

Verslag aan de samenleving

2021



Beweegt
met je mee.

Beste lezer,

2021 was opnieuw een bijzonder jaar. Een jaar waarin de aanhoudende pandemie onze manier van werken, leven en ondernemen zwaar bleef beïnvloeden. Een jaar van vernietigende overstromingen. Een extra jaar van onzekerheid en uitdagingen, zowel voor onze gezondheid als voor onze economie.

We hebben ons aangepast aan deze uitdagende omstandigheden door nog meer te focussen op onze bestaansreden: onze klanten en onze medewerkers. Drie acties stonden daarbij centraal: vergroenen, vernieuwen en verbinden.

Vergroenen, als antwoord op het veranderende klimaat. Vele vragen van klanten resulteerden in

nieuwe samenwerkingsvormen of zelfs in een nieuwe dienstverlening. Samen met onze klanten zochten we naar oplossingen om hun activiteit op een duurzame manier te ondersteunen of te stimuleren. Uiteraard bewaakten we tegelijk onze eigen voetafdruk.

Vernieuwen, want innovatie blijft de kern van het DNA van KBC. We geloven in de noodzaak van innovatie om ook op lange termijn de referentie te zijn. Met onze talrijke innovaties in 2021 wilden we zowel klanten als medewerkers ontzorgen. We zijn trots op de verdere uitbouw van Kate, onze digitale assistent die het leven van klanten gemakkelijker maakt.

Verbinden, als antwoord op een moeilijk jaar. Bij de extreme weersomstandigheden gaven onze verzekeringsagenten het beste van zichzelf om slachtoffers bij te staan. Solidariteit en verbondenheid maakten een wereld van verschil. Hechte samenwerkingsvormen tussen medewerkers werden vervangen door digitale meetings. We vonden het belangrijk initiatieven te ondersteunen die klanten en medewerkers verbinden: met elkaar en met hun omgeving.

Hoe we dat hebben aangepakt, lees je verder in dit verslag.

Veel leesplezier!



▶
Dario Vunckx en Tom Wilgos (foto) stampten naast radijsjes en sla ook MicroFlavours uit de grond. De indoorboerderij voor microgroenten en jonge scheuten bevindt zich in de kelders van de voormalige brouwerij Belle Vue in Molenbeek. Tom en Dario leveren – per elektrische bakfiets – onder meer aan 120 restaurants in en rond Brussel. KBC Brussels steunde hen van bij het begin.



Johan Thijs
Voorzitter van
het Directiecomité

Koenraad Debackere
Voorzitter van de Raad
van Bestuur





We helpen onze klanten hun dromen te realiseren en te beschermen.

KBC in een notendop





KBC is een geïntegreerde bank-verzekeraar, actief in België, Tsjechië, Slowakije, Hongarije, Bulgarije en Ierland. In 2021 maakte KBC de intentie bekend om de Ierse markt te verlaten.


Ruim 40 000 collega's werken samen als één team, Team Blue, om de dromen van onze meer dan 12 miljoen klanten wereldwijd te helpen verwezenlijken en te beschermen. In België staan 15 800 medewerkers klaar voor 3,8 miljoen klanten.

Onze bedrijfscultuur wordt samengevat in het letterwoord PEARL+: Performance, Empowerment, Accountability, Responsiveness, Local embeddedness. De + duidt op meer aandacht voor het samen ontwikkelen en het slim kopiëren van ideeën binnen de groep.

Onze groepsstrategie

bestaat uit volgende pijlers die elkaar versterken:

-  Onze klanten staan centraal in alles wat we doen.
-  We willen onze klanten een unieke bank-verzekeringservaring bezorgen.
-  We focussen op duurzame en rendabele groei.
-  We willen als duurzaam en verantwoordelijk bedrijf inspelen op de maatschappelijke noden en verwachtingen en dit op een relevante, transparante en gebalanceerde manier.

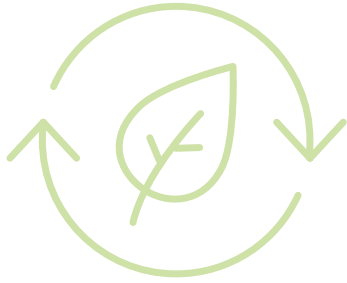
 Onze bedrijfscultuur PEARL+ versterkt alle andere pijlers.

Jaarcijfers 2021

KBC Groep sloot 2021 af met een winst van 2,6 miljard euro. Voor divisie België betekende dat een winst van bijna 2 miljard euro. We betaalden 525 miljoen euro aan banktaksen (boven op de reguliere bedrijfsbelasting), waarvan 318 miljoen euro in België.

Aandeelhouders

Onze aandeelhoudersstructuur is gericht op de lange termijn. De groep vaste aandeelhouders met Cera, MRBB en andere vaste aandeelhouders (families) hield eind 2021 ongeveer 40% van de aandelen in handen. Dat stabiele en verankerde aandeelhouderschap helpt ons om te focussen op onze duurzaamheids- en langetermijnstrategie.



KBC vergroent

De klimaatcrisis vindt plaats, hier en nu, dat valt niet te ontkennen. Het laatste klimaatrapport van de Verenigde Naties was duidelijk: de opwarming van de aarde gaat sneller dan verwacht; duurzaam ondernemen is dus niet langer een optie maar een noodzaak.

Bij KBC hebben we die boodschap begrepen. Als bank-verzekeraar leveren we een belangrijke bijdrage in de strijd tegen de klimaatopwarming.



▲ Collega's aan het werk in de vergaderzaal met verticale tuin

We starten van twee verschillende invalshoeken om te vergroenen:

1. We maken zelf uitgesproken duurzame keuzes.
2. We helpen onze klanten in de duurzame transitie.

Duidelijke keuzes

Duurzaam ondernemen begint bij ons allemaal, en dus is het voor ons belangrijk om keuzes te maken die de negatieve impact op het klimaat beperken. We hebben een sterk milieubeleid uitgewerkt waarbij we een duurzame, koolstofarme en klimaatbestendige samenleving ondersteunen. We financieren dan ook geen ontginning van of energieopwekking uit steen- of bruinkool. En we zeggen nee tegen financiering voor exploratie en ontginning van nieuwe olie- of gasvelden.

We zoeken continu manieren om onze eigen voetafdruk te verkleinen. Als bank-verzekeraar hebben we vooral een indirecte milieu-impact, maar toch zetten we ons in om onze directe milieuvoetafdruk via onze eigen activiteiten te beheersen. Sinds we in 2015 gestart zijn met het meten van onze groepswijde uitstoot,

hebben we al een reductie van 71% in onze broeikasgasemissies bereikt.

Hoe doen we dat? In 2021 verbruikten we in alle vennootschappen in België voor 100% hernieuwbare energie en hebben we nog meer zonnepanelen geïnstalleerd op gebouwen die we zelf bezitten en exploiteren.

We hebben voor onze medewerkers in België een nieuw mobiliteitsbeleid met focus op vergroenen gelanceerd: meer stimulansen voor openbaar vervoer, fietsen en elektrische auto's. Vanaf maart 2021 hebben we elektrische auto's toegevoegd aan ons aanbod van leaseauto's. Sindsdien is ongeveer een op de twee bestelde auto's volledig elektrisch. Het is onze ambitie om tegen 2025 over te schakelen op een volledig elektrisch wagenpark.

