



# VERSLAG VAN HET MCS



**Januari 2023 - mei 2023**



# VERSLAG VAN HET MAATSCHAPPELIJK COMITÉ (MCS)

1. Inleiding .....	1
2. Beoordeling van de acties van NewB, volgens haar waarden.....	2
3. Conclusie .....	9



## 1. Inleiding

Met het einde van haar bankstatus heeft NewB ervoor gekozen om haar rekeningen af te sluiten en te auditeren in een kort boekjaar, dat van 1 januari 2023 tot 31 mei 2023 liep. Bij deze gelegenheid zal het MCS worden gevraagd om een verslag op te stellen op dezelfde manier als bij een reguliere jaarlijkse controle. In tegenstelling tot de andere boekjaren vindt dit boekjaar echter plaats in een bijzondere context, met het verlies van de banklicentie, de uitvoering van een afvloeiingsplan en de wettelijke overdracht van de bankrekeningen van NewB-klanten naar vdk bank als gevolg van de partnerschapsovereenkomst die in januari 2023 door een grote meerderheid van de coöperanten op de Algemene Vergadering (AV) werd goedgekeurd.

Dit heeft ook gevolgen voor de vorm van dit verslag. In tegenstelling tot eerdere verslagen heeft het MCS haar analyse niet gebaseerd op de beginselen van het handvest, dat overigens ook ter herziening is na het verlies van de banklicentie, en heeft daarom de waarden niet beoordeeld volgens het klavertjessysteem. We moeten ook wijzen op de fragiele situatie binnen het MCS, met verder vertrek van enkele leden sinds de AV van juni. Deze onderbezette situatie maakt de missie van het MCS delicaat en we herhalen onze oproep aan coöperanten die zich kandidaat willen stellen om ons team te versterken en onze waarden beter te verdedigen.

Door het vertrek van de medewerkers van NewB en MCS waren we ook gedwongen om onze methode voor het verzamelen van informatie aan te passen en te vereenvoudigen door een lijst met vragen voor te leggen aan de personeels- en communicatiemanagers van de coöperatie, die ze vervolgens intern doorstuurden zodat we ze zo goed mogelijk konden beantwoorden. Deze vragen werden gegroepeerd per waarde en hadden betrekking op de thema's die de korte periode die geëvalueerd moest worden, het best markeerden. Daarnaast had het MCS ook toegang tot de notulen van de Raad van Bestuur van NewB en de notulen van de interne vergaderingen van de leden van de coöperatie. De uitvoering van het afvloeiingsplan werd samen met HR nauwlettend gevolgd om ervoor te zorgen dat de waarden werden gerespecteerd tijdens deze moeilijke periode voor het personeel en hun leidinggevenden. Tot slot heeft het MCS de interim CEO en de voorzitter van de Raad van Bestuur van NewB ondervraagd over de toekomst van de coöperatie en haar rol in het partnerschap met vdk bank. Net als in het verslag van 2022 is al deze informatie samengevat per waarde, u kan dit hieronder raadplegen.



## 2. Beoordeling van de acties van NewB, volgens haar waarden

### 2.1. Integratie

Tijdens de overgangsfase zal het coöperatieve leven op een laag pitje komen te staan, zoals de managers van NewB zelf toegeven. Er werd ons verteld dat er op korte termijn voorrang moest worden gegeven aan commerciële activiteiten om de financiële situatie van de coöperatie veilig te stellen en te stabiliseren. NewB is echter van plan om een aantal A-leden te ontmoeten om naar hun mening te luisteren en te kijken hoe het hen kan ondersteunen. In het kader van het regelmatige overleg met vdk bank om de duurzaamheid van haar aanbod te versterken (het duurzaamheidsoverleg), is NewB ook van plan om de mening van haar coöperanten te bevragen (via enquêtes, webinars of werkgroepen) om dit overleg beter voor te bereiden en voorstellen te doen aan vdk bank. Daarnaast is er een update van het handvest gepland en zouden verschillende verenigingen en coöperanten bij het opstellen ervan betrokken kunnen worden.

