



Detailevaluatie van het verslag van het maatschappelijk comité

Principe 1 NewB onderhoudt een constructieve dialoog met het maatschappelijk comité om een vertrouwelijk klimaat te scheppen waarin het handvest kan evolueren en de waarden daadwerkelijk worden geïmplementeerd in de werking van NewB.

2 klavertjes

De bank-organisatie van NewB ('bank') heeft duidelijk de wil om gegevens ter beschikking te stellen aan en vragen te beantwoorden van het Maatschappelijk Comité Sociétal (MCS). Het initiatief daarvoor gaat tot nu toe steeds uit van het MCS, de bank neemt hiervoor weinig initiatief.

Het gaat hier om een 'gedeelde' verantwoordelijkheid: initiatieven moeten van beide kanten komen. De bank heeft het MCS nog geen advies gevraagd over bepaalde onderwerpen.

Ook mcs vindt dat het hier zelf nog aan een intensiever contact met de bank moet werken. Dit is het afgelopen jaar te weinig gebeurd: meer en sneller op de bal spelen, niet achter de feiten aanhollen.

De bank volgt zelf intern ook de waarden en principes op aan de hand van haar 'Handvest Comité Charte'. Er is sprake van een overlap en de rol van MCS en het Handvest Comité Charte dient uitgeklaard te worden MCS moet met de bank een andere manier van omgang afspreken om in het komende werkjaar een betere dialoog te verkrijgen over de waarden van de bank en hoe die worden toegepast.

Principe 2 Het handvest van NewB is het resultaat van een participatief proces waarbij de coöperanten en andere stakeholders betrokken worden.

2 klavertjes

De ethische doelstellingen voor dit principe werden in 2021 gedeeltelijk bereikt. NewB heeft haar coöperanten immers ingelicht over het handvest, maar er waren te weinig geplande participatiemomenten met de A- en B-coöperanten.

Het is echter belangrijk te benadrukken dat het handvest werd herwerkt tot een leesbaardere en dynamischere versie. Bovendien werd een participatieplatform (Labo) opgericht om de participatieprocessen te vergemakkelijken.

Die kloof is grotendeels te verklaren door de gezondheidstoestand en de noodgevallen die betrekking hadden op de ontwikkeling van de bank. We begrijpen de context en onze beoordeling met twee blaadjes moet worden gezien als een aanmoediging om in 2022 meer participatieprocessen te integreren. Volgend jaar zal NewB voor heel wat uitdagingen komen te staan en de coöperanten zullen des te meer betrokken moeten worden.



Principe 3 De bedrijfscultuur bij NewB is gebaseerd op de statutaire waarden van de coöperatie en op de principes die eruit voortvloeien zoals vermeld in het handvest.

1 klavertje

Het maatschappelijk comité is van mening dat NewB nog bepaalde dingen moet aanpakken om beter afgestemd te zijn op het handvest. Dit principe wordt door NewB nog niet gemeten. Eén blaadje wijst op een wil die nog niet is waargemaakt.

De betrokken indicator moet door de directie HR worden uitgewerkt en geanalyseerd. Door de interne werkzaamheden in de onderneming en de samenvatting van de vergaderingen op verschillende niveaus (team - directie - raad van bestuur) te observeren, stelt het maatschappelijk comité vast dat de prioriteit van het team in 2021 ging naar het leggen van de basis voor de werking van de bank, haar werknemers en de naleving van de wettelijke verplichtingen.

Het directieteam is zich ervan bewust dat deze maatregel indien mogelijk in 2022 nog moet worden geïmplementeerd dankzij een interne kwaliteitsenquête en de aanwerving van nieuwe medewerkers.

Principe 4 Het maatschappelijk comité is verantwoordelijk voor het handvest-document, en evalueert periodiek de relevantie van de daarin opgenomen principes in het kader van ontwikkelingen bij NewB en in de samenleving.

1 klavertje

Rekening houdend met de ontwikkeling van de bank en de structurering van het MCS is het maatschappelijk comité van mening dat het nog te vroeg is om te oordelen over de relevantie van de principes en dat er nog verschillende boekjaren moeten verstrijken om zich daarover naar behoren te kunnen uitspreken. Naar aanleiding van de gesprekken met het team, hun input en op basis van de realiteit die in 2021 door de leden van het comité werd vastgesteld, werden voorstellen gedaan voor wijzigingen aan het handvest. Om kennis te nemen van die voorstellen verwijzen we naar de amendementen waarover op de algemene vergadering van 11 juni 2022 moet worden gestemd.

Principe 5 De raad van bestuur is verantwoordelijk voor de concrete invoering van de principes van het handvest, maar altijd in dialoog met het maatschappelijk comité.

1 klavertje

Het MCS en de raad van bestuur hebben nog geen relevante indicator gevonden om de concrete toepassing van de principes en de dialoog tussen hen te meten, hoewel er van beide kanten wel bereidheid is om dat te doen.

Net als in principe 2 wordt in dit principe de nadruk gelegd op het belang voor de raad van bestuur en het MCS om elkaar te leren kennen en beter samen te werken.



Principe 6 Het maatschappelijk comité kan op elk moment om advies worden gevraagd over onderwerpen die te maken hebben met de waarden van NewB en hun toepassing.

1 klavertje

Het maatschappelijk comité is van mening dat het, net als NewB, bepaalde dingen moet aanpakken om beter afgestemd te zijn op het handvest. Er is van beide kanten een zekere wil aanwezig, maar er worden nog te weinig inspanningen geleverd.

Het MCS is in 2021 nooit benaderd over een onderwerp, noch rechtstreeks door een coöperant via de mailbox die op de site van de bank beschikbaar is, noch door een lid van het NewB-team of de raad van bestuur.

In het eerste geval stelt het MCS zich vragen bij het feit dat geen enkele coöperant vragen heeft over een basiswaarde (inclusie, soberheid, eenvoud ...). Het is mogelijk dat er klachten over die onderwerpen werden gestuurd naar info@newb.coop en dat die werden beantwoord door het NewB-team zonder dat het MCS daarvan op de hoogte was of daarvoor werd benaderd. Er zou iets moeten worden gedaan aan de site zodat het maatschappelijk comité daar beter vertegenwoordigd is in 'Hulp en Contacten' en ethische klachten ook naar het MCS worden gestuurd, dat dan vrij zou zijn om ze al dan niet te behandelen. Het NewB-team moet zich ook beter bewust worden zodat zij de onderwerpen met betrekking tot het MCS kunnen identificeren en zo het gebrek aan kennis over zijn rol kunnen verminderen.

Voor het tweede geval stelt het MCS zich vragen bij het feit dat het niet betrokken wordt bij processen betreffende de waarden of indicatoren van het handvest. Verschillende voorbeelden in 2021 wijzen op gemiste kansen tussen het directiecomité en het MCS.

Zo kiest het maatschappelijk comité ervoor om zichzelf een strenge score toe te kennen voor deze indicator en de nadruk te leggen op een betere samenwerking met het NewB-team in 2022.

Principe 7 Naast de wettelijke verplichting van NewB om een klokkenluidersbeleid (whistleblowing) te voeren, voorziet NewB een interne procedure waarmee elk personeelslid het voltallige operationele team kan interpellieren over praktijken die de naleving van de principes in het handvest in de weg zitten.

