

Verslag van het

MCS

Juni 2023 - mei 2024

 **newB**

VERSLAG VAN HET MCS

1. Inleiding.....	2
2. Evaluatie van de actie van NewB volgens haar waarden.....	3
Sociale integratie.....	3
Eenvoud.....	3
Veiligheid.....	4
Duurzaamheid.....	4
Transparantie.....	5
Innovatie.....	5
Participatie.....	6
Eerlijkheid.....	6
Inclusie.....	7
Soberheid.....	7
Diversiteit.....	8
Nabijheid.....	8
Professionalisme.....	8
3. Conclusie.....	9

1. Inleiding

Zoals elk jaar maakt het MCS de balans op van de naleving van onze coöperatieve waarden. Alvorens in te gaan op de analyse van elk van onze 13 waarden, lijkt het ons nuttig om een overzicht te geven van de belangrijkste elementen van de afgelopen evaluatieperiode en van de methodologie die is gebruikt om dit rapport op te stellen.

Op het niveau van de coöperatieve NewB zijn de eerste maanden van het agentschap gekenmerkt geweest door de langdurige overgang van klantenrekeningen van de NewB bank naar de vdk bank, de aanwerving van een nieuwe CEO begin augustus 2023, een reorganisatie van het personeelsbestand na het laatste vertrek in het kader van het collectieve afvloeiingsplan, en de noodzaak voor elk orgaan van NewB om zijn draai te vinden in een nieuwe structuur. Toen de overdrachtsperiode voorbij was en het nieuwe team was geïnstalleerd, heeft de Raad van Bestuur een driejarig strategisch plan goedgekeurd met projecten om het coöperatieve leven nieuw leven in te blazen, de zichtbaarheid van NewB te versterken door de aanwezigheid van fysieke kantoren en de inkomsten van het agentschap te verhogen door de integratie van coöperanten die nog geen klant waren. Tot slot kwam de aankondiging van vdk in april 2024 om nieuwe fysieke kantoren te openen in Brussel en Wallonië als een verrassing voor de teams van NewB, die dachten dat ze exclusieve toegang hadden tot de Franstalige klantenkring van vdk. Bovendien heeft de onderbenutting van het imago van NewB, ondanks het feit dat NewB beter ingeburgerd is in de doelgebieden, ons het gevoel gegeven dat dit een gemiste kans was voor onze coöperatieve en voor vdk.

Wat het MCS betreft, werd ons comité versterkt door de verlenging van het verlopen mandaat van een van onze leden, de aanwerving van twee nieuwe benoemingen en twee vrijwilligers wier kandidatuur te laat werd ingediend om nog in overweging te worden genomen op de vorige Algemene Vergadering. Gezien de hoge werkdruk voor NewB-medewerkers en de reorganisatie van de teams aan het begin van de periode, moesten we de manier waarop we communiceren, herzien en nieuwe, formelere en effectievere communicatiekanalen tussen onze twee teams definiëren. Daartoe is binnen het MCS een nieuwe verantwoordelijke interne en externe communicatie aangesteld. Tot slot, hoewel de betekenis van onze rol binnen NewB in de loop van het jaar in twijfel werd getrokken door onze eigen leden, is deze belangrijker geworden door de aanwezigheid van een vast lid van het MCS op de komende duurzaamheidsfora.

Net als in ons vorig rapport onthield het MCS zich van een beoordeling van de waarden per bloembladjes in afwachting van een herziening van haar handvest, waarvan sommige principes enkel relevant zijn voor haar vroegere status als bank. Om informatie te verzamelen, werd een lijst met vragen, gegroepeerd per waarde en per twee geformuleerd, voorgelegd aan de CEO van NewB, die deze vervolgens intern doorstuurde en tevens aan de vdk-verantwoordelijken zodat zij zo goed mogelijk konden antwoorden. Om bepaalde antwoorden te verduidelijken, werden drie online bijeenkomsten georganiseerd met de CEO van NewB en de leden van het comité. Daarnaast heeft het MCS haar eigen onderzoek uitgevoerd en ook toegang gehad tot de notulen van de Raad van Bestuur en andere interne documenten. Ten slotte heeft het MCS tijdens haar maandelijkse vergaderingen leden van het team van NewB

en de Raad van Bestuur ondervraagd. Al onze informatie wordt hieronder per waarde samengevat.