Tijdens de fase van collectief ontslag konden de getroffen personeelsleden zich voor bijstand wenden tot de A-leden, waartoe verschillende vakbondsorganisaties behoren. Daarnaast zal de aanwezigheid van een hoge vakbondsfunctionaris in de Raad van Bestuur ervoor hebben gezorgd dat de wet Renault correct wordt toegepast bij afwezigheid van interne vertegenwoordiging door een vakbondsafgevaardigde.

### 2.2. Eenvoud

In haar bedrijfsplan, communicatie en management heeft NewB de zaken eenvoudig gehouden, zodat ze voor alle belanghebbenden te volgen en te begrijpen is. Dit was ook een belangrijk aandachtspunt tijdens de moeilijke verslagperiode, toen de vergunning van de bank uiteindelijk werd ingetrokken. Als onlinekantoor voor vdk bank zal NewB echter zijn productaanbod hebben uitgebreid en zal het ervoor moeten zorgen dat zijn klanten volledig begrijpen hoe deze nieuwe producten werken.



### **2.3. Veiligheid**

Veiligheid is een prioriteit in financiële instellingen en processen. Tijdens de overgang van de bank naar het agentschap is de veiligheid voor zowel klanten als medewerkers gehandhaafd. De relatie tussen de coöperatie en de bank is vastgelegd in vertrouwelijke - niet openbare - contracten die aandringen op onafhankelijkheid tussen de twee partijen terwijl ze samenwerken in vertrouwen en loyaliteit.

Het Remuneratie- en Nominatiecomité (NRC) heeft er in zijn afvloeiingsplan ook op gelet het aantal geschillen tot een minimum te beperken, door ontslagen medewerkers waar mogelijk een eerlijke behandeling te bieden op basis van voorstellen van de belangrijkste betrokken partijen. Daarnaast zijn er verschillende maatregelen genomen om de psychosociale risico's waaraan medewerkers mogelijk zijn blootgesteld te beperken.

### **2.4. Duurzaamheid**

Door te kiezen voor een partnerschap met vdk bank is het MCS ervan overtuigd dat NewB haar normen op het vlak van duurzaamheid zal handhaven. Duurzaamheid is immers verankerd in drie garanties van de ethische code van vdk bank, met een impact op haar investerings-, financierings- en interne organisatiebeleid. Voor het jaar 2022 heeft de BankWijzer ook een duidelijke verbetering van de duurzaamheidsscore van vdk bank erkend, door zich definitief terug te trekken uit fossiele brandstoffen en haar klimaatambities bij te stellen naar een maximale opwarming van 1,5°C in plaats van 2°C. Hoewel niet alle fondsen van vdk bank onder artikel 9 vallen, is het doel van deze samenwerking juist om het aanbod en beleid van de bank op het gebied van duurzaamheid verder te verbeteren door regelmatig overleg waarbij vdk bank NewB erkent als bron van voorstellen. Hoewel er op het moment van schrijven nog geen overleg heeft plaatsgevonden, hebben leden van het team van NewB ons laten weten dat ze verheugd zijn om te zien dat sinds de samenwerking de aangeboden fondsen al meer in lijn zijn met hun waarden.



## 2.5. Transparantie

Tussen januari en mei 2023 heeft NewB gestreefd naar maximale transparantie. Dit was van groot belang tijdens de overgang van bank- naar bemiddelingsactiviteiten, maar werd beperkt door vertrouwelijkheid op bepaalde gebieden die in de overeenkomsten tussen NewB en vdk bank waren vastgelegd.

Met betrekking tot de samenwerkingsovereenkomst met vdk ontvingen de coöperatieve leden van de drie colleges (A: maatschappelijke organisaties, B: individuele burgers, C: institutionele beleggers) informatie op gelijke voet. Tijdens de fase van de overdracht van de rekening kregen de meeste klanten een oplossing voor hun vragen, ondanks de soms lange gemiddelde tijd die nodig was om vragen te beantwoorden.

De transparantie tijdens de uitvoering van het collectief ontslagplan werd grotendeels gegarandeerd door de wet Renault, en het belangrijkste doel ervan was om de voortzetting van de activiteiten tijdens de overgang naar het bankagentschap te garanderen. De onzekere context en de gebeurtenissen die eind 2022 weer opleven, hebben het directiecomité echter gedwongen om met verschillende scenario's te werken, wat een duidelijke en precieze communicatie niet vergemakkelijkt.