We kwamen onze belofte na om vanaf 2021 netto klimaatneutraliteit te bereiken met betrekking tot onze eigen voetafdruk. Dit hebben we bereikt door onze resterende emissies te compenseren met de aankoop van *carbon credits* van kwaliteitsvolle klimaatprojecten. Tegelijkertijd blijven we inzetten op het verminderen van die resterende emissies volgens onze doelstelling.

Partner in duurzame transitie

Maar even belangrijk is onze tweede pijler waarop we volop inzetten, want we beseffen maar al te goed dat we als internationale onderneming onze middelen, onze kennis en ons netwerk kunnen gebruiken als hefboom. Hiermee helpen we zowel particulieren als ondernemingen bij een duurzame transitie.

We lezen het overal: de klimaatproblematiek dwingt ondernemingen om te innoveren. Bij KBC vinden we het een privilege om te kunnen en mogen meedenken aan oplossingen om die klimaatuitdagingen aan te gaan. Ondernemingen die investeren in vergroening zullen een concurrentieel voordeel hebben. Want een duurzamere samenleving zal leiden tot nieuwe bedrijfstakken en nieuwe businessmodellen. Wij beschouwen de duurzame transitie dus niet als een bedreiging, maar als een uitdaging en een opportuniteit.

We willen samen met klanten hun visie op ondernemen evalueren, zodat we de vertaalslag naar een duurzamere onderneming kunnen maken. Niet de winst op korte termijn, maar het creëren van duurzame waarde is hier de prioriteit. En KBC is klaar om daar een grote rol in te spelen.

meer dan 1 miljard euro

financiering van hernieuwbare-energieprojecten

Hoe zien we onze rol?

Als bank-verzekeraar moeten we onze eigen klimaatrisico's en die van onze stakeholders in eerste instantie in kaart brengen om ze nadien te beheersen en te beperken. Klanten helpen in de duurzame transitie betekent ook dat we hun tools aanbieden om hun eigen voetafdruk te meten. Want meten is weten. Met de verzamelde gegevens kunnen we dan samen met de klant aan de slag gaan om zijn ecologische voetafdruk te verkleinen. En daarnaast gaat KBC zelf ook aan de slag. We ontwikkelen producten en diensten die focussen op een lagere milieuvoetafdruk.

Daar waar we zien dat onze eigen mogelijkheden stoppen om de milieuvoetafdruk van onze klanten te kunnen verkleinen, doen we een beroep op externe partners om klanten verder te begeleiden.

Zo zijn we een motor in de duurzame transitie.

Deze 'allround' duurzaamheidsstrategie helpt ons om onze negatieve impact zoveel mogelijk te beperken en onze positieve impact te vergroten.



0 euro

directe financiering voor ontginning van of energieopwekking uit steen- of bruinkool



KBC vergroent



“Over vijf jaar willen we een miljoen mensen van drinkbaar water voorzien”

“En de referentie zijn in circulair proceswater in de industrie in de Benelux.” Dat is de ambitie van Jacob Bossaer, oprichter en CEO van BOSAQ.

“Vandaag hebben 850 miljoen mensen geen directe toegang tot drinkwater, zelfs in Europa zijn het er 57 miljoen.”

BOSAQ ontwikkelde daarom een kleine mobiele eenheid die via membraan-technologie elk type water in de natuur ter plekke kan omzetten in drinkwater. Een contract met de overheid van Suriname om vijftien procent van het binnenland van drinkwater te voorzien, is een eerste

stap om de grootse ambitie waar te maken. KBC verstrekt er exportfinanciering voor.

Hoewel de grootste klanten van BOSAQ overheden zijn, zijn de meeste klanten ondernemingen die water willen besparen of hergebruiken, een grote focus binnen BOSAQ. Verder heeft BOSAQ ook nog Water Experts, de consultancy-poot die advies geeft dat gaat van vrij eenvoudige ingrepen tot meer technische oplossingen. Om zijn snelle groei te financieren, deed BOSAQ een beroep op crowdfunding via KBC-onderneming Bolero.



Eerste CO₂-neutrale chocoladefabriek ter wereld

Onder de naam Belcolade produceert Puratos Belgische chocolade van superieure kwaliteit, bedoeld voor chocolatiers, patissiers en bakkers. De cacao wordt geteeld door cacaoboeren die een eerlijke prijs krijgen voor bonen van hoge kwaliteit.

De vraag naar Belcolade neemt sterk toe en Puratos wil zijn productie de komende vijf jaar dan ook bijna verdubbelen. In 2021 kondigde de chocolademaker aan de bestaande fabriek in Erembodegem te zullen uitbreiden en een nieuwe fabriek te zullen bouwen. De volledige

site wordt CO₂-neutraal – ze zal voor 100% draaien op hernieuwbare elektriciteit en dus geen fossiele brandstoffen gebruiken. De vestiging zal ook 90% van haar water halen uit opgevangen regenwater. KBC is er trots op dat het de financiële middelen kan verschaffen om deze vestiging te realiseren.



“Als je als logistieke speler nu niet voor verandering gaat, speel je over twee-drie jaar niet meer mee”

Dat stelt Johan De Brauwer, managing director van Ziegler Belgium. Niet onlogisch, als je weet dat de transportsector verantwoordelijk is voor een vijfde van de totale Belgische CO₂-uitstoot.

Ziegler zelf is al geruime tijd bezig met vergroenen: voor lange afstanden kiest het bij voorkeur voor transport per boot of spoor. Voor kortere afstanden zijn er vrachtwagens met ecorapportering, elektrische bestelwagens en sinds kort cargobikes (die overigens dubbel zoveel adressen kunnen bedienen als bestel-

wagens omdat ze geen hinder ondervinden van belemmeringspaaltjes).

Een duidelijke en creatieve visie, en toch had Ziegler op zeker ogenblik niet de kennis in huis om nog verder te vergroenen. KBC bracht Ziegler toen in contact met duurzaamheidsadviseur Encon, waarmee KBC een partnership heeft. Ook de bedrijfsgebouwen werden aangepakt, de stakeholders aangesproken en de medewerkers gestimuleerd om Ziegler 'now even greener' te maken.

Hoe energievriendelijk is je woning?

Je woning energiezuinig en duurzaam renoveren biedt heel wat voordelen. Je draagt je steentje bij aan een beter leefmilieu, je verhoogt het comfort en de waarde van je woning, en je kunt op termijn geld besparen.

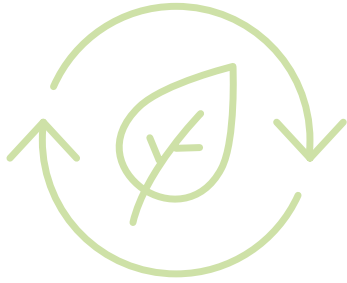
Maar benoveren (beter renoveren) is best complex. Waar zitten de pijnpunten in je huis en welke pak je het best als eerste aan? Hoe kies je een goede aannemer en op welke premies heb je recht?

KBC onderzocht in 2021 welke steun het, samen met partners, hierbij kan bieden. In het proefproject maakte een expert een grondige analyse van de woning, de klant kreeg een rapport met persoonlijk advies en kon desgewenst meteen offertes aanvragen. In 2022 wil KBC het project bijsturen en verfijnen om klanten met benovatiewensen nog beter te kunnen begeleiden.

Hoeveel CO₂ stoot je bedrijf uit?

Als je die vraag aan een bedrijfsleider stelt, moet die het antwoord vaak schuldig blijven. Daarom ontwikkelde KBC een CO₂-berekenaar, die het gratis ter beschikking stelt. Het voordeel: zodra bedrijven weten waar de grootste uitstoot zit, kunnen ze gericht beginnen te vergroenen. KBC kan ze daarvoor ook in contact brengen met duurzaamheidspartner Encon.