3 klavertjes

Voor dit principe kent het MCS drie klavertjes toe. Deze goede score is terecht, want de bank heeft in de loop van het jaar twee bewustmakingssessies gevoerd bij het NewB-team. In het begin vonden we twee sessies vrij weinig. Na overleg met het NewB-team hebben we, rekening houdend met het feit dat er in de loop van het jaar veel andere onderwerpen moeten worden besproken met de werknemers (cyberbeveiliging ...), beslist dat die sessies voldoende waren en dat ze zorgen voor een evenwicht in de hoeveelheid informatie die aan het NewB-team moet worden bezorgd.



Om vier klavertjes te bereiken, zouden we een grondigere analyse moeten doen van de manier waarop NewB in de loop van het jaar de ontvangen waarschuwingen behandelt. Dat staat op onze agenda voor 2022.

Principe 8 Het maatschappelijk comité volgt de indicatoren regelmatig op en stelt elk jaar een verslag op voor de algemene vergadering over de toepassing van de waarden bij de activiteiten van NewB tijdens het afgelopen jaar.

1 klavertje

Voor de beoordeling van dit principe is het MCS van mening dat de indicatoren niet regelmatig werden opgevolgd. Het werk van het MCS werd beïnvloed door een grote turnover van de teams binnen het MCS en NewB. Dat uit zich in een gebrek aan ervaring om de indicatoren te begrijpen en op te volgen, maar ook om ze te beoordelen. Het MCS is van mening dat de werking van de interne mechanismen om te werken aan de kennis en het belang van de waarden van het handvest beter kan.

Met de komst van nieuwe leden en het vertrek van sommige personen met veel ervaring in het MCS is het moeilijk om het werk goed georganiseerd te krijgen. Het MCS heeft dan de tijd genomen om zichzelf te organiseren, wat een invloed had op de beoordeling van de principes. Dat gebrek aan organisatie had ook een negatieve impact op de motivatie van sommige leden, want ze vonden geen zingeving in hun werk.

Het MCS raadt aan om voor alle nieuwe leden in het MCS een begeleidingsprogramma (onboarding) op te starten. Ook de interne mechanismen van NewB met betrekking tot het handvest en de principes moeten worden geperfectioneerd.

Het toegekende blaadje stemt overeen met de voorstelling van dit jaarverslag. De beoordeling is zo goed mogelijk gebeurd, rekening houdend met de hierboven vermelde limieten.

Principe 11 NewB werkt actief aan het democratiseren van haar governance (de manier waarop je de organisatie bestuurt). Deze kan gedefinieerd worden als: “een nieuwe vorm van ondernemen gekenmerkt door een gemeenschappelijke besluitvorming waarbij iedereen partner is van iedereen”.

3 klavertjes

De algemene vergaderingen (AV) zijn de belangrijkste plaatsen waar de democratisering van het bestuur plaatsvindt. De AV werden nog steeds live en virtueel georganiseerd, met als doel de coöperanten te betrekken bij het bestuur van de bank door de toegang tot de AV te vergemakkelijken. In 2021 werden de statuten gewijzigd om een onlinestemming voorafgaand aan de AV mogelijk te maken.

Bovendien werd in 2021 een participatieplatform gelanceerd: <https://labo.newb.coop/nl-BE/> om de informatieverstrekking, de raadpleging en de participatie van de coöperanten aan de evoluties van de bank te vergemakkelijken. Die wil om de participatie te vergemakkelijken, beantwoordt aan principe 11 van het handvest en illustreert ook de wil van NewB om steeds meer coöperanten te betrekken bij de besluitvorming.



Daarbij komt nog de regelmatige verzending en verspreiding van nieuwsbrieven en artikels op de blog om de coöperanten op de hoogte te houden van de evoluties van de bank en erop te kunnen reageren.

We stellen vast dat NewB actief beantwoordt aan dit principe van het handvest.

We voegen eraan toe dat de A- en C-coöperanten verschillende keren werden geraadpleegd. In maart werd een cocreatiedynamiek gelanceerd over de MVB-regels, in april over de statutaire veranderingen, in juni over de beste aanpak voor NewB Bank on Tour. Voor de oprichting van de bevek NewB Invest werd met de lidorganisaties een opvolgingscomité opgericht. Het MCS stelt voor om de interacties met de lidorganisaties beter te visualiseren, eventueel via labo, om te benadrukken hoe ze in de volgende doelstellingen van de bank werden betrokken.

Principe 12 NewB organiseert verschillende participatiemomenten zodat de klanten, coöperanten, lidorganisaties en ambassadeurs aangemoedigd worden om hen zo veel mogelijk te betrekken bij de uitbouw van de bank.

3 klavertjes

NewB stelt twee indicatoren voor en volgt ze op voor het bereiken van het doel van dit principe: het aantal georganiseerde participatiemomenten op verschillende niveaus en de diversiteit van het bereikte publiek en deelnemers.

De participatie van de betrokken partijen wordt op verschillende niveaus georganiseerd:

- Informatie (via maandelijkse nieuwsbrieven, posts op sociale media en blogartikelen, en op de AV en regionale avonden)
- Raadpleging, overleg en medebeslissing (onder andere via het onlineplatform Labo (zie hieronder))

Het was niet gemakkelijk om evenementen te organiseren, meer bepaald door de coronasituatie, die de organisatie van allerhande evenementen zwaar op de proef heeft gesteld.

Om die reden was 2021 de gelegenheid bij uitstek om meer online-evenementen te organiseren om die interactie mogelijk te maken. Dankzij de statutaire veranderingen van juni konden de coöperanten vooraf online stemmen, waardoor het aantal stemmen bijna verviervoudigd is: bijna 1000 in juni online op de AV en bijna 4000 op de bijzondere algemene vergadering over het beleggingsfonds in september. De informatiesessies over dat fonds hebben in december en januari ook meer dan 2000 personen bereikt.

Zo ontstond een onlineparticipatieproject: Labo. Via dat kanaal wil de pool Coöperatieve Leven het hele jaar door aan iedere coöperant/klant een stem geven over verschillende onderwerpen. We merken ook op dat de website een tabblad bevat met de duidelijke titel 'Coöperatieve Leven', waarin wordt verwezen naar de verschillende manieren om zich te informeren, te handelen of te interpellieren.

Bovendien stellen we vast dat het doel inzake de diversiteit van het publiek nog niet bereikt is, want het publiek blijft nog overwegend Franstalig en mannelijk. De uitbreiding van haar publiek en de gelijkheid man/vrouw, Nederlandstalig/Franstalig blijft een van de ethische doelstellingen van NewB voor de komende jaren.



Voor het afgelopen jaar noteren we dat NewB de waarden achter dit principe wil naleven en enkele acties op poten heeft gezet, ondanks de moeilijke coronacontext. De opening van de eerste pop-up in Gent in het voorjaar van 2022 is een stap in de goede richting om de diversiteit in het publiek van coöperanten en klanten van NewB te vergroten.

Principe 13 Naast de georganiseerde participatieprocessen en vergaderingen staat NewB ook elke dag maximaal open voor opmerkingen, aanbevelingen en adviezen geformuleerd door haar coöperanten.

3 klavertjes

Opmerkingen, aanbevelingen en adviezen kunnen op drie manieren naar NewB worden gestuurd:

- Via enquêtes (via Labo sinds juni)
- Via sociale media
- Via mail (info@newb.coop), telefoon of live op online-evenementen of -sessies

Voor NewB blijft het uiterst belangrijk om te allen tijde te luisteren naar en afgestemd te zijn op de coöperanten en klanten.

