

LEDENBEVRAGING ACV PULS: DE RESULTATEN

Hoe ervaar jij het werken met de Corona-maatregelen bij ING?

Bevraging **ACV Puls** leden: mei 2020

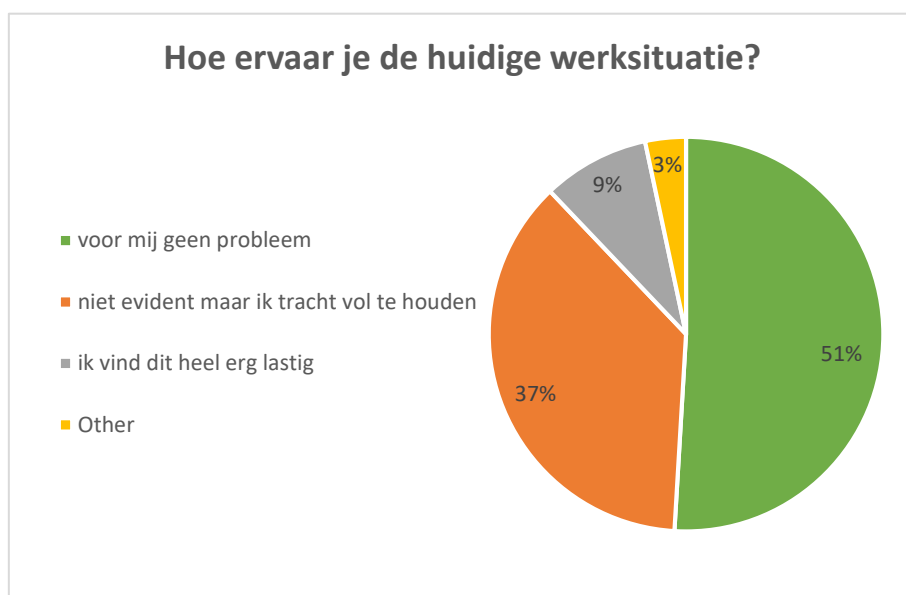
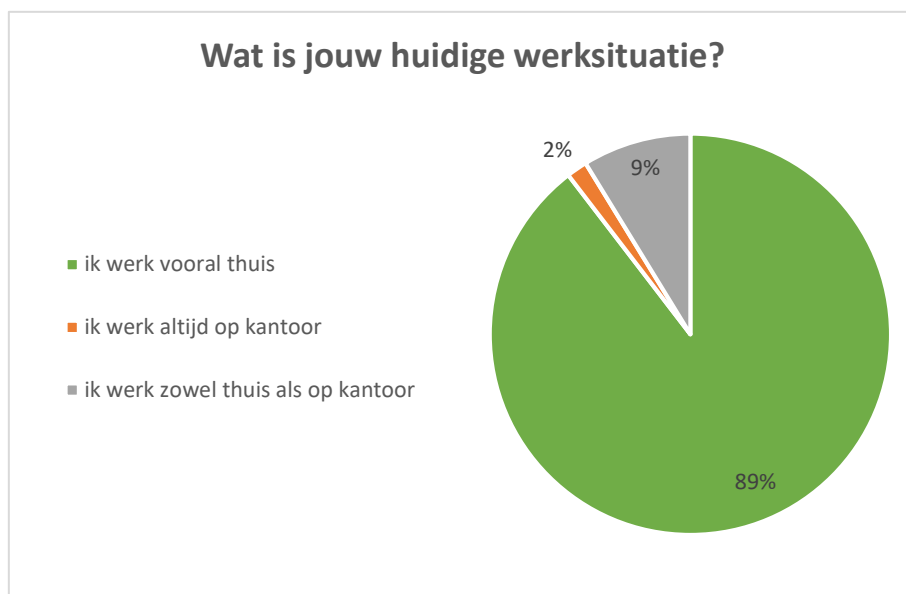
Respons : 65%

Inleiding

Naast de hoge respons is het opvallend hoeveel collega's de moeite hebben genomen om ons extra duiding te geven bij hun bezorgdheden, frustraties en persoonlijke situatie. Het spreekt voor zich dat we deze niet opnemen in dit overzicht, maar we hebben ze wel gebundeld om er verder mee aan de slag te gaan. In grote lijnen zien we toch wel enkele duidelijke en terugkerende issues:

- Algemeen kunnen we stellen dat de door ING genomen maatregelen met thuiswerk worden geapprecieerd. Heel wat medewerkers blijven echter wel worstelen met de combinatie privé-werk omdat ze bijvoorbeeld in de knoop zitten met opvang van de kinderen.
- Het **sociaal contact en de informele babbels** worden wel gemist. Ook op het vlak van opleidingen en communicatie heeft Skype zijn beperkingen. **Commerciële resultaten** boeken is al helemaal niet evident.
- Er is nog veel ongerustheid omwille van de **gezondheidsrisico's** voor zichzelf of hun omgeving (risicogroepen) en het **gebruik van openbaar vervoer schrikt velen af**.
- Blijkbaar heeft niet iedere leidinggevende evenveel begrip voor het welbevinden van de medewerker. Ook in deze moeilijke tijden wordt er vaak business as usual geëist of wordt aanwezigheid op de skype-meetings buiten de werkuren verwacht.
- Een grote meerderheid ziet op termijn een **flexibele combinatie thuiswerk-kantoorwerk** wel zitten, al heeft thuiswerken wel zijn **aandachtspunten**: medewerkers vinden moeilijker structuur, werken langer en hebben moeite met de-connecteren (staan op en gaan slapen met hun werk). Er wordt geworsteld met IT-beperkingen (bv. niet kunnen printen) en onstabiele connecties maar vooral met het tekort aan **ergonomische ondersteuning** (bureaustoel, groot scherm, klavier).
- Op sommige diensten is de **werkdruk zwaar toegenomen** t.g.v. Covid-19, anderzijds werden veel medewerkers ingeschakeld in andere projecten (bv. KYC), vaak bovenop de dagelijkse job.
- Bij veel medewerkers leeft de **angst dat ING bepaalde evoluties zal doorduwen** met Corona als excuus: versnelde afbouw van het kantorennet (vooral diegene die vandaag gesloten zijn), verdere digitalisering met een impact op de tewerkstelling, Remote Advice i.p.v. face-to-face contacten en persoonlijk advies voor commerciële functies.

De resultaten



Een overgrote meerderheid van de bevroagde collega's werkte de afgelopen periode van thuis uit.

Voor de helft van de collega's is dit geen probleem. 37% geeft aan dat het niet evident is en 9% heeft het echt wel lastig. Specifieke opmerkingen gaan over het gemis aan het contact met de collega's of de duurtijd van de maatregelen. Ook de work-life balans is soms moeilijk in evenwicht te houden.

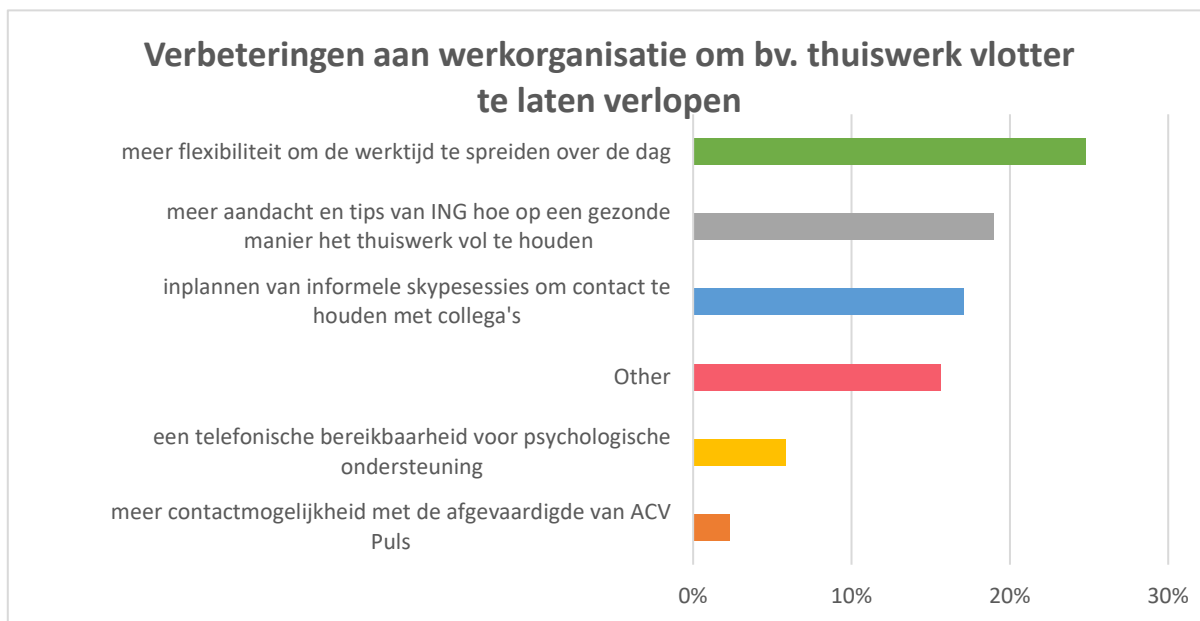


Bijna de helft van de collega's geeft aan vooral de **informele contacten met de collega's te missen**. Ook de **onzekerheid over de duurtijd** van de maatregelen is iets om van wakker te liggen.

