

“Om de dromen van onze klanten waar te maken, moeten ook onze medewerkers zich goed voelen.”

Ivo Pareyns, HRM Director, ING België



ING België investeert in vitale medewerkers als basis voor succes

ING Belgium ontwikkelde voor haar medewerkers een duurzaam en overkoepelend vitaliteitsprogramma onder begeleiding van Attentia, als hefboom voor het realiseren van bedrijfsdoelstellingen en strategie. Er zijn extra initiatieven zoals de ondersteuning van leidinggevenden om de psychosociale belasting te beperken, preventief te werken en welbevinden of Wellbe@ING te creëren.

Ivo Pareyns, HRM Director, ING België legt uit hoe het plan vorm kreeg: “Er was al jaren een goede samenwerking tussen Health & Safety en HR. Het overkoepelend actieplan is gradueel gegroeid. ING België had al een mooi aanbod met een uitgebreide medische verzekering en sportieve evenementen; we hebben de bestaande tradities meegenomen, dit aanbod geherpositioneerd en nieuwe elementen toegevoegd, in samenspraak met de vakbonden en in samenwerking met Attentia. Het plan is doorgesproken met de stakeholders en zit nu verankerd dankzij de link met de bedrijfsdoelstellingen en strategie.”

Medewerkers als basis van succes

“Om de dromen van onze klanten waar te maken, moeten ook onze medewerkers zich goed voelen,” vertaalt Ivo Pareyns de visie: “Als bedrijf willen we meedenken met onze klanten om hun dromen en ambities waar te maken. Dat is onze opdracht en onze medewerkers zijn cruciaal in dat contact met de klant, zowel via persoonlijk contact als via nieuwe digitale wegen. Dat ‘goed voelen’ realiseren we niet alleen via de arbeidsvoorwaarden als salaris en voordelen, maar ook via persoonlijke loopbaanontwikkeling, feedback en performantiemanagement en elementen die de energiebalans versterken. Alle elementen brengen we samen in één vitaliteitsplan en we maken er speerpunt van om onze doelstellingen te behalen. Dit Corporate Vitality plan wordt gedragen door directie en zit

feeling good works great

attentia

verankerd. We investeren in onze mensen om onze strategie waar te maken. De reacties van de medewerkers zijn zeer goed.”

‘Coach & Care’ versterkt de leidinggevenden

“Leidinggevenden zijn heel belangrijk; zij helpen de medewerkers ontwikkelen en focussen op de klant. Ze krijgen dan ook heel wat druk te verduren. Daarom hebben we een ondersteuning uitgebouwd met o.a. de ‘Coach & Care’ helpdesk. Daar krijgen leidinggevenden en medewerkers met psychosociale moeilijkheden telefonische ondersteuning op momenten dat ze dit nodig achten. We leren ze sneller psychosociale belasting te herkennen en met stress omgaan. Natuurlijk kunnen we als bedrijf niet alles oplossen maar wel doorverwijzen indien de problemen eerder privé zijn.

Via de halfjaarlijkse functioneringsgesprekken helpen de leidinggevenden ook de nodige competenties uit te bouwen om inzetbaar te blijven voor de jobs van morgen. Daarnaast leggen we uit hoe elke medewerker via zijn doelstellingen bijdraagt tot het bedrijfsresultaat.”

Kracht uit het wegwerken van frustraties

“We stimuleren de autonomie door de teams aan te moedigen om frustraties te identificeren en weg te werken. Dit helpt om de persoonlijke impact te beseffen en geeft de kracht om moeilijkheden zelf op te lossen. Door die kleine ‘irritators’ weg te werken, geven we de teams meer impact op het dagelijkse.

Ondanks tal van globale standaarden qua meubels of internationaal bepaalde ICT-werkmiddelen, blijft de nood bestaan om lokale aanpassingen te doen. Zo werd op vraag van de medewerkers de Wi-Fi toegang verruimd en de internet toegang versneld.”

Toekomst verzekerd

Ivo Pareyns ziet duidelijk voordelen: “We investeren terecht veel in onze medewerkers; onze medewerkers werken hard en hierdoor halen we uitstekende resultaten. We gaan er alleszins mee verder. We stimuleren verantwoordelijkheidszin, persoonlijke groei en organisatiekracht. Toch evalueren we jaarlijks of alle initiatieven nog relevant zijn. We moeten het aanbod actualiseren en aanpassen aan de behoeften.

Momenteel is er een grote trend van mensen die lopen of joggen, maar dat kan binnen een paar jaar anders zijn. Via projectgroepen werken we nieuwe zaken uit. Er zijn jaarlijks meer dan 60 sportieve mogelijkheden zoals deelname aan de aflossingsmarathon Ekiden, een bekende bergrit in het buitenland of onze loop-voor-het-goede-doel Unicef. Daarnaast kan elkeen ook één dag voor een goed doel werken. Er is een ‘core team’ met specialisten uit de verschillende HR disciplines & Health & Safety.

Corporate Vitality is één van de prioriteiten voor HR. We investeren terecht veel in onze medewerkers; ze werken hard en hierdoor halen we uitstekende resultaten.”

Over ING België

ING België NV biedt alle cliënten-segmenten, zowel retail- en private bankingcliënten, als kleine en middelgrote ondernemingen, instellingen en grote bedrijven, een breed assortiment financiële producten en diensten aan via het distributiekanaal van hun keuze. ING België NV stelt 8.623 FTE* te werk en is een dochtermaatschappij van ING Bank N.V. die ten dienste staat van 33 miljoen particulieren, business- en institutionele cliënten in meer dan 40 landen [*eind dec. 2014].

Meer informatie:

info@attentia.be

www.attentia.be

Uitdagingen

- Duurzame inzetbaarheid creëren
- Risico's zoals burn-out en ziekte preventief aanpakken
- Stimuleren en communiceren van een duidelijk aanbod dat bereikbaar en beschikbaar is voor iedereen

Oplossing

- Corporate Vitality programma op maat van het bedrijf
- Analyse
- Visie en strategie
- Geactualiseerd aanbod van ondersteuning en opleidingen rond stress en belasting

Resultaten

- ‘Coach & Care’ ter versterking van leidinggevenden
- Goede reacties op Wellbe@ING bij de medewerkers
- Meer autonomie door te helpen ‘irritators’ zelf aan te pakken