Sinds begin 2021 heeft NewB haar klantendienst verder ontwikkeld door haar team te versterken en met Coöperatieve Leven een FAQ op te stellen voor recurrente vragen, waarbij ook personen beschikbaar werden gesteld om indien nodig vragen te beantwoorden.

(We verwijzen naar de opmerking bij principe 30 in dit verslag voor meer details over de werking en de organisatie van de klantendienst).

Terugkerende en/of relevante suggesties of vragen worden doorgegeven aan de betrokken collega's en er wordt verslag over uitgebracht bij het directiecomité.

Voor volgend jaar stellen we voor om de voorstellen die aan het directiecomité worden voorgelegd, te delen met het maatschappelijk comité en de coöperanten, zodat we weten hoe ze verder opgevolgd worden.

Principe 18 De bank- en verzekeringsproducten in het aanbod van NewB passen in het model van de eenvoudige bank met beperkte risicobereidheid en komen tegemoet aan de noden van de coöperanten.

2 klavertjes

De naleving van dit principe is louter kwalitatief, het komt erop aan te meten of de coöperanten tevreden zijn over de door de bank aangeboden producten ten opzichte van wat hen in het oorspronkelijke prospectus van het NewB-project werd aangekondigd, en te weten of de producten volgens hen voldoen aan de criteria inzake eenvoud, leesbaarheid en transparantie. De raad van bestuur heeft daarover in 2021 een denkoefening gevoerd, die niet met het MCS werd gedeeld, en is van mening dat hij op de goede weg is.

Er werd voor gekozen om bij de coöperanten een peiling te houden via een eerste grote tevredenheidsenquête, die van 24 januari 2022 tot 15 februari 2022 open stond voor alle

coöperanten. Die peiling is relevant, want ze beoordeelt zowel de tevredenheid van de coöperanten die klant zijn als de coöperanten die geen klant geworden zijn. Er lijkt een relatief succes te zijn bereikt, want minstens 3000 coöperanten hebben de enquête beantwoord. Bij de opstelling van dit verslag is NewB bezig met de analyse van de resultaten vóór de communicatie.

Als conclusie bij dit principe is het maatschappelijk comité van mening dat NewB acties onderneemt om beter afgestemd te zijn op het handvest, maar dat de resultaten nog niet meetbaar zijn en het dus ook nodig zal zijn om na te gaan of de conclusies worden omgezet in concrete verbeteringen. De indicatoren om na te gaan of dit principe goed wordt uitgevoerd, moeten dus nog worden verfijnd.

Het maatschappelijk comité zal de opvolging van de gevoerde enquête van dichtbij opvolgen.

Principe 19 NewB speculeert niet.

3 klavertjes

Los van de tijdelijke investering van NewB in de compartimenten van haar bevek, werd ons gerapporteerd dat er geen enkele investering is gedaan op de eigen rekening van de bank in de loop van het jaar 2021 en dat alle financiële middelen die in aanmerking zouden kunnen komen voor een investering werden geplaatst op rekeningen van de Nationale Bank van België. Bijgevolg lijkt het ons duidelijk dat de bank geen speculatieve operaties kan hebben uitgevoerd met middelen die gedurende de geëvalueerde periode niet voorhanden waren. Daarenboven denkt het maatschappelijk comité (MCS) dat het investeringsbeleid (bijzonder sectie 5.e) en de terzake van belang zijn de indicatoren een borg zijn voor het respect voor dit principe en het aanhouden er van op lange termijn, terwijl de bank de flexibiliteit wordt geboden om deze terzijde te schuiven om wettelijke redenen of om redenen van risicobeperking .

Principe 20 NewB beheert haar activiteiten zo dat ze zich bewust en weldoordacht aan risico's blootstelt.

3 klavertjes

De bankactiviteit is per definitie een risicobeheersactiviteit. NewB kan niet werken zonder risico's te nemen, het is dan ook belangrijk om ze elke dag te beheren. Daarom werden binnen de bank twee acties ontwikkeld.

Ten eerste heeft NewB aandacht voor de verschillende risico's en werkt ze prospectieve acties uit om er het hoofd aan te bieden. De bank zet zich ten volle in om haar waarden na te leven en zoekt daarbij naar het evenwicht dat nodig is voor haar duurzaamheid en het volbrengen van haar project als ethische bank. Inclusie is bijvoorbeeld een waarde waarvoor een evenwicht moet worden gevonden tussen het toekennen en het nemen van risico. Daarmee wordt rekening gehouden in de beslissingen voor krediettoewijzingen om inclusiever te blijven dan een traditionele bank, maar toch voorzichtig te blijven. Bovendien blijft het risicobeheer niet enkel beperkt tot het financiële risico, maar betreft het ook andere soorten risico's. Dan denken we bijvoorbeeld aan het cyberrisico, waarvoor binnen de structuur opleidingen worden georganiseerd.

Ten tweede is er een open en regelmatig overleg tussen NewB en de regelgever NBB. Op die manier kan de bank de expertise inzake risicobeheer van de nationale bevoegde overheid benutten.



We kunnen concluderen dat uit onze gesprekken met NewB blijkt dat het risicobeheer zijn plaats heeft ingenomen in de dagelijkse activiteiten van het team Risk, dat het volledige team zeer regelmatig op de hoogte brengt. Dat is goed nieuws, bedankt!

Principe 21 NewB kiest voor een stabiele financiering en laat zich uitsluitend financieren door haar coöperanten (eigen middelen) en/of klanten (deposito's van klanten).

4 klavertjes

Voor 2021 werd op basis van de boekhoudbalansen vastgesteld dat geen enkele andere financieringsbron die door dit principe is toegelaten, werd aangesproken. Uit onze gesprekken met de verantwoordelijken van NewB blijkt dat voor het jaar 2022 geen enkele andere langetermijnfinanciering dan die door de werving van eigen vermogen, op de agenda staat.

Principe 29 NewB waakt erover dat het respect voor de rechten van de consument en de bescherming van diens belangen hoekstenen vormen van haar commerciële aanpak en dat haar medewerkers dit ter harte nemen.

3 klavertjes

NewB heeft zich er via haar statuten tegen gewapend om de bezoldiging van haar werknemers te koppelen aan de rentabiliteit van de verkoop, in tegenstelling tot andere spelers in de sector. Los van hun bijdrage aan de groei van de bank hebben de commerciële medewerkers er dus geen belang bij dat een specifieke persoon hun product koopt en kunnen ze dus gemakkelijker werken in het belang van de consument.

Als reactie en op maandelijkse basis worden de klachten en moeilijkheden van de klanten-coöperanten doorgegeven aan het directiecomité, dat er kennis van neemt en ze laat analyseren door de dienst Customer support. Relevante klachten worden vervolgens verdeeld onder het volledige uitvoerende team. Via dit proces is het mogelijk om de bedrijfscultuur te verankeren ten dienste van de klanten-coöperanten.

Proactief wil NewB ook nagaan of de consument tevreden is, aan de hand van enquêtes zoals die van januari 2022, waarvan de resultaten nog niet bekend zijn.