Die aanpak wordt geapprecieerd: na het pilotproject in 2021 gaven 8 op 10 klanten aan (zeer) tevreden te zijn over de hulp die KBC hun bij de transitie biedt. KBC besliste dan ook de CO₂-berekenaar aan nog veel meer bedrijven te gaan aanbieden. Het is de ambitie om tegen midden 2022 een 400-tal CO₂-voetafdrukken van grote bedrijven te berekenen en ook kleinere ondernemingen daarvoor warm te maken. KBC onderzoekt intussen hoe het die kmo's het best bij hun energietransitie adviseert.



KBC vergroent

Dringende dialogen

In 2021 ging KBC met 500 grote bedrijven in gesprek over de noodzaak van een duurzaamheidsstrategie – wat deze klanten erg apprecieerden. In 2022 wil KBC dat aantal nog aanzienlijk verhogen.



Tsjechische uitdaging

In Tsjechië inspireerde ČSOB in 2021 niet alleen zijn medewerkers, maar ook het grote publiek om groene kilometers te maken. En omdat vergroenen ook leuk mag zijn, daagde het zijn grootste concurrent uit voor een 'zelená' competitie. De Tsjechische Spaarbank nam de handschoen op, ČSOB won. Maar het belangrijkste waren de 864 731 groene kilometers die ze samen aflegden.



Klimaatvriendelijke oplossingen

In 2021 stimuleerde KBC meer dan 6 000 particuliere klanten om te investeren in klimaatvriendelijke mobiliteits- of woningoplossingen, door een krediet aan te bieden met een gunstige rentevoet. Concreet gaat het bijvoorbeeld om investeringen in elektrische fietsen, elektrische of hybride wagens, zonnepanelen en thuisbatterijen.



Zoevende bedrijfswagens

KBC Autolease moedigde in 2021 klanten aan om voor elektrische en hybride wagens te kiezen. Met resultaat: eind 2021 maakte dat type wagens al 14% uit van de vloot. En ook fietsen werden vorig jaar gretig geleased bij KBC Autolease: met 22 000 exemplaren in beheer was het op dat vlak marktleider in België.



Sterke (zee)wind

In 2021 had KBC België meer dan 1 miljard euro investeringen in hernieuwbare-energieprojecten uitstaan: 53% wind op zee, 37% wind op land en 10% zon, biomassa en Esco (Energy Saving Company). KBC heeft intussen zoveel expertise in windenergieprojecten opgebouwd dat het die ook buiten de landsgrenzen inzet.



Huiselijk verzekeren

In de KBC-Woningpolis voor particulieren zijn groene investeringen zoals zonnepanelen, thuisbatterijen, warmtepompen en laadpalen meeverzekerd. En voor wie zijn woning na een zware schade heropbouwt en aan strengere voorschriften moet voldoen, is er de gratis dekking voor nieuwe bouwnormen.



Beleggen met beren

Maatschappelijk verantwoord beleggen wordt bij KBC stilaan de standaard, nu onze Belgische klanten er al voor 55% van hun nieuwe beleggingen voor kiezen. Ook het KBC-pensioenspaarfonds in België (Pricos) bestaat sinds eind 2021 volledig uit maatschappelijk verantwoorde beleggingen. Met de hele groep beheerden we in 2016 voor 2,8 miljard euro beleggingen in dergelijke fondsen, in 2021 was dat 31,7 miljard. Een ijsbeermascotte kwam met succes mee campagne voeren.



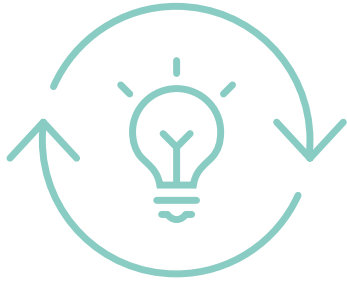
Internationale zon

In het najaar van 2021 sloten K&H (Hongarije) en ČSOB SK (Slowakije) de financiering van een zonne-energieproject af. Het gaat om 130 installaties op vijf locaties in Hongarije, die ontwikkeld worden door Slowaakse en Oostenrijkse bedrijven, samen goed voor 64,9 MWp. Het marktaandeel van K&H in de financiering van zonne-energie is nu 18%, terwijl het aandeel van K&H in de financiering van de totale energiesector 9% bedraagt.



Extreem weer

Landbouwers krijgen steeds meer te maken met extreme weersomstandigheden. Landbouwers met open teelten kunnen zich bij KBC verzekeren tegen schade aan gewassen als gevolg van extreem ongunstige weersomstandigheden, zoals hevige storm, hagel, vorst, ijs, regen en droogte.



KBC vernieuwt

Innovatie is de sleutel tot een duurzame toekomst. Bedrijven die inzetten op innovatie zijn flexibel en in staat het hoofd te bieden aan een veranderende samenleving en een veranderend klantgedrag.

Innovatie betekent voor KBC zelf vernieuwen en onze klanten helpen om te vernieuwen.



▲ Collega's inspireren elkaar.

Samenwerking

Voor KBC is innoveren een gezamenlijk proces: samen met onze medewerkers, samen met onze klanten, samen met derde partijen.

Team Blue: over de landsgrenzen heen zijn we één team. Eén team dat er samen voor gaat. We delen expertise, ideeën en kennis. We helpen elkaar om nieuwe projecten uit te werken. Ideeën van één kernland kunnen op die manier vertaald worden naar de lokale noden van een ander kernland – *smart copy* in al zijn facetten. We organiseren dan ook internationale Innovation & Inspiration Days.

Cocreatie

Door samen te werken met externe partners vergroten we onze mogelijkheden en verruimen we onze blik. Want door de expertise van externe partners te koppelen aan de expertise van KBC kunnen we onze diensten en ons aanbod uitbreiden.

In onze app KBC Mobile blijven we inzetten op meer cocreatie door in samenwerking met derde partijen extra diensten aan te bieden, zoals vervoer- of filmtickets kopen, rekeningen

van andere banken toevoegen, documenten in een digitale kluis bewaren, beltegoed opladen, oefenen voor het theoretisch rijexamen, besparen op je energiekosten, financieel economisch nieuws lezen, ...

Via Start it @KBC, de grootste accelerator in België, begeleiden en ondersteunen we samen met andere partners startende bedrijven op hun weg naar innovatief en duurzaam ondernemerschap. We hebben ondertussen een eerste vestiging in Wallonië opgestart en stimuleren vrouwelijk ondernemerschap.

Digitalisering

De digitalisering zet zich alsmaar verder door in alle geledingen van onze maatschappij. Wij omarmen die digitalisering, want het betekent meer comfort voor onze klanten, meer bereikbaarheid en een snellere service. Door in te zetten op onze digitale assistent Kate kunnen we onze klanten nog meer ontzorgen. Onze internationaal geprezen smartphoneapp zorgt voor een 24/7 bereikbaarheid en verrast met een brede waaier aan functionaliteiten, extra diensten met derde partijen en connectiviteit.

Persoonlijk contact

Maar we begrijpen dat niet iedereen op hetzelfde moment op de digitale sneltrein springt. Of dat een klant op bepaalde momenten nood heeft aan een persoonlijk gesprek. En dat kan. Ons kantorennetwerk is inderdaad verkleind de laatste jaren, maar we willen hier blijven focussen op kwaliteit en minder op kwantiteit. Minder kantoren, maar wel met een nog betere service, een bredere expertise, waar de klant terecht kan voor een individueel kwaliteitsvol gesprek. En ook een betere bereikbaarheid: we hebben KBC Live verder uitgebreid, zodat de klant nog gemakkelijker een KBC-medewerker persoonlijk kan spreken, en desgewenst ook zien (via videochat), zonder dat hij zich moet verplaatsen.