2. Evaluatie van de actie van NewB volgens haar waarden

Sociale integratie

In haar driejarig strategisch plan identificeert het MCS twee projecten die een positieve bijdrage kunnen leveren aan deze waarde, genaamd Agora en Pulse. Het doel van het eerste project is om het coöperatieve leven nieuw leven in te blazen en van coöperanten ambassadeurs voor NewB te maken. Dit project richt zich op het potentieel van zijn A-leden om (i) hun respectieve netwerken te engageren, (ii) NewB kansen te bieden om fysiek aanwezig te zijn op evenementen en (iii) een vormingsaanbod op te bouwen. Het tweede project heeft als doel om coöperanten om te zetten in klanten door middel van mailings (5 e-mails verstuurd tussen half februari en half mei) en contact via een callcenter, gericht op in totaal 81.000 mensen. Het feit dat de herziening van het handvest tijdens de evaluatieperiode niet met de A-leden is uitgevoerd, is echter een gemiste kans voor het MCS om het coöperatieve leven nieuw leven in te blazen rond een belangrijk, zo niet prioritair project.

Tot slot, hoewel het MCS van mening is dat de acties van NewB in de goede richting gaan wat betreft de waarde van sociale integratie, waren ze te bescheiden om het coöperatieve leven nieuw leven in te blazen en bleven ze tijdens de onderzochte periode beperkt tot goede bedoelingen. Afgezien van de opgemerkte aanwezigheid van NewB bij enkele feestelijke evenementen, wacht het MCS op de concrete resultaten van deze programma's, die in de tweede helft van 2024 zullen plaatsvinden, om hun werkelijke impact op deze waarde te beoordelen.

Eenvoud

Ondanks het bredere aanbod van bankproducten van vdk, is het MCS van mening dat NewB, met uitzondering van de gestructureerde obligaties, technisch eenvoudige producten blijft aanbieden. Problemen met de Franse vertaling van de productfiches en het inschrijvingscontract doen echter twijfels rijzen over het juiste begrip van deze producten voor de hoofdzakelijk Franstalige klanten van het agentschap die geen Nederlands spreken. Hoewel ze mondeling worden geïnformeerd over de kenmerken van de producten wanneer ze worden voorgesteld, zou deze eentalige klantenkring niet in staat zijn om alle subtiliteiten van deze producten te begrijpen of zelfs de clausules waartoe ze zich verbinden wanneer ze het contract ondertekenen.

Veiligheid

Over het algemeen zijn de veiligheidsnormen die golden toen NewB nog een bank was, gehandhaafd, zowel wat betreft de bescherming van de persoonsgegevens van haar coöperanten-klanten, als wat betreft het kredietaanbod en haar investeringen.

Bij de verwerking van persoonsgegevens ziet de coöperatieve erop toe dat haar belangen geen onevenwicht creëren ten nadele van de rechten en belangen van haar coöperanten en klanten. De persoonsgegevens van klanten van NewB bank zijn overgedragen aan vdk, die deze verwerkt in overeenstemming met de beginselen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Kredietaanvragen worden behandeld door de Kredietcommissie van vdk, die volgens cijfers van vdk een wanbetalingspercentage heeft dat 20% onder het sectorgemiddelde ligt. Deze goede resultaten zijn te danken aan een kredietbeleid dat gericht is op het beperken van invorderingsprocedures, terwijl een gedetailleerde analyse van aanvragen die in de oranje zone zijn ingedeeld, mogelijk is. Wat de financiële portefeuille betreft, heeft NewB nog 570.000 euro op de NewB Invest bevek, de rest is belegd op termijnen en spaarrekeningen.

Maar hoewel het kapitaalniveau van de vdk-partner geruststellend is in geval van een crisis, is het MCS bezorgd over de negatieve resultaten van het agentschap van ongeveer 1 miljoen euro, wat hoger is dan het worstcasescenario dat voorzien is in zijn financieel plan van december 2022. In dit tempo zou het niet alleen de geloofwaardigheid van zijn toekomstverwachtingen kunnen ondermijnen, maar ook de toekomst van de coöperatieve en het agentschap in zijn geheel in gevaar kunnen brengen.

