



Verslag van de Ondernemingsraad van 21 juni 2024

Belfius Auto Lease : presentatie van de strategie 2025

De directie van BAL presenteerde het FLY-project, dat gericht is op een volledige verplaatsing van de activiteiten en het personeel naar de regio Zaventem in Vlaanderen, om BAL op gelijke voet te brengen met andere operationele leasingmaatschappijen.

Het doel van dit project is:

- om de toekomst van BAL veilig te stellen door de rendabiliteit te verbeteren,
- om BAL dezelfde beperkingen op te leggen als zijn concurrenten (haar voertuigen worden op hetzelfde niveau belast als die van andere leasingmaatschappijen),
- om BAL alles te bieden wat het nodig heeft om haar rol te spelen in de cross-selling strategie van de Belfius Groep,
- de communicatie en samenwerking versterken op het gebied van operationele samenwerking met haar partner, aangezien ze in hetzelfde gebouw gevestigd zullen zijn.

Het directieteam is vastbesloten om snel een beslissing te nemen over de nieuwe kantoorlocatie en zal de mogelijke impact voor de werknemers zorgvuldig overwegen:

- Elke medewerker krijgt de gelegenheid om deel te nemen aan een individueel gesprek met de directie en de HR BP van BAL om de impact op zijn of haar persoonlijke situatie te bespreken,
- Er zal een grondige analyse van de mogelijke gevolgen worden uitgevoerd en er zullen concrete voorstellen worden gedaan. Indien nodig biedt de directie ondersteuning (via vertalingen) aan collega's bij problemen met het verplichte gebruik van het Nederlands in sociale en werkrelaties,
- Het welzijn en de veiligheid van alle werknemers hebben tijdens het hele proces prioriteit.

De directie van BAL komt in Q4 2024 terug om de OR te informeren over de resultaten van dit proces.

BBTK-SETCa wijst erop dat deze verhuizing voor de medewerkers veel veranderingen met zich mee zal brengen (verplaatsingen, enz.), wat ook tot vertrek kan leiden. BBTK-SETCa begrijpt goed het voornemen van de directie van BAL om individueel overleg te voeren met de betrokken personeelsleden, maar wat gebeurt er als de medewerker weigert op de nieuwe locatie te gaan werken?

De directie antwoordt dat het van plan is eerst een studie uit te voeren naar alle mogelijke effecten teneinde deze met de collega's te bespreken en vervolgens rekening te houden met de mening van de medewerkers.

De directie van BAL presenteert ook een nieuw Target Operating Model (TOM), dat de processen en tools zal stroomlijnen door een deel van de activiteiten van Belfius Auto Lease over te hevelen naar Belfius Bank.

Dit model is gebaseerd op de vaststelling dat het productaanbod voor bankmedewerkers te complex is geworden, waardoor BAL haar dienstverlening aan de collega's van de bank voortdurend moet verbeteren, terwijl de prijs van de aangeboden voertuigen de afgelopen 10 jaar met 20% is gestegen. Leaseprocessen zijn ingewikkelder geworden voor medewerkers van Belfius Bank, die vaak te maken hebben met verschillende contactpersonen.

Er vindt een overdracht van activiteiten plaats van Belfius Auto Lease naar Belfius Bank: 4 FTE's worden overgedragen van BAL naar de bank via een CAO 32 bis (onderhandeld van augustus tot december 2024) en er wordt ook 1 vacature gecreëerd. Deze 5 FTE's zullen worden ingezet voor het beheer van de vloot van Belfius binnen Fleet Management. Met deze personeelsuitbreiding kan het vlootbeheer worden vereenvoudigd, verduidelijkt en geoptimaliseerd om de ervaring van de medewerkers te verbeteren en tegelijkertijd transparanter met hen te communiceren.

Deze 5 FTE's zullen verantwoordelijk zijn voor de volgende aspecten:

- bestelproces van de auto,
- tool voor bestelling van de auto,
- creëren en beheren van de bestuurder en het voertuig,
- de beëindiging van contracten beheren,
- contact en wereldwijde ondersteuning voor Belfius-medewerkers.