Data en privacy

We willen onze klanten een unieke beleving aanbieden, we willen hen zoveel mogelijk ontzorgen. Hoe beter we onze klanten kennen, hoe beter we hen ook kunnen adviseren.

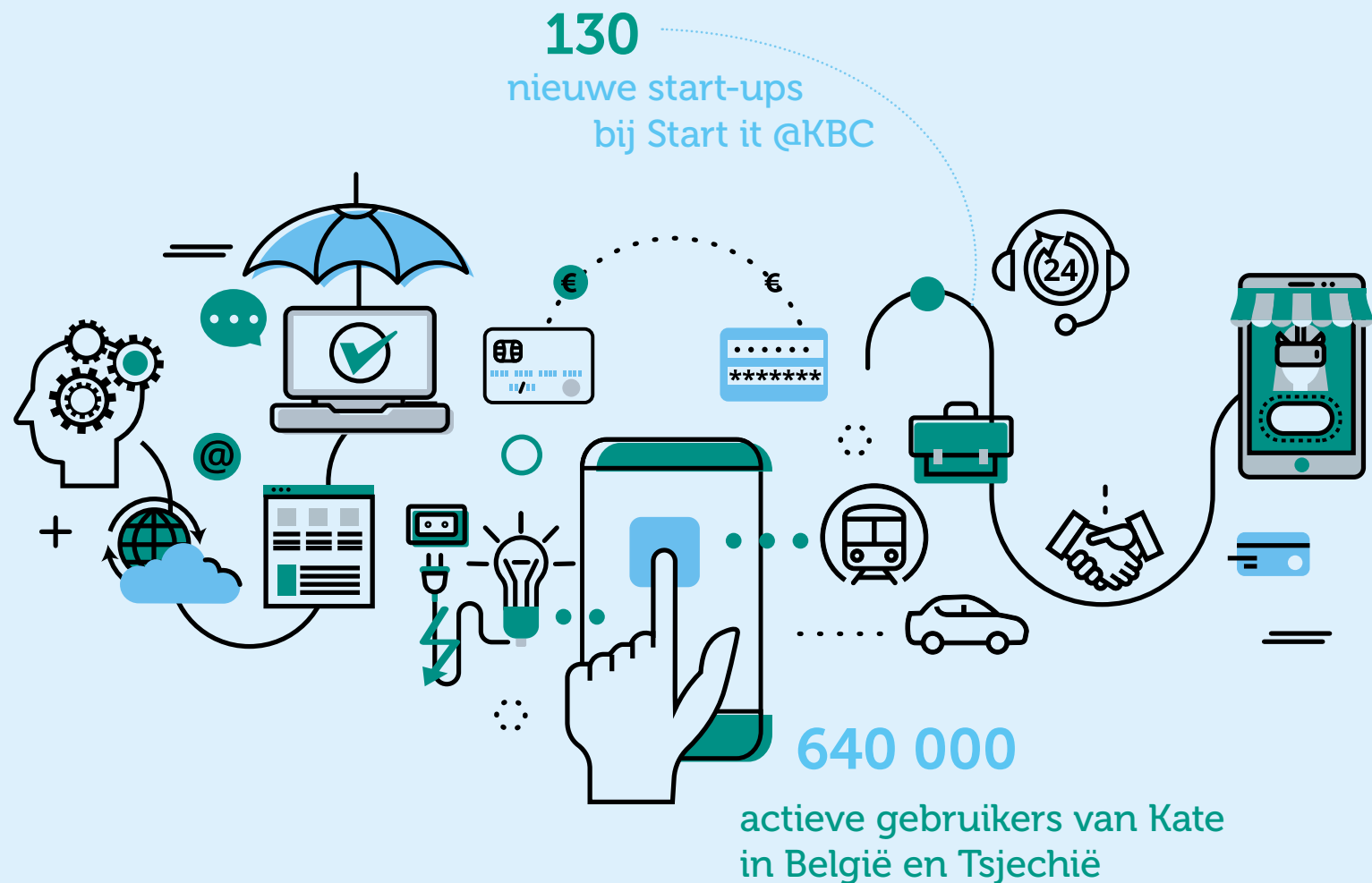
De alsmaar digitalere wereld biedt ons veel mogelijkheden om daarin een stap verder te gaan. Met ondersteuning van artificiële intelligentie en slimme data-analyses kunnen

we onze klanten proactief oplossingen voorstellen en hun het leven vergemakkelijken.

Maar niet elke klant voelt zich daar even prettig bij. En daar houden we rekening mee. Want gegevens beschermen en gebruiken op de manier die klanten van ons verwachten, is voor ons cruciaal. Daarom informeren we onze klanten duidelijk over het gebruik van hun gegevens en laten we hen zelf beslissen of ze algemene informatie of informatie op maat wensen. Ze kunnen hun keuze ook op elk moment gemakkelijk herzien.

Uiteraard moeten we als bank-verzekeraar de gegevens van klanten, de transacties en onze systemen beschermen tegen cyberaanvallen. We hebben stabiele IT-systemen die we constant evalueren en bijsturen. Maar sterke systemen alleen zijn niet voldoende. We zetten ook sterk in op cyberbewustzijn en aandacht voor phishing bij onze medewerkers én bij onze klanten.

We hebben via Secure4u@kbc.be (of Secure4u@cbc.be) een gemakkelijke meldingsprocedure in België voor verdachte activiteiten, die door onze klanten ondertussen goed gekend is en vaak gebruikt wordt.





KBC vernieuwt



Eigen energienet powered by boer en burger

In Hal, bij Hoogstraten, runnen 20 van de 60 huishoudens een landbouwbedrijf. Toen de landbouwers er op het idee kwamen om zoveel mogelijk stroom zelf te produceren door een *off-grid* (netonafhankelijk) systeem van zonnepanelen, kwamen ze onder meer bij Boerenbond en KBC aankloppen om dat doel te helpen realiseren.

Geen alledaagse vraag, maar KBC heeft een eigen Energylab, dat zich verdiept in innovatieve vormen van hernieuwbare energievoorziening

en daarover heel wat kennis heeft opgebouwd. Zo was maatwerk mogelijk. Voor het beheer van de financiering richtte Halnet – in samenwerking met Cera – een coöperatie op.

Halnet fungeert als lokale energiespeler voor de opwekking en de verkoop van stroom. Zeventig procent van de bewoners en bedrijven in Hal is aangesloten. Kortom: een energie-gemeenschap 'powered by' boer en burger.



Wat kunnen ziekenhuizen met hun gebruikte mondmaskers doen?

Ecosteryl is een onderneming uit Bergen die gespecialiseerd is in de behandeling en recycling van medisch afval en daar specifieke machines voor ontwerpt en vervaardigt. Al meer dan 15 jaar exporteert de onderneming haar technologie over de hele wereld. CBC biedt Ecosteryl adequate oplossingen voor de financiering van de export.

Vandaag wordt medisch afval internationaal beschouwd als een van de belangrijkste vectoren van ziekteoverdracht en het is dan ook essentieel om het op de juiste wijze te

behandelen. Tegelijkertijd heeft het groeiende bewustzijn van milieuproblemen de druk doen toenemen om alternatieve oplossingen te vinden.

