

Verslag van de Ondernemingsraad van 21 februari 2025

👁 Een overzicht :

- ✓ Zero Phishing-beleid
- ✓ Klantentevredenheid KPI 2024
- ✓ Vormingsplan 2025
- ✓ Strategie 2030
- ✓ Commissie Connect2Net
- ✓ Commissie Tewerkstelling
- ✓ Commissie Functieclassificatie voor kaderleden
- ✓ Glossarium

🕒 Volgende vergadering

- ✓ iedereen kan...
- ✓ Uw afgevaardigden BBTK-SETCa voor de Ondernemingsraad

Zero Phishing-beleid

Context

De directie presenteert de maatregelen die zullen worden geïmplementeerd om medewerkers bewuster te maken van het probleem van phishing en de strengere maatregelen die zullen worden genomen tegen 'clickers'. Dit nieuwe proces is ontwikkeld als reactie op de reële en aanzienlijke dreiging waarmee de bank geconfronteerd wordt. Digital Security Office detecteert meer dan 500 bevestigde phishing e-mails per jaar.

De directie is van mening dat de huidige monitoring en communicatie ontoereikend zijn: er is geen proces om mensen te blijven ondersteunen, er is geen actieplan opgesteld voor het geval de opgelegde maatregelen niet worden nageleefd, teamleaders zijn onvoldoende op de hoogte van de statistieken, ... Bovendien vallen sommige entiteiten van de Group nog niet onder het toepassingsgebied. Tot slot is het huidige proces gericht op negatieve maatregelen, vereist het intensief handmatig werk met zich en zijn de klassikale trainingssessies zeer tijdrovend.

Het nieuwe proces is gebaseerd op 3 pijlers:

- Een gestructureerde werkmethode :

- Gevolgen voor de medewerkers die niet tijdig de opgelegde actie ondernemen
- Het tellen van klikken op echte phishingmails.
- Berekening van het aantal clicks op basis van de laatste 12 maanden.
- Reikwijdte uitgebreid tot Belfius Group.
- Correct gedrag (een phishing-mail melden via de phishingmailbox) wordt beloond (teller -1, maximaal 2 keer/jaar).
- Gemeenschappelijke aanpak voor interne en externe medewerkers

- Verbeterde communicatie:

- Periodieke communicatie met vaste tussenpozen

- Verbeterde communicatie met de betrokken werknemer, HR/Procurement, hiërarchische verantwoordelijke, CORM, enz.
- Verstrekken van meer informatie wanneer iemand op een gesimuleerde phishing-mail klikt (hoe deze e-mail gedetecteerd had kunnen worden, wat er had kunnen gebeuren als het een echte phishing-mail was, impact op Belfius, etc.).

- Een positieve benadering:

- Positieve maatregelen over het tonen van het gewenste gedrag (phishing e-mails rapporteren, niet klikken op phishing-links, etc.)
- Maximum aantal toegestane clicks beperkt tot 4 per jaar: percentage clicks > 33%.

Het dossier op InSite kan [hier](#) worden geraadpleegd.

De directie preciseert dat in het geval van ernstige recidive (teller tot 4) elk geval afzonderlijk wordt bekeken en dat in geen geval dossiers automatisch worden verwerkt.

BBTK-SETCa reacties

We bedanken de directie voor het verduidelijken van de situatie. We vragen wat er gebeuren zou als een collega de phishing-email zonder ze te melden zou verwijderen, uit angst bijvoorbeeld een fout te maken? We wijzen er ook op dat als iemand geen toegang meer heeft tot internet, hij de publicaties van de bank op YouTube niet meer kan zien.

We vragen wat de bank van plan is te doen voor collega's die phishing-berichten ontvangen via hun smartphone.

