



## Magneet voor talent, nu én in de toekomst

**Naast focus op duurzame vooruitgang is talentontwikkeling in de breedste zin van het woord een speerpunt voor ING, vertelt Annelot Fluitman. De dagelijkse energieke en enthousiaste inzet van 15.000 medewerkers is onmisbaar voor de bank, die nu én in de toekomst magnetische aantrekkingskracht wil uitoefenen op talent.**

**“A**ls bank hebben we te maken met razendsnelle marktontwikkelingen waarop we moeten inspelen. Het is fantastisch om te zien hoe enthousiast mijn collega's uitdagingen aangaan en hoe zij in hoog tempo nieuwe vaardigheden aanleren”, aldus Annelot Fluitman, HR-directeur van ING Nederland. “Daar zijn we als ING heel goed in.” Specifieke vaardigheden verschillen, afhankelijk van de rol; hoe medewerkers hun rol invullen kent duidelijke gemene delers, omschreven in de drie Orange Behaviours: ‘You take it on and make it happen’, ‘Help others to be successful’ en ‘Always a step ahead’.

“Ondernemen, doen, realiseren, verantwoordelijkheid nemen, de klant vooropstellen en vooruitdenken”, zo vat Fluitman de behaviours in eigen woorden kernachtig samen. “Dat is wat alle ING'ers verbindt, dat is wat we van hen en van toekomstige collega's verwachten.” De behaviours sluiten alle drie aan bij de ‘innovatieve spirit’ die de bank van oudsher kenmerkt, zegt ze.

### **DUURZAME VOORUITGANG**

Die spirit gebruiken Fluitman en haar collega's onder meer bij het realiseren van duurzame vooruitgang. “Wij zijn een universele bank, die zich inzet voor de transitie naar een duurzame toekomst en streeft naar een betere financiële gezondheid voor iedereen. Dat is een belangrijk speerpunt in onze vijfjaarsstrategie. Dit is makkelijker gezegd dan gedaan. Hoe zorgen we dat alle medewerkers weten hoe ze hieraan kunnen bijdragen? De Climate School is een van de initiatieven: via zes, interactieve, online modules krijg je beter inzicht in de oorzaken en gevolgen van klimaatverandering. Maar ook wat we daaraan kunnen doen en hoe we klanten kunnen helpen in de transitie. Ik heb ze alle zes met plezier gedaan en ook collega's zijn positief.”



## ‘Samen met werkgevers verbeteren we de financiële gezondheid van kwetsbare huishoudens’

Duurzame vooruitgang betekent onder meer dat ING mensen helpt om financieel gezond te zijn. “We zijn een relatief rijk land, maar toch groeit één op de tien kinderen in armoede op. Met Deloitte en SchuldenlabNL hebben we de Nationale Coalitie Financiële Gezondheid opgezet, om samen met ruim veertig werkgevers de financiële gezondheid van kwetsbare huishoudens te verbeteren. Inzet is onder meer het attenderen op het gebruik van toeslagen. Dat is belangrijk, want bijna één op de negen mensen loopt de zorgtoeslag mis en één op de acht de huurtoeslag. Als bank kunnen we daar met onze kennis echt impact maken. Ook voor onze eigen medewerkers, mocht dat nodig zijn. We bieden tools die medewerkers helpen om financieel fit te zijn.”

Bekeken door de bril van ESG-doelstellingen valt financiële gezondheid op het eerste oog vooral onder de s van social, in het Nederlands ook wel maatschappij genoemd. In het grote geheel komt financiële gezondheid uiteindelijk ook ten goede aan de e van environment, milieu, zegt Fluitman. “Als je moeite hebt om de eindjes aan elkaar te knopen, hou je je niet bezig met het verduurzamen van je huis. Ook om die reden is het ontzettend belangrijk dat we als maatschappij investeren in financieel fitte mensen. ING kan vanwege haar omvang en invloed hierin een belangrijke rol spelen.”

### MAGNETISCHE WERKING

ING wil een magneet zijn voor talenten die kunnen bijdragen aan de ambitie van de bank, mensen voor- uithelpen, zowel privé als zakelijk. Daarom zet ING in op het ontwikkelen van talent, om nieuwe collega's aan te trekken en huidige te behouden.

“We investeren veel in ontwikkeling, met diverse programma's. Vorig jaar zijn we gestart met een interactief programma voor medewerkers die voor het eerst in een leidinggevende rol stappen. Zij krijgen training, oefenen in hun nieuwe rol; ook is er veel ruimte voor peer-to-peercoaching. Aan bod komt bijvoorbeeld hoe je omgaat met moeilijke gesprekken, je persoonlijke leiderschapsstijl, hoe je een team inspireert en motiveert, en hoe je zorgt dat je als leider je team echt kunt ondersteunen. Het programma helpt onze leiders om zich klaar te stomen voor hun rol.”

### TALENTONTWIKKELING

Ook het aanleren van nieuwe vaardigheden die nodig zijn gezien de snelle veranderingen in de markt, Fluitman noemde het al, is een speerpunt van talentontwikkeling. “Digitalisering verandert onze interactie met klanten. Klanten hebben steeds meer behoefte aan digitaal contact. Als bank moeten we klaar zijn voor die verschuiving en kijken waar omscholing nodig is. We willen relevant blijven als werkgever. Nieuwe generaties voelen zich aangetrokken tot bedrijven met een duidelijke visie op duurzaamheid. Ze verwachten flexibiliteit en zijn instant-feedback gewend. Wij spelen daarop in door ook voor nieuw talent magnetische aantrekkingskracht te hebben. Ik ben ervan overtuigd dat we daarin slagen en klaar zijn voor de toekomst.” <<



DEEL ONLINE