Daarnaast zijn allerlei factoren die de **werkomstandigheden** beïnvloeden een grote kopzorg. Hierbij worden niet alleen de **ergonomische** omstandigheden aangekaart, maar ook **IT-problemen** (o.a. skype) en het gebrek aan **degelijk materiaal** (o.a. scherm, printer, ...).

Het **evenwicht tussen werk en privé, de werkdruk en de combinatie met kinderopvang** zijn ook hier terugkerende bezorgdheden. Net zoals **ongerustheid rond veiligheid** en het moeten terugkeren naar het kantoor.

Ten slotte maken de collega's zich ook zorgen om de **impact op langere termijn**. Hierbij vooral de **vrees voor nieuwe herstructureringen en de toekomst van het kantorennet**. De huidige manier van werken is voor vele commerciëlen niet evident (Remote Advice, beheer afspraken, ...) en zij liggen dan ook wakker van de **commerciële resultaten** die toch zeer belangrijk zijn.

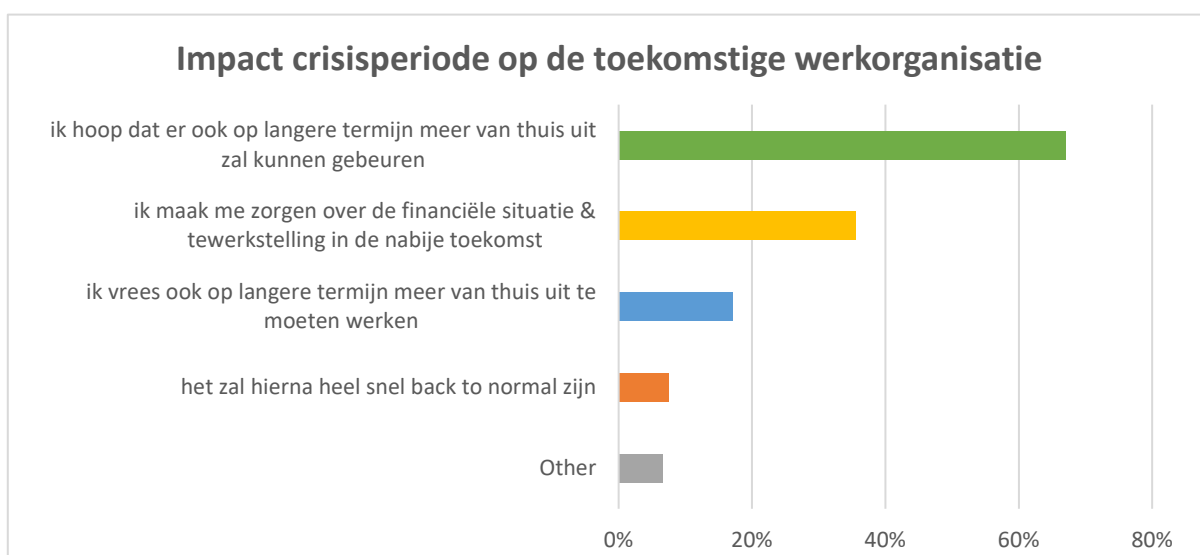


In combinatie met privé en kinderopvang is er vooral **vraag naar meer flexibiliteit** om de werktijd te spreiden.