## 2.6. Innovatie

Tijdens de periode van geleidelijke ontmanteling en herstructurering in de eerste maanden van 2023 was er vrijwel geen ruimte voor innovatie. Alle energie moest gestoken worden in de ontmanteling van de bankorganisatie en de integratie van NewB als bankagentschap van vdk bank.

Uiteindelijk wil de onlinetak vooral de ethische en duurzame ontwikkeling van het bankaanbod van vdk bank versterken door regelmatig overleg over duurzaamheid (duurzaamheidsoverleg) met de partnerbank, waarbij de recht op voorstellen van NewB erkend zou worden. Overleg met de A-leden van de coöperatie is gepland om te bepalen aan welke behoeften de coöperatie in de veranderde context moet voldoen en om het forum in september 2023 voor te bereiden.



## **2.7. Participatie**

Wat de overeenkomst met vdk betreft, werden de coöperatieleden in detail geïnformeerd over het doel van de samenwerking en namen sommigen, onder bepaalde voorwaarden, deel aan informatiesessies over het financiële plan op middellange termijn van de overeenkomst. In het algemeen kunnen alle leden van de coöperatie gelijk behandeld worden in termen van taal en behandeling, aangezien de coöperatie organisatorisch los staat van vdk bank. De leden van de drie colleges wordt gevraagd bij te dragen aan de voorbereiding van duurzaamheidsoverleg die bedoeld zijn om het duurzaamheidsaspect van het bankaanbod van vdk bank te versterken.

Met betrekking tot het collectief ontslag is het MCS van mening dat de Raad van Bestuur zijn belofte tot inspraak is nagekomen en de wet Renault heeft nageleefd door de werknemers uit te nodigen hun opmerkingen en suggesties in te dienen bij het opstellen van het sociaal plan. Uiteindelijk zijn sommige voorstellen in aanmerking genomen en opgenomen in het sociaal plan.

## **2.8. Eerlijkheid**

Eerlijkheid is een voor de hand liggend principe als het gaat om het maatschappelijk verantwoord omgaan met andermans geld. De bank in overgang naar het bankagentschap had er alle belang bij om zaken eerlijk te presenteren om het vertrouwen van de klant te behouden en zelfs te vergroten.

Het MCS heeft nergens een vertrouwensbreuk kunnen ontdekken. De weinige klachten die niet naar tevredenheid van klanten werden opgelost, hebben in enkele gevallen geleid tot een klachtenprocedure, waarbij de bank geen enkele keer in fout werd gesteld.

De ontslagen, georganiseerd in overeenstemming met de wet Renault, leverden ook een minimum aan problemen op, aangezien iedereen duidelijk was over de criteria die werden gebruikt in het ontslagproces.

Met betrekking tot het prijsbeleid voor de verkoop van producten van vdk bank werd ons gemeld dat het provisiesysteem voor de agentuuractiviteiten van vdk bank geen prikkels bevat om zoveel mogelijk producten te verkopen aan klanten die deze mogelijk niet nodig hebben.



## 2.9. Inclusie

Door te kiezen voor een partnerschap met vdk om een reeks bankproducten aan te bieden, is het MCS van mening dat de coöperatie niet is afgeweken van de waarde van inclusie, wat ook tot uiting komt in de "garantie 2" van vdk bank. Hoewel het grootste deel van het kredietaanbod van vdk bank bestaat uit hypotheekleningen aan particulieren, blijven leningen aan bedrijven voornamelijk gericht op de retailmarkt en de maatschappelijk verantwoorde non-profitsector, en worden er ook leningen verstrekt aan microfinancieringsinstellingen en gesyndiceerde leningen. Voor kantoorclanten die geen smartphone kunnen of willen gebruiken, is het expliciet mogelijk om na ontvangst hun rekeningen te activeren en te raadplegen via de vdk bank online site met hun kaart en een kaartlezer. Hoewel het gratis tarief niet meer wordt aangeboden, merkt het MCS op dat de tarieven van vdk bank voor online rekeningbeheer dicht in de buurt komen van de bewuste prijs die NewB bank in 2021 aanbeveelt. Tot slot hebben de managers van het agentschap ons verzekerd dat hun toekomstige promotiecampagnes inclusief zullen blijven, hoewel ze voortaan moeten worden goedgekeurd door vdk bank, dat zich er in de samenwerkingsovereenkomst toe heeft verbonden zijn huidige ethische normen nooit te verlagen.