Het maatschappelijk comité stelt vast dat wat de processen betreft NewB zich perfect houdt aan het handvest met betrekking tot dit principe. Er ontbreekt echter een willekeurige en sporadische controle door het maatschappelijk comité in de verwerking van een klacht om te meten of het proces effectief wordt omgezet in het behoud van een cultuur die gericht is op de bescherming van de consument. Dit punt is van groot belang omdat het interne team snel groeit en het collectieve geheugen beperkt is door de uitbreiding van en het snelle personeelsverloop binnen het team.



Principe 30 NewB beantwoordt zo goed mogelijk aan de noden van haar coöperanten en verliest daarbij de waarden nabijheid en inclusie niet uit het oog, ook al is de dienstverlening dan voornamelijk digitaal.

3 klavertjes

De klantendienst is een pool die in de loop van 2021 goed gegroeid is en die zich geleidelijk aan structureert. Momenteel bestaat de dienst uit een 'eerste lijn' die is uitbesteed aan de partner Village n° 1: een bedrijf dat de toegang tot de arbeidsmarkt bevordert voor mensen met een beperking of in professionele re-integratie. Er is ook een 'tweede lijn' die bestaat uit het interne team bij NewB. De pool bestaat uit generalisten en specialisten. De grote meerderheid beheerst zowel het Frans als het Nederlands, hoewel een minderheid het Nederlands als moedertaal heeft.

De teams zetten zich dagelijks in om de binnenkomende vragen zo goed mogelijk te beantwoorden en besteden in het bijzonder aandacht aan de volgende elementen: snelheid van het antwoord en oplossing van de vraag; techniciteit van de vraag en het antwoord; taal van de gebruiker.

In 2021 werden 32.000 vragen via mail behandeld en bijna 37.000 telefoongesprekken gevoerd. 75% van de vragen is in het Frans, 25% van de vragen in het Nederlands. Het team heeft een terugbelpercentage (bij een gemiste oproep) van 100%.

77% van de vragen via mail krijgt binnen 24 uur een eerste antwoord (los van de ontvangstmelding die automatisch en onmiddellijk wordt verstuurd) en 78% van de vragen wordt in minder dan zeven dagen opgelost.

De eerste lijn wordt opgeleid voor algemene vragen en basisaspecten. Ze kan begeleiding en technische ondersteuning bieden voor standaardvragen. De tweede lijn heeft een gevarieerde en gespecialiseerde kennis om specifiekere vragen te beantwoorden. Enkel zij hebben toegang tot de rekeningen en gegevens van de klanten van de bank.

Tot slot worden de binnenkomende oproepen toegewezen naargelang de taal van de gesprekspartner en de persoon die de oproep beantwoordt. Oproepen in het Nederlands worden doorgeschakeld naar tweetalige personen. In drukke periodes is het mogelijk dat er geen tweetalige personen beschikbaar zijn en dat het antwoord in dat geval in het Frans wordt gegeven. In geval van tijdelijke onbeschikbaarheid worden de klanten systematisch teruggebeld.

De klantendienst neemt ook deel aan de werkgroep inclusie. Er zijn momenteel verschillende pistes en denkoefeningen aan de gang, hoewel ze moeten kunnen worden toegepast door een team met een beperkt aantal personeelsleden. De werkgroep inclusie heeft in maart 2021 haar activiteiten opgestart (en ligt momenteel stil in 2022).

De klantendienst staat telefonisch en via e-mail ter beschikking om het gebrek aan vertrouwdheid van bepaalde personen met de website te verhelpen. Tijdens de gesprekken werd geen tijdslimiet vermeld.

Het team denkt ook na over andere middelen om bepaalde recurrente punten uit te leggen (tutorialvideo's, enz.).



Het idee om in bepaalde steden pop-ups op te richten, biedt ook de mogelijkheid om dichterbij het NewB-publiek in zijn geheel te komen.

Net als elke beginnende dienst heeft ook de klantendienst enkele kinderziektes doorgemaakt. In 2021 is de klantendienst aanzienlijk verbeterd en gaat de dienstverlening in stijgende lijn. De nadruk ligt op de dienstverlening aan de klant en het team lijkt volledig in die richting te werken. De tevredenheidsenquête van NewB lijkt erop te wijzen dat de klanten over het algemeen tevreden zijn over hun ervaring met de klantendienst.

We merken op dat er nog inspanningen kunnen worden geleverd op het vlak van taal en snelheid van het gegeven antwoord.

We geven aan de bank en de klantendienst ook als denkpiste mee om zich te buigen over de mogelijkheden en de haalbaarheid om bepaalde personen van Village n° 1 intern te integreren.

Principe 32 NewB hecht veel belang aan het respect voor het privéleven en de bescherming van de persoonlijke gegevens van haar coöperanten.

2 klavertjes

Het MCS geeft twee klavertjes voor dit principe. NewB heeft systemen uitgewerkt om ervoor te zorgen dat de privacy in alle stappen die de bank onderneemt, wordt gerespecteerd. Het maatschappelijk comité heeft vastgesteld dat er aan de werknemers bewustmakingssessies worden gegeven in verschillende vormen. Elke werknemer krijgt een opleiding tijdens de onboarding en erna tijdens regelmatige interne presentaties, waarbij ook het privacybeleid wordt herhaald. Er werd ook een externe workshop aangekondigd voor 2021, maar die is niet doorgedaan. De interne opleidingen zijn echter beschikbaar voor alle leden.

Dankzij die acties heeft NewB in 2021 geen enkele klacht ontvangen. Er zijn wel incidenten geweest die vrij snel werden opgespoord en er werden maatregelen genomen om de impact ervan onder controle te houden.

Het beleid is echter duidelijk aanwezig bij NewB, maar het is nog niet geformaliseerd. Nu rest ons nog om alle processen uit te werken om mogelijke lekken te beheersen, ook al zijn alle werknemers opgeleid en is het duidelijk op welke manier ze alarm kunnen slaan.

Er bestaat een gedeelde verantwoordelijkheid tussen de juridische dienst en de andere diensten die een rechtstreekse relatie hebben met de klant. Het MCS vindt het een goed idee om regelmatig workshops te organiseren tussen de diensten zodat ze samen kunnen werken aan de uitvoering van dit principe. Het maatschappelijk comité en NewB zijn tot een akkoord gekomen om regelmatig formele opleidingen te geven. Het maatschappelijk comité zal ook opvolgen of alle aanwezige beleidslijnen correct worden geformaliseerd om ervoor te zorgen dat de privacy wordt gerespecteerd.



Principe 35 NewB gaat constructief om met de opmerkingen, eisen en klachten van haar coöperanten/klanten en zorgt ervoor dat klachten ongehinderd en kosteloos kunnen worden doorgegeven. De behandeling van klachten gebeurt eerlijk en transparant.

3 klavertjes

Indien een klant telefonisch of via info@newb.coop geen voldoening heeft gekregen bij de klantendienst is het mogelijk om een klacht te sturen via klachten@newb.coop. Dit is een eerste niveau om eventuele problemen intern door te geven. Een tweede – externe – niveau om dat te doen, is beschikbaar via de Ombudsman van de Verzekeringen en Ombudsfin voor bankzaken.

Het indienen van een klacht is gratis en kan gemakkelijk online.

Het referentiemailadres voor klachten wordt beheerd door de klantendienst en er wordt elk kwartaal verslag uitgebracht bij de dienst Compliance van NewB.

In 2021 werden 70 klachten ingediend, waarvan 19 betrekking hadden op de verzekeringen.

