

Fin Days

het succes verklaard in 3 factoren



febelfin
academy



Febelfin Academy organiseerde in 2020 in samenwerking met de financiële sector voor de eerste maal de Fin Days. Dit zijn opleidingssessies die vier grote uitdagingen van de financiële sector toelichten. Alle werknemers krijgen met deze uitdagingen te maken en dus is het belangrijk dat zij zich bewust zijn van de impact ervan op hun loopbaan. Deze opleidingen bieden de werknemers uit de financiële sector de kans om levenslang te leren en zo in zichzelf te investeren.

De Fin Days richten zich specifiek op medewerkers die zich nog onvoldoende bewust zijn van de veranderingen die op til zijn in de financiële sector. Die veranderingen hebben een impact op hun job en we moeten ervoor zorgen dat ze goed voorbereid zijn. Misschien vinden ze van zichzelf dat ze te weinig basiskennis hebben over het grotere plaatje van de financiële wereld en de bijhorende ontwikkelingen. Zij kunnen hun blik verruimen en hun kennis bijschaven dankzij de Fin Days.

Bij grote en kleine banken wordt gewerkt rond

levenslang leren via mentoring, jobcoaching, stages en opleiding. Op niveau van de sector wordt voorzien in loopbaanbegeleiding en workshops rond het versterken van loopbaancompetenties. Hoewel zeer waardevol, focussen deze initiatieven op oplossingen voor collega's die al goed vertrouwd zijn met de veranderingen binnen de sector en het idee van levenslang leven al in de praktijk brengen. Er was dus nood aan een meer laagdrempelig initiatief. Zo ontstond een nieuw concept: de Fin Days.

De eerste editie van de Fin Days was een groot succes. Hoe kunnen we dit verklaren? Essentieel in de uitwerking van de Fin Days waren volgende drie pijlers:

- **Co-creatie**
- **Concept en invulling**
- **Communicatie**

In deze white paper worden deze drie pijlers verder toegelicht alsook hun impact op het resultaat. Tot slot bespreken we ook de resultaten van 2020 en lichten we toe hoe we de Fin Days van 2021 verder optimaliseerden.

Co-creatie

In het laatste trimester van 2019 bleek uit gesprekken met verschillende *learning & development* verantwoordelijken uit de sector dat zij nood hadden aan een zeer concrete ondersteuning vanuit de sector. De boodschap rond het **belang van levenslang leren** moest ook op niveau van de sector luider klinken. En niet alleen luider, maar ook gericht. Door een specifiek, laagdrempelig initiatief uit te werken, wilden we alle medewerkers mee op de kar krijgen. Ook zij die minder ver staan op vlak van levenslang leren.

Hoe kunnen we het belang van "levenslang leren" concreet maken? Om op deze vraag een antwoord te vinden werd een proces van co-creatie opgestart. De deelnemers aan dit proces waren de *learning & development* verantwoordelijken, Febelfin Academy, de lecturers en Insilencio, het bureau dat instaat voor de communicatie rond de Fin Days.

Wat waren de voorwaarden om dit proces succesvol te doorlopen? Alle deelnemers waren **gelijkwaardig**, ongeacht welk type bank zij vertegenwoordigden. Omdat de deelnemers elkaar al kenden van eerdere workshops bij Febelfin Academy, kon gewerkt worden in een

sfeer van **vertrouwen**. Maar misschien nog het belangrijkste, was het **enthousiasme** en de **focus op resultaat** om van de Fin Days een succes te maken. Dankzij de **begeleiding** van Febelfin Academy kon dit creatief proces **gestructureerd** verlopen.

Tijdens dit proces ontstond het idee van de Fin Days. Vier halve opleidingsdagen over vier grote uitdagingen in de financiële sector. Maar hoe betrek je dan die beoogde doelgroep?

We kwamen hier tot twee conclusies. De eerste conclusie is dat de rol van de directe leidinggevende van essentieel belang is. Hij of zij is het best geplaatst om invloed uit te oefenen op die collega. We probeerden dus in de eerste plaats hem of haar te bereiken en te overtuigen van het belang van de Fin Days. Communicatie speelt daarbij een cruciale rol.

Ten tweede hadden we uit gezamenlijke ervaringen geleerd dat een aanpak waarbij we het belang van 'levenslang leren' als eerste stap plaatsten in het proces, niet werkte bij deze doelgroep. We moesten hen eerst bewust maken van de uitdagingen en de impact hiervan op hun job, zonder dat dit bedreigend overkwam.