Aangezien er 5 vacatures zijn, vraagt BBTK-SETCa of de laatste functie zal worden ingevuld door iemand van de bank en onder welke status.

De directie antwoordt dat dit een standaardprocedure is en dat zodra de functie open is, collega's die momenteel in het Mobility Center werken, met voorrang kunnen solliciteren.

De directie vraagt de mening van de sociale partners voor de vergadering van de ondernemingsraad op 23 augustus.

Learning, Development & Leadership: evolutie van de structuurwijziging

De directie heeft aangekondigd dat de reorganisatie op 1 juli van start zal gaan in projectmodus en in september zal worden geïmplementeerd om een soepele overgang te garanderen, rekening houdend met de eisen van de sociale partners.

Er hebben al 22 gesprekken plaatsgevonden van de 23 betrokken FTE's, waarvan één persoon ziek was. 18 medewerkers stonden op de shortlist, 16 van hen kregen hun eerste keuze aangeboden, terwijl 2 moesten terugvallen op hun tweede keuze. 4 mensen werden niet geselecteerd voor de herpositionering (1 gaat aan de slag bij de divisie People Brand Communication, zijn wens tot het pensioen, en behoort dus niet meer tot dezelfde scope).

2 van de 3 andere collega's zijn op zoek naar een nieuwe functie via het Mobility Center, en 1 persoon gaat in 2025 met pensioen. De directie heeft de zaak bekeken en rekening gehouden met de aanstaande pensioenen: 2 collega's gaan volgend jaar met pensioen, waaronder 1 voor wie al vervanging is gepland.

8 vacatures zullen geleidelijk opgezet worden. Alles zal in het werk worden gesteld om ervoor te zorgen dat nieuwe collega's de komende jaren op de juiste manier worden verwelkomd en ondersteund.

BBTK-SETCa vraagt of iemand die maar één keuze heeft gemaakt (en geen 2de keuze) nu nog een 2de keuze kan maken. De directie antwoordt dat het daarvoor te laat is.

BBTK-SETCa legt vervolgens de volgende verklaring af:

“BBTK-SETCa betreurt de implementatie van de verandering in de structuur van de afdeling Leren en Ontwikkelen zoals die heeft plaatsgevonden, zowel in vorm als in inhoud.

Zelfs als we het eens zouden zijn met deze reorganisaties, wat niet het geval is, begrijpen we niet hoe de directie een effectieve reorganisatie wil starten in september wanneer 9 functies nog niet zijn toegewezen (bijv. 2 Learning experts en 2 Cost-budget coördinatoren).

Wat betreft de 3 collega's die hun baan verliezen, kunnen we ons vragen stellen over de redenen die worden gegeven: het feit dat één persoon slechts één keuze aangeeft en niet twee, het feit dat één persoon niet het potentieel heeft om kader te worden en dat men zich daar nu opportuun van bewust wordt, enzovoort.

BBTK-SETCa betreurt het dat de directie geen rekening heeft gehouden met het negatieve advies van de werknemersdelegatie, alle fracties inbegrepen, en dat 3 collega's hierdoor hun baan hebben verloren. BBTK-SETCa is van mening dat de directie hiermee een rode lijn overschrijdt en een ongetwijfeld gevaarlijk precedent schept.

Zoals vermeld in het advies dat samen met de andere fracties is uitgebracht, behoudt BBTK-SETCa zich daarom het recht voor om te handelen op de manier die zij het meest geschikt acht".

De directie antwoordt dat zij het niet eens is met de verklaring van BBTK-SETCa dat geen rekening werd gehouden met het advies van het gemeenschappelijk vakbondsfront. Zij is van mening dat zij rekening heeft gehouden met de opmerkingen betreffende de timing en de ondersteuning van de medewerkers, het uitstel van de deadline tot september 2024, de reorganisatie die in projectvorm en met de betrokken collega's werd uitgevoerd.