Duurzaamheid

Het MCS merkt op dat de duurzaamheidsfora vdk in staat hebben gesteld om concrete vooruitgang te boeken in de richting van een duurzamer bankaanbod en meer transparantie in de milieueffectrapportage. Deze vooruitgang is ook erkend door de Bankscan, die in zijn laatste rapport een duidelijke verbetering van de duurzaamheidsscore van vdk vermeldt. Ondanks een inkrimping van het personeelsbestand als gevolg van het collectief ontslagplan van 2022 en de interne reorganisatie van NewB, is het MCS verheugd dat de positie van ESG-manager voor het fonds NewB Invest behouden is gebleven. Hoewel er in de verslagperiode geen stemverslag is gepubliceerd, geven NewB en haar partner vdk aan dat zij erop toezien dat hun fondsbeheerders, waarin een van deze entiteiten een belang heeft, zich actief opstellen als aandeelhouder. Ten aanzien van het kredietaanbod van vdk aan particulieren merkt het MCS op dat dit niet meer noodzakelijkerwijs hoeft te voldoen aan energietransitiedoelstellingen, maar dat er financiële prikkels (zoals groene kortingen) worden gegeven om klanten te sturen naar de aanschaf van goederen die minder energie verbruiken en minder vervuilen. Wat het investeringsbeleid betreft, is het interessant om op te merken dat vdk de criteria en de methodes voor aandeleselectie heeft overgenomen die in de Maatschappelijk Verantwoord Beleggen-regels van NewB zijn vastgelegd. Ten slotte maakt NewB haar medewerkers en coöperanten bewust van hun impact op het milieu door intern zachte mobiliteit aan te moedigen en een verstandig aankoopbeleid te voeren, en door extern

te communiceren over goede praktijken en kleine verantwoorde gebaren. Ten slotte, naar aanleiding van het verzoek van NewB aan haar partner Monceau om een schuldsaldoverzekeringsproduct te ontwikkelen om vdk hypothekaire kredieten aan te bieden, vraagt het MCS aan de teams van NewB om waakzaam te zijn over de herkomst van de fondsen die door dit toekomstige product worden gegenereerd.

Transparantie

Door hun beschikbaarheid en reactiviteit getuigt het MCS van de bereidheid van de operationele teams van NewB en de Raad van Bestuur om transparant te zijn tegenover de leden van het comité. Ondanks een moeilijke start van de periode heeft de herziening van onze communicatiekanalen tussen onze teams ons in staat gesteld om het klimaat van vertrouwen te herstellen dat nodig is voor een goede implementatie van waarden binnen NewB. De coöperatieve en haar partnerbank vdk zijn transparant en publiceren jaarlijks een overzicht van de effecten die zij aanhouden in de fondsen die zij aanbieden. De partnerbank vdk publiceert weliswaar de lijst met effecten in haar beleggingsportefeuille en de lijst met verstrekte leningen op haar website, maar deze lijsten dateren uit 2022 en dienen naar onze mening geactualiseerd te worden. Het MCS merkt op dat dit punt door vertegenwoordigers van NewB is aangekaart op duurzaamheidsfora in een voorstel voor meer transparantie met betrekking tot de investeringen van vdk. Net zoals bij de waarde eenvoud vreest het MCS dat de problemen om de productfiches en het inschrijvingscontract in het Frans te vertalen, de transparantie van haar producten en hun prijsstelling zullen beperken voor haar hoofdzakelijk Franstalige klanten die geen Nederlands spreken. Omgekeerd klaagde een van onze Nederlandstalige leden ook over het niveau van het aangeboden Nederlands door de feedback van zijn telefoongesprekken met het agentschap NewB.

Innovatie

De teams van NewB erkennen dat ze geen directe speelruimte meer hebben om zelf nieuwe bankproducten te ontwikkelen, behalve via hun voorstellen op duurzaamheidsfora met vdk. Wat verzekeringsproducten betreft, zou het verzoek van NewB aan haar partner Monceau om een nieuwe schuldsaldoverzekering te ontwikkelen, kunnen leiden tot een innovatieve oplossing voor een sociale en ecologische economie, op voorwaarde dat de teams van NewB zorgen voor de samenstelling van het fonds dat de inkomsten van deze verzekering genereert.