Via het opleidingsprogramma 'Fin Days' investeert KBC nog meer in de inzetbaarheid van zijn medewerkers. Met deze opleidingen willen we financiële professionals inspireren om hun eigen loopbaan in handen te nemen en te groeien op een manier die aansluit bij hun interesses en capaciteiten.

Roel Ruttens – Learning Architect, KBC



Concept en invulling

Het concept van de Fin Days bestaat erin om te starten vanuit de verschillende uitdagingen van onze sector en zo de brug te maken naar de impact op de job van de werknemer.

We selecteerden volgende onderwerpen:

- **Uitdagingen en opportuniteiten voor de financiële sector**
- **Technologie en de toekomst van bankieren**
- **Artificiële intelligentie en de toekomst van de commerciële functie**
- **Samenwerken, communiceren en ondernemen in diverse teams**

Al deze onderwerpen hebben met elkaar gemeen dat ze voor werknemers enerzijds als bedreigend overkomen en anderzijds als te ver van hun bed beschouwd worden. Belangrijk was dus dat de boodschap duidelijk was: we staan allemaal voor uitdagingen met een impact op onze job én we kunnen deze uitdagingen omvormen

tot opportuniteiten. De oplossing is dat werknemers de eigen loopbaan in handen nemen en levenslang leren.

Voor de verschillende sessies kozen we voor experts die geen werknemer zijn bij de deelnemende organisaties. Enerzijds waarborgt deze aanpak objectiviteit, anderzijds benadrukt dit de realiteit van algemene uitdagingen voor iedereen in de financiële sector.

Bij afsluiting van elke sessie, kreeg de werknemer een breed pallet aan mogelijkheden zodat hij/zij onmiddellijk van start kon gaan. Uiteraard staat opleiding centraal, maar levenslang leren gaat breder dan dat. We wezen de deelnemers ook op de vele opportuniteiten die elke bank aanbiedt: stages lopen bij andere departementen, werkplekleren, opleidingen buiten de werkuren, etc...

Communicatie

Samen met Insilencio werkten we een communicatiecampagne uit met een **centrale rol voor de leidinggevende**. Hoe bereiken we hen en hoe benadrukken we hun invloed op de leerimpact?

In de eerste fase was het belangrijk om de aandacht te trekken van de leidinggevende. Dat deden we aan de hand van een postkaart. Geen e-mail, geen digitale communicatie, maar een ouderwetse papieren postkaart die de leidinggevende 's morgens op zijn/haar bureau terugvond.

De tekst is overtuigend en enthousiasmerend. De boodschap is duidelijk: de financiële sector zit midden in een revolutie en de leidinggevende moet ervoor zorgen dat iedereen mee is.

Eens de leidinggevende betrokken was, was het belangrijk om hem/haar te overtuigen om de rol van mentor op te nemen en hem/haar te **ondersteunen in de gesprekken met de medewerkers**.

Daarom werden 2 tools ontwikkeld. De eerste tool is een online test, in te vullen door de leidinggevende en/of de medewerker. Het resultaat toont hoe future proof je bent. Weten de leidinggevende en/of de medewerker waar het over gaat en wat de vier grote uitdagingen zijn?



De tweede tool is een draaiboek van een gesprek. Hoe moet je als leidinggevende zo'n gesprek voeren met je medewerker? Welk verhaal breng je als leidinggevende en welke vragen moet je zeker stellen? Met deze twee tools maakten we het de leidinggevende zo makkelijk mogelijk om een positieve invloed uit te oefenen op de leerontwikkeling van zijn/haar medewerkers.



Verandering hou je niet tegen. Het is een proces. Maar de uitdaging was om iedereen mee aan boord te krijgen dus ook de twijfelaars en non-believers, zonder hen voor de borst te stoten. We moesten ons de juiste vragen stellen. Hoe betrekken we hen op een positieve manier en hoe bereiden we ons samen zo goed mogelijk voor op de toekomst?

Evelyne Ferange - Insilencio

Daarnaast was het ook belangrijk de **medewerkers rechtstreeks te bereiken**. Dit deden we aan de hand van licht provocerende visuele campagnes. Deze konden zowel op het intranet verspreid worden als afgeprint, via e-mail of via de tv-schermen die op de diverse hoofdkantoren hangen. Deze afbeeldingen en bijhorende quotes *triggeren* de medewerkers om op zoek te

gaan naar informatie. Waarover gaat dat? Wat is een Fin Day? Hoe kan ik deelnemen?