De directie antwoordt dat als e-mails door het personeel worden verwijderd, er niets gebeurt. Zij benadrukt wel dat het bij twijfel altijd beter is om de e-mail te melden via de mailbox of via de daarvoor bestemde knop. Dit zal duidelijk worden vermeld in de geplande communicatie. De nieuwe procedure voorziet niet langer in het verwijderen van internettoegang. Wat betreft de phishing-berichten via smartphone adviseert de directie screenshots te maken en deze op te sturen naar Digital Security Office. In het geval van berichten die niets met Belfius te maken hebben, kunnen altijd screenshots naar Safe-on-Web worden gestuurd.

Een stand van zaken aangaande evolutie van deze actie zal later dit jaar aan de Ondernemingsraad worden gepresenteerd.

Klantentevredenheid KPI 2024

Context

Over het geheel genomen is 94% van de klanten (zeer) tevreden. De cijfers zijn stabiel ten opzichte van 2023, maar de klantentevredenheid van PBR neemt toe.

48% van de Belfius-klanten is "zeer tevreden", een stijging ten opzichte van 2023. We merken deze stijging op bij zowel PBR- als PSB/Corp.

De top 2 tevredenheidspercentages voor PSB/Corporate en Wealth blijven stabiel. De tevredenheid van de Private Members steeg naar 98%, waarmee zij het meest tevreden segment vormen. Mass Retail klanten met de kleinste portefeuilles zijn meer tevreden.

Het percentage "zeer tevreden klanten" stijgt voor PSB/Corporate (PSB-klanten zijn duidelijk meer "zeer tevreden" dan de Corporates en Private Members). De Personal klanten zijn het minst "zeer tevreden", vooral de Individuals. Mass Retail klanten met de kleinste portefeuilles zijn ook het meest "zeer tevreden".

Na 3 minder goede jaren zien we een positieve trend bij PBR, hoewel we nog niet op het niveau van 2020 of eerder zitten.

De tevredenheid over de toegewezen contactpersoon (als men die heeft) blijft erg hoog. We hebben meer klanten die hun activiteiten gaan uitbreiden (28%) dan verminderen (8%). Over het algemeen blijft de bereikbaarheid een groot probleem.

Belfius-klienten blijven zeer tevreden over de betaalmethoden en de digitale kanalen. De tevredenheid over leningen en verzekeringen kan beter worden (maar neemt toe voor leningen). Er is ook een lichte stijging voor Belfius Connect.

86% van de Belfius-klienten voelt zich zeer/redelijk "loved". Dit niveau is stabiel ten opzichte van 2023. Het is gestegen bij de Private Members (met de grootste portefeuilles). Personal Clients met de grootste portefeuilles en Mass Retail-klienten met de kleinste portefeuilles voelen zich meer "loved". Belfius wordt ervaren als meer Meaningful & Inspiring. De Customer Effort score bleef stabiel maar de top 1 (% zeer tevreden) steeg sterk. PSB en klanten Corporate vinden meer dan PBR klanten dat Belfius Meaningful & Inspiring is.

BBTK-SETCa reacties

We stellen vast dat de tevredenheid overal is toegenomen, uitgezonderd voor verzekeringen. We vragen of hier een reden voor is. Wat betreft de Private Members is de tevredenheid gestegen, maar de collega's van de WAP hebben het erg druk, waardoor er soms problemen zijn met de beschikbaarheid voor afspraken. We hebben erop gewezen dat de aktes nu bij de notaris moeten worden opgemaakt door de cliënten en moeten gelezen worden door WAP achteraf zonder aanwezigheid van de cliënt wat niet erg positief is.

De directie antwoordt dat het verzekeringsaspect het onderwerp is van een aparte studie, gewijd aan Belins, en dat hieraan wordt gewerkt. Met betrekking tot de interacties van de WAP met klanten, erkent de directie dat dit waar is en dat er plannen zijn het aantal WAP-collega's die deze materie behandelt, uit te breiden.