De directie benadrukt nogmaals dat een reorganisatie absoluut noodzakelijk was en dat iedereen het daarover eens is. Het was onmogelijk om de doelstellingen te bereiken door de huidige organisatie te handhaven.

De directie is het ook niet eens met het gebruik van het woord 'opportuun', aangezien er geen andere intentie achter de reorganisatie zat dan het verbeteren van de situatie.

De directie wijst erop dat het proces volgens de regels is uitgevoerd, met de leidinggevende en iemand van HR die gewoon is om met de divisie te werken. De directie begrijpt het emotionele aspect van deze reorganisatie, maar is van mening dat de juiste beslissingen werden genomen. De directie is er zich terdege van bewust dat implementatie in september een utopie is, maar in ieder geval kunnen de vacatures gepubliceerd worden zodat ze vooruit kunnen.

BBTK-SETCa wil ook wijzen op de enorme werklast en druk op digitale opleidingen door de afwezigheid van collega's en het gebrek aan back-up aan het begin van de vakantie. BBTK-SETCa haalt ook de ingewikkelde situatie aan die het team Planning momenteel ervaart.

Analytical Modeling: Stand van zaken

BBTK-SETCa legt een verklaring neer omtrent het project "Analytical Modeling".

BBTK-SETCa is bezorgd om de integriteit en het behoud van de productiemiddelen en wenst daarom de aandacht van de directie te vestigen op de stand van zaken van het project "Analytical Modeling".

Dit project, gepland in R24.3, werd enkele dagen geleden uitgesteld naar R24.4 (UAT = 19 & 20/10/24, PRD = 16 & 17/11/2024).

Het gaat hier over een externe regelgevende beperking opgelegd door de ECB, en de "module" waar hier sprake van is, heeft betrekking op niet-retailmodellen, namelijk Corporate en Business Banking, dewelke een belangrijk deel uitmaken van de portefeuille van de bank.

Gezien de verschillende berichten die we ontvangen van verschillende betrokken divisies, lijkt het ons absoluut noodzakelijk om de directie te vragen om dit project uit te stellen, om te vermijden dat dit toekomstig systeem op een volledig instabiele basis wordt gebouwd.

Dit project lijkt het tegenovergestelde te zijn van het perfecte project, gekenmerkt door een Project Management Team waarvan de leidinggevende tekortkomingen heeft, verschillende tegenstrijdige belangen en governance-problemen die leiden tot gelijktijdige besluitvormingen in tegengestelde richtingen. De leiding van het project is toevertrouwd aan een extern team die de banksystemen, de processen en de projectinhoud niet beheersen. Deze externe partijen slagen er niet in om de scope van dit project op een duidelijke en stabiele manier te bepalen, wat leidt tot toenemende verwarring bij de stakeholders (projectmanagementteams, IT-teams, risk-teams, enz.). Er zijn veel wijzigingen in de requirements die uiteraard van invloed zijn op de deliveries, tot op het punt dat er wordt gesproken over een "moving target" met betrekking tot de scope van het project. De schuld voor de vertragingen worden echter vaak toegeschreven aan interne teams, die hierdoor uiteindelijk belast worden met verantwoordelijkheden die niet voor hen bestemd zouden mogen zijn.

De communicatie met interne teams is op zijn minst gebrekkig te noemen. Meeting rapporten en andere documenten worden per e-mail verzonden, dit in tegenstelling tot de codering in de systemen zoals voorzien is bij de Agile-methodologie die bij Belfius wordt gebruikt. Hierdoor is het onmogelijk om enige projectopvolging uit te voeren zoals we gewoonlijk doen (geen opvolging van to do's, de te behandelen punten, geen uitwisseling van de inhoud van communicatie met het management, geen validatiesysteem voor outputs, enz.). De vele aanvragen die door IT-teams worden geformuleerd met betrekking tot testing en impactstudies zijn grotendeels onbeantwoord gebleven. Wanneer er wel een antwoord is, wordt de mogelijke impact van het project vaak geminimaliseerd, of het nu gaat om de financiële gevolgen, het imago of de reputatie van de bank, of met betrekking tot activiteiten of gegevens van ondernemingen.

