

Verslag van de Ondernemingsraad van 22 maart 2024

Strategie van de afdeling Communicatie

De directie presenteert de realisaties van Communicatie en de geplande activiteiten voor de komende maanden. De presentatie begint met een overzicht van de verschillende campagnes voor verschillende gelegenheden (resultaten, EqualPayDay, Pride,), met de nadruk op lokale verankering via verschillende kanalen (pers, affiches, app, sociale netwerken,). De aanwezigheid van Belfius in partnershipsactiviteiten (sponsoring, YEZ!, VivaForLife,) is eveneens belangrijk. De communicatie evolueert van productgerichte campagnes naar campagnes per thema, per maatschappelijke impact.

Voor 2024 zijn er verschillende gebieden geïdentificeerd, zoals de "Proofs of Love" (de Love voor de klanten in de verf zetten door middel van realisaties en geplande acties), de promotie van het merk, de differentiatie ten opzichte van concurrenten, de exploitatie van verschillende communicatiekanalen, enzovoort. Belfius wil zich positioneren als een partner met toegevoegde waarde voor zijn business klanten en ervoor zorgen dat dit in lijn is met het gewenste imago van de bank.

Verschiedende domeinen worden gedetailleerd:

- De mediarelaties en reputatie (zich positioneren ten opzichte van actuele thema's, zich omringen met experts voor deze thema's, communicatieplannen voorbereiden in het geval van een crisis);
- De interne communicatie (medewerkers een stem geven, hun betrokkenheid bij initiatieven van YEZ! en VivaForLife ondersteunen,);
- De kunstcollectie;
- De streaming van de persconferentie betreffende de resultaten;
- De PowerOfLove, dat de link legt tussen resultaten en strategie, Belgisch talenten;
- De verzekeringscampagnes (kilometerverzekering, huisdierenverzekering);
- De fraudecampagne (drie pijlers: preventie, wat te doen op het moment zelf, wat te doen achteraf).

BBTK-SETCa vraagt om alle partners bij de fraudecampagne te betrekken wanneer nieuwe projecten worden gelanceerd. De app maakt het gemakkelijk om rekening- en kaartlimieten zélf te beheren, maar dit zet de deur open voor fraudeurs. De directie antwoordt dat de betrokken afdelingen altijd betrokken zijn, of het nu gaat om de business (fraude), IT of communicatie, en dat beslissingen gezamenlijk worden genomen.

Wat de kunstcollectie betreft, wil BBTK-SETCa graag weten of er een inventaris is van de werken in het bezit van de bank. In het verleden werden bepaalde werken tentoongesteld in de gebouwen. Veel nieuwe collega's zijn niet op de hoogte van deze rijkdom en zo'n portaal zou hen in staat stellen er kennis mee te maken. De directie is niet van plan om een dergelijke inventaris op te stellen en wijst erop dat er regelmatig bezoeken worden georganiseerd voor zowel medewerkers als buitenstaanders. Nogmaals, er zijn geen plannen om kunstwerken in de gebouwen tentoon te stellen, gezien de mogelijke risico's van plundering.

Risicogroepen

Het jaarverslag betreffende risicogroepen wordt unaniem goedgekeurd.

De sector-CAO bepaalt dat 0,1% van de loonmassa moet besteed worden aan vorming rond wat de CAO definieert als de risicogroepen. Dat is zo'n 350.000€. Volgens het verslag besteedt Belfius zo'n 850.000€ aan vormingsinitiatieven voor de medewerkers uit de beschreven groepen.

Samen met de directie stelt de werknemersvertegenwoordiging zich de vraag of de definities niet geactualiseerd dienen te worden. Zo zijn bv. alle werknemers boven de 40 jaar opgenomen in één van de risicogroepen.

Commissie Werkgelegenheid

Het aantal vacatures is opnieuw hoog met 303 FTE's, hoewel er in februari 50 plaatsen werden ingevuld. Eind februari werden 6 prioritaire medewerkers geregistreerd in het Mobility Center. Het personeelsbestand is gegroeid tot 4.905 FTE. Het volledige mandaat is dus nog niet bereikt.

Commissie C2N

Belangrijk was de opmerking van de directie dat de bereikbaarheid nog altijd beter moet , na de extra openingen van de IP 's in de kantoren zal er in mei een nieuwe evaluatie komen over de SLA's in connect en kantoortelefonie.

De directie sluit niet uit dat er tweede helft van het jaar nog meer openingsblokken van de IP's zullen voorgesteld worden. Ook in de "kleinere" kantoren kan terug overgaan worden op opening IT.