2025 Opleidingsplan

Context

Op basis van 3 belangrijke pijlers heeft Learning & Development een nieuwe visie ontwikkeld voor het My-Development platform met als doel :

- het huidige aanbod aan opleidingen structureren en rationaliseren.
- een beperkter maar relevanter aanbod bieden dat overeenstemt met de functie, het profiel en de behoeften van elk individu.
- medewerkers duidelijke ontwikkelingsperspectieven bieden.
- het ontwikkelingsaanbod positioneren als een voorrecht.
- zich richten op het maken van nieuwe, moderne modules en het samenstellen van een aanbod dat voldoet aan de behoeften van de huidige en toekomstige business.

De 3 pijlers zijn :

- Foundations : basisopleiding om de wereld van bankieren en verzekeren te ontdekken.
- On Demand : alles wat de medewerkers moeten weten om hun functie met vertrouwen uit te voeren.
- On Invitation : gepersonaliseerde trainingsprogramma's op maat

Wat het betreft de opleidingen van Belfius kantorennet, bestaat het volledige aanbod uit 4 delen :

- Een brede basis voor alle nieuwe collega's.
- Een bestaand aanbod van terugkerende specialisatiecursussen afgestemd op commerciële objectieven.
- Ervaren medewerkers worden ondersteund door (nieuwe) Masterclasses.
- Een bijscholingsaanbod dat voldoet aan de wetgeving en toegevoegde waarde creëert voor de verschillende functies.

De Digital Skills worden ontwikkeld via de reeks trainingen die zijn gewijd aan M365 & AI :

- Basistrainingen zijn verplicht voor iedereen om de belangrijkste tools te leren gebruiken.
- Geavanceerde training voor domain leaders om te leren hoe ze AI kunnen toepassen in hun specifieke vakgebied.
- Expert training voor AI- en IT-experts.

Er zijn ook plannen om het gebruik van digitale tools te stimuleren via alternatieve acties zoals :

- AI unlocked game bij onboarding.
- AI Escape Room.
- AI Community building.

Sinds de lente van 2024 werkt de directie aan een nieuw leadershipmodel dat de gedifferentieerde bedrijfscultuur weerspiegelt en waarrond de onveranderde Belfius-waarden zijn opgebouwd (Fair, Authentic, Customer, Entrepreneurial). Dit nieuwe model is gebaseerd op 3 pijlers : Dare, Care, Make it Happen. In dit kader heeft de bank al LoveLeads-sessions georganiseerd voor managers en medewerkers in 2024 en plant ze er nog meer in 2025. Verschillende maatregelen zijn voorzien in 2025, na deze sessies, om rond deze concepten te blijven communiceren.

Een nieuwe traject genaamd "Belfius Vibes" zal in maart 2025 van start gaan voor alle nieuwe medewerkers die sinds juni 2024 in dienst zijn. Het voorziet in de maandelijkse lancering van 2 trajecten voor 20 medewerkers :

- Het legt de focus op de competenties van het leadershipmodel;
- Het vervangt de oude opleidingen soft -skills;
- Het omvat de integratie van kleur, feedback, time management en creativiteit.

Career=Hub en Talent=Hub zullen ook worden gebruikt om de vaardigheden te versterken van de medewerkers . Sinds 2024 bedraagt het individuele recht op opleiding in onze sector 5 dagen. Alle werknemers hebben de mogelijkheid om hun opleidingen online bij te houden via My= Development.

De CORM-functie binnen elk departement monitort de vormingen “on the job” vanaf 2025 . Ze doen dit al voor verplichte opleidingen sinds het najaar van 2024.

De directie vraagt om [een schriftelijk advies](#) uiterlijk op 15/03.

BBTK-SETCa reacties

We willen graag weten hoe lang het gaat duren om de elementen rond het welzijn te implementeren. We willen ook graag weten of het personeel van de filialen de programma's Belfius Vibes en Love Leads kunnen volgen. We vragen de directie om aan te geven in welke periode de basistraining aan het kantorennet zal worden gegeven. We vestigen ook de aandacht van de directie op het feit dat sommige collega's momenteel bepaalde taken moeten uitvoeren voordat ze de nodige opleiding hebben gekregen. Met betrekking tot de training voor de core players willen we graag weten of alle deelnemers de tijd hebben om deel te nemen, gezien de werkdruk in de kantoren.

