

Verslag van het



Juni 2024 - mei 2025

Rapport MCS

1. Inleiding	2
Op het niveau van de coöperatie NewB	2
Op het niveau van het MCS	2
2. « De 13 waarden »	3
2.1. Waarden met een positief of neutraal advies	3
Duurzaamheid	3
Transparantie.....	3
Innovatie.....	3
Inclusie.....	4
Professionalisme	5
Soberheid	5
Eerlijkheid	5
2.2. Waarden om op te volgen	5
Eenvoud	5
Diversiteit	5
Beveiliging	6
Participatie, nabijheid en sociale inclusie.....	6
3. Conclusie	7

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 te herinneren aan de belangrijkste elementen van de vorige evaluatieperiode en aan de methodologie die werd gebruikt om dit verslag op te stellen.

Op het niveau van de coöperatie NewB

Ten tijde van het verslag 2024 had 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 met de aanwezigheid van fysieke kantoren en de inkomsten van het agentschap te verhogen door coöperanten te integreren die nog geen klant waren.

Het MCS is van mening dat het enthousiasme dat gepaard ging met de lancering van het strategisch plan dit jaar niet echt is bevestigd - een punt waarop we in dit verslag zullen terugkomen.

Vrijwel tegelijkertijd kwam de aankondiging van vdk midden 2024 om nieuwe fysieke filialen te openen in Brussel en Wallonië als een verrassing voor de teams van NewB, die dachten dat ze exclusieve toegang hadden tot de Franstalige klanten van vdk. Ondertussen werd een nieuw vdk-filiaal geopend in de Koningsstraat in Brussel. Het valt niet te ontkennen dat dit een impact heeft gehad op de dynamiek van NewB.

Desondanks zien we een gestage groei van het aantal klanten. Andere hoogtepunten zijn de lancering van een nieuw Schuldsaldo-verzekeringsproduct en de positieve impact van het duurzaamheidsforum.

Een andere belangrijke gebeurtenis dit jaar was natuurlijk de opening van de NewB Corner in de Ravensteingalerij in Brussel.

Op het niveau van het MCS

Het is waar dat de betekenis van onze rol binnen NewB in de loop van het jaar opnieuw in twijfel werd getrokken door onze eigen leden, maar de permanente aanwezigheid van een MCS-lid bij de belangrijke vergaderingen van het duurzaamheidsforum maakt de rol van het MCS in onze ogen alleen maar belangrijker.

Qua methodologie werd, naast toegang tot de interne en publieke documenten van NewB, een lijst met vragen, gegroepeerd per waarde en per twee geformuleerd, voorgelegd aan de CEO van NewB. Dezelfde methodologie werd toegepast op vdk, waar een lijst met vragen werd voorgelegd aan de vertegenwoordiger van vdk op het duurzaamheidsforum.

2. « De 13 waarden »

We kunnen de « 13 waarden » in twee groepen verdelen. Het eerste deel betreft de waarden waarbij onze analyse geen significante opmerkingen aan het licht heeft gebracht. Het tweede deel betreft dan waarden waar wel belangrijke opmerkingen bij worden geformuleerd.

2.1. Waarden met een positief of neutraal advies

Waaronder:

Duurzaamheid

We kunnen alleen maar onze erkentelijkheid betuigen voor het nuttige werk van het Duurzaamheidsforum, dat onlangs nog werd geaccentueerd door de aankondiging van vdk over drie belangrijke vooruitgangen. Dit waren: de toekenning van het *Towards Sustainability label* voor alle vdk-spaarproducten; de validatie van de vdk *Science Based Targets*; en ten slotte de verwerving door vdk van het *Fossil Free Certified label*.

We dringen aan op een goede communicatie over deze vooruitgang, waarbij we de nadruk leggen op de samenwerking tussen NewB en vdk om de resultaten op het vlak van duurzaamheid die dankzij de goede samenwerking tussen beide organisaties bereikt werden, in de verf te zetten.

Tegelijkertijd merken we op dat NewB geen meetinstrumenten heeft en dus ook geen intern carbon footprint rapport.

Transparantie

We merken op dat er al jaren geen plannen zijn om een ESG-rapport voor te leggen aan de Algemene Vergadering, wat in strijd is met de aanbevelingen van het Charter.