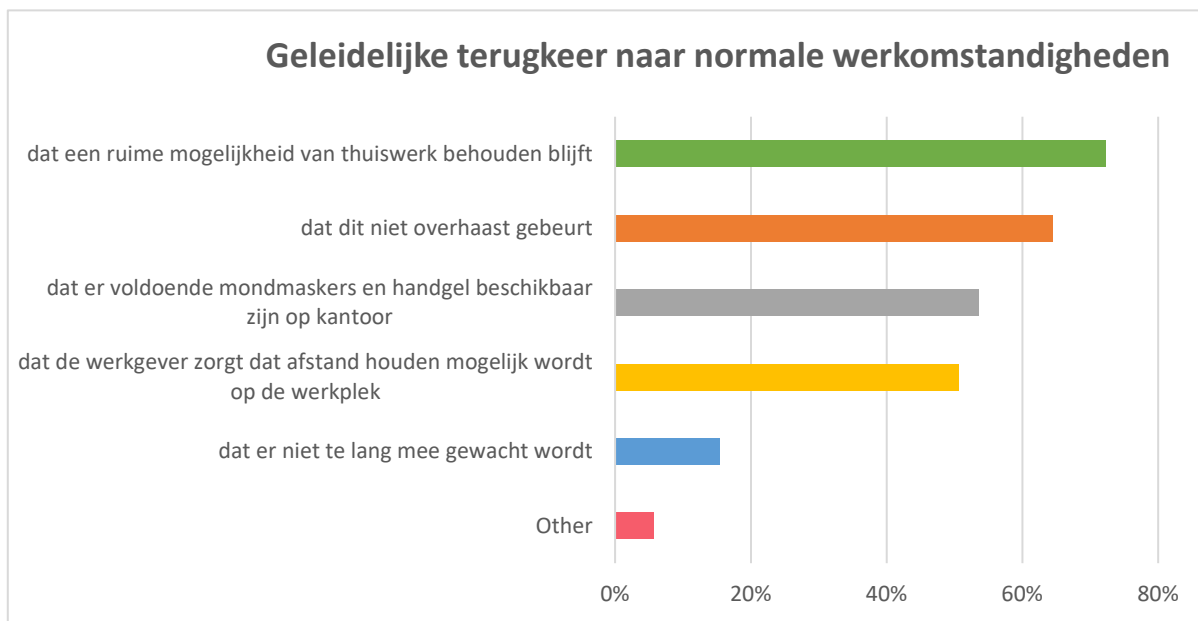
Er is daarnaast vooral vraag naar **meer aandacht en hulp om thuiswerk op een gezonde manier vol te houden**. Naast ergonomie en IT-perikelen gaat het hier ook over werkdruk, minder skype-meetings en meer ondersteuning van het management.

Vanuit het kantorennet is er vooral de vraag om de gesloten kantoren dringend terug te openen, zodat men meer afspraken kan maken met de eigen klanten (**grote commerciële bekommernis** ook).

Tenslotte ook een dozijn **positieve reacties**.



67% van de collega's hoopt ook op langere termijn meer van thuis uit te kunnen werken, afgewisseld met enkele dagen op kantoor. 36% geeft aan bekommerd te zijn over de **tewerkstelling** in de nabije toekomst.



Over een geleidelijke Back to Office hoopt meer dan 60% van de bevroegde collega's dat er een **ruime mogelijkheid van thuiswerk behouden blijft** en/of dat een **terugkeer naar het kantoor op vrijwillige basis** en niet overhaast kan gebeuren. Dit vooral omwille van de **veiligheid** (schrik voor openbaar vervoer, afstand kunnen houden, gebruik mondklappers, contact met cliënten) en de problemen met **kinderopvang**. **De vraag naar flexibiliteit in de combinatie thuiswerk en kantoor is groot.**

Wil je nog iets kwijt?

126 collega's hebben ook gebruik gemaakt van de mogelijkheid om nog extra feedback te geven. De meest voorkomende onderwerpen waren:

- **Bekommernissen rond de commerciële resultaten** omdat thuiswerk en Remote Advice vaak moeilijk ligt. Veel klanten kiezen voor een traditionele bank omwille van het persoonlijke face to face advies, maar een te grote afstand naar een ander kantoor blijkt voor vele cliënten toch een brug te ver.
- Veel klachten over **de werkdruk die zwaar wordt onderschat**. Vaak te wijten aan te weinig volk, bijkomende taken of het bijkomende werk omwille van afwezigheid van collega's. KYC speelt hier een grote rol, want wordt vaak bovenop de andere taken als extra gevraagd. Wie naar het battle team gaat wordt ook niet vervangen...
- Rond Back to Office nog vele bekommernissen rond **veiligheid en problemen met kinderopvang**. Vandaar de **vraag naar flexibiliteit en vrijwilligheid** om terug naar kantoor te gaan.
- Voor heel wat collega's was/is thuiswerk een verrijking en ze geven aan voorstander te zijn om voor de toekomst een **combinatiesysteem uit te werken waarin thuiswerk wordt afgewisseld met kantoor**.
- Ten slotte ook veel reacties m.b.t. de **toekomstige arbeidsorganisatie of werkgelegenheid** in het algemeen.

Bedankt!

Nogmaals dank aan de vele collega's die hun feedback hebben gegeven! De resultaten zullen voor ons een **nuttige bron vormen bij de besprekingen over het nieuwe werken**. Een onderwerp dat in de nabije toekomst zeker op tafel zal komen te liggen.