## 2.10. Soberheid

Om de belangen van de coöperanten en rekeninghouders van NewB zo goed mogelijk te beschermen, voorzag de afvloeiingsregeling er aanvankelijk in dat het personeel gevraagd werd hun schadeloosstellingen te nemen en dat het financiële aspect beperkt zou blijven tot het wettelijke minimum. Het sociaal plan werd vervolgens herzien om het eerlijker en genereuzer te maken voor het personeel. Er moet echter worden opgemerkt dat in termen van gelijke behandeling bij het aanblijven van personeel, sommige sleutelfuncties hogere retentievergoedingen konden krijgen dan andere om op hun post te blijven tot de definitieve sluiting van de coöperatie als bank. Niettemin is de MCS het eens met het advies van de Raad van Bestuur, die van mening is dat deze vergoedingen niet moeten worden beschouwd als gouden parachutes, maar als een middel om de continuïteit tijdens deze overgangperiode te waarborgen en dat de betaling van deze vergoeding derhalve niet kan worden beschouwd als een afwijking van de beloningsbeginselen van het handvest. Er moet ook worden opgemerkt dat het principe van salarisverschillen is gehandhaafd bij het online agentschap NewB en dat de bestuurders hebben afgezien van elke vorm van compensatie tijdens de overgangperiode.





### **2.11. Diversiteit**

Terwijl het operationele team van NewB nog steeds zeer evenwichtig is samengesteld, met 6 vrouwen en 5 mannen, is dit evenwicht minder duidelijk in de Raad van Bestuur, die nu, met het vertrek van Valérie Del Re en Katrien Beuckelaers, slechts 3 vrouwen en 7 mannen telt. Wat de diversiteit van opleidingsachtergronden betreft, zit er niemand meer in de Raad van Bestuur die afkomstig is uit de milieusector. Dit zou een tweede aandachtspunt moeten zijn bij de volgende beperkte samenstelling van de Raad van Bestuur. Wat de taalkundige vertegenwoordiging betreft, is de samenstelling nog ongelijker binnen de twee bestuursorganen, met 8 Franstaligen en 2 Nederlandstaligen in de Raad van Bestuur en 10 Franstaligen en 2 Nederlandstaligen in het operationele team van het agentschap. Opgemerkt moet worden dat onze MCS zelf ook niet van kritiek gespeend is, met een volledig mannelijk team en een ondervertegenwoordiging van Nederlandstaligen. Desondanks spreekt iedereen zijn eigen taal en wordt tweetaligheid aangemoedigd. In termen van communicatie probeert NewB zoveel mogelijk inhoud te vertalen naar de twee landstalen om het nationale karakter waar mogelijk te behouden, aangezien de overeenkomst met vdk bank het niet langer toelaat om in Vlaanderen actief te prospecteren in het Nederlands. Kortom, hoewel de verantwoordelijken van NewB ons hebben verzekerd dat de Nederlandstalige klanten van het kantoor in hun eigen taal worden behandeld, erkennen ze, net als wij, dat het voortbestaan van onze coöperatie een prijs heeft: die van het focussen van het bankaanbod van vdk op het Franstalige landsdeelte.

### **2.12. Nabijheid**

Tijdens de fase van de migratie van NewB-rekeningen naar vdk bank lijkt het digitale bankmodel zijn grenzen te hebben bereikt wat betreft de manier waarop het best kan worden omgegaan met de verzoeken van NewB-klanten. De agentschap managers vertelden ons dat de gemiddelde reactietijd kon oplopen tot twee weken, ondanks de toewijding en het harde werk van het gereduceerde personeel. Naast de vdk bank teams is het bijkantoor gegroeid van 5 naar 12 personen om zo goed mogelijk te kunnen inspelen op de moeilijkheden van de klanten. Dit heeft misschien de wens van sommige coöperanten om een fysiek agentschap te hebben weer aangewakkerd. NewB sluit deze mogelijkheid op lange termijn niet uit, maar herinnert eraan dat dit in overleg met vdk bank moet gebeuren.