Deze aanpak bereikt de medewerkers via drie kanalen: de *learning & development* afdelingen van hun bank, de leidinggevende en tot slot de visuele campagne.



elan+

Algoritmes?

Ik ben niet zo'n danser.



Iedereen mee?

Kom naar de Fin Days 2021



elan+

Mijn stoel?

Die staat er morgen ook nog.



Iedereen mee?

Kom naar de Fin Days 2021



elan+

Blockchain?

Ik ben geen kind meer.

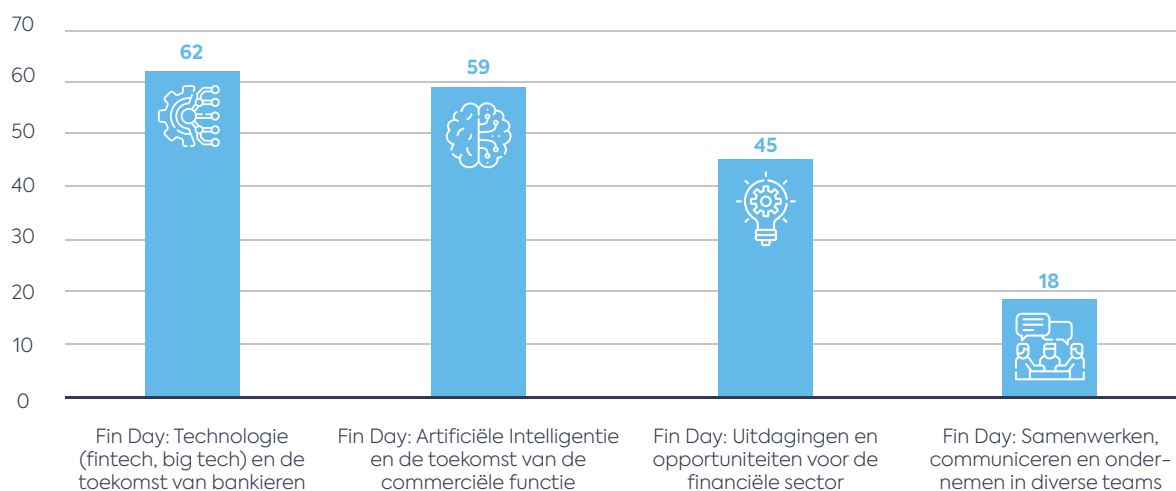


Iedereen mee?

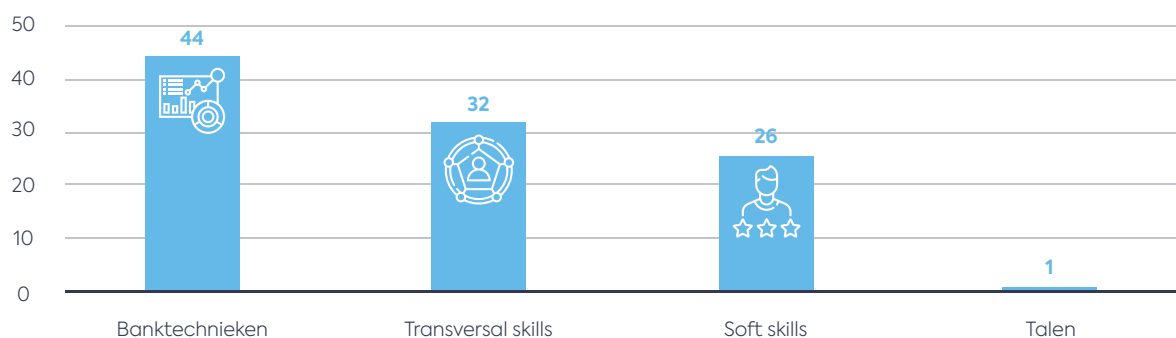
Kom naar de Fin Days 2021

Resultaten 2020 en aanpassingen 2021

In 2020 schreven **184 deelnemers** zich in voor de Fin Days op **initieel 160 voorziene plaatsen**. Het succes overtrof dus de verwachtingen ruimschoots.



