

Iedereen duurzaam vooruit geeft energie

Wanneer je als werkgever telkens in de bovenste regionen van diverse ranglijsten komt, moet de People Agenda wel goed zijn. De ING-aanpak voor permanente ontwikkeling, waarin de vitaliteit van medewerkers, die van de klant én de maatschappij centraal staan, inspireert medewerkers. En leidt tot mooie vooruitgang.

Vakmanschap en werkgeeluk zijn centrale thema's voor de wereldwijd opererende financiële instelling ING. De hierop aansluitende HR-investeringen in welzijn, skills en de werk-privébalans brachten de bank in een positieve flow. Vooral omdat het inderdaad, zoals de ambitie is ingezet, duurzame vooruitgang voor medewerkers, klanten en maatschappij betekent. "Vanuit onze focusgebieden flexibiliteit, vitaliteit, vakmanschap, inclusiviteit en maatschappelijk verantwoord ondernemen willen we iedereen energie geven en tegelijkertijd de kennis en kunde maximaliseren", vertelt Maarten van Beek, HR director ING Bank Benelux. "Naast agile werken bijvoorbeeld, voegt flexibiliteit afgestemd op de persoonlijke situatie veel toe. Voor mij betekenen hybride werken en zelf mijn werktijden bepalen dat ik mijn kinderen een paar dagen in de week naar school kan brengen en kan halen. Dat geeft mij rust en daarmee een plezierige work-lifebalance. Voor iemand anders zit die balans misschien in de mogelijkheid om een maand vanuit het buitenland te werken, mantelzorg te kunnen bieden, als jonge ouders tijdelijk minder te werken of nu juist veel uren te maken, omdat diegene toewerkt naar een sabbatical."

Jezelf blijven ontwikkelen

"Alle ranglijsten, samen met de uitkomsten via de Organizational Health Index, geven aan of we op de goede weg zitten met onze People Agenda. Om te weten hoe we dit het best kunnen inrichten, praten we met heel veel mensen en zorgen we voor een zo breed mogelijk aanbod. Want ieder van onze 14.500 medewerkers heeft zo z'n eigen wensen."

Het uitgebreide online leerplatform is daarom zo ingericht, dat het niet uitmaakt waar of wanneer iemand een online opleiding volgt. Daarnaast kent ING nog twee mooie pijlers op ontwikkeling: 'Purpose to impact' en 'Wellbeing'. De eerste omvat een tweedaags programma om te ontdekken wie je bent en waar je energie van krijgt in connectie met ING. De tweede is een uitgebreid wellbeing-programma met trainingen, coaching, e-cursussen en tips, voor teams en individueel. >>



Maarten van Beek

**NARJISS AYDOUN, HEAD OF PAYMENTS DOMESTIC BANK NL EN
VERANTWOORDELIJK VOOR BUSINESS BANKING INNOVATION**



“**H**et is mijn verantwoordelijkheid om de best mogelijke betaalfunctionaliteiten te bieden en te optimaliseren voor onze bijna tien miljoen Nederlandse klanten. Ik ben end-to-end verantwoordelijk voor de betalenbusiness, van de klantervaring tot en met de compliance naar mensen. Ik werk met circa 280 gepassioneerde professionals die dagelijks invulling geven aan hun ambitie en klanten een excellente betaalexperientie bieden. Innovatie, leren en verbeteren, samenwerken met enthousiaste collega's: deze rol zit me als gegoten.

Sinds ik in 2016 vanuit een Parijse consulting- en investmentbank overstapte naar ING, zit ik in een superinteressante reis. De verschillende functies sloten weliswaar op papier niet volledig bij mijn kerncompetenties aan, maar ik kreeg alle kansen om mezelf te bewijzen. Dat zegt iets over ING.

Na een aantal interessante gesprekken met ING'ers die ik ontmoette bij bijeenkomsten, ging ik van Wholesale Banking naar Domestic Banking. De interesse die ik toonde werd serieus genomen. Dat vind ik ook bijzonder hier. Je praat met mensen die zoveel meer senioriteit hebben en ze luisteren niet alleen, ze doen er ook iets mee. Vanaf mijn start bij ING en ook nu in mijn senior positie zijn er fantastische mentoren die me op alle fronten coachen. Omdat ik kan vergelijken met andere werkgevers, zie ik dat je bij ING echt passende carrièrekansen krijgt.