Een klacht wordt intern door de bank behandeld. De federale ombudsman wendt zich tot het departement Compliance van de bank om informatie en uitleg te verzamelen. Sinds de lancering van de bank is dat vier keer gebeurd en de Ombudsman heeft telkens de door NewB voorgestelde behandeling gevalideerd.

Het aantal klachten wordt doorgegeven aan de raad van bestuur en in de loop van het jaar worden met de betrokken departementen corrigerende maatregelen opgestart.

Een werkpunt voor 2022 bestaat erin de opvolging van terugkerende klachten zowel in de departementen als in de reporting naar de raad van bestuur te structureren.

Principe 36 NewB is zich ervan bewust dat elke activiteit, in het bijzonder die in de financiële sector, belangenconflicten kan opleveren. NewB ontwikkelt een beleid om dergelijke belangenconflicten vast te stellen, ongedaan te maken, te neutraliseren en bekend te maken.

3 klavertjes

Na de verschillende ontmoetingen met het departement Compliance zijn we van mening dat NewB zich bewust is van de specificiteit van het domein en de bijhorende risico's, met name op het vlak van belangenconflicten.

Er worden regelmatig bewustmakingsacties georganiseerd: opleiding van elke nieuwe werknemer, een opleiding per jaar voor iedereen ('jaarlijkse reminder'), verschillende kanalen waarmee elke werknemer een mogelijk belangenconflict kan melden, jaarlijkse herziening van de tekst die dit beheersbeleid omkadert, enz. Bovendien stellen we vast dat de functiestoornissen die via deze procedure worden gemeld, correct worden behandeld. Tot slot worden momenteel tegelijk met het verslag van het MCS verschillende jaarverslagen (staat van de interne controle, witwasrisico, enz.) opgesteld. Het is dus moeilijk om er voor deze beoordeling rekening mee te houden.



Het MCS kent dan ook drie klavertjes toe voor de toepassing van principe 36. Het laatste klavertje zou kunnen worden toegekend indien de gezamenlijke agenda's van het MCS en het NewB-team het mogelijk zouden maken om de jaarverslagen over de interne controle vroeg genoeg te verkrijgen, zodat het MCS ze kan onderzoeken en er rekening mee kan houden in zijn verslag over de uitvoering van het handvest.

Principe 37 NewB communiceert op een eerlijke en transparante manier zodat de coöperanten goed geïnformeerd kunnen deelnemen aan het beslissingsproces.

2 klavertjes

We hebben de naleving van dit principe beoordeeld met twee klavertjes. We vinden immers dat NewB dit principe in haar volledige communicatie naleeft. Bovendien heeft het departement communicatie/marketing binnen NewB begin 2022 verschillende veranderingen meegemaakt op het vlak van human resources, wat de overdracht van informatie van NewB naar de leden van het MCS heeft verhinderd. Het maatschappelijk comité, dat bestaat uit vrijwilligers, erkent dan ook beperkte middelen te hebben om dit principe op te volgen en te beoordelen.

We raden aan om tijdens de AV bij de coöperanten een tevredenheidsvragenlijst/enquête af te nemen met betrekking tot de implementatie van dit principe. In 2021 werd een enquête voorgesteld, maar de methodologie voor de interpretatie van de resultaten moet nog worden toegelicht.

Bovendien stellen we voor om dit principe meer in verband te brengen met de competenties van het departement coöperatieve leven, dat verantwoordelijk is voor de organisatie van de AV, het beslissingsorgaan van de coöperanten.

Principe 41 In haar communicatie geeft NewB de voorkeur aan een informatief en didactisch discours boven een resoluut promotionele aanpak en vermijdt ze om haar producten in verband te brengen met emotionele en irrelevante symbolen of voorwerpen. NewB voert in geen enkel geval opdringerige, discriminerende, seksistische of stereotyperende reclame.

3 klavertjes

We beoordelen de naleving van dit principe met drie klavertjes. NewB besteedt immers in het bijzonder aandacht aan de inclusie van een divers publiek in haar communicatie. Het zijn bijvoorbeeld geen professionele fotomodellen, maar wel coöperanten die het gezicht van de bank zijn. In 2021 heeft NewB geen enkele klacht ontvangen over haar communicatiecampagnes.

Voor volgend jaar is het de taak van het MCS en NewB om dieper in te gaan op de rapportering van de acties die al dan niet overeenstemmen met dit principe. Door tijdsgebrek en personeelstekort zijn we niet zo grondig als gewenst te werk kunnen gaan.



Principe 42 NewB is transparant over de financieringen die ze toekent of faciliteert, of het nu om kredieten aan particulieren of professionelen, de financiële portefeuille of om de beleggingsfondsen die ze aanbiedt gaat.

2 klavertjes

We beoordelen de naleving van dit principe met twee klavertjes.

NewB werkt voortdurend aan haar transparantie om zo veel mogelijk informatie door te geven aan de klanten. In november 2021 werd op de website van de bank een tabblad 'transparantie' gecreëerd om breder te communiceren over verschillende producten en diensten. Dat tabblad wordt regelmatig bijgewerkt.

Wat betreft de communicatie over de toegekende kredieten is er momenteel geen listing beschikbaar (zie principe 64).

Bovendien werden de financiële portefeuille of de beleggingsfondsen in 2021 nog niet aangeboden door de bank en kwamen ze dus niet aan bod in de beoordeling van dit principe.

Principe 43 NewB is uitermate transparant over haar producten en tarieven.

2 klavertjes

We beoordelen dit principe met twee klavertjes.

Het tabblad 'transparantie' op de site van de bank is enkel bedoeld om de transparantie naar de klanten en coöperanten te vergroten.

Het maatschappelijk comité erkent de acties die de bank voert met het oog op een grotere transparantie. Jammer genoeg komen we in deze fase tijd en middelen te kort om grondigere onderzoeken te doen om de communicatie over alle producten en diensten die de bank aanbiedt, te beoordelen. Dat gebrek aan informatie dwingt ons ertoe om het aantal klavertjes te beperken en zowel het NewB-team als onszelf, het MCS, aan te moedigen om in 2022 een inspanning te leveren om dit principe te beoordelen.

Principe 46 NewB werkt voortdurend in cocreatie met verenigingen en mensen die eerstehandservaring of expertise hebben op het gebied van financiële uitsluiting om in haar aanbod zo nauw mogelijk aan te sluiten bij hun verwachtingen en noden.

3 klavertjes

In maart 2021 werd een werkgroep opgericht rond financiële inclusie, waaraan vijf lidorganisaties deelnemen. De nadruk werd gelegd op het digitale aspect van het aanbod en de diensten die NewB aanbiedt.

Tijdens onze analyse met het oog op de opstelling van het jaarverslag hebben we niet de gelegenheid gehad om aan die lidorganisaties hun feedback te vragen over het gezamenlijk geleverde werk.

Na enkele maanden van bestaan wijst het departement Coöperatieve Leven erop dat de drukke agenda van de meeste lidorganisaties het moeilijk maakt om een constante vergaderagenda op te stellen.



We noteren echter dat er reeds een reeks verbeteringspistes werd opgesteld en dat er wordt nagedacht over ideeën voor verbetering.

De oprichting van pop-upstores beantwoordt onder andere aan de behoefte om een niet-digitale oplossing en benadering aan te bieden.

