa de ontwikkelingen nauwlettend blijven opvolgen en niet nalaten om, indien nodig, in te grijpen bij de directie.

De directie bedankt de fracties voor hun advies, geeft aan, degelijke kennis te hebben genomen van de geformuleerde opmerkingen en zegt in 2024 zeker terug te zullen komen naar de OR om de mandaten op te volgen.

Stand van zaken van de PBR-activiteiten

De directie vangt aan met een terugblik op 2023 :

- Een aantal belangrijke trends kon niet correct worden ingeschat (evolutie van de rentevoeten, politiek klimaat, impact van het politieke klimaat op de publieke opinie, ...);
- De stijging van de rentevoeten is aanzienlijk en zeer snel geweest, wat de consumenten heeft beïnvloed in hun relatie met de bankwereld;
- De start van campagnes door bepaalde politici heeft eveneens een grote invloed gehad op de manier waarop klanten banken percipiëren en ook op de manier waarop de media banken afschilderen. Als gevolg daarvan is de publieke opinie momenteel nogal negatief ten opzichte van financiële instellingen..

Meerdere elementen zullen fundamenteel zijn in 2024 :

- Onze absolute prioriteit is om de klanttevredenheid te verhogen. We zullen er alles aan doen om onze beschikbaarheid en bereikbaarheid verder te verbeteren en om onze klanten hiervan op de hoogte te stellen. Deze twee aspecten - beschikbaarheid en toegankelijkheid - zijn twee belangrijke punten van zorg voor klanten. Ze zijn zowel van invloed op de contacten in de kantoren als op de digitale aanpak;
- De digitale interactie tussen de bank en de klanten bereikte een historisch moment in november, toen de interactie tussen de klant / chatbot voor het eerst de telefonische interactie tussen de klant / bank overtrof. De ontwikkeling van contactvolumes tussen deze 2 communicatiemiddelen van 2022 tot 2023 laat zien dat contacten via chatbot met 76% zijn toegenomen, terwijl telefonische contacten slechts met 5% zijn toegenomen. Er is dus een duidelijke opwaartse trend in het gebruik van dit communicatiemiddel in alle klantsegmenten;

- Door de beschikbaarheid van medewerkers die fysiek contact hebben met klanten te verhogen, willen we via efficiënte communicatie een positief effect hebben op de publieke opinie;
- Met betrekking tot bankgedrag hebben we geconstateerd dat de combinatie van klantgedrag en stijgende rentetarieven onze behoefte aan autonome groei nog noodzakelijker heeft gemaakt. Terwijl in het verleden de nadruk lag op het belang van beleggingen, is het nu de groei van alle producten die voorrang krijgt, zowel op als buiten de balans ;
- Enquêtes rond klanttevredenheid hebben aangetoond dat de grootste ontevredenheid afkomstig is van klanten die een grote reserve bij ons hebben. Onze nieuwe segmentatie zal ervoor zorgen dat we hen een bepaald serviceniveau bieden, dat beter is afgestemd op hun verwachtingen;
- De teams van Private en Wealth zijn erin geslaagd hun marktaandeel te vergroten van 7% naar 15% en we moeten nu alles op alles zetten om een tweede groeigolf in deze segmenten te starten.
- Het “Digital leadership” van PBR is een ander succesverhaal en moet de komende jaren worden voortgezet;
- Ons bankverzekeringsmodel zal worden aangepast dankzij de lancering van Belfius Direct Assurances, dat een aanvulling blijkt te zijn op het verzekeringsaanbod van het net.

BBTK-SETCa is er zich terdege van bewust dat uitwisselingen met klanten via de mogelijkheden van Chatbot steeds belangrijker worden en dat dit niet alleen van belang is voor de klanttevredenheid, maar ook voor de arbeidsomstandigheden en de tevredenheid van de medewerkers.

BBTK-SETCa zal niet nalaten deze aspecten nauwlettend in het oog te houden en meer gedetailleerde informatie te vragen aan de ad-hoc structuren.

Commissie Tewerkstelling, Commissie C2N et Personeelsinformatie

Informatie van deze commissies werd gegeven aan de ondernemingsraad.

Divers

Patrick Devis

BBTK-SETCa sluit zich aan bij de andere fracties en bedankt Patrick Devis voor de respectvolle en productieve sfeer die hij binnen de OR heeft gecreëerd.

Okta Verify en Digipass

Tijdens de OR van 17/11/23 had BBTK-SETCa al vragen gesteld aan de directie over de vervanging van de Digipass op 01/01/2024. BBTK-SETCa heeft gevraagd om een alternatief aan te bieden aan alle collega's die daarom vragen.

Persoonlijke vorming

Een aantal mensen hebben ons verteld dat de €500 die voor medewerkers in zone 1 bestemd is voor persoonlijke vorming (en dan hebben we het over 1.000 personen) door de bank teruggevorderd zal worden van de opleidingsbudgetten. Is dit waar? Wanneer en hoe zal dit gebeuren?

Love action

Budget v/d Love actie : in de liften, aankleding van de verdiepingen, ...

Vernieuwing van de inkomhallen, verdiepingen,

Hoeveel kost dit alles ? Waar komen deze budgetten vandaan ? Zal dit gebeuren via andere besparingen ?

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 19 januari 2024
--

👉 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)