Wat de interne organisatie betreft, wordt het charter aan elke nieuwe werknemer voorgesteld en uitgelegd bij zijn aanwerving en wordt het belang ervan benadrukt aan de vdk-teams tijdens duurzaamheidsfora. Na haar reorganisatie en de vermindering van de effectieven, blijft de coöperatieve zich bekommeren om het welzijn van haar werknemers door samen te werken met de externe diensten van CESI, zonder wettelijk verplicht te zijn om een interne preventieadviseur te hebben. Het MCS merkt op dat het systeem van vertrouwenspersonen, dat onder andere verantwoordelijk is voor het voorkomen van risico's op intimidatie en discriminatie, is opgeschort sinds het vertrek van de mensen die deze rol vervulden en dat

NewB van plan is om het benoemingsproces te vernieuwen als onderdeel van de implementatie van het diversiteitsplan.

Participatie

Dankzij het Agora-project hebben verschillende initiatieven het mogelijk gemaakt om de betrokkenheid van de coöperanten bij belangrijke onderwerpen opnieuw te stimuleren tijdens participatieve evenementen, zoals de identificatie van charterthema's die prioriteit moeten krijgen tijdens de volgende duurzaamheidsfora of de keuze van de nieuwe kantoren van NewB. Na de fase van de overdracht van klantenrekeningen heeft NewB verschillende communicatiekanalen opnieuw gelanceerd voor interactie met haar coöperanten (nieuwsbrieven, webinars, enquêtes, berichten op sociale media, enz.) Het MCS merkt ook op dat twee A-leden hebben deelgenomen aan een vdk-enquête als onderdeel van de voorbereiding van de rapportage over de duurzaamheid van het bedrijf (Corporate Sustainability Reporting). Helaas kon het MCS, gezien de beperkte middelen en na een besluit van de Raad van Bestuur, geen nieuwe versie van het charter voorleggen aan deze Algemene Vergadering in co-creatie met de coöperanten, zoals toegezegd in ons vorig rapport.

Vanuit het oogpunt van het personeel worden dagelijkse en wekelijkse teamvergaderingen georganiseerd om verbeteringen in de interne organisatie aan te brengen en om te communiceren over lopende projecten en ontwikkelingen in de verkoopcijfers. Tijdens deze vergaderingen worden beslissingen in onderling overleg genomen. Deze vergaderingen boden ook de gelegenheid om de strategie van NewB te bespreken tijdens het opstellen ervan. Tot slot is het MCS verheugd om, na de integratie door de CEO en voorzitter van de Raad van Bestuur van NewB, direct naast de NewB-delegatie te kunnen zitten bij toekomstige duurzaamheidsfora met vdk.

Eerlijkheid

NewB houdt haar leden momenteel regelmatig op de hoogte via een nieuwsbrief, met name over de samenwerking met vdk. De door NewB doorgegeven prijzen van de bankproducten van vdk zijn individueel niet de goedkoopste op de markt, maar bevinden zich volgens de verantwoordelijken van NewB en de door ons geraadpleegde online vergelijkingsdiensten in het midden van de markt. Hoewel de prijsstelling van verzekeringsproducten niet gebaseerd is op een hoge mate van segmentatie om een grotere solidariteit en toegankelijkheid tussen polishouders te waarborgen, heeft NewB geconstateerd dat het aantal bestaande verzekeringspolissen na de premiestijging is gedaald en dat deze niet worden verlengd.

Om belangenconflicten die in de bankwereld kunnen ontstaan te beheersen, volgt NewB de regels die door haar bank- en verzekeringspartners worden toegepast. Om discriminatie van klanten niet in de hand te werken, kent NewB zijn werknemers geen individuele bonussen toe die gekoppeld zijn aan verkoopdoelstellingen. Het MCS merkt echter op dat de Raad van Bestuur, om zijn exclusiviteitsclausule met zijn partner Monceau te kunnen naleven en vdk hypothecaire kredieten te kunnen aanbieden, een voorstel van vdk heeft moeten aanvaarden,

waarbij hij met tegenzin afwijkt van principe 24 van zijn Charter, dat gekoppelde verkoop verbiedt.

Tot slot verzekert NewB ons dat ze haar belangrijkste leveranciers voortdurend controleert door regelmatig hun ESG-scores op te lijsten en opnieuw te beoordelen om er zeker van te zijn dat ze niet in strijd zijn met de waarden van NewB.