We hebben beslist om voor dit principe drie blaadjes toe te kennen, want er werd een werkgroep opgericht die het mogelijk maakt om een dialoog te starten die leidt tot cocreatie over financiële uitsluiting.

Principe 48 In het kader van de toegankelijkheid zorgt NewB ervoor dat haar coöperanten contant geld kunnen afhalen bij geldautomaten.

3 klavertjes

Het MCS is van mening dat de uitvoering van principe 48 in overeenstemming is met het handvest, hoewel het nodig is om de relevantie van de indicator die wordt gebruikt om het thema Inclusie en Toegankelijkheid aan te tonen, te herzien. Het principe, zoals gedefinieerd, wordt nageleefd.

Praktisch gezien vraagt het handvest voor dit principe immers dat NewB geen marge neemt voor geldopneming, des te meer omdat NewB geen net van eigen automaten gebruikt, maar eenmalige kosten betaalt op basis van het aantal gebruiken, bovenop de variabele kosten naargelang de opgenomen bedragen. Om dat principe na te leven, heeft het NewB-team zich tot doel gesteld om de geldopneming aan zijn klanten te factureren tegen de kostprijs die zo dicht mogelijk bij het gemiddelde van een opneming ligt. In de eerste plaats op basis van theoretische en realistische gemiddelden (€ 0,70 per opneming) en daarna, na verloop van tijd, door dat bedrag te corrigeren op basis van wat werkelijk gefactureerd zal worden. Op het ogenblik van het verslag is het op basis van de feedback nog niet mogelijk om betrouwbare conclusies te trekken, aangezien geldopnemingen aan de automaat pas mogelijk zijn sinds september 2021. De eerste analyses geven echter aan dat de oorspronkelijke berekening vrij dicht bij de realiteit ligt. Het feit dat NewB het aan haar klanten gefactureerde bedrag halfjaarlijks herzielt, garandeert dat NewB op termijn het bedrag zal factureren met een zo klein mogelijke marge en dus zal principe 48 de facto gewaarborgd zijn.

Garanderen dat NewB geen marge maakt op de opnemingen bewijst echter niet dat de bank toegankelijker is dan een andere, en nog minder dat ze inclusiever is.

Inclusie vereist dat bankopnemingen, een basisdienst die nodig is voor alle sociale categorieën en nog meer voor kansarmen, zo weinig mogelijk kosten voor iemand met weinig inkomen. Die personen zullen eerder geneigd zijn om naar een klassieke bank te gaan, waar geldopneming kosteloos is, want die banken recupereren hun kosten via andere kosten, diensten of producten. Om ervoor te zorgen dat NewB op dat vlak inclusief is, bestaat het perfecte scenario erin een bewuste prijs toe te passen op de geldopnemingen, net als de kosten die gekoppeld zijn aan het bezit van een rekening, een concept dat niet noodzakelijk realistisch is, rekening houdend met de uitdaging van de levensvatbaarheid van de bank. Het MCS raadt dan ook aan dat NewB haar processen analyseert om ervoor te zorgen dat de klant zich bewust is van de prijs die zij-hij betaalt voor haar-zijn geldopnemingen en haar-hem ertoe aan te zetten haar-zijn gedrag te wijzigen om de kostprijs tot het minimum te beperken. Mensen die een zekere drempel van opnemingskosten per periode overschrijden, kunnen bijvoorbeeld een automatisch persoonlijk bericht krijgen om hen hun

totaalbedrag voor de periode mee te delen, evenals de projectie op een volledig jaar met hetzelfde gebruik en vragen of ze tips willen om die kosten te verlagen (zoals bijvoorbeeld het feit dat het mogelijk is om in een winkel gratis geld af te halen bij klassieke en noodzakelijke betalingen).

Toegankelijkheid vereist dat we moeten stilstaan bij de werkelijke capaciteit om geld af te halen voor alle gebruikers, ook voor wie in een regio woont met minder automaten. Zo meet de gekozen indicator niet of de klant-coöperant werkelijk in staat is om gemakkelijk geld af te halen. De vermindering van het aantal opnemingspunten is een nationale realiteit, voor alle banken en nog meer voor NewB, dat niet op eigen agentschappen kan rekenen. De aanbeveling van het MCS bestaat erin dat NewB idealiter op deze behoefte inspeelt door haar vermogen tot innovatie, haar collectieve intelligentie en de mobilisatie van haar coöperatieve leven. Een kwaliteitsenquête bij klanten-coöperanten zou kunnen helpen om het gebrek aan toegang tot punten om geld af te halen (waar, wanneer, voor welke behoeften) te kenmerken en zou kunnen leiden tot innovatieve ideeën om mensen ertoe te zetten geld op te nemen bij partners. Het is geen garantie dat er perfecte oplossingen zullen worden gevonden, maar NewB moet proberen en uittesten.

Het MCS zal de oorspronkelijke indicator, die uiteraard belangrijk blijft, blijven opvolgen, maar zal het departement rekeningen en betalingen stimuleren om te brainstormen over de twee onderstaande punten, indien nodig met de hulp van collectieve intelligentie. De conclusies zullen waarschijnlijk moet worden omgezet in nieuwe indicatoren.

Principe 51 NewB voorziet mechanismen in haar verzekeringsaanbod die solidariteit en inclusie bevorderen.

2 klavertjes

Het MCS kent voor deze beoordeling twee klavertjes toe op basis van de gesprekken met het NewB-team en het werk over de relevante indicatoren om dit principe te beoordelen. Het MCS onderstreept immers de aandacht en het ethische professionalisme van het team dat de verzekeringen binnen NewB beheert. Hierbij dient te worden opgemerkt dat bij het beheer van schadegevallen een partner van NewB (AEDES) betrokken is en we beoordelen hier het globale beheer van de verzekeringen. Dat wil zeggen het verzekeringsaanbod, het advies voor/tijdens/na een contract en het kader dat met de partner wordt opgesteld.

Het MCS ondersteunt de verdelingscriteria en het beperkte aantal vragen voor de berekening van de verzekeringspremie. Een beperkte hoeveelheid informatie, die wordt gebruikt om te bepalen in welke schijf elke klant zich bevindt, heeft immers als gevolg dat de segmentering volgens risicoprofiel wordt verminderd en dat de waarden inclusie en solidariteit in de verzekeringsproducten van de bank worden opgenomen.

Het MCS kent geen drie blaadjes toe, want er is nog werk aan de winkel wat betreft de indicatoren die moeten worden gebruikt om dit principe in de tijd te beoordelen. Het lijkt ons belangrijk om te kunnen meten en de beoordeling van het principe dus objectief te kunnen bekijken.



Principe 56 NewB maakt een individuele en meer gedetailleerde analyse voor de kredietdossiers in de oranje zone. Het betreft hier dossiers die niet automatisch worden uitgesloten, maar waarvoor de toekenning van een krediet nog onzeker is.

3 klavertjes

Het MCS heeft voor dit principe drie klavertjes toegekend. In overeenstemming met de waarden van het handvest heeft NewB een systeem uitgewerkt voor de individuele analyse van de dossiers die anders automatisch geweigerd zouden worden. Deze inclusieve houding biedt geval per geval toegang tot het krediet aan personen die anders onmiddellijk zouden worden geweigerd door het systeem van automatische scoring. Dit systeem dat door NewB werd ingevoerd, omvat zowel de naleving van de wettelijke bepalingen als de mogelijkheid voor kredietaanvragers om zich bewust te worden van hun realiteit door de tussenkomst van de kredietexpert.