Het is uitdagend om voortdurend aan verwachtingen van de klanten te voldoen. Nederland is op digitaal financieel vlak een volwassen en geavanceerde markt. Deze werkt efficiënt, is beschikbaar en werkt naadloos voor klanten. We hebben de consumentenmarkt, waar mensen hun dagelijkse betalingen 24/7 zo soepel mogelijk willen doen; deze is voor 90% digitaal. Onze zakelijke klanten zien ook alles graag zo digitaal en mobiel mogelijk, maar willen daarnaast een aanspreekpunt hebben. Daarom is onze strategie mobiel geleid en tegelijk menselijk.

Als bank zijn we een speler in de samenleving en vinden we het onze plicht om klanten te ondersteunen bij hun financiële gezondheid. We helpen wanneer dat nodig is, bijvoorbeeld via de Nederlandse Schuldhulproute (NSR). Samen met ngo's hebben we een routekaart opgezet. We ontwikkelen tools waarmee mensen hun financiën beter onder controle kunnen houden en fraude voorkomen. Vanuit een brede samenwerking met diverse partijen in de samenleving bevorderen we financiële gezondheid.” <

Goed vakmanschap betekent ook investeren in carrières en ontwikkeling. “Iedereen binnen ING krijgt een leerrekening van jaarlijks 350 euro. Dat bedrag mag je meenemen naar een andere werkgever, mocht je liever je carrière ergens anders voortzetten. Zo kunnen onze mensen, naast het opdoen van veel ervaring, echt vooruitkomen.”

Bewuster vitaal

“Het mooie van het ‘Purpose to impact’-programma, dat nu zo'n vier jaar loopt en waaraan inmiddels ongeveer drieduizend mensen deelnamen, is dat het leidt tot een hoger engagement en lager ziekteverzuim. Omdat je echt intrinsieke motivatie voelt voor je doelen, zorgen deze trainingen voor gedragsverandering. De een wil graag iets terugdoen voor de maatschappij; de ander wil op sportgebied iets realiseren. Door dat helder te krijgen en er met collega's over te praten, weet je waar je je energie in kunt steken om er ook energie van te krijgen.”

Vitale medewerkers hebben bovendien meer energie voor en plezier in nieuwe ontwikkelingen. “En omdat gezonder



“**M**iljoenen klanten gebruiken onze technologie. Wat we vandaag opleveren, bereikt direct via miljoenen logins onze klanten. Wat onder mijn verantwoordelijkheid valt, zit heel dicht bij de klant. Met driehonderd IT-professionals ontsluiten we de bank voor onze klanten. Alle IT, de digitale kanalen en alles wat er via de app op de telefoon of via de laptop bij de klant komt, faciliteert mijn team voor Nederland, België, Luxemburg en een aantal andere landen. Deze plek, voor klanten werken en tegelijkertijd samenwerken met engineers die veel passie voor hun vakmanschap hebben, past helemaal bij mij.

Ik heb een biomedisch-technisch wetenschappelijke achtergrond. De stap richting ING was minder groot dan je zou denken. Ook op mijn huidige plek gaat het over een complexe omgeving, waar techniek helpt om te vereenvoudigen. Daarnaast hou ik van dingen doen die effect hebben, vanuit een wetenschappelijke en technische benadering.

Zo'n vijftien jaar geleden kwam ik binnen bij ING Customer Intelligence. Sindsdien heb ik continu stappen kunnen zetten en daardoor een mooie persoonlijke ontwikkeling doorgemaakt. Ik probeer die kansen nu ook aan andere mensen te geven. Dat je niet alleen je opleiding als uitgangspunt neemt, maar vooral je talenten laat bepalen wat je kunt en wilt. Vooral het kijken buiten de gebaande paden heeft mij veel gebracht. De diverse businessrollen waren prima, totdat ik merkte dat ik de technische inhoud begon te missen. Vanuit mijn toenemende samenwerking met de IT-organisatie zag ik dat dit een logisch overstap was.

ING richt zich op ontwikkeling van mensen en biedt hiervoor veel mogelijkheden. Dat we agile en hybride werken en ruimte maken voor nieuwe dingen, geeft tegelijkertijd ruimte voor de ontwikkeling van mensen. Er zijn volop mogelijkheden om andere paden te onderzoeken en daar krijgt iedereen de kans voor.

Hybride werken geeft flexibiliteit. Hierdoor kan ik naast mijn functie bij ING ook roecoach zijn. En die functie fungeert als een soort speeltuin voor mijn leiderschapsontwikkeling. Dus de functie van 'Find yourself a playground' is voor mij wel helder. De werk-privébalans gaat over zo veel meer dan gezinssituaties. Ik vind het belangrijk om te laten zien dat een invulling als de mijne ook mogelijk is.” <

leven vooral heel leuk is, maar iedereen dit op een andere manier invult, is ook ons aanbod via MyVitality heel divers. Dat platform gaat over meer bewegen. Dan kun je denken aan e-bikes en fietsen, een maatje vinden om te sporten, aansluiten bij hardloop- of wandelgroepen, met je eigen team sportieve challenges opzetten. Een groep collega's hield zo een hardloopestafette van het ING-kantoor in Amsterdam naar Brussel en terug. Maar het gaat ook over gezonder eten en gelukkiger leven.”

