

# BEA MACHIELS



**KANTOORDIRECTEUR**

KBC Bank & Verzekering Bilzen

Toen Bea Machiels zestien was, zag ze een job in de horeca wel zitten. “Ik werkte er als jobstudent en vond dat leuk. Ik besloot daarom om economie te gaan studeren aan de universiteit. Zo hield ik alle deuren nog open en kon ik nog zien waar ik terecht kwam.” Het werd uiteindelijk niet de horeca, maar misschien wel die ene sector waarin Bea dacht nooit terecht te komen: de bankensector. “Ik zei vroeger altijd dat ik nooit voor een bank wou werken. *Little did I know (lacht).*”



© Els Verbakel

40

“Na mijn studie TEW met specialisatie marketing, kon ik vrij snel beginnen bij Memorex Telex, een computerbedrijf dat pas verhuisd was van Luik naar Maastricht. Iedereen sprak er Frans, maar door hun verhuis waren alle administratieve en financiële documenten in het Nederlands. Aan mij om alles uit te pluizen. Ik werd er echt ingegooid, maar dat was net leuk. Toen het bedrijf na enkele jaren werd overgenomen en verhuisde, koos ik voor een andere boeiende job in de computerwereld, in Zaventem.”

“Maar... ondertussen was mijn man Herman (Verwimp, *n.v.d.r.*) veranderd van Het Belang Van Limburg naar De Financiële en Economische Tijd in Berchem. Ik in Brussel, hij in Berchem. En wonen deden we met onze twee dochters in Voeren. Tijd voor een crisisberaad in het huishouden dus (*lacht*). We overwogen eerst om te verhuizen naar Mechelen. Maar aan de andere kant hielden we van Voeren, en wouden we onze kinderen laten opgroeien in een kleinere omgeving, dichtbij familie en vrienden. In overleg heb ik besloten om op zoek te gaan naar een andere job. Al wist ik nog niet meteen wat.”

#### **Dan toch: de bank**

“Mijn mama, die kantoordirecteur was bij Cera Bank, vertelde me wat later dat ze iemand zochten om in Maastricht mee een nieuwe bank op te starten. Ik bij een bank werken? Nooit, dacht ik (*lacht*). Maar de vacature ging niet echt over op een bank werken, maar achter de schermen mee de bank uitbouwen. Ik ging overstag, solliciteerde en mocht tot mijn verbazing starten. Met mijn twee bazen, Stephan Olaerts en Marc Dezwart, begonnen we echt *from scratch*. Het was pionierswerk, maar we deden het goed en groeiden tot een kantoor met negen mensen. We stonden op het punt een tweede vestiging te openen, toen Cera Bank fuseerde met De Kredietbank.”

“Marc en Stephan trokken terug naar KBC in België, en vroegen of ik mee in het kantorennetwerk wou stappen. Ik twijfelde, want ik kende niets van bankproducten. Ik had een compleet andere achtergrond. Ik besloot het toch te proberen en mocht via KBC een opleiding volgen tot kantoordirecteur. Ik zat er tussen schoolverlaters en starters, maar volhardde en liep stage in Bilzen. Erna

kreeg ik de vraag om er ook effectief aan de slag te gaan, net op het moment dat er een kantoor van Cera Bank en De Kredietbank gingen fuseren. Niet simpel, gezien het mentaliteitsverschil tussen beide banken. Maar dat is er nu helemaal uit.”

#### **Petitie voor kantoordirectrice**

“Terwijl ik aan mijn eigen weg timmerde, was mijn mama nog steeds kantoordirecteur in Voeren. Achter haar carrière schuilt een mooi verhaal. Mijn opa was er ooit gestart met een Raiffeisenkas voor fruittelers. Toen hij vroegtijdig overleed, heeft mijn mama zijn werk overgenomen. Maar van bovenaf kwam de bekommernis dat ze als vrouw de titel van kantoordirecteur eigenlijk niet mocht dragen. Haar klanten vonden dat niet kunnen en hielden een petitie. Ze zouden vertrekken als mama niet gewoon kantoordirecteur mocht blijven. En het werkte. De mening van de klant was dan toch belangrijker dan vastgeroeste tradities. Het is een verhaal dat ze nu nog graag vertelt. En terecht.”