Inclusie

NewB brengt de waarde van inclusie tot leven in de manier waarop ze communiceert en in de inhoud van haar publicaties. Deze waarde wordt ook weerspiegeld in de zakelijke leningen van haar partner vdk, die zich voornamelijk blijft richten op de retailmarkt en de maatschappelijk verantwoorde non-profitsector, en in haar hypothecaire leningen, waarvan meer dan de helft wordt verstrekt aan mensen die moeten rondkomen van een salaris onder het mediaan inkomen in België, volgens de verantwoordelijken van vdk.

Een coöperante werd echter een rekening geweigerd bij het agentschap van NewB voor een niet-begeleide buitenlandse minderjarige voor wie zij de voogd was, hoewel hij over de nodige documenten beschikte om van de basisbankdienst gebruik te kunnen maken. Tijdens vraag- en antwoordsessies met de directie van NewB werd ons verteld dat het onlinekantoor niet in staat is om niet-Belgische ingezetenen te accepteren vanwege technische problemen die buiten hun macht liggen. Naast de schade die wordt toegebracht aan de waarde van inclusie, vereist het risico, dat het onlinekantoor (of zelfs vdk) illegaal wordt volgens de bepalingen van de wet van 24 maart 2003 tot instelling van de basisbankdienst, volgens ons een snelle reactie van de verantwoordelijken.

Het MCS is van mening dat het plan om fysieke kantoren te openen die toegankelijk zijn voor klanten van NewB, het begin is van een effectieve, maar waarschijnlijk nog steeds ontoereikende oplossing voor mensen die minder vertrouwd zijn met digitale technologieën om de toegang tot de digitale diensten van NewB te vergemakkelijken. Nogmaals, de hierboven vermelde problemen met de vertaling van productinformatiebladen en het inschrijvingscontract in het Frans kunnen klanten die geen Nederlands spreken van zich vervreemden en de inclusiewaarde van NewB ondermijnen.

Soberheid

Ondanks een zeer negatief resultaat aan het einde van de verslagperiode lijkt de Raad van Bestuur niet te twijfelen aan de sobere werking van zijn teams, die hij rechtvaardigt met (i) de verplichting om coöperanten om te vormen tot klanten, (ii) de zware manuele werklust als gevolg van de geleidelijke digitalisering van haar partner vdk, (iii) de noodzaak om de communicatie en naambekendheid nieuw leven in te blazen en (iv) de migratie naar vdk, die tot het einde van het kalenderjaar 2023 een belangrijke upgrade zal hebben vereist. Het bedrag dat in de verslagperiode is uitgegeven aan reclame laat zien dat NewB terughoudend is gebleven in haar communicatie. In afwachting van het rapport van de bedrijfsrevisor verwacht

de directie van NewB dat de salarisdruk van 1 op 5 over het afgelopen boekjaar is gerespecteerd.

Diversiteit

Terwijl het operationele team nog steeds een goed niveau van genderdiversiteit vertoont, met 6 vrouwen en 5 mannen, is dit niet langer het geval in de Raad van Bestuur en zelfs niet in het MCS van NewB, die nu uitsluitend uit mannen bestaan, met respectievelijk 5 en 6 mannelijke leden in elk van deze teams. Als we kijken naar de taalkundige vertegenwoordiging, zien we dat deze ook is verslechterd in de Raad van Bestuur, met 1 Nederlandstalige voor 3 Franstaligen, terwijl deze iets evenwichtiger is geworden in het MCS, met 2 Nederlandstaligen voor 4 Franstaligen. Het operationele team van NewB bestaat nu uit 3 Nederlandstaligen en 8 Franstaligen, ongetwijfeld gerechtvaardigd door het overwegend Franstalige klantenbestand. Toch wordt iedereen uitgenodigd om zich in zijn moedertaal uit te drukken en wordt de officiële communicatie van NewB systematisch in beide talen aangeboden. In het kader van haar preventiebeleid blijft NewB haar medewerkers vanaf hun aanwerving opleiden in diversiteit, met de hulp van organisaties die gespecialiseerd zijn in de strijd tegen discriminatie. Na het verlies van haar banklicentie verloor NewB haar Diversiteitslabel van Actiris en heeft ze zich ertoe verbonden om opnieuw een Diversiteitsplan in te dienen bij de regionale instantie om haar label terug te krijgen. Op het ogenblik van het schrijven van dit rapport werd dit plan volgens de verantwoordelijken van NewB afgerond. In de illustraties die voor de externe communicatie worden gebruikt, is diversiteit altijd vertegenwoordigd, ook al neemt de coöperatieve steeds vaker haar toevlucht tot emotionele commerciële visuals. Tot slot heeft NewB, in het kader van haar Pulse-project om coöperanten om te vormen tot klanten, voor haar callcenterdiensten een beroep gedaan op het Aangepast Werkbedrijf Entra.