Met betrekking tot het afvloeiingsplan werd ons verteld dat de medewerkers ondersteund werden, voornamelijk door de ondersteuning van de HR-afdeling en minimaal één uur coaching per maand, waarbij 7 thema's van outplacementondersteuning werden aangeboden. HR en een preventieadviseur boden ook ondersteuning aan medewerkers op emotioneel moeilijke momenten.



### **2.13. Professionaliteit**

Tijdens de overgang van een bankstructuur naar een bankagentschap heeft NewB de wetgeving en instructies strikt nageleefd, in overleg met de toezichhoudende instanties van de FSMA en de Nationale Bank van België. De wet Renault, die het collectief ontslag regelt, werd naar letter en geest nageleefd. HR zorgde voor personalisatie voor elke NewB-medewerker van wie de arbeidsovereenkomst zou worden beëindigd. Dit alles maakte deel uit van een continuïteitsfunctie voor de ontmanteling van de bankorganisatie en de opstart van de activiteiten van NewB als agentschap van vdk bank, met als doel het behoud van een aanbod van bankproducten en -diensten.



### 3. Conclusie

Aan het einde van deze bijzondere periode, die werd gekenmerkt door een uitzonderlijke context, is het MCS van mening dat de waarden van NewB over het algemeen goed stand hebben gehouden. Hoewel de migratie van meer dan 20.000 rekeningen de grenzen van een digitale bank op de proef heeft gesteld om effectief om te gaan met de verzoeken van klanten en dicht bij hen te staan, zijn de medewerkers van NewB, soms geholpen door ambassadeurs op sociale netwerken, erin geslaagd om deze uitdaging voor de overgrote meerderheid van haar onlineklanten aan te gaan. Voor hun inspanningen en professionaliteit kunnen we hen alleen maar feliciteren.

Het MCS constateert echter een verzwakking van de waarden van diversiteit en sociale integratie in de geëvalueerde periode. Hoewel de prioriteit op de korte termijn lijkt te liggen bij het commerciële succes van het agentschap, nodigt het MCS het bestuur en de operationele teams van NewB uit om het coöperatieve leven zo snel mogelijk weer op gang te brengen om de coöperanten opnieuw te integreren in het gezamenlijke project om de bank voorgoed te veranderen. Het voornemen van NewB om haar aandeelhouders te betrekken bij het proces van het duurzaamheidsoverleg is hiervan een goed voorbeeld en zou ons moeten geruststellen. Het MCS kan ook helpen om de sociale inclusie te versterken door de coöperanten te betrekken bij het bijwerken van het sociale en milieuhandvest.

Op het gebied van diversiteit zal de volgende samenstelling van het bestuur moeten zorgen voor een beter evenwicht tussen mannen en vrouwen en een grotere diversiteit op het gebied van taalkundige vertegenwoordiging, terwijl de milieukloof wordt gedicht. Dat gezegd hebbende, erkennen we dat ons MCS-comité het niet veel beter doet op het gebied van diversiteit en we zullen hier bijzondere aandacht aan moeten besteden bij onze werving. Tot slot, hoewel de tak door zijn overeenkomst met vdk bank verplicht is om zich voor zijn commerciële activiteit bijna uitsluitend te richten op Franstalige klanten, mogen de Nederlandstalige coöperatieleden niet vergeten worden en is het belangrijk om een nationaal karakter binnen de coöperatie te behouden door te blijven communiceren in de twee hoofdtalen van het land.

Met betrekking tot de uitvoering van het afvloeiingsplan leidt ons onderzoek ons tot de conclusie dat de beslissingsorganen van NewB weliswaar niet mooi hebben kunnen maken wat lelijk was, maar wel in overeenstemming met onze waarden hebben gehandeld met professionaliteit en eerlijkheid.