Innovatie is een van de kernwaarden van Ecosteryl en het was dan ook niet meer dan logisch dat toen er tijdens de coronacrisis een tekort aan maskers dreigde, het bedrijf snel een nieuwe machine ontwikkelde, de M-steryl, om maskers te desinfecteren zodat ze opnieuw gebruikt kunnen worden. En de afvalberg een stuk kleiner wordt.



Belgisch design, volledig recycleerbaar

Floorify ontwerpt, maakt en verkoopt sterke vinylplanken en -tegels. Vijf jaar geleden bestond dat type vloer nog niet in Europa, maar oprichters Marie Callens en Pieter Buyck bedachten wat ze wilden: een vloer die niet alleen mooi was maar ook makkelijk te onderhouden. En duurzaam: vlot zwevend te plaatsen met kliksysteem, eenvoudig te recycleren en klaar voor langdurig gebruik. "De kans om zo'n revolutionair product te lanceren, krijg je maar één keer in je leven. Dan twijfel je niet: je doet het gewoon zelf!"

Vandaag groeit het bedrijf heel snel. Marie Callens is in 2021 genomineerd voor de Womed Award, die inzet op vrouwelijk ondernemerschap. Voor de volledig elektrische vloot is Floorify verzekerd bij KBC – meer bepaald bij agentschap Biensure, dat sterk gelooft in het innovatieve product van het bedrijf ... en in zijn nieuwe gebouw prompt Floorify liet leggen.

Heb je Kate al ontmoet?

Hoe kan KBC zijn klanten nog beter en sneller helpen? Dat was de vraag in 2020. Het antwoord was Kate: een digitale assistent, die in KBC Mobile op je smartphone huist. Heb je een opdracht ('Schrijf geld over') of een vraag ('Waar is mijn groene kaart?'), dan kun je die luidop of via chat stellen. Begrijpt Kate alles? Nee, nog niet, maar gestuurd door artificiële intelligentie leert Kate razend-snel bij.

Geeft Kate ook suggesties? Zeker. Die kunnen algemeen zijn ('Het gaat stormen, ben je daarop voorbereid?') of op maat gemaakt ('Je pincode is geblokkeerd na drie foutieve pogingen. Zal ik die deblokkeren?'). Dat laatste kan alleen als je de proactieve diensten van Kate hebt geactiveerd.

Kate helpt je ook om een ziekenhuisopname, een ongeval of schade aan je huis digitaal aan te geven.

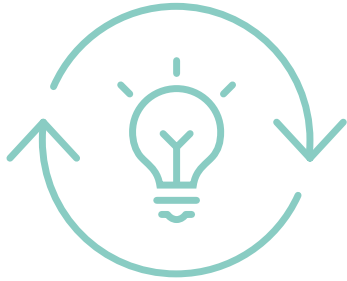
Eind 2021, amper een jaar na de lancering, waren er al meer dan 640 000 actieve Kate-gebruikers, waarvan 528 000 in België.

Kriebelt je ondernemersbloed?

KBC vernieuwt niet alleen zelf, maar helpt ook vernieuwen. Als grootste accelerator van België ondersteunt Start it @KBC sinds 2014 al meer dan 1 200 start-ups. Ze kunnen – volledig kosteloos – rekenen op een coworkingplek, ze worden begeleid door ervaren mentoren en ze maken deel uit van een internationaal ecosysteem.

Start it @KBC heeft niet alleen hubs in Brussel, Antwerpen, Gent, Leuven, Hasselt en Kortrijk, maar ook in Praag (Tsjechië), Boedapest en Győr (Hongarije). En sinds begin 2022 ook in Luik. Van daaruit zal Start it @CBC het Waalse netwerk van start-ups en scale-ups versterken.

Sinds de start werkten meer dan 120 start-ups duurzaamheidsoplossingen uit, onder meer gericht op circulaire economie en afvalbeperking. Een voorbeeld daarvan is Dripl, gericht op gezonde dranken zonder wegwerpverpakking, dat in 2021 maar liefst 100 000 verpakkingen bespaarde.



KBC vernieuwt

Snelle kaart

Begin 2021 bood KBC als eerste grootbank in België de Instant Card Service aan. Daardoor beschikt een klant die een nieuwe debetkaart aanvraagt of een bestaande kaart wil vervangen, meteen over een digitale kaart in KBC Mobile. De fysieke debetkaart ontvangt de klant enkele dagen later.



Beste bankingapp (ter wereld)

In 2021 bestond KBC Mobile precies tien jaar, en al die jaren bleven medewerkers de smartphoneapp verbeteren en vernieuwen. KBC was dan ook wat trots toen onafhankelijk onderzoeksbureau Sia KBC Mobile in 2021 uitriep tot beste banking-app ter wereld. Sia had daarvoor apps van 137 banken uit 17 landen onderzocht.

Eigen idee uitbroeden

Voortbouwend op de ervaring met Start it @KBC werd in juli 2019 Start it X geboren, een programma op maat van grote bedrijven en organisaties die inzetten op duurzame innovatie. Het uitgangspunt is eenvoudig: medewerkers de ruimte geven om hun eigen ideeën te ontwikkelen. Ook in KBC zelf kunnen medewerkers 'intrapreneurs' worden.



Slim tegen witwas

Geld witwassen is niet nieuw, maar het aantal inbreuken neemt toe en de methodes evolueren, onder andere door de digitalisering van bankieren. KBC ontwikkelde een nieuw monitoring-systeem dat witwassen effectiever en efficiënter opspoot, dankzij artificiële intelligentie. In 2021 werd het op punt gesteld, in 2022 wordt het in de hele groep in gebruik genomen en ook extern aangeboden.

Huis zonder rompslomp

KBC sloot in 2021 een partnerschap af met vastgoedplatform Immoscoop en 16 vastgoedmakelaars. Samen willen ze in 2022 Immoscoop 2.0 als een online referentieplatform lanceren. Bedoeling: het kandidaat-kopers en -huurders makkelijker maken bij het selecteren, financieren, verwerven en verzekeren van hun toekomstige woning.

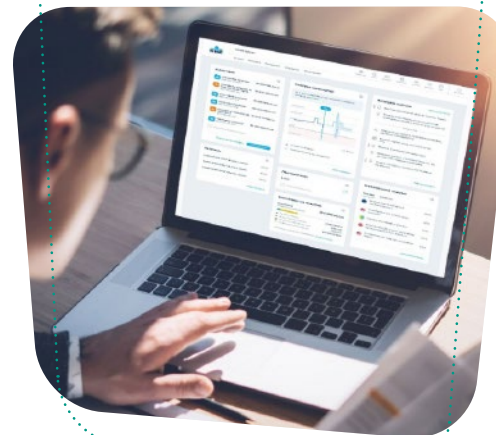


Zwemmen in de wolken

KBC, KBC Brussels en CBC nodigden begin 2021 400 000 klanten uit om een duik te wagen in de wondere wateren van het web. Niet alleen de collega's uit het netwerk, maar ook 113 digicoaches uit het hoofdkantoor stonden klaar om hen op weg te helpen met KBC Mobile en KBC Touch. Na een klein duwtje in de rug doken de meeste klanten voorzichtig *the cloud* in.