We vinden ook dat de coöperatie zich meer zou moeten inzetten om klanten meer transparantie te bieden over NewB Invest.

Met betrekking tot het nieuw Schuldsaldo-verzekeringsproduct, is het MCS niet in staat om aan te geven of de fondsen gegenereerd door levensverzekeringen ethisch worden belegd in overeenstemming met de MVI-regels van NewB (principe 72 van het Charter).

Met betrekking tot de effecten in de beleggingsportefeuille van vdk en de belangrijkste begunstigers van haar leningen, merkt het MCS op dat deze informatie, die op de website van de partnerbank wordt doorgegeven, nog steeds niet actueel is, ondanks het verzoek van de vertegenwoordigers van NewB tijdens de duurzaamheidsforums.

Innovatie

We stellen vast dat de arbeidscontracten geen clausule bevatten die stelt dat de werknemers kennis hebben genomen van de waarden van NewB, in tegenstelling tot wat vermeld staat in de paragraaf “In de praktijk” van principe 3 van het Sociaal en Milieucharter. Daarnaast merkt het MCS op dat er geen brainstormsessies over de thema's van het Charter hebben

plaatsgevonden tijdens het boekjaar dat we hier bespreken, wat in tegenspraak is met de verklaring hoe dit principe in de praktijk moet worden gebracht.

Inclusie

We maken ons zorgen over de responstijden voor vragen aan het online agentschap. In tegenstelling tot vorig jaar hebben we geen cijfers over wachttijden aan de telefoon. De ervaring van een beperkt panel van MCS-leden wijst op herhaalde lange wachttijden aan de telefoon, evenals de onmogelijkheid om het online agentschap te bereiken, soms gedurende een hele dag. Wanneer bellers in de wachtrij terechtkomen, hebben ze bovendien geen informatie over hun positie in de wachtrij.

We hebben opnieuw gevraagd naar de geleidelijke implementatie van de richtlijnen van het *Anysurfer* Protocol voor visueel gehandicapten op de NewB site. Hoewel een dergelijk initiatief wordt genoemd in de paragraaf “In de praktijk” van principe 45 van het Charter, constateert het MCS dat er op dit punt niets gepland is.

Ondanks het bestaande hypotheekaanbod van vdk constateert het MCS dat het niet mogelijk is om met het online agentschap van NewB een afspraak te maken om een dergelijk product af te sluiten, hetgeen de commissieleden zorgen baart.

We vinden het belangrijk te onderlijnen hoe vdk omgaat met mensen die zogenaamd niet kredietwaardig zijn. Vdk heeft een bijzonder laag aantal wanbetalers. Vdk gebruikt als KPI dat dit percentage minstens 10% lager moet liggen dan het gemiddelde in de Belgische sector. In de praktijk haalt vdk zelfs een score van 0,57% — dat is 13% beter dan het sectorgemiddelde.

Vdk volgt ook enkele eigen inclusie-KPI's op: meer dan 50% van de woonkredieten gaat naar klanten met een inkomen onder het mediaan inkomen; en meer dan 30% van de woonkredieten wordt toegekend aan singles.

En bij professionele kredieten gaat ongeveer de helft naar sociale projecten zoals zorg, onderwijs en sociale huisvesting, en naar ecologische ondernemingen, zoals coöperaties voor hernieuwbare energie.

Vermeldenswaard is ook de wijze waarop vdk omgaat met verenigingen, VZW's. Kleinere vzw's en feitelijke verenigingen vinden bij de grotere banken vaak moeilijk hun plek. Ze brengen relatief veel administratie met zich mee en leveren economisch gezien niet altijd directe meerwaarde op. Bij vdk bank erkennen en waarderen ze de sociale rol die deze organisaties spelen.

In het rapport van vorig jaar betreurden we de weigering om een rekening te openen in het online agentschap van NewB voor een niet-begeleide buitenlandse minderjarige voor wie een vrijwillige medewerkster de voogd was. Nochtans beschikte hij over de nodige documenten om de basisbankdienst te gebruiken. Tijdens de Algemene Vergadering van vorig jaar gaf de CEO aan dat dit probleem zich niet meer zou voordoen.

Professionalisme

Net als in voorgaande jaren zijn er een aantal labels en certificaten verkregen onder impuls van het Duurzaamheidsforum die getuigen van de erkenning van het professionalisme van vdk bank, zoals vermeld in het hoofdstuk Duurzaamheid van dit verslag.