Inclusieve organisatie

Als financiële instelling staat ING midden in de maatschappij. Van Beek ziet het als een logisch gevolg dat de bank een inclusieve organisatie is. “Diversiteit begint bij inclusie. ‘Bring your wholeself to work’ is hier al behoorlijk gemeengoed. We zijn ons ervan bewust dat we er echt met aandacht mee bezig moeten blijven. Onze teksten bijvoorbeeld, mogen geen woorden bevatten die groepen uitsluiten. Het moet zo zijn, dat iedereen voor ons zou willen werken.”

Dat brengt Van Beek op een ander bewustwordingsonderwerp: >>

ANOUK MEEVIS, VICE PRESIDENT CORPORATE INVESTMENTS



“Als een van eerste afgestudeerde studenten op sustainable finance in 2016 startte ik bij ING als Wholesale Banking trainee. Ideaal: ING wist nog niet zo goed wat ze met deze studie konden en ik wilde ontdekken waar ik op m’n plek zou zijn. Als trainee krijg je steeds een andere rol; zo kreeg ik een brede blik op wholesale banking en leerde ik diverse collega’s kennen. Ieder jaar is er een tweeweekse training met alle ING-trainees wereldwijd, waar naast wholesale banking ook onderwerpen als risk, finance en HR de aandacht krijgen. Zo bouw je aan kennis én aan je netwerk.

Vanuit corporate investments verschaffen we risicodragend kapitaal daar waar standaard financieringsoplossingen van een bank niet passend zijn. We zijn sparringpartner en onze producten variëren van achtergestelde leningen tot minderheidsdeelnemingen. Binnen corporate investments is er ook ‘sustainable investments’, een team met uitgebreide financiële én technische expertise om de duurzame transitie en bijbehorende proposities te faciliteren. In totaal bestaat corporate investments uit circa 25 medewerkers, maar het team gaat ongetwijfeld groeien.

Wij investeren in veel verschillende bedrijven en daaronder vallen ook duurzame en innovatieve bedrijven die nog niet helemaal *bankable* zijn. We weten dat soms iets nu moet gebeuren om over een lange tijd wat te gaan bereiken. Bij ING geloven we dat bedrijven die bijvoorbeeld klimaatverandering aanpakken de winnaars van de toekomst zijn. Soms kan dit snel gaan, zoals bij Ebusco, waar we in 2016 in investeerden toen er nog maar sprake was van een handjevol elektrische bussen. Inmiddels heeft dit bedrijf een beursgang gemaakt.

Sustainability is mijn expertise en mijn passie. Daarom prijs ik me gelukkig dat ik op deze plek zit waar we handen en voeten geven aan de ‘sustainable progress for all’-ambitie van ING. We helpen bedrijven actief met hun transitie, geven advies, delen kennis en brengen ze in contact met gelijkgestemden die al bepaalde duurzaamheidsstappen hebben gezet. Uiteraard helpen we ook met risicodragend vermogen en tailormade oplossingen, want daar zijn we in gespecialiseerd. Het is meer dan inspirerend om te merken dat er ruimte is voor innovatie en we daardoor vooroplopen wat betreft sustainability.” <

maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo) dat ook bij ING steeds meer wordt geïntegreerd in alle geledingen. “Ook teamuitjes verbinden we aan iets wat goed is voor het milieu of breder voor de BV Nederland, zoals samen plastic op het strand opruimen of een goed doel helpen.”

Kennis delen

Vanuit het mvo-beleid kunnen medewerkers zich vanaf hun zestigste één dag in de week inzetten voor een stichting of een instelling met een goed doel. “ING’ers hebben veel kennis en kunde, financieel of op IT-gebied. En zij kunnen prima iets daarvan teruggeven aan de samenleving. Dat is niet alleen leuk, maar kan ook helpen. Denk aan een streekmuseum dat dankzij een ING’er de financiële administratie kan professionaliseren. Veel van onze IT’ers geven praktijklessen die hooggewaardeerd worden. En we zien dat onze mensen daar weer heel veel energie van krijgen.” <<

WERKEN IN EEN DYNAMISCHE EN INCLUSIEVE OMGEVING? DAT KAN BIJ ING. CHECK DE VACATURES DIE BIJ JOU PASSEN.