Principe 61 Dankzij haar kredieten participeert NewB in de financiering van de ecologische transitie.

3 klavertjes

Het MCS kent voor dit principe drie klavertjes toe, want het is van mening dat NewB de indicatoren voor de beoordeling van dit principe nog kan verbeteren. NewB biedt bijvoorbeeld leningen voor de financiering van eigen voertuigen of werken om het energielabel van een woning te verbeteren. Momenteel worden in de indicatoren van dit principe slechts twee soorten kredieten opgenomen. Het MCS stelt voor dat particulieren buiten die twee soorten kredieten kunnen deelnemen aan de ecologische transitie. NewB zal haar ESG-benadering in de brede zin in 2022 uitbreiden, wat de drie klavertjes rechtvaardigt (bijvoorbeeld, zoals beslist in 2021, voor toepassing in 2022: het gamma kredieten aan particulieren wordt uitgebreid met microwoningen).

Principe 69 NewB legt met de fondsbeheerder voorwaarden vast die enerzijds elke investering uitsluiten in staten, regio's of ondernemingen die de mensenrechten schenden of de bescherming van de planeet hinderen, en die anderzijds de best in class entiteiten op ethisch vlak en op vlak van bepaalde thema's verbonden aan de duurzame ontwikkeling bevoordelen.

4 klavertjes

Vóór de lancering van het NewB-fonds heeft de bank echt grondig werk verricht rond dit principe om precies te kunnen vaststellen welke criteria het mogelijk maken om de MVB-regels van NewB na te leven. Dat grondige werk heeft geleid tot twee zaken: de MVB-methodologie en precieze criteria die het beleggingsuniversum bepalen.

Het eerste element, de MVB-methodologie, werd ter beschikking gesteld van de beleggers. Ze geeft een nauwkeurige beschrijving van de filosofie achter de samenstelling van het fonds, maar zonder te onthullen op welke concrete elementen de beoordeling van elke onderneming en elk land gebaseerd is. De publicatie van deze methodologie zorgt voor een grote transparantie over de samenstelling van het fonds ten opzichte van de coöperanten en beleggers. Het tweede element, de precieze criteria, wordt om concurrentieredenen niet ter beschikking gesteld van de coöperanten en beleggers, maar het NewB-team werkt aan een oplossing om explicieter te zijn. Die concurrentieredenen is volgens ons

begrijpelijk. Bij het raadplegen van die criteria stellen we echter al snel vast dat ze sterk gebaseerd zijn op externe verslagen die door erkende internationale of niet-gouvernementele organisaties zijn gepubliceerd. Dit geeft een zekere objectiviteit aan de selectie. De bank heeft echt onderzoekend werk verricht om die criteria op te stellen en we willen hen daarvoor feliciteren.

Principe 75 De evaluatie- en selectieprocedure van de leveranciers houdt rekening met economische criteria maar ook met maatschappelijke, ecologische en beleidscriteria in overeenstemming met de waarden van NewB.

2 klavertjes

Naar aanleiding van de gesprekken die hebben plaatsgevonden tussen het MCS en de werknemers van NewB, benadrukt het MCS in positieve zin het werk dat werd verricht om een lastenboeken op te stellen met sociale, ecologische en governancecriteria. Uit die gesprekken blijkt ook een neveneffect van deze lastenboekbenadering. De ervaring toont immers aan dat dat voorrang geeft aan de grootste structuren, omdat ze meer mogelijkheden hebben om de nodige tijd te nemen om hun antwoorden op die lastenboeken in te vullen en te beargumenteren. Sommige grote ondernemingen hebben zelfs werknemers in dienst die zich uitsluitend met het beantwoorden en beargumenteren van de lastenboeken bezighouden. De uitdaging bestaat er dus in een werking te vinden waarbij die offerteaanvragen objectief worden bekeken, en kleinere structuren niet worden gediscrimineerd.

Op basis van die gesprekken en de hierboven uitgelegde context kent het MCS voor dit principe twee klavertjes toe voor het jaar 2021.

Principe 76 Het is mogelijk dat NewB in de praktijk wordt beperkt in de toepassing van haar ethische benadering, wanneer ze door een gebrek aan alternatieven verplicht is te kiezen voor een leverancier met een zwakke ethische score. In dat geval wordt de beslissing uitgebreid omschreven en gemotiveerd.

1 klavertje

Aangezien de lijst niet aan het MCS werd bezorgd, hebben we dit principe niet correct kunnen beoordelen. Wij, van het MCS, zijn echter van mening dat dit principe vrij eenvoudig uit te voeren is en dat het een echte opvolging van de keuzes van de leveranciers mogelijk maakt. Het MCS is zich ervan bewust dat de werknemers van NewB er alles aan doen om voorrang te geven aan leveranciers met een hoge ethische waarde. Maar ook dat de keuzes in werkelijkheid soms beperkt zijn. Aan de hand van de lijst van principe 76 is het immers mogelijk deze situaties uit te leggen en verkeerde interpretaties te voorkomen. Dat was het geval tijdens gesprekken over de keuze voor KPMG als bedrijfsrevisor van de bank NewB. Het MCS beslist echter om slechts één klavertje toe te kennen. Het lijkt ons immers belangrijk dat die eenvoudig na te leven principes eerst worden nageleefd en tot het einde worden toegepast, zodat het MCS de opdracht die het van de algemene vergadering heeft gekregen, kan vervullen.



Principe 85 De statutaire waarden van NewB zijn weerspiegeld in een bedrijfscultuur die is gebaseerd op vertrouwen en welwillendheid en op de gelijkwaardigheid van de verschillende personeelsleden over de hele hiërarchie.

1 klavertje

Dit principe werd dit jaar niet ontwikkeld, noch door het MCS, noch door het directiecomité met een vergelijkbaar argument als in principe 3.

Het MCS moet de correcte meting van dit principe in 2022 opvolgen.

Principe 90 In de selectie- en aanwervingsprocedures voor medewerkers volgt NewB verschillende praktijken die voorkomen dat er sprake kan zijn van discriminatie en die de diversiteit en gelijke kansen bevorderen.

2 klavertjes

NewB doet inspanningen in de domeinen diversiteit-gelijke kansen-non discriminatie.

Het jaar 2021 was een hectisch onboarding jaar waar een aantal top-prioriteiten geïmplementeerd werden zoals het vermelden van haar diversiteits en inclusiepolitiek in haar recruiteringsacties en jobaanbiedingen.

Een aantal objectieven werden niet behaald zoals het anonimiseren van de CV's, andere werden niet gemeten zoals de doelstelling een gemengd team te hebben voor de aanwervingen.

In 2022 dient de tijd genomen te worden om gedane evaluaties in acties worden opgezet. Ondermeer deze mbt de effectiviteit rond de diversiteit en de non-discriminatie van de recruiteringskanalen, deze mbt het anonimiseren van de CV's...

Het aantrekken van Nederlandstalige medewerkers is een belangrijk aandachtspunt dat samenhangt met het minder bekend zijn van de bank in Vlaanderen. Nu de bank hierop werkt is dit een opportuniteit voor HR om haar waardendoelstellingen te behalen. HR heeft het vaste voornemen om hierop te focussen.