Sommige technische keuzes die gemaakt zijn, werden gechallenged door de interne teams en de ervaring heeft aangetoond dat zij gelijk hadden om zo te reageren. Helaas heeft dit niets veranderd in de uitgevoerde implementaties.

De planning van dit project is opgesteld op basis van de deadline die is opgelegd door de ECB, maar de gebruikelijke projectindeling volgens de Agile-methodologie wordt niet gevolgd, wat leidt tot verschuivingen van de GTU/UAT-data die meer en meer worden uitgesteld tot aan de productiedatum. Dit heeft automatisch een invloed op het aantal en de kwaliteit van de uitgevoerde testen en duidt op een werkelijk tekort aan projectmethodologie.

De interne teams maken zich steeds meer zorgen over de mogelijke gevolgen van dit project voor de bank. Er wordt in de eerste plaats gevreesd voor een risico op bestraffing omdat de bank niet in staat zal zijn om de ratings te wijzigen zoals gepland op 31/12/2024.

Er wordt vervolgens gesproken over een implementatie in PRD in R 24.4 met weinig of geen testen, wat kan leiden tot onderbrekingen in de rapporteringsprocessen dewelke als basis dienen voor de opstelling van de jaarrekeningen. Hier komen we later op terug.

Gezien dit project de functie van automatische toekenning van ratings omvat, vrezen interne teams dat de risico's ofwel overschat ofwel onderschat worden door een onaangepast programma, wat directe gevolgen zou hebben voor onze kredietrisico's.

De validatie van bepaalde resultaten die momenteel worden gegenereerd door stand alone programma's is op zijn minst ondoorzichtig en deze resultaten tonen zelfs aan dat sommige tegenpartijen momenteel geen rating meer hebben. De interne teams zijn er bovendien van overtuigd dat ten minste één van de variabelen die in het Retail model worden gebruikt, onjuist is, wat de geldigheid van de geproduceerde ratings in twijfel trekt. Deze verschillende elementen ondermijnen het vertrouwen van de interne teams in de huidige output en testing, nog meer, maar ook in het externe team heerst twijfel.

De interne teams voelen zich niet geraadpleegd of niet gehoord door de verantwoordelijken van het projectbeheer. Deze verantwoordelijken valideren hun output niet bij de betrokken interne specialisten en richten zich soms tot gesprekspartners die niet betrokken zijn bij het project.

Deze situatie heeft zware gevolgen voor interne teams: druk, angstige sfeer, verlies aan motivatie, gevoel van machteloosheid, enz. Op lange termijn kan deze situatie er ook toe leiden dat sommige personeelsleden muteren of het bedrijf verlaten. Kunnen we ons veroorloven om collega's te verliezen terwijl het behoud en de overdracht van kennis duidelijk een prioriteit is voor de bank? Welk signaal wordt gegeven aan jonge collega's die zien dat een dergelijke situatie dag na dag verslechtert ?

De interne teams hebben hun onenigheid reeds geuit tijdens LBRP / BRP, ze hebben de informatie al meerdere keren aangekaart bij de hiërarchie, maar zonder resultaat. Het bericht dat door het externe projectmanagement aan de interne teams werd gegeven, was letterlijk "Dit moet in R24.3 naar PRD. Is het niet via de deur dan via het raam". De interne teams beginnen zich af te vragen of het management zich bewust is van de ernst van de situatie.