In welke mate hebben deelnemers aan een Fin Day ook een bijkomende opleiding gevolgd? Het aantal beschikbare gegevens hierover is beperkt. We maken enkel gebruik van de beschikbare cijfers van het sectoraal opleidingsinitiatief. Gegevens over eventuele opleidingen, stages, werkplekleren die de deelnemer heeft gevolgd binnen het aanbod van de werkgever, ontbreken.



74% van de deelnemers aan een van de Fin Days schreef zich in 2020 of 2021 in voor een nieuwe opleiding. Een aantal leidinggevenden wiens collega deelnam aan een Fin Day, werd ook bevroegd. Dat resulteerde in een net promotor score van 58.



Een metafoor die aangehaald werd tijdens de opleiding en die buitengewoon veel betekenis heeft voor mij: "Als we het hebben over diversiteit, betekent dit dat we anderen uitnodigen aan onze tafel tijdens een feest; inclusie is waar iedereen zich op zijn gemak voelt bij het dansen." – **Deelnemster Fin Day: Samenwerken, communiceren en ondernemen in diverse teams**

In 2021 worden de Fin Days opnieuw georganiseerd. De gezondheidsomstandigheden dwingen ons om deze sessie opnieuw volledig digitaal te laten plaatsvinden. Om nog sterker te doen uitstralen dat de volledige financiële sector achter dit project staat, zal de inleiding steeds gebeuren door een gekend persoon. Zo hebben reeds Geert Gielens (Director Economics Affairs – Febelfin), Bernard Keppenne (Chief Economist – CBC), Cyril Guilloret (Marketing Director Beobank), Christine Van Rysseghem (Chief Risk Officer – KBC) en Valérie Urbain (CEO Euroclear Bank) hun medewerking toegezegd.

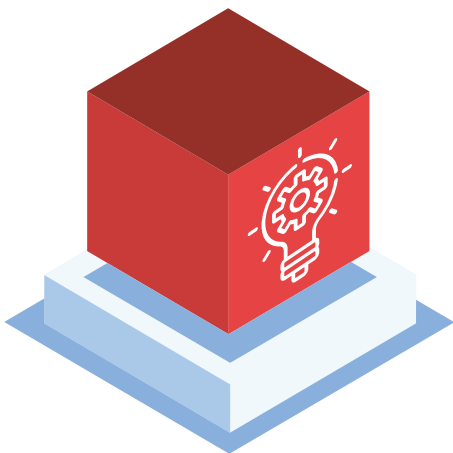


De sociale partners vertrouwen op Febelfin Academy om klaar te staan met een opleidingsaanbod voor de medewerkers van onze sector. Een vruchtbare samenwerking!

Met de Fin Days willen we ons focussen op reskilling om de competentiekloof in onze sector te dichten alsook in te spelen op de inzetbaarheid van alle werknemers. De sector sluit zich dan ook opnieuw aan bij dit initiatief om een zo groot mogelijk doelpubliek te bereiken in 2021.

Elke Maes – ACV Puls

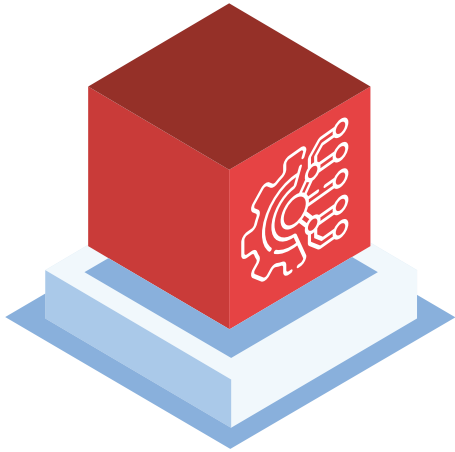
Onderwerpen en sprekers



Uitdagingen en opportuniteiten voor de financiële sector – Freddy Van den Spiegel

Tijdens deze Fin Day focussen we op nieuwe uitdagingen, opportuniteiten, rollen en vaardigheden in de financiële sector. Dit alles in het licht van de macro-economische ontwikkelingen op Belgisch, Europees en globaal niveau, de gevolgen van de financiële crisis van 2008, het nieuwe regelgevend kader en de digitale revolutie.