Aanbevelingen

Principe 90 herbestuderen en de performantie indicatoren finetunen. In dit verband is het belangrijk om zowel sturende en reactieve metingen (lagging-vs leading) te ontwikkelen. Een reactieve meting is bvb het louter meten 'na de feiten' van 'het aantal gerecrueteerde personeelsleden'. Een sturende meting zou dan bvb te maken hebben met 'kwalitatieve effectieve kanalen die een bepaald doelpubliek bereiken'.

De netwerken, kanalen etc die gebruikt worden voor de recruiting dienen grondig bestudeerd te worden in samenwerking met de andere diensten zoals marketing en communicatie, vie-coop. Verder lijkt het ons waardevol om in het kader van de aanwervingen te overwegen beroep te doen op de cooperanten in het Nederlandstalig taalgebied.

Zelf-evaluatie momenten inbouwen rond de verankering van de waarden in het HR beleid in zijn geheel.



Principe 91 NewB onderneemt positieve actie om een evenwicht op het gebied van diversiteit te bereiken in haar personeelsbestand. In het geval van gelijkwaardige kwalificaties promoot NewB de aanwerving van mensen uit ondervertegenwoordigde groepen.

2 klavertjes

Er werden geen metingen gedaan voor deze principe, vandaar slechts een 2 op 5.

Echter het feit dat er hier geen metingen zijn betekent niet dat er geen inspanningen worden gedaan op dit vlak, zie hierboven bij principe 90, of dat er geen informatie over de werking werd bijgehouden.

Zo was er ook in de organisatie een werkgroep actief over 'inclusie'; HR kon hier geen verdere info over geven. Het lijkt aangewezen dat HR ook betrokken wordt in dergelijke werkgroepen opdat deze inzichten belangrijk zijn voor het levend maken van de waarden in het aantrekken, engageren en houden (retentie) van de medewerkers.

Aanbeveling

Bepalen, In kaart brengen documenteren van de aanwerving van ondervertegenwoordigde groepen voor NewB en SWOT opstellen.

In dit verband lijkt het interessant om dit principe tevens te evalueren aan de hand van andere indicatoren zoals inputs van personeel (bevragingen, dialoog sessies etc..)

Principe 94 NewB stimuleert een ondernemingscultuur waarin alle personeelsleden respect voor elkaar tonen en heeft een zero-tolerantiebeleid voor alle vormen van discriminatie met betrekking tot werkgelegenheid en beroep, met inbegrip van verbale, fysieke en seksuele intimidatie.

3 klavertjes

Het maatschappelijk comité bevestigt dat NewB wat dit principe betreft in overeenstemming is met het handvest door de concrete naleving van het principe inzake nultolerantie in 2021. Door intern georganiseerde opleidingen kan in dit domein de nadruk worden gelegd op preventie en opsporing. Er werd een structuur van vertrouwenspersonen opgericht.

Het maatschappelijk comité wil dat een incident a posteriori door de directie kan worden gedebrieft om de processen te identificeren die niet volledig zouden hebben gewerkt, en wil die debriefing begeleiden zonder dat de personen bij naam moeten worden genoemd.

Principe 99 Voor de personeelsleden houdt NewB in haar salarisbeleid rekening met het evenwicht tussen 'een waardig loon' en het maatschappelijk doel van de onderneming. Dat uit zich met name in een loonspanning van 1 op 5.

2 klavertjes



De indicator loonspanning 1/5 wordt jaarlijks door KPMG geëvalueerd, dit is een binaire 'reactieve' indicator en voor 2021 is de doelstelling bereikt.

Daarnaast weerhield HR tevens 'vastleggen van salarissen' als objectief. In verband met dit tweede punt kwam uit de gesprekken naar boven dat de salarispolitiek bottom up samen met het personeel ontwikkeld wordt. Dit lijkt een moeizaam proces te zijn, vandaar dat dit een risico kan inhouden op het vlak van engagement, motivatie...

We zijn niet zo ver gegaan om de salarispolitiek en de documenten te bestuderen maar nemen ons voor om dit in 2022 beter te begrijpen. Het *Compensation & Benefits* domein is immers een gevoelig en complex domein, een evenwichtsoefening tussen de implementatie van de visie, de waarden van NewB en haar financiële middelen en dit binnen een bepaalde socio-economische-financiële context.

Verder zijn er nog een aantal andere domeinen die door HR onderzocht worden zoals ouderschaps ondersteuning en remuneratie van zelfstandige medewerkers, er volgden echter nog geen acties. We zullen dit verder opvolgen met HR.

Aanbeveling

Nu er C&B competenties in het NewB huis zijn, stellen we voor dat HR de lead zou nemen in de verdere professionalisering van deze materie en in de uitbouw van een authentieke NewB waardengedreven C&B politiek.

Principe 101 In het kader van de waarden 'soberheid' en 'veiligheid' keert NewB haar medewerkers geen bonussen of vergoedingen uit gelinkt aan verkoopdoelinden of gelijkaardig.

3 klavertjes

Dit principe wordt tevens door KPMG gecontroleerd en ook voor 2021 werd vastgesteld dat aan deze doelstelling voldaan werd. Er zijn met andere woorden bij NewB momenteel geen remuneraties verbonden aan behaalde verkoopcijfers. Vandaar dat dit punt met een 3 werd geëvalueerd.

Aanbeveling

De vraag stelt zich in welke mate deze beperkingen een risico inhouden voor NewB om talent te blijven aantrekken en zich als bank 'in dienst van de samenleving en de planeet' verder te ontwikkelen. NewB zal er dienen over te waken dit 'competitief nadeel ten aanzien van de klassieke banken' te compenseren met de andere aantrekkings en retentiefactoren die een waardengedreven bank aantrekkelijk maakt om er te gaan- en te blijven werken.



Principe 102 NewB voorziet een vergoeding conform het door de algemene vergadering goedgekeurde barema voor het werk van de niet-uitvoerende leden van de raad van bestuur en een vergoeding volgens de loonspanning van 1 op 5 voor de uitvoerende bestuurders.

3 klavertjes

Deze indicator wordt rechtstreeks gecontroleerd door het remuneratiecomité (BRC), dat belast is met het remuneratiebeleid van het directiecomité. Het lijkt onwaarschijnlijk dat niet-geplande remuneraties, ook die in natura, mogelijk zijn. Om een vierde blaadje te verdienen, zou het echter nodig zijn dat het maatschappelijk comité overlegt met het BRC en nagaat of de indicatoren goed worden gecontroleerd bij human resources.

Principe 108 NewB zet de nodige middelen in voor de strijd tegen witwassen van geld en de financiering van terrorisme.

2 klavertjes

De principes 108 en 109 worden in dit verslag gezamenlijk beoordeeld. Zie principe 109 voor de uitleg.

Principe 109 NewB wendt de nodige middelen aan in de strijd tegen het risico op corruptie.

2 klavertjes

De beoordeling van principe 108 moet worden gebaseerd op een jaarverslag, dat op het ogenblik van de beoordeling door het MCS nog opgesteld werd. Het is dan ook moeilijk om dit punt objectief te beoordelen. Het MCS heeft de werknemers van NewB die aan dit thema werken al enkele keren kunnen ontmoeten. Naar aanleiding van deze ontmoetingen benadrukt het MCS de professionele aanpak van de personen die bij deze thematiek betrokken zijn.