Zelfs als er een vertraging van 3 maanden van in PRD-stelling is geweest, zal het handhaven van de huidige werkwijze en samenstelling van het Project Management Team de facto leiden tot een status quo in het resultaat. De in productiestelling in R24.4 zal automatisch invloed hebben op de afsluitingen van november die rond 10/12 beschikbaar zullen zijn. De bank zal vervolgens de Frozen Period ingaan, die op haar beurt gevolgd wordt door de eindejaar vakantie. Het is pas vanaf januari dat we waarschijnlijk slechts een gedeeltelijk beeld zullen hebben van de gevolgen, terwijl IT dan al bezig zal zijn met de ontwikkeling van andere projecten, zonder dat er enige "Aftercare" is gepland. Bovendien dient te worden opgemerkt dat er, naar ons weten, geen plan B of "Fall back procedure" is voorzien. Dit betekent dat elke IT-interventie, voor zover mogelijk, in een hoogdringendheid situatie zal moeten plaatsvinden, en dit terwijl er dagelijks impact zal zijn op onze liquiditeit.

Het overheersende gevoel onder de interne teams is dat het dringend nodig is om de samenstelling van het team dat het beheer van het project "verzekert" te veranderen, de geldende methodologie in de bank te respecteren (de steerings, de frozen periods, enz.), en R25.2 als doel te stellen zodat het project op een gezonde basis opnieuw kan herstarten (zelfs als de Retail en non-Retail delen tegelijk dienen worden aangepakt).

Verwijzend naar de "Never again" van de heer Raisière, vraagt BBTK-SETCa zich af of hij ook doelde op operationele risico's. BBTK-SETCa nodigt de directie van harte uit om de interne teams te raadplegen, met hen te praten en zelf te constateren dat er een wereld van verschil bestaat tussen de feedback van externe teams, geassocieerd met bepaalde Direct Reports en de werkelijkheid op het terrein.

We vragen ook aan de directie om de opvolging van dergelijke transversale projecten te heroverwegen en, indien nodig, deze taak toe te voegen aan die van het Corporate Office.

De directie dankt BBTK-SETCa voor deze informatie, die ze met de betrokken verantwoordelijken zal onderzoeken, en verklaart zich eerder verrast door de verklaring van BBTK-SETCa, temeer daar haar deur altijd openstaat en ze van mening is dat deze elementen op voorhand besproken hadden kunnen worden.

De directie wil verduidelijken dat Belfius geen enkel operationeel risico neemt door dit project te implementeren. Dit project betreft een nieuw kredietverleningsmodel. Het is de solvabiliteit die beïnvloed zou kunnen worden, maar dat zal niet het geval zijn. De CET1 ratio zal niet veranderen. De liquiditeit wordt dus niet beïnvloed.

De planning zal niet worden opgelegd door de ECB. Belfius beslist zelf wanneer het dit nieuwe model implementeert, zonder risico's te nemen. Dit project is al een jaar uitgesteld om operationele risico's te voorkomen. Belfius heeft in het verleden al tal van investeringen gedaan, met name in het Credit Risk Platform, waarvan de planning al is herzien.

Wat het inschakelen van externen betreft, wijst de directie erop dat zij voor 50% van de FTE's gebruik maakt van hun diensten en dat zij er zijn om ons hun kennis ter beschikking te stellen.

Wat betreft de nauwkeurigheid van de gebruikte modellen, wijst de directie erop dat het model is gevalideerd door de ECB.

De directie wijst erop dat er een specifieke commissie is die toezicht houdt op het Analytical Modeling-project en dat alles verloopt zoals het hoort. De directie verwacht dat de voltooiing van het non-retailuik van het project nog eens 18 maanden in beslag zal nemen. Het retailuik zal in Q1 en Q2 2025 worden geïmplementeerd.

De directie weet dat ze echte specialisten in haar teams heeft en bedankt hen voor het geleverde werk en hun toewijding. Het is belangrijk dat er continuïteit is en daarom is ze niet van plan om operationele risico's te nemen.

Update Technology Division

De directie verwijst naar de beslissing om de lancering van de nieuwe app, die aanvankelijk tijdens de vakantieperiode zou plaatsvinden, uit te stellen maar nu daarna zal plaatsvinden omdat dit geen gunstige tijd van het jaar is. Er wordt momenteel wel een bètaversie getest met 2.000 klanten.