Nabijheid

Na een moeizame start heeft het team van NewB zijn personeelsbestand versterkt om zo effectief mogelijk te kunnen reageren op vragen van klanten en kan nu bogen op acceptabele gemiddelde responstijden, namelijk minder dan 48 uur voor vragen die, per e-mail en onmiddellijk, per telefoon worden gesteld. Daarnaast zou het voornemen van NewB om nieuwe fysieke kantoren te openen als onderdeel van het horizonproject uiteindelijk moeten bijdragen aan het verbeteren van de waarde van nabijheid.

Professionalisme

NewB heeft de garantie dat de vdk bank waarvoor zij het bankfiliaal is een zeer effectief anti-witwas, anti-terrorisme en anti-corruptiebeleid heeft. Om voor de hand liggende redenen wordt dit beleid niet openbaar gemaakt, maar de bank is in het verleden nooit betrokken geweest bij dit soort controverses. De professionaliteit van de partnerbank heeft haar in haar laatste rapport een goede rating opgeleverd van de Bankscan. Bovendien neemt NewB als

maatstaf voor haar activiteiten, producten en bestuur de normen van de verschillende ranglijsten, labels of ethische certificeringen die van toepassing zijn op haar sector, zoals de labels van het 'Ethibel Forum' of de norm 'Towards Sustainability'.

3. Conclusie

Aan het einde van dit boekjaar is het Sociaal Comité enthousiast over de langetermijnstrategie, waarvan de projecten de waarden van participatie en sociale integratie moeten versterken, met de projecten Pulse en Agora, evenals de waarde van nabijheid, met de intentie om nieuwe fysieke kantoren te openen. Daarnaast zullen het partnerschap met vdk en de duurzaamheidsfora onze coöperatieve in staat hebben gesteld om haar status als duurzame speler te consolideren en nog meer transparantie van haar partner te eisen over haar sociale en milieu-impact.

Aan de andere kant is het MCS van mening dat de meeste waarden tijdens de verslagperiode goed werden nageleefd, maar het comité wil de aandacht van de operationele en besluitvormingsorganen van NewB vestigen op de waarden inclusie, diversiteit, eenvoud en veiligheid, om de redenen die in de beoordeling van deze waarden worden gegeven en hieronder worden samengevat.

Ten eerste dreigt het gebrek aan toegang tot vdk-bankproducten dat door het agentschap NewB wordt gemeld voor niet-ingezetenen en kwetsbare profielen die in aanmerking zouden kunnen komen voor de basisbankdienst, de waarde van inclusie te ondermijnen als er niet snel een oplossing wordt gevonden door degenen die verantwoordelijk zijn voor het technische probleem.

Ten tweede dreigt het gebrek aan diversiteit in de Raad van Bestuur en het MCS, die beide uitsluitend uit mannen bestaan en waar sprake is van een onevenwichtige taalvertegenwoordiging, de waarde van diversiteit op dit niveau in diskrediet te brengen.

Ten derde ondermijnen de problemen met de vertaling in het Frans van juridische en contractuele documenten met betrekking tot de bankproducten van vdk voor Franstalige klanten die geen Nederlands spreken, de waarden van eenvoud, transparantie en inclusie.

Tot slot zou het aanzienlijke verlies van NewB uiteindelijk de financiële duurzaamheid en de geloofwaardigheid van haar prognoses in twijfel kunnen trekken, waardoor de waarde van zekerheid wordt ondermijnd.

Concluderend, hoewel deze punten van zorg zijn erkend en in actie zijn gekomen door de teams van NewB, die niet op ons rapport hebben gewacht om actie te ondernemen, dringt het MCS er bij de verantwoordelijken van onze coöperatieve op aan om zich samen met haar partners te blijven inspannen om ervoor te zorgen dat onze acties onze waarden weerspiegelen.