Wat betreft de materie Wellbeing antwoordt de directie dat zij bezig is met de ontwikkeling van een trainingspakket in samenwerking met IDEWE. De beschikbaarheid van de training voor alle medewerkers zal afhankelijk zijn van de feedback die wordt ontvangen van de pilootgroepen.

Met betrekking tot de programma's Belfius Vibes en Love Leads antwoordt de directie dat dit afhankelijk is van de behoeften die door de filialen zelf worden aangegeven.

Met betrekking tot het “Bachelor Traject” geeft de bank aan dat de training zal worden gespreid over 30 tot 35 dagen, dat wil zeggen min of meer één traject per maand, rekening houdend met de engagementen. Dit wordt aangevuld met een reeks kortere cursussen.

De directie erkent dat bepaalde trainingen zo snel mogelijk na indiensttreding moet worden gegeven en is zich ervan bewust dat nieuwe medewerkers 30 dagen na indiensttreding nog niet 100% operationeel kunnen zijn.

Met betrekking tot vormingen gericht op core players, zegt de directie dat zij er zich van bewust is dat dit inderdaad het geval is en bereid is cijfers op dit gebied te verstrekken. het management

Strategie 2030

Context

De directie schetst haar aanpak en geeft een overzicht van de ontwikkeling van de Strategie 2030.

De eerste fase in 2024 was gericht op het extrapoleren van de toekomst op basis van historische groeiprestaties, het zich inbeelden van de toekomst geïnspireerd door de belangrijkste trends die de wereld zullen vormgeven in 2030 en het definiëren van 3 strategische richtingen om snel marktgroeikansen te benutten.

Een tweede fase, die eind 2024 van start gaat en doorloopt tot september 2025, heeft als doel 12 werkgroepen die de evolutie van de algemene strategie moeten definiëren, alsook van de evolutie van de M&A-strategie .

In een derde fase, eind 2025, zullen zowel de strategie als het financiële plan voor 2030 worden geconsolideerd.

De 12 werkgroepen (= streams) die zijn geïdentificeerd om de strategie nauwgezet uit te bouwen, betreffen de volgende domeinen : Brand, ESG, Risk & Finance, Retail & Personal, Private & Wealth, Wholesale & Public, Insurance BDI- DVV, International digital B&I, Technology & Project Organization, Service Delivery incl. CVAIP, Digital & Data en Workforce .

Een aanpak die rekening houdt met governance, belangrijke fases en beslissingsmomenten, maar ook met doelstellingen, de stakeholdersmap en feedback, zorgt voor een 360° engagement van het programma.

Het centrale team, dat zorgt voor gecentraliseerde coördinatie, begeleidt en ondersteunt de Leaders Stream tijdens het hele proces, terwijl het identificeert synergiën en zorgt voor afstemming op groepsniveau.

De Leaders Stream zijn verantwoordelijk voor het implementeren van de strategieën en het behalen van hun belangrijkste doelstellingen binnen de tijdschema's en perimeters door het programmateam vastgestelde .

De belangrijkste fasen voor stromen bij het ontwikkelen van hun strategie zijn:

- Onderzoek en benchmarking van gegevens, samenvatten van de belangrijkste bevindingen en definiëren van ambities
- Ambities definiëren
- Het ontwerpen van de strategie, van het definiëren van de pijlers tot gedetailleerde acties
- Opstellen van het implementatieplan (= stappenplan) en KPI's

De verschillende fasen zullen worden gevalideerd door het Executive Committee en de Raad van Bestuur. Er zal worden ontwikkeld om strategische communicatie het programma meer bekendheid te geven en om ervoor te zorgen dat belanghebbenden op één lijn zitten en meedoen

Het management is van plan om in de loop van 2025 en begin 2026 een update te presenteren aan de Ondernemingsraad.