De directie blijft bij hun standpunt dat ook in de maanden juli en augustus de agenda's op zaterdag moeten opengezet worden voor MAA. Er wordt dan vooral gekeken naar de specialist Woonkredieten en Verzekeringen. Alle fracties verwijzen naar de CAO waarin duidelijk staat dat er op zaterdagen in juli en augustus geen toegang tot de kantoren zal zijn.

Na een intensief debat zal de directie de zones de opdracht geven te zorgen voor voldoende bereikbaarheid in MAA ook in juli en augustus maar daarom niet verplicht op zaterdag maar eventueel door een extra laat avond-bereikbaarheid.

Commissie Functieclassificatie

Er werden 35 nieuwe functies beschreven; 7 functies werden herwogen op kaderniveau. In totaal zijn er nu 454 verschillende omschreven kaderfuncties (dat is iets lager dan vorig jaar.)

Stand van zaken directie CFSO

Gezien de wil van Europa om bevroren Russische tegoeden geheel of gedeeltelijk te gebruiken om Oekraïne te helpen, en gezien het feit dat dit Europa tot een potentieel doelwit voor Russische hackers maakt, vraagt de BBTK-SETCa of er speciale maatregelen zijn genomen om deze cyberdreiging tegen te gaan.

De directie antwoordt dat dit risico alleen maar toeneemt. De cybertest die op initiatief van de ECB is uitgevoerd, toont aan dat Belfius goed beschermd is. De bank heeft een aantal dingen geleerd over de punten die moeten worden versterkt en is en blijft zeer waakzaam. Er zijn de nodige middelen toegewezen voor teams, de systemen, Plan B's, back-ups, enz. De beveiliging van de Clouds bijvoorbeeld, die al erg belangrijk is, wordt nog verder versterkt. De bank spant zich voortdurend in om haar beveiligingsniveaus te verhogen. Tijdens de laatste vergadering van de Raad van Bestuur besprak de ECB de aandachtspunten voor de banksector en Belfius en werden cyberaanvallen genoemd.

De directie geeft vervolgens haar eerste indrukken van Q1 2024. Volgens haar is de commerciële ontwikkeling goed.

Asset Management en deposito's zijn op het juiste niveau. Er is momenteel veel concurrentie voor leningen (de rentetarieven zitten in een neerwaartse spiraal). Over het algemeen is de commerciële dynamiek positief.

Anderzijds staan er heel wat leningen op de tocht, niet alleen leningen die zijn verstrekt aan KMO's, maar ook leningen die zijn verstrekt aan grote bedrijven.

De stijgende energiekosten zijn voelbaar in bepaalde sectoren en dit kan een impact hebben op de terugbetaling van leningen.

De inflatie is nog steeds hoog (het hoogste niveau in Europa in februari), wat de kosten van de bank (en bedrijven in het algemeen in België) verhoogt via het mechanisme van loonindexering en het concurrentievermogen bedreigt. Indexering ondersteunt de consumptie, maar zet bedrijven onder druk.

Wat telewerken betreft, is de directie CFSO van mening dat het doel moet zijn om 50% te telewerken en 50% on site aanwezig te zijn. Natuurlijk erkent ze de bestaande overeenkomsten en de positieve feedback van haar managers over de bestaande situatie, maar bij gebrek aan wetenschappelijke metingen uit studies over de impact van telewerken, vindt ze 50/50 een goede verhouding. De directie vermeldt klachten van sommige managers in andere divisies over een gebrek aan verbondenheid tussen collega's, in relatie tot de bedrijfscultuur, en een afname van informele uitwisselingen. Sommige nieuwe collega's bevonden zich helemaal alleen op hun verdieping.

Wat betreft de Home Based, wijst BBTK-SETCa erop dat er al overeenkomsten zijn gesloten tussen managers en medewerkers en dat deze overeenkomsten, ook al omvatten ze geen twee dagen per week on site, hebben geleid tot bevredigende situaties voor alle partijen.

BBTK-SETCa informeert de directie dat de huidige communicatie van de hiërarchie door sommige collega's niet goed wordt ontvangen. Ze hebben het gevoel dat ze worden gestraft, ook al houden ze zich aan de tekst van de CAO en de afspraken met hun leidinggevenden.

BBTK-SETCa vraagt waarom de directie niet heeft geprobeerd alleen te communiceren met de collega's die zich niet aan de bepalingen houden.

De directie antwoordt dat dit de volgende keer het geval zou zijn. Zij erkent ook dat bepaalde individuele omstandigheden tot uitzonderingen kunnen leiden.

BBTK-SETCa herinnert aan de investeringen die na de invoering van Home Based ook waren gepland in de domeinen "Bricks", "Bites" en "Behaviour", investeringen die niet noodzakelijkerwijs zijn gerealiseerd.

