



ING Nederland  
t.a.v. de heer M. van Beek  
Postbus 1800, ACT C 06,  
1000 BV Amsterdam

[maarten.van.beek@ing.nl](mailto:maarten.van.beek@ing.nl)

**POSTADRES**  
Postbus 2525  
3500 GM Utrecht

**BEZOEKADRES**  
Tiberdreef 4  
3561 GG Utrecht

**TELEFOON**  
030 751 1500

**FAX**  
030 751 1509

**INTERNET**  
[www.cnvvakmensen.nl](http://www.cnvvakmensen.nl)

**E-MAIL**  
[secretariaatcollectief@cnvvakmensen.nl](mailto:secretariaatcollectief@cnvvakmensen.nl)

**VAKGROEP**  
Dienstverlening

**DOORKIESNUMMER**  
030 7511570

**E-MAIL**  
[i.wiersinga@cnvvakmensen.nl](mailto:i.wiersinga@cnvvakmensen.nl)

**PLAATS**  
Utrecht

**DATUM**  
28 november 2018

**ONS KENMERK**  
M1811 2744/IW/sb

**UW KENMERK**  
--

#### STEUNPUNTEN

Apeldoorn

Breda

Drachten

Hoofddorp

**BETREFT**  
Cao-voorstellen

Geachte heer Van Beek, beste Maarten,

Sinds jaar en dag vraagt CNV Vakmensen aandacht voor de menselijke maat in de ING cao. Met de menselijke maat bedoelen wij dat er rekening wordt gehouden met de persoonlijke omstandigheden en talenten van medewerkers. Al onze voorstellen zullen wederom tegen dat licht moeten worden gezien.

CNV Vakmensen is ervan overtuigd dat alleen bedrijven waar medewerkers werkgeluk ondervinden op de lange termijn bedrijven zullen zijn waar bedrijfstrots en winstgevendheid hand in hand zullen lopen. Door rekening te houden met persoonlijke omstandigheden en talenten van medewerkers is werkgeluk haalbaar. Jonge medewerkers blijken op dit soort "zachte" arbeidsvoorwaarden hun werkgever te kiezen en voor medewerkers met meer ervaring is het werkgeluk in het bedrijf, waar zij al langer werken, ook een voorwaarde om goed te kunnen functioneren. Wat CNV Vakmensen betreft is werkgeluk dan ook het thema voor de nieuwe cao.

En juist bij een winstgevend bedrijf als ING is het invullen van werkgeluk dan ook essentieel. Immers, zo kun je je als bedrijf onderscheiden van andere bedrijven. Uiteindelijk zullen wij de te maken afspraken ook in die context beoordelen.

Wij willen, conform onze eerder gemaakte onderlinge bevindingen, afspraken maken over belonen en waarderen, werkdruk, tijd, inzetbaarheid, mvo, arbeidsongeschikten en arbeidsgehandicapten en flex. Daarnaast willen wij ook afspraken maken over internationale collegialiteit en maand van de vakbond.

Wij rekenen op vruchtbare, co-creatieve onderhandelingen, vol werkgeluk voor ons allen.

Met vriendelijke groet,  
CNV Vakmensen  
Ike Wiersinga  
E [i.wiersinga@cnvvakmensen.nl](mailto:i.wiersinga@cnvvakmensen.nl)  
M 0623500986

**BANKREKENING**  
NL31RABO0162211821

Bij beantwoording ons kenmerk vermelden a.u.b. De statutaire naam van CNV Vakmensen is CNV Vakmensen.nl, gevestigd in Utrecht onder KvK-nummer 855649689.

## Cao-voorstellen ING van CNV Vakmensen

### Belonen en waarderen

Waarderen is meer dan belonen. Medewerkers willen zich ook gewaardeerd voelen. Dat betekent dat zij ook gehoord moeten worden. Dat vergt ander leiderschap. Geen excel-gedreven management meer. Leidinggevendenden zullen er van doordrongen moeten zijn dat zij hun waardering aan medewerkers laten blijken. Medewerkers zijn geen klonen, maar mensen met unieke eigenschappen, talenten en persoonlijke omstandigheden. Dat betekent ook luisteren naar medewerkers, en de mens erachter, en hun ideeën en voorstellen serieus overwegen. Uit de workenergyscan blijkt dat medewerkers het contact met de leidinggevende als sterk onvoldoende ervaren. Dat betekent dat het werkproces zo ingericht moet worden, dat luisteren en aandacht voor de medewerker prioriteit krijgt. Omdat uit onderzoek blijkt dat medewerkers zich niet meer laten verleiden door beoordelingsverhogingen, stellen wij voor om beoordeling en belonen los te koppelen. Dat betekent dat er in salarisschalen weer met periodieken gewerkt gaat worden. Natuurlijk geldt dat niet voor medewerkers die niet functioneren. Dus je functioneert of je functioneert niet. Functioneer je dan krijg je een periodieke verhoging. Wel vinden wij, dat als er winst gemaakt wordt, medewerkers hiervan ook mogen profiteren door middel van een winstuitkering. Bij dit onderwerp willen wij de wellicht overbodige opmerking maken dat opleiding/ontwikkeling NOOIT een beloning sec kan zijn. Opleiding/ontwikkeling hoort er gewoon bij en is niet voor de high potentials alleen.