Commissie Connect2Net

Context

De bereikbaarheid van C2N en kantoortelefonie blijven dezelfde positieve tendens aanhouden. We zien duidelijk de impact van de kantooropening.

Nieuw is dat de directie maandelijks statistieken zal geven over MAA, hoeveel staan er open, hoeveel afspraken werden er gemaakt ...

De directie wenst dit in de toekomst verder te bekijken om zo de verschillen per zone/kantoor te kunnen vaststellen en zo nodig aanpassingen te vragen aan de betreffende zone/kantoor.

Callback voor MAA Woonkredieten scoort momenteel onvoldoende voor C2N. Dit moet in de toekomst verbeteren.

Belfius ON is blijkbaar nog onvoldoende gekend door de klanten of minder van toepassing door een betere bereikbaarheid via andere kanalen. Hier is de opvolging dus ok.

BBTK-SETCa had graag het personeelsmandaat 2025 kunnen inkijken tijdens deze commissie. De directie verschuift het item echter naar de maand maart daar er nog enkele details niet helemaal juist zijn ingevuld.

In maart komt er een uitgebreide info over de verdeling van de werkingsmandaten per zone/afdeling.

De objectieven voor de loonbonus voor kantoren en C2N zijn behaald. Uiteraard blijft de uitbetaling afhankelijk van de resultaten van de bank voor 2024.

De directie geeft feedback over de resultaten van de engagementsbarometer voor C2N.

Deze zijn iets lager dan deze voor de bank, maar wanneer we de zones er zouden uithalen, zullen we kunnen vaststellen dat de resultaten uit de zones de resultaten sterk omlaag halen.

De directie wenst geen detail per zone te geven. Er zijn grote verschillen per zone. Op bepaalde items zijn er kantoren die 70% scoren terwijl andere op hetzelfde item slechts 30% scoren.

De directie heeft de MAT's van elke zone hun resultaten doorgegeven. De bedoeling is dat er actieplannen gemaakt worden in overleg met de welzijnsambassadeurs van de betrokken zone.

BBTK-SETCa betreurt dat er geen detail gegeven wordt, dit bemoeilijkt voor ons de opvolging van actieplannen. Wanneer de resultaten over de aansturing/leidinggevenden zwak zijn moeten we kunnen opvolgen of het actieplan door het MAT opgemaakt, wel voldoende is. BBTK-SETCa merkt op dat tot op heden er volgens onze informatie nog maar in weinig zones de info is doorgegeven aan de medewerkers, evenmin aan de welzijnsambassadeurs.

BBTK-SETCa zal dit verder navragen en opvolgen tijdens de kantoorbezoeken.

BBTK-SETCa vraagt de stand van zaken over de betrokken hybride medewerkers L&I en S&I van de piloot agentschappen die een keuze moeten maken tussen C2N of kantoor, met gevolgen voor hun arbeidsorganisatie en premies.

De directie stelt dat met bijna al betrokkenen gesproken werd en een oplossing gevonden. BBTK-SETCa zal deze individuele dossiers opvolgen.

BBTK-SETCa reacties

We zouden graag de engagementbarometer per zone ontvangen, aangezien deze cijfers niet werden verstrekt tijdens de vergadering van de commissie. We willen erop wijzen dat de informatie in de zones wordt gegeven en dat we deze informatie van onze collega's krijgen, maar dat de directie weigert om deze informatie met ons te delen.

De directie antwoordt dat zij niet wil tot dit detailniveau gaan tijdens de ondernemingsraad, wat zou kunnen leiden tot vergelijkingen tussen zones. Anderzijds is dit detail volledig relevant voor de zones in het kader van lokaal beheer.