Elk kwartaal moet de directie keuzes maken en dat betekent dat bepaalde projecten opnieuw geprioriteerd moeten worden. De directie beraadt zich op de investeringen in technologie en blijft tegelijkertijd het nodige aantal medewerkers aanwerven.

De directie vermeldt onze investering in Mistral AI en benadrukt onze rol als Belgische bank die gelooft in Europese innovatie, deze wil promoten en erbij betrokken wil zijn.

Commissie Tewerkstelling

Er zijn nog 248 vacatures (80 in mei, 90 in april). 5 medewerkers bevinden zich momenteel in het Mobility Center.

Commissie C2N

De topic “evaluatie PULSE enquête” kwam in de commissie C2N van mei slechts kort aan bod en werd op vraag van BBTK-SETCa hernomen.

We krijgen een overzicht van alle acties die het welzijn bij de medewerkers in het kantorennet en bij Connect moeten verbeteren.

Er zullen ontbijtsessies, een “Beach Party”, etc... gepland worden voor de centrale teams. Eind 2024 zal er een event worden georganiseerd specifiek voor de CA's. Er worden verschillende opleidingen gegeven aan de verschillende managementteams i.v.m. leiderschap.

Voor de kantoormedewerkers worden er teamsessies georganiseerd met de verschillende leden van de directie waarin alles kan besproken worden. Voor deze sessie zijn de uitnodigingen vertrokken. Per sessie kunnen er zich 15 medewerkers inschrijven.

BBTK-SETCa kan alleen maar positief zijn over de vele initiatieven maar stelt zich vragen over de participatiegraad van deze acties en de ervaringen. De hoge werkdruk zal medewerkers misschien verhinderen in te schrijven op de teamsessies en opleidingen.

BBTK-SETCa vraagt daarom in de volgende commissie een duidelijke opvolging van alle geplande acties (participatiegraad in detail, reacties na deelname van de deelnemers,)

De cijfers van de bereikbaarheid in Connect en kantoortelefonie gingen weer licht achteruit. Aanwerving van nieuwe medewerkers Connect en verruiming van de openingsuren van de IP's zal verbetering moeten geven.

Op vraag van BBTK-SETCa geeft de directie info over de achterstand bij de dienst schade Belfius Home Family (BHF). De achterstand zou vooral veroorzaakt zijn door de vele stormen, overstromingen e.d. sinds november. Extra medewerkers en extra uren werken moeten ervoor zorgen dat de achterstand op 1 juli onder controle zal zijn.

De directie komt met de mededeling dat [op termijn het kantoor in de Rogier Toren enkel nog toegankelijk zal zijn voor personeelsleden](#), de klanten zullen getransfereerd worden naar kantoor Arenberg. Er zal nog bekeken worden welke medewerkers in de RT zullen blijven en welke mee de overstap maken naar het nieuwe (nog te verbouwen) kantoor.

De directie kondigt aan dat er een financiële compensatie komt voor de Assistent Private en Business, die door het schrappen van hun premies Connect er financieel op achteruit gaan terwijl ze toch doorgroeien naar een functie met meer kennis en ervaring. Dit was een punt dat BBTK-SETCa al meermaals had aangehaald, dus hier kan onze fractie alleen maar tevreden met zijn.

Varia

De leden van de Ondernemingsraad zijn unaniem akkoord om de Ondernemingsraad voorzien op 19 jullie te annuleren.

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 23 augustus 2024
--

👉 BBTK-SETCa afgevaardigden in de Ondernemingsraad

- **Effectieven** : Christophe Ruiz-Garcia (coördinator) – Sinda Muys – Michel Fetu – Peter Geerts – Caty Six – Karina Peeters – Betty Reekmans – Joëlle Van Gulck
- **Plaatsvervangers** : Anneke Janssens – Davy Van Delsen – Mickaël de Andrade - Christiane Grollet – Micheline Bruyninckx – Christine Degeest – Benoît Marteau

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