Genoeg werkkapitaal

Nog in 2021 lanceerde KBC zijn cash-voorspeller voor bedrijven. Elke ondernemer met een KBC Business Dashboard krijgt een voorspelling van zijn cashpositie over een, twee en drie maanden. Die voorspelling gebeurt op basis van de data uit betalingsverkeer en facturen. Bij een dreigend cashtekort worden meteen de mogelijke oplossingen aangeboden – wat klanten appreciëren. En sinds 2022 bevat het KBC Business Dashboard daarnaast een vergelijking met sectorgenoten – wat klanten eveneens waarderen.



Hallo,
ik ben Kate!
Ik bespaar je tijd
en geld. Stel me
een vraag in
KBC Mobile!

Talenknobbel

Als digitale assistent wil Kate het leven van al onze klanten vergemakkelijken, en dus moet Kate zonder meer een talenknobbel zijn. Kate spreekt nu al vloeiend Nederlands, Frans en Tsjechisch en is druk bezig om Bulgaars, Hongaars en Slowaaks onder de knie te krijgen. Binnenkort gaat Kate ook op Engelse les. Artificiële intelligentie helpt om in alle talen snel vooruitgang te boeken.



KBC verbindt

Verbinding maakt mensen sterk. In een wereld waarin fysiek contact dreigt ondergeschikt te worden aan digitaal contact, blijft verbinding toch een belangrijke factor voor geluk. Het stimuleert samenwerken, laat ons meer openstaan voor verandering en leert ons omgaan met feedback.

Verbinding maakt bedrijven sterk, helpt ze groeien en geeft ze inzicht in de noden en behoeften van de samenleving. Dat is ook voor KBC zo. Voor ons gaat het over verbinden van mensen en bedrijven in de brede zin van het woord.



▲ Collega's engageren zich voor de Warmste Week (december 2021).

Verbinding stimuleert vernieuwing

Ons kernmetier is bankieren, verzekeren en vermogensbeheer. Door dat metier uit te oefenen stimuleren we de lokale economie. Hoe deden we dat in 2021? Van elke 100 euro op spaarrekeningen van onze Belgische klanten investeerden we 89 euro opnieuw in de economie: via kredieten aan Belgische particulieren (28 euro), kredieten aan Belgische bedrijven (41 euro) en financiering van Belgische en buitenlandse overheden (20 euro). De overige 11 euro werd aangewend voor financiering van eigen bedrijfsactiviteiten en werkmiddelen.

Via Start it @KBC stimuleren we ondernemerschap nog directer en verbinden we mensen en bedrijven, binnen en buiten KBC. We hebben ook een uniek partnerschap met BRS, een organisatie die de levenskwaliteit van plattelandsondernemers en landbouwers in het Zuiden wil verbeteren. Dat doet BRS door microfinancieringen en microverzekeringen te verstrekken. Wij ondersteunen en financieren de werking van BRS samen met Cera, een van onze grootste aandeelhouders. Maar ook

buiten dat partnership creëert Cera samen met zijn 400 000 vennoten economische en maatschappelijke meerwaarde door steun aan projecten en coöperaties.

Verbinding verbetert diversiteit en inclusie

Ondanks de vooruitgang in de samenleving zijn er nog steeds ongelijkheden, vooroordelen, vormen van racisme, stereotypen ... en als bedrijf moeten we die helpen wegwerken. Intern en extern. Intern is (gender)diversiteit een van de duurzaamheidsparameters van het Directiecomité en de Raad van Bestuur en is er het stimulerende netwerk 'Diversity Rocks'.

Extern zijn we onder meer partner van De Warmste Week, de jaarlijkse solidariteitsactie van de VRT, en ondersteunen we in elk van onze kernlanden maatschappelijk waardevolle projecten.

Ook inclusie blijft een aandachtspunt. Financiële geletterdheid kan hier een positieve impact hebben omdat ze mensen helpt zelfstandig te functioneren in de samenleving.

En daar zetten we bij KBC sterk op in. Met ons project Get-a-Teacher leren we scholieren en studenten om praktisch om te gaan met geld en om kritisch na te denken over leningen, verzekeringen, phishing, budgetbeheer en ondernemerschap.

Onze digicoaches helpen ook klanten die moeilijk hun weg vinden in alle digitale toepassingen zodat ook zij meekunnen op de digitale golf.

Verbinding vergroot solidariteit

Verbinding kan in moeilijke tijden leed verzachten. Toen we in juli geconfronteerd werden met de verschrikkelijke overstromingen in België, hebben we al onze expertise in de verzekeringsketen (agenten, experts en herstelpartners) aangewend om zo snel mogelijk hulp te bieden aan de getroffen klanten. Onze verzekeringsagenten gingen ter plaatse om de schade te bekijken, en om te zien hoe ze de klant het best konden ontzorgen. We gingen snel over tot uitbetaling van voorschotten zodat onze klanten direct konden starten met de herstelswerken.

Aantal vrouwelijke ondernemers bij Start it @KBC sinds de start

maal 4

Ook in de andere kernlanden zagen we een vergelijkbare solidariteit en professionaliteit bij de extreme weersomstandigheden deze zomer. Zowel de collega's van ČSOB in Tsjechië als de collega's van K&H in Hongarije gingen ter plaatse om de slachtoffers te ondersteunen.

In 2021 moesten we jammer genoeg rekening blijven houden met corona en de bijhorende maatregelen. Thuiswerken werd de norm, de verbinding tussen collega's een uitdaging. We volgden het welzijn van onze medewerkers nauw op en probeerden de verbinding en betrokkenheid tussen collega's te verbeteren. Ook voor onze klanten hadden de coronamaatregelen gevolgen. We hebben hier onze rol opgenomen: we hebben extra dekking, aansprakelijkheid en clausules toegevoegd in verzekeringscontracten, we hebben klanten uitstel van terugbetaling gegeven en hebben extra maatregelen genomen zodat we onze klanten ook op afstand konden bedienen.

Want verbinding helpt, ook op afstand.



Get-a-Teacher:

4 764 jongeren

kregen in 2021 financiële educatie



KBC verbindt



“Mijn oma klaagt nooit – behalve toen ze met krukken moest lopen”

Marie Van den Broeck wil met haar bedrijf My Add On hulpstukken als krukken en rolstoelen beter afstemmen op de noden van de gebruikers. De eerste inspiratie daarvoor vond ze bij haar oma. Voor haar ontwierp ze MySleeve: een zachte handvathoes met gelkussen voor elleboogkrukken. De magneet erin voorkomt dat de krukken omvallen, en je kunt er nog sleutels mee oprapen ook. Comfortabel, handig en mooi – geen wonder dat het ontwerp een prijs won. Later volgden nog andere ontwerpen.

Marie meldde zich aan bij Start it @KBC: “Ik had mij voorbereid op alle mogelijke vragen, behalve op die ene die ze me stelden: wat kunnen wij voor jou betekenen? Dat vond ik mooi. Sindsdien is Start it een soort familie voor mij, een uitgebreid netwerk waar ik voor van alles terecht kan.”

Het fijnste aan ondernemen vindt Marie dat ze een verschil kan maken voor mensen die het echt nodig hebben. En dan gaan inclusie, empowerment en mooi design samen.



“Als student zie je nauwelijks een bedrijf aan de binnenkant”

Britte Vanlessen studeert Toegepaste Economische Wetenschappen aan de UHasselt en is dit academiejaar voorzitter van de studentenvereniging Junior Consulting. Nu ja, studentenvereniging? Het is een heuse onderneming die studenten inzet voor consultancy-opdrachten bij bedrijven.