### Inzetbaarheid

Om werkgeluk na te kunnen streven, is het noodzakelijk om ook aan het werk te kunnen blijven. Dat kan alleen als je je kunt blijven ontwikkelen. Uit jullie gegevens maar ook uit onze ledenenquête blijkt dat het merendeel van de medewerkers geen Mijn Koersplan heeft of heeft ingevoerd. Wel wordt er gebruik gemaakt van allerlei soorten opleidingen, stages etc. Dat zou niet moeten kunnen. Ons streven is dat in 2019 iedereen een Mijn Koersplan heeft. Dat betekent overigens dat ook hier rekening gehouden moet worden met persoonlijke omstandigheden en talenten en niet dat er voor ieder een eenmaats(e-learning) oplossing is. Omdat er verschillende ideeën bestaan bij ontwikkelen is het van belang goed te weten wat ontwikkelen voor jou is. Ouderen hebben soms het idee, dat is niet voor mij. En er zijn ook medewerkers, die denken als ze een plan C opschrijven, dat zij bij de volgende reorganisatie aan de beurt zijn. Ontwikkelen is leuk en draagt bij aan je werkgeluk of dat nu binnen of buiten ING is zal de inzet voor de komende cao moeten zijn. Om het werken aan ontwikkeling en dus het maken van een Mijn Koersplan een duw in de rug te geven stellen wij voor om Mijn Koersplan coaches aan te stellen, die medewerkers helpen hun plan te maken.

### Arbeidsongeschiktheid en arbeidsgehandicapten

Ook voor medewerkers die tijdens het werken bij ING na arbeidsongeschiktheid (gedeeltelijk) arbeidsgehandicapt worden, moet er plaats zijn bij ING. Graag maken wij hierover een concrete afspraak, die in het verlengde ligt van de afspraak over de participatiewet.

### MVO

CNV-leden geven aan er behoefte aan te hebben trots te zijn op ING. Slechts 30% geeft aan trots te zijn en 60% geeft aan graag trots te willen zijn. Betrek ze bij zaken en luister dan ook naar ze. Voor de vorm medewerkers mee laten denken krijg je als bedrijf als een boemerang terug. Om dit te kunnen doen zou je medewerkers met leuke MVO-ideeën kunnen belonen met een prijs. Daarnaast zou je tijd ter beschikking kunnen stellen, bijvoorbeeld elke maand 1 dag (naast alle huidige afspraken) voor het werken/meedenken aan een ING-MVO-traject. Ook aan duurzaamheid zou je meer kunnen doen, denk aan het delen van lease-auto's of

voor degenen, die conform hun functie geen lease-auto hebben er een beschikbaar stellen tegen gunstige tarieven (NB m.n. voor medewerkers die ongelukkig wonen m.b.t. openbaar vervoer).

### **Tijd**

Zowel in een agile omgeving, als bij klantcontactcentra en de kantorenorganisatie zal het management niet moeten uitgaan van een eenmaatsoplossing, maar moeten rekening houden met levensfase, persoonlijke omstandigheden en talenten. Agile werken is een methode, maar lijkt een doel te worden, waarbij het werkgeluk van medewerkers vergeten wordt. Daarom stellen wij voor dat medewerkers tijd krijgen voor het werk, hun privéleven en hun ontwikkeling. Daarnaast willen wij concreet afspreken dat als medewerkers aangeven tijd nodig te hebben voor mantelzorg dat altijd positief wordt gewaardeerd. Ook willen wij afspreken dat als medewerkers benaderd worden na hun reguliere werktijd zij zelf beslissen hier al dan niet op te reageren. Hier worden zij in ieder geval niet op beoordeeld. Tenslotte denken wij dat doordat medewerkers mantelzorgen, gebruikmaken van partnerverlof of een MVO-dag voor 60<sup>+</sup>-ers er tijd vrijvalt. Die tijd moet opgevuld worden met fte's. Dat kan door flexmedewerkers een vaste baan aan te bieden.

### **Werkdruk**

De grootste werkdruk wordt ervaren door targets en steeds wisselende doelstellingen. Het ziekteverzuim is hoog. En daardoor ontstaat weer meer werkdruk. Medewerkers ook echt betrekken bij doelstellingen, en niet voor de vorm, zou werkdruk kunnen voorkomen. Daarom willen wij afspreken dat medewerkers nadrukkelijk betrokken worden bij de doelstellingen en dat er rekening gehouden wordt met hun persoonlijke omstandigheden en talenten. Als er signalen van bepaalde bedrijfsonderdelen komen van structurele werkdruk moet dit wat ons betreft gevolgen hebben voor het aantal fte's in dat bedrijfs onderdeel. Met de medezeggenschap zal hierover dan het gesprek gevoerd moeten worden. Wij willen in de cao deze mogelijkheid opnemen. Als er sprake is van incidentele of tijdelijke werkdruk, dan zal er in 1<sup>e</sup> instantie beroep worden gedaan op boventalligen en daarna op flexkrachten.

### **Flex**

Van alle tijd die vrijkomt door mantelzorg, partnerverlof, MVO-dag en structureel overwerk kunnen flexkrachten een vast contract krijgen. Graag willen wij die afspraak maken. Immers vorige cao hebben wij de afspraak gemaakt dat flexkrachten vaste krachten kunnen worden.

### **Loonsverhoging en looptijd**

Hoewel de winsten van ING ons uitdaagt om met een loonsverhoging van 5% per jaar te komen, vinden wij het van belang dat er werkgeluk nagestreefd wordt. Als er voldoende afspraken gemaakt zijn om het werkgeluk van medewerkers te verhogen, dan willen wij een loonsverhoging van 4% per jaar afspreken. Wij willen graag een cao voor 3 jaar afspreken.

### **Overig**

Ook dit keer willen wij in het kader van werkgeluk van onze collega's elders op de wereld een afspraak maken over een bijdrage voor vakbondsactiviteiten van onze collega's ver weg.

Ook voor de komende jaren willen wij per jaar een maand van de vakbond afspreken.