Soberheid

Het communicatiebudget voor de leden van NewB werd niet verhoogd in vergelijking met vorig jaar. Daarnaast is de loondruk stabiel gebleven op 1 tot 5 onder het betaalde personeel van NewB.

Eerlijkheid

Het vervolg van ons rapport bevat waarden waarvoor NewB aandachtig voor de komende jaren zou moeten zijn volgens ons Comité:

2.2. Waarden om op te volgen

Eenvoud

In zijn verslag voor 2023-2024 stelde het MCS de vraag of de Franstalige en eentalige klanten van het kantoor de finesses van de bankproducten die hen worden aangeboden wel volledig begrijpen en doorgronden, omdat de documenten niet in het Frans zijn vertaald.

Hoewel er aanzienlijke vooruitgang is geboekt, moeten we helaas vaststellen dat er een jaar later nog steeds documenten zijn die niet zijn vertaald.

Het MCS is van mening dat gestructureerde obligaties niet kunnen worden beschouwd als technisch eenvoudige producten en dat de opname van dergelijke producten in het bankaanbod van NewB zou indruisen tegen haar waarde van eenvoud.

Diversiteit

We merken op dat er nog geen diversiteitstraining is gegeven. Er is bijvoorbeeld niets gedaan voor mensen die sinds november 2024 zijn aangenomen. De vertrouwenspersoon moet nog worden aangewezen.

Na ons verslag van 2024 hebben we opgemerkt dat er actie is ondernomen om genderdiversiteit in de raad van bestuur aan te pakken. Er werden bijvoorbeeld e-mails gestuurd naar A-coöperanten om vrouwelijke kandidaat-bestuurders aan te wijzen - helaas werd hierop niet gereageerd.

Ook aan vdk werd de vraag geformuleerd welke maatregelen werden in gang gezet om te verhelpen aan de zwakkere score wat de diversiteit betreft intern bij vdk. Enerzijds sloot vdk bank zich aan bij verschillende initiatieven die hierrond een werking hebben (Multicultural Network in Finance..) en werd anderzijds het traject Organisatieontwikkeling opgezet onder meer om meer vrouwen op leidinggevende posities te krijgen. Vdk streeft ernaar dat maximum twee derde van de leden van de beslissingsorganen tot dezelfde gender behoren.

Het MCS van haar kant heeft communicatie opgezet om de werving van vrouwelijke deelnemers voor de vernieuwing van haar team aan te moedigen. De resultaten van deze werving worden momenteel afgewacht.

Beveiliging

Het nettoverlies van de coöperatie bedroeg opnieuw bijna €820.000, ruim onder de gebudgetteerde doelstelling van een verlies van €558.000. NewB is nog steeds niet winstgevend en blijft aanzienlijke verliezen opbouwen. NewB is nog steeds niet winstgevend en blijft aanzienlijke verliezen opbouwen. Het MCS plaatst vraagtekens bij de levensvatbaarheid van de coöperatie op lange termijn.

Met betrekking tot de bescherming tegen cyberaanvallen merken we op dat de door vdk gedefinieerde processen strikt worden nageleefd om een consistent en veilig bestuur te waarborgen.

Participatie, nabijheid en sociale inclusie

De lancering van de projecten PULSE en AGORA in 2024 zorgde voor veel enthousiasme. We vragen ons af of deze projecten hun doelstellingen hebben bereikt. Laten we deze doelstellingen eens in herinnering brengen: het PULSE-project bestond uit het telefonisch contacteren van coöperanten die geen klant waren (bank en verzekeringen). Deze telefoontjes werden voorafgegaan en gevolgd door e-mails, die geïnteresseerden de mogelijkheid boden om online een afspraak te maken of om een NewB agent telefonisch contact met hen op te laten nemen. Het doel was om het aantal mensen te meten dat wel of niet geïnteresseerd was in de aanpak van NewB, evenals degenen die een afspraak maakten en aanwezig waren.

Ondanks het feit dat dit het doel van het project was, bleek het complex om de resultaten te meten - er moest steekproefsgewijs te werk worden gegaan. Op basis van wat we weten, is minder dan 5% van de coöperanten die in het kader van PULSE zijn benaderd, in de weken daarna een relatie aangegaan met vdk bank.