“Studenten praktijkervaring geven, dat is ons belangrijkste doel”, zegt Britte. De projectmedewerkers krijgen volwaardige opdrachten, die ze in groep uitwerken. De bedrijven krijgen

de nieuwste theorieën en een frisse blik. Win-win.

KBC steunt de studentenvereniging, zij het op bescheiden wijze. “We hebben momenteel alleen een zichtrekening. Daarop komen de vergoedingen die onze klanten betalen – dat geld investeren we in workshops en events. Omdat ons bestuur elk jaar deels wisselt, moet KBC telkens nieuwe bankkaarten aanmaken, de volmachten op de rekening aanpassen, enzovoort. KBC heeft vooral veel werk met ons.”



“Er moet toch meer zijn dan landbouw om onze situatie te verbeteren”

Dankzij een microkrediet van 600 euro kon Béatrice Muhawenimana uit Rwanda een handel in kleren opzetten. En met de winst daarvan en een tweede microkrediet een eigen naaiatelier oprichten. Ook de tien mensen die daar nu werken, kunnen een goed leven opbouwen. “Het komt erop aan te durven. Sommigen denken dat je daarvoor veel gestudeerd moet hebben. Maar als dat niet zo is, moet je gewoon je verstand gebruiken”, vertelt ze tijdens een bezoek in België.

De microfinancieringsinstelling waar Béatrice geld leende, wordt technisch ondersteund door BRS. BRS richt zich op adviesverlening, coaching en opleiding. De nauwe band tussen BRS, Cera en KBC zorgt voor een interessante kruisbestuiving op het gebied van financiën, coöperatieve ondernemingen en het Zuiden. (Gepensioneerde) medewerkers van KBC en Cera ondersteunen de BRS-partners in Afrika, Latijns-Amerika en Azië vanuit hun expertise.

Weet je financieel van wanten?

Financiële informatie kan soms een ingewikkeld kluwen lijken. KBC wil dat kluwen helpen ontwarren.

Voor Vlaamse jongeren is er het Get-a-Teacher-project. Sinds 2017 kunnen middelbare scholen, hogescholen en universiteiten gratis een KBC-lesgever uitnodigen die de scholieren en studenten financieel wegwijs maakt. Sinds 2019 is het aanbod ook in Duitstalig België beschikbaar. Gelijkaardige projecten bestaan in het Slowaaks, het Hongaars en het Tsjechisch.

Ook buiten de schoolcontext heeft KBC in Vlaanderen een informatieaanbod. Op het platform Hoedoekda?! komen verschillende jongerenthema's aan bod. Cohousing, lenen voor mijn studies, een zaak starten met vrienden: hoedoekda?! Voor de iets minder jonge geïnteresseerden zijn er de korte duidingsfilmpjes uit de reeks Cijfers en centen. En sinds december 2021 bieden KBC, KBC Brussels en CBC gratis Media in Mobile aan: economische en financiële informatie uit eigen huis, VRT NWS en Mediafin.

Kun je zijn wie je bent?

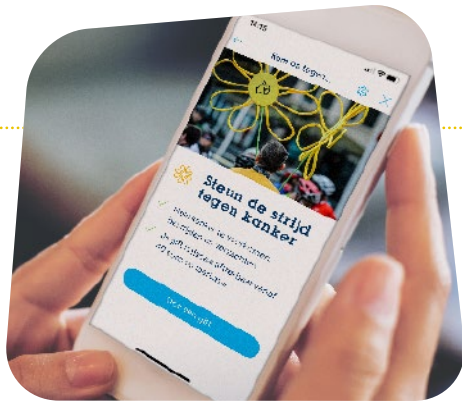
‘Kunnen zijn wie je bent.’ Dat was in 2021 hét centrale thema van De Warmste Week, de jaarlijkse solidariteitsactie van de VRT. KBC zette er als exclusieve partner zijn sterke schouders mee onder, de medewerkers gingen er enthousiast voor. De ambitie: het thema op de kaart zetten en geld inzamelen voor projecten die ervoor zorgen dat iedereen zichzelf kan zijn.

Ook in Tsjechië staan diversiteit en inclusie bij de KBC-groep hoog op de agenda. In 2021 won ČSOB onder meer een prijs als vrouwvriendelijk bedrijf en als LGBTQ+-vriendelijk bedrijf. En kreeg het van de Tsjechische Senaat een prijs voor de inclusie van mensen met een handicap.





KBC verbindt



Trouwe partners

KBC en Kom op tegen Kanker zijn al meer dan 30 jaar hecht verbonden. Door corona moest Kom op tegen Kanker nadenken over nieuwe manieren om geld voor wetenschappelijk onderzoek in te zamelen. KBC dacht mee en ontwikkelde een Kom op tegen Kanker-doneerknop in KBC Mobile. Om consequent te zijn met zijn engagement sloot KBC enkele jaren geleden de tabaksindustrie (alles behalve de kleinhandel) uit van zowel financiering en verzekeringen als van investeringen. En hielp het in 2021 het WK Wielrennen rookvrij te maken.

Wandelen met een doel

CBC is al 18 jaar partner van CAP48, een vzw die de inclusie en het welzijn van mensen met een handicap en jongeren in moeilijke omstandigheden bevordert. In juni 2021 organiseerde CBC een loop- en wandeluitdaging, om de medewerkers midden in de pandemie nieuwe energie te geven ... en geld in te zamelen voor CAP48. In totaal namen 461 collega's deel en kon CBC 15 000 euro overmaken. Klanten konden CAP48 steunen via de doneerknop in CBC Mobile.

Wit op straat

Ook KBC Brussels steunt organisaties die het leven van mensen verbeteren. Sinds 2020 is het partner van de vzw Straatverplegers, een medisch-sociale organisatie die een einde wil maken aan de dakloosheid in Brussel. De medewerkers van de vzw trekken door de straten om zorg te verlenen en zoeken ook actief naar huisvesting. In 2021 sponsorde KBC Brussels onder meer de communicatie-campagne voor fondsenwerving.



Gezocht: zomerdokter

In 2021 kampte De Panne, net als andere kuststeden, met een tekort aan huisartsen. Het hele jaar door, maar zeker in de zomer. Dus ging de stad op zoek naar *summerdocs* en vroeg daarbij ook KBC Mediservice om hulp. Zo'n zomerdokter kan KBC niet toveren, maar het deed wel een oproep in zijn netwerk en denkt nu mee na over structurele oplossingen.



Ervaring delen

Voor medewerkers van 55 jaar en ouder blijft KBC in Vlaanderen en Brussel het Minervaplan aanbieden. Dat geeft hun de kans om hun ervaring buiten KBC in te zetten, met behoud van hun werknemersstatuut. Eind 2021 waren 67 KBC-medewerkers via Minerva actief in meer dan 50 verschillende organisaties in de non-profit- en socialprofitsector.



Solidariteitsactie

Een vaste waarde is de jaarlijkse KBC-solidariteitsactie: 50 medewerkers die zich maatschappelijk engageren, kunnen 1 300 euro steun aanvragen voor hun kleinschalige verenigingen met een sociaal doel. Komen in aanmerking: organisaties die zich inzetten voor mensen met een beperking, integratie van maatschappelijk kwetsbare mensen, projecten die werken rond kansarmoede, buurtontwikkeling, zorg en welzijn, en ontwikkelingsinitiatieven voor het Zuiden. Ook in 2021 was dit duwtje in de rug extra welkom.