Commissie Tewerkstelling

BBTK-SETCa reacties

We betreuren het dat de commissie niet bijeen is geroepen toen de taakomschrijving werd opgesteld. We vragen ons ook af of de bank van plan is om minder "young pro's" aan te werven, zo ja waarom, en of de directie enig idee heeft hoeveel er de bank verlaten. We willen ook graag weten of er een opvolgingssysteem wordt opgestart om de vervangingen van de gepensioneerde medewerkers op te volgen.

De directie antwoordt dat dit inderdaad het geval is voor wat betreft de "Young pro's".

De bedoeling is een beperkte groep te hebben van zeer gekwalificeerde medewerkers om deze van dichtbij te kunnen opvolgen, wat niet langer mogelijk was met een te grote groep.

De directie heeft daarom besloten het aantal aanwervingen te beperken om de kwaliteit en de nauwe opvolging te kunnen behouden.

Zeer weinig "young pro's" verlaten de bank.

Veel van de "young pro's", die al aan hun 3^e of 4^e traject bezig zijn, helpen mee in de streams die de strategie voor 2030 bepalen. Anderen worden aangesteld als interne consultants voor de strategische oefening.

De opvolging van het vertrek van gepensioneerden is mogelijk door het feit dat dit vermeld wordt in de statistieken van hun afdeling die ter beschikking worden gesteld voor de OR.

Commissie Functieclassificatie voor kaderleden

BBTK-SETCa reacties

We hebben geconstateerd dat er inconsistenties zijn in de manier waarop bepaalde functies worden behandeld tijdens bepaalde reorganisaties. Als we kijken naar de recente reorganisatie die betrekking heeft op de functies MARCOM en Digital Sales, kregen we te horen dat de inhoud van de functies gewijzigd werd, wat het openstellen van de functies rechtvaardigde (cfr. slide 8 van de presentatie aan het Ondernemingscomité op 22/11/2024, "wijziging in functie-inhoud"). We hebben deze wijzigingen niet kunnen terugvinden in de commissie van 20/02 en er werd ons gezegd dat de functieclassificaties niet gewijzigd werden.

De directie antwoordt dat er inderdaad een wijziging is geweest aan de inhoud van deze functies en dat zij deze vraag zal onderzoeken.

Antwoord van de directie na de vergadering van de Ondernemingsraad:

Binnen de bank bestaan er veel kaderfuncties die ooit beschreven en gewogen zijn, deze zijn vaak generiek omschreven.

Bij een structuurwijziging met functiewijzigingen wordt eerst altijd gekeken of er functies in dat bestand zitten die gebruikt kunnen worden om iemand aan te affecteren. Dat was het geval voor alle betrokkenen in deze structuurwijziging. Een nieuwe functie opmaken en laten wegen is immers een vrij lang proces + we willen aantal functies beperken en niet elke keer er één aan toevoegen.

Voorgaande wil niet zeggen dat de functiebeschrijvingen die gebruikt worden om vacatures kenbaar te maken niet herschreven werden, dat is inderdaad wel gebeurd.

Maar een pure herschrijving van functiebeschrijvingen geeft geen automatische aanleiding tot een herweging en aanpassing in het bestand functieclassificatie van kaderfuncties. Dat is enkel het geval indien geacht wordt (business, business partner en team reward) dat er geen koppeling aan een bestaande functie mogelijk is.

Glossarium

U vindt de betekenis van alle gebruikte afkortingen [in onze woordenlijst](#).



Volgende vergadering

Vrijdag 28 maart 2025

Iedereen kan ...

- Ons vragen stellen Via mail : or@redbel.be of via [één van onze afgevaardigden](#)
- Onze site raadplegen www.redbel.be waar eerdere publicaties terug te vinden zijn
- Lid worden mail naar or@redbel.be
- Onze publicaties doorsturen naar geïnteresseerde collega's

Uw afgevaardigden BBTK-SETCa voor 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



SETCa-BBTK
FCTB-ABVV

***Syndicat** des employés, techniciens et cadres
Bond van bedienden, technici en kaderleden*

V.U. : Jean-Michel Cappellet – BBTK-SETCa