Het AGORA-project had ook tot doel de coöperatie nieuw leven in te blazen door bijzondere aandacht te besteden aan de diversiteit van de coöperanten en aan nieuwe manieren om bij te dragen/samen te werken/deel te nemen. Het doel van het AGORA-project was om het coöperatieve leven nieuw leven in te blazen, zodat coöperanten ambassadeurs voor NewB zouden worden.

Maar ook hier hadden de verschillende oproepen voor ambassadeurs weinig succes. Sommige ambassadeurs deelden een gevoel dat dit gebrek aan engagement verklaart: "Waarom vrijwilligerswerk doen voor een bankpartner die geen coöperatie meer is?"

De opening van de NewB Corner in Brussel zou een grote impact moeten hebben op de ledenparticipatie, niet in het minst door de aanwezigheid in de publieke arena en de aanzienlijke impact op de hernieuwde reputatie van NewB. We noemen onder meer de toegankelijkheid voor coöperanten die vragen komen stellen over de ontwikkeling van de coöperatie en het gratis ter beschikking stellen van een vergaderruimte voor A-coöperanten.

Het blijft essentieel om te blijven investeren in de mogelijkheden die NewB Corner biedt, al was het alleen maar om de bezoekersaantallen, die momenteel op basis van enquêtes 2 personen per dag bedragen, te verhogen.

3. Conclusie

Aan het einde van dit boekjaar stelt het MCS vast dat het partnerschap met vdk en de duurzaamheidsfora onze coöperatie in staat hebben gesteld om haar status als duurzame speler te consolideren en nog meer transparantie van haar partner te eisen met betrekking tot haar sociale en milieu-impact. Anderzijds, hoewel het MCS van mening is dat de meeste waarden in de verslagperiode zijn gerespecteerd, wil het comité de aandacht van de operationele en besluitvormingsorganen van NewB vestigen op de waarden eenvoud, diversiteit, veiligheid en participatie, om de redenen die in de beoordeling van deze waarden worden gegeven en hieronder worden samengevat.

1. De problemen bij het vertalen van juridische en contractuele documenten met betrekking tot de bankproducten van vdk in het Frans voor Franstalige klanten die geen Nederlands spreken, ook al is er aanzienlijke vooruitgang geboekt, ondermijnen de waarden eenvoud en zelfs transparantie.
2. 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 taalkundige vertegenwoordiging, dreigt de waarde van diversiteit op dit niveau in diskrediet te brengen.
3. Het aanzienlijke verlies van NewB kan uiteindelijk de financiële duurzaamheid en de geloofwaardigheid van haar prognoses in twijfel trekken en zo de waarde van veiligheid ondermijnen.
4. De lancering van de projecten PULSE en AGORA in 2024 heeft veel enthousiasme losgemaakt. We vragen ons af of deze projecten hun doelstellingen hebben bereikt. Het blijft essentieel om in deze doelstellingen te investeren, evenals in de mogelijkheden die NewB Corner biedt, om te voorkomen dat de waarde van participatie, nabijheid en sociale inclusie wordt ondermijnd.

We hebben ook verschillende opeenvolgende jaren vastgesteld dat de verbintenissen die zijn vastgelegd in de delen “In de praktijk” van bepaalde principes van het Handvest niet of niet meer worden nagekomen, wat uiteindelijk de relevantie van het Handvest in twijfel zou kunnen trekken.

Het MCS ontbreekt ook gekwantificeerde gegevens van NewB om bepaalde elementen van de analyse te kunnen objectiveren.

Bij de aandachtspunten vinden we bijna dezelfde waarden terug als in 2024: het MCS blijft met dezelfde zorgen zitten als vorig jaar, ondanks de inspanningen om coöperanten te mobiliseren, die zich niet hebben vertaald in tastbare resultaten.

Tot slot nodigt het MCS de verantwoordelijken van onze coöperatie uit om zich te laten inspireren door de bemoedigende resultaten van de duurzaamheidsfora en om hun partnerschappen optimaal te benutten om de eerbaarheid van onze waarden te versterken. In een tijd waarin sociale en milieukwesties nog nooit zo belangrijk zijn geweest, zou het mislukken van een goede samenwerking tussen deugdzame spelers een trieste gemiste kans zijn voor de sociale en solidaire economie.