Anders bekeken

Met KBC Mobile snel en makkelijk je bankzaken en zoveel meer regelen: ruim 1,6 miljoen klanten doen het. Maar gaat dat even vlot als je slechtziend bent of een andere beperking hebt? In 2021 zorgden we ervoor dat de inhoud van KBC Mobile nog vlotter kan worden voorgelezen. In 2022 streven we ernaar om toegankelijkheid onderdeel te maken van elke nieuwe ontwikkeling. Klanten kunnen (ook) een kaartlezer met grote knoppen en voorleesfunctie aanvragen, en rekeningafschriften in braille.



Sterk waterfront

Water wordt een schaars goed – daar zijn alsmaar meer mensen zich van bewust. Maar wat doe je ertegen? Zijn kleine acties in eigen tuin geen druppel op een hete plaat? Niet als je 400 000 vennoten en hun omgeving kunt sensibiliseren, vinden ze bij Cera. En dat is precies wat ze de komende twee jaar willen doen met de Cera Waterbrigade: één sterk waterfront vormen, met tips, informatie en acties rond bewust waterverbruik – een campagne die KBC steunt.



Duurzaamheidsbeleid

Gezinnen, ondernemers, partners, investeerders en werknemers: ze rekenen er allemaal op dat KBC er ook morgen voor hen zal zijn. Daarom is het de eerste maatschappelijke verantwoordelijkheid van KBC om financieel gezond te blijven.

Wetten, regels en gedrag

Duurzaam ondernemen is ethisch ondernemen. Dat begint bij het nauwgezet volgen van wetten en regels. Het strikt toepassen van antiwitwas- en anticorruptiebeleidslijnen. Geen zaken doen met bedrijven uit controversiële sectoren en landen. Verschuldigde belastingen betalen. Een duidelijke gedragscode hanteren.

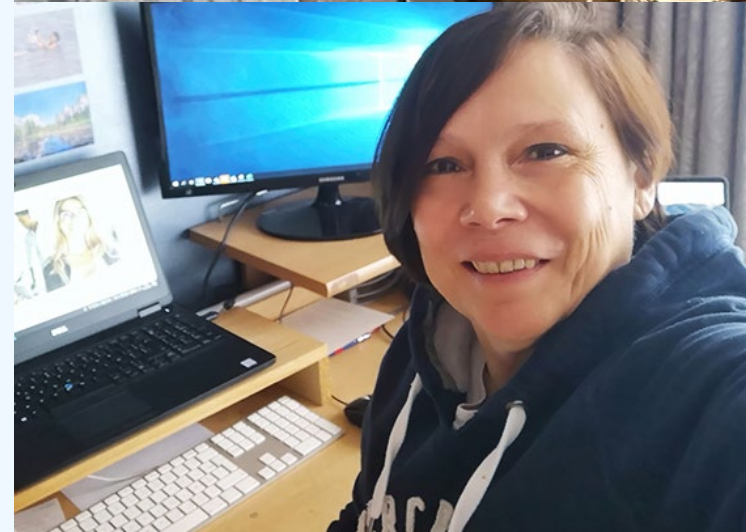
Daarnaast hecht KBC belang aan het verantwoord gedrag van elke medewerker. Verantwoord gedrag overstijgt wetten en regels. Het betekent ook dat we onze klanten en hun behoeften centraal stellen. Dat we correcte producten en diensten ontwerpen en daar verantwoord advies over geven. Dat we integer, correct, transparant, discreet en risicobewust handelen.

Duurzaamheidsbeleid

Duurzaam ondernemen vraagt om krachtige keuzes. Daarbij hanteert KBC een duidelijke leidraad: de negatieve impact van zijn werking beperken en de positieve impact op de samenleving vergroten.

Daarnaast is het belangrijk om rekening te houden met grote maatschappelijke uitdagingen, zoals klimaatverandering of vergrijzing. En de daaraan verbonden risico's grondig te analyseren en te beheersen. Een veerkrachtig bedrijf brengt dergelijke risico's tijdig in kaart en zoekt oplossingen voor dit soort uitdagingen – hoe groot ze ook mogen lijken.

Als we in dit verslag termen als 'groen' en 'duurzaam' gebruiken, willen we geenszins suggereren dat wat we beschrijven al (volledig) in overeenstemming is met de taxonomie van de Europese Unie. Meer gedetailleerde informatie over onze duurzaamheidsaanpak is te vinden in ons Sustainability Report op www.kbc.com. Ideeën en suggesties zijn welkom op csr.feedback@kbc.be.





Uitdagingen

Klanten helpen hun dromen te realiseren en te beschermen – dat is onze missie. Net als in 2021 willen we ook in 2022 een betrouwbare, inclusieve en innovatieve partner zijn om onze klanten te helpen in hun duurzame transitie. Dat kan alleen met een sterk team.

Partner voor klanten

Als partner in duurzame transitie zullen we ook in 2022 blijven inzetten op innovaties en partnerships die een hefboom creëren. Maar milieumaatregelen veranderen snel, de wetgeving en het toepassingsgebied wijzigen voortdurend. En dus blijft ook de continue uitbreiding van onze kennis en expertise in dit domein een belangrijk actiepunt.

Daarnaast blijven we inzetten op betrouwbaarheid en veiligheid. We doen dat in eerste instantie door een doorgedreven aandacht voor de beveiliging van onze eigen ICT-systemen. Maar we vinden het ook belangrijk om onze maatschappelijke rol op te nemen en actief bij te dragen aan fraudebestrijding. Zo onderzoeken we constant nieuwe technologieën om witwaspraktijken nog efficiënter te bestrijden.

Nu KBC zijn werking steeds sterker digitaliseert om klanten meer gebruiksgemak te bieden, willen we ook op dat vlak een inclusieve partner zijn. Enerzijds door onze klanten verder te ontzorgen door de inzet van slimme technologieën zoals Kate, anderzijds door voldoende aandacht te schenken aan klanten die de digitale evolutie niet, of niet op de voet volgen. We onderzoeken nieuwe manieren om deze klanten efficiënt te ondersteunen.

Sterk team

Deze uitdagingen kunnen we alleen aan met een sterk team. Team Blue is een sterk team, maar ook voor ons liggen grote uitdagingen in het verschiet.

Zo moeten we in 2022 nieuwe manieren van samenwerken onderzoeken. In het (hopelijk) postcoronatijdperk zullen we een goed evenwicht moeten vinden tussen thuis- en kantoorwerk. Hoe kunnen we de behoeften van klanten, de verwachtingen van medewerkers en de noden van het bedrijf optimaal op elkaar afstemmen zodat het team nog aan kracht wint? Een belangrijk uitgangspunt daarbij is de zorg voor het welzijn van onze medewerkers, ook bij thuiswerk. Het vermijden van fileleed mag dan louter positieve effecten hebben, het vervagen van de grenzen tussen privé- en werktijd kan de mentale belasting wel verhogen.

Hoe zorgen we ervoor dat collegiale verbondenheid de creativiteit en innovatie van onze medewerkers kan blijven stimuleren in een hybride werkomgeving? Dat wordt een groot sociaal experiment, dat we met veel vertrouwen aangaan.

Hoe goed pakken we deze uitdagingen in 2022 aan? Daarover berichten we graag volgend jaar.

Lees ook onze andere verslagen



www.kbc.com



Verantwoordelijk uitgever: KBC Groep NV, Havenlaan 2, 1080 Brussel, België. BTW BE 0403.227.515, RPR Brussel, 03-2022

Het Verslag aan de Samenleving 2021 is gedrukt op milieuvriendelijk papier voorzien van het FSC®-label.

De opmaak, druk en afwerking van dit verslag verloopt 100% klimaatneutraal.