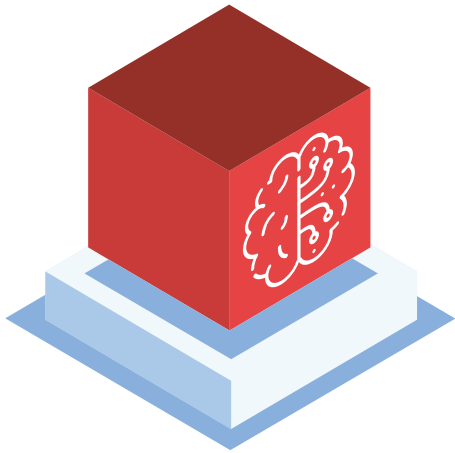
Freddy Van den Spiegel is voormalig hoofdeconoom van Fortis. Vandaag is hij onafhankelijk economisch adviseur, zetelt hij in tal van raden van bestuur en is hij een gewaardeerde lesgever bij Febelfin Academy.



Technologie (fin tech, big tech) en de toekomst van bankieren - Dave Remue

Tijdens deze Fin Day focussen we op nieuwe uitdagingen, rollen en vaardigheden in de financiële sector. We geven u zicht op de impact van fintech, big tech en de toekomst van bankieren. Hoe bereidt u zich best voor op deze uitdagingen? Wat zijn de voornaamste trends in betalingsverkeer, financiële infrastructuur, kapitaalmarkten en retailbankieren? Welke nieuwe business modellen zien we en hoe duurzaam zijn die?

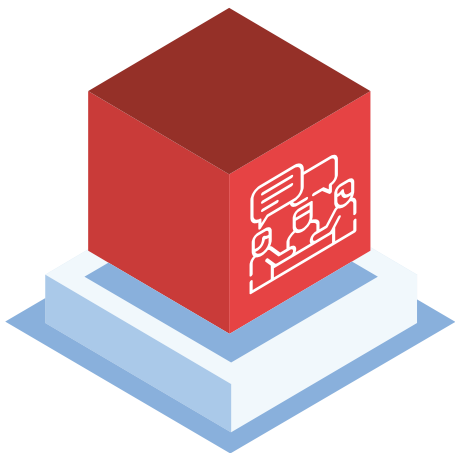
Dave Remue was aan de slag bij verschillende financiële instellingen. De voorbije tien jaar heeft hij een expertise ontwikkeld rond fin tech, onder andere bij B-Hive Europe, als zelfstandig adviseur en tegenwoordig als director en Fintech Lead bij KPMG Belgium.



Artificiële intelligentie en de toekomst van de commerciële functie - Albert Derasse

Tijdens deze Fin Day focussen we op de nieuwe uitdagingen, rollen en vaardigheden in de financiële sector en dan vooral de impact van Artificiële Intelligentie. We zullen samen het potentieel van AI ontdekken en bekijken hoe deze technieken commerciële functies kunnen heruitvinden. Kortom, hoe mens en machine zullen samenwerken ten dienste van een betere klantervaring.

Albert Derasse is gepokt en gemazeld in sales & marketing. Van 2011 tot 2014 was hij voorzitter bij de Franstalige afdeling van de Belgian Association of Marketing. Hij was account director bij Actito en Business Solutions Manager bij het SAS Institute. Sedert 2018 is hij partner bij D-AIM, een software provider die AI technologie gebruikt om merken te ondersteunen.



Samenwerken, communiceren en ondernemen in diverse teams - Claire Godding

Deze zeer interactieve Fin Day richt zich op nieuwe uitdagingen, rollen en vaardigheden in de financiële sector, in het bijzonder het belang van samenwerking in diverse teams om innovatie te maximaliseren, risicomanagement te verbeteren en de behoeften van de klant beter te begrijpen. Diversiteit is een essentiële dimensie van een team. We ontdekken samen de vele opportuniteiten van diversiteit en hoe we de valkuilen kunnen vermijden.

In 2009 startte Claire in een nieuwe functie bij BNP Paribas Fortis als Diversity & Inclusion Manager. Deze functie combineerde ze met een plaats in de raad van bestuur van zowel Myria (het federaal migratie centrum) als Unia (het interfederaal gelijkheidscentrum). In 2019 ruilde ze BNP Paribas Fortis in voor Febelfin waar ze als senior expert fungeert voor diversiteit & inclusie en maatschappelijke behoeftes voor de financiële sector.

Colofon

Copyright © 2021: Febelfin Academy

Auteurs: Bart Corthouts en Ann Vanlommel

Redactie: Saskia De Leeuw

De inhoud van deze white paper is vrij te gebruiken voor eigen gebruik, mits er een bronvermelding met de titel van de white paper vermeld wordt. Voor commerciële doeleinden mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevens bestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Febelfin Academy.