BBTK-SETCa vernoemt onder andere het gebrek aan bureaus op bepaalde werkplekken op bepaalde dagen, het gebrek aan bureaustoelen, het grote aantal beschadigde stoelen, het gebrek aan stabiliteit van de IT-systemen in de RT, de constante onderbrekingen die gebruikers ervaren (wat helaas ook thuis het geval is), het gebrek aan het delen van 'best practices' in termen van overeenstemming binnen de teams, etc.

Voor sommige collega's is het lawaai op de werkplekken nadelig voor de concentratie. BBTK-SETCa betreurt ook dat bepaalde activiteiten zoals de BYC Quiz, de verkoop van objecten voor JEZ! en de afterworkparty's automatisch op dinsdag en donderdag worden georganiseerd. Dit moedigt collega's niet aan om andere dagen te kiezen wanneer ze in Brussel zijn dan de dagen die al erg populair zijn.

De directie heeft de afdeling Building Management gevraagd cijfers te verstrekken over de bezettingsgraad. Ze kondigt ook aan dat er binnenkort overflow-verdiepingen worden geopend waar teams die in Dual Office werken zich kunnen installeren als iedereen in Brussel aanwezig is, en een ruimte met een quiet zone.

Antwoorden op schriftelijke vragen die buiten de OR zijn ontvangen

BBTK-SETCa heeft schriftelijke antwoorden ontvangen op haar technische vragen of specifieke verzoeken met betrekking tot het jaarverslag over risicogroepen en de situatie van het personeel.

In het jaarverslag over "Risicogroepen" staat dat "9400 mensen die via herstructurering worden gereorganiseerd, hebben deelgenomen aan E-learnings". Is dit inclusief alle verplichte E-learnings zoals phishing, Willems en co, witwassen, etc.? Hoe zijn deze cijfers verkregen?

De directie antwoordt dat het gaat om 9400 individuele registraties voor het volledige aanbod van E-learnings in "Mijn ontwikkeling". Dit omvat alle verplichte cursussen, evenals alle niet-verplichte E-learnings, geregistreerde webinars en permanente vorming via E-learnings.

De E-learning status is "attended" (voltooid). De status "In progress" (E-learning gestart maar nog niet voltooid) is niet inbegrepen.

In de gegevens met betrekking tot het personeel staan er 6 mensen die zelf ontslag indienden. Deze personen waren allemaal van geboortjaar tussen 1971 en 1998 waarvan 3 van de jaren 90 en bijna allen Master diploma's. Wat waren de redenen dat ze ontslag namen?

De directie antwoordt dat ze de redenen weet enkel indien de betrokkenen dit duidelijk melden. Dit is niet altijd het geval.

Bij vier van de zes was de belangrijkste motivator duidelijk een betere opportuniteit (job inhoudelijk, dichterbij huis). Bij 1 persoon waren er meer ontwikkelingsmogelijkheden in het gespecialiseerde domein waarin die persoon wilde verder gaan.

Globaal is het ook logisch dat jongere collega's het bedrijf meer verlaten, dat is altijd zo geweest. De vertrekkers zijn in lijn met wat de bank op de lange termijn merkt ...

Woordenlijst

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

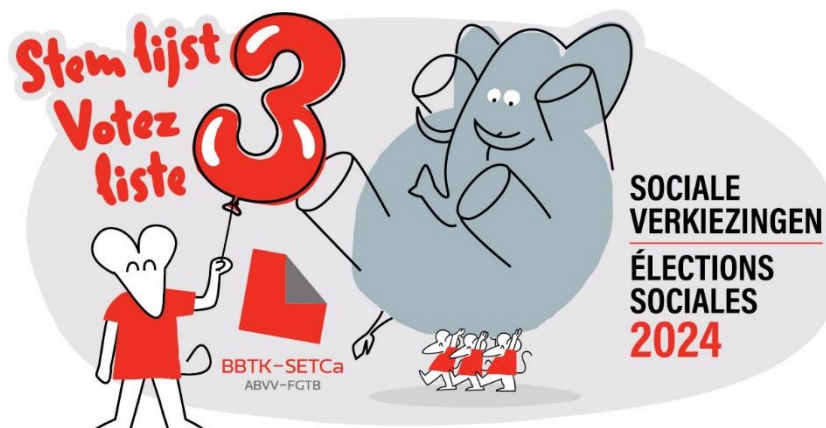
Voor elke vraag of verzoek om bijkomende informatie kan je een e-mail sturen naar or@redbel.be of rechtstreeks contact opnemen met één van [onze afgevaardigden](#).

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 26 april 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)