“Toen mijn mama op pensioen ging, vroeg de regiodirecteur of Voeren een optie was voor mij. Eerst vond ik het geen goed idee. Ik vreesde dat mensen zouden denken dat ik die job gewoon kreeg omdat ik ‘de dochter van’ was. Terwijl ik er zelf hard genoeg voor werkte. Uiteindelijk heb ik toch gesolliciteerd, en heb ik nog een maand samengewerkt met mama voor de overdracht. In archieven kwam ik dossiers van mijn mama én opa tegen. Dat gaf echt een speciaal gevoel. Precies alsof we een familiebedrijfje waren binnen een groter geheel. Het was een fantastische periode, samen met een topteam van zes vrouwen.”

#### **Hippe CV**

“Maar na 17 jaar lonkte Bilzen terug. Ze zochten er een nieuwe kantoordirecteur en ik besloot te solliciteren. Ik was 53 jaar en werkte al 20 jaar voor de bank, toch moest ik opnieuw meedoen aan alle sollicitatierondes (*lacht*). Dat vond ik eerst bizar, maar het blijft de eerlijkste manier om uit te zoeken wie de beste match is. Ik heb het hippe CV van mijn dochter overgenomen en aangepast met mijn gegevens. Na een assessment en pitch, kreeg ik te horen dat ik was geselecteerd. De voldoening was groot, want ik had me echt volledig gegeven.”

“En ik doe mijn job ook echt doodgraag. Ik ben dankbaar dat ik bij KBC terecht kwam en hier alle kansen kreeg om mijn eigen weg te zoeken. Ik had niet de standaardachtergrond van een kantoordirecteur, maar dat heeft mij nooit parten gespeeld. Dat is waar KBC voor staat: het is een innovatieve bank die openstaat voor veranderingen. Kijk naar het verhaal van mijn mama. Maar dus ook naar het mijne. Iedereen krijgt hier alle kansen.”

---

## **“HET IS EEN ZOEKTOCHT OM HET DIGITALE TE KOPPELEN AAN HET MENSELIJKE”**

---

#### **Digitaal én menselijk**

“Voor mij is kantoordirecteur een droomjob. Je bent een beetje zelfstandige en hebt je eigen team, maar je zit toch in een groter geheel. Jij houdt de *boite* mee draaiende en gaat met klanten om. Dat blijft mijn grote passie. Maar daarnaast denk je ook op strategisch niveau mee. De bankensector is in volle evolutie. En daar werk ik graag aan mee. Al is dat niet zo eenvoudig. Het is een zoektocht om het digitale te koppelen aan het menselijke. Om het hiërarchische denkpatroon van vroeger te doorbreken. Maar het is knap om te zien hoe we evolueren. Hoe flexibiliteit en ook gendergelijkwaardigheid steeds belangrijker worden. En dat op alle niveaus.”

“Maar ook naar onze klanten toe staan we voor uitdagingen. Niet iedereen is meteen mee met de digitalisering, en die mensen mogen we niet opzij schuiven. Het persoonlijke contact blijft bij ons centraal staan, zeker voor zij die dat echt nodig hebben. Daarom dat we elke eerste dinsdag van de maand onze kantoren openen voor mensen die willen leren over digitaal bankieren. Met een kop koffie en een stuk vlaai leggen wij hen alles stap voor stap uit. Want wij digitaliseren niet alleen, maar samen met iedereen. Alleen zo kunnen we vasthouden aan het menselijke verhaal dat KBC heeft groot gemaakt. Een verhaal waar ik met trots aan meeschrijf.”