



Uitsluitend voor intern gebruik

VRAGEN & ANTWOORDEN t.b.v Adviesaanvraag keten Hypotheken ING Retail

Inleiding

Op 26 februari heeft de directie Retail Nederland de adviesaanvraag 'Keten Hypotheken ING Retail' ingediend bij de Ondernemingsraad Retail.

Deze adviesaanvraag heeft betrekking op het terugbrengen van het aantal arbeidsplaatsen binnen het adviesteam Hypotheken en Intermediair van ING Retail.

De adviesaanvraag kan vragen oproepen. In dit document wordt antwoord gegeven op een groot aantal mogelijke vragen. Heb je vragen, twijfel niet en vraag het aan je manager.

ALGEMEEN

Wat is de reden van deze adviesaanvraag?

Eén van de effecten van de kredietcrisis is dat vanaf de 2e helft van 2008 de hypotheekproductie in Nederland zeer sterk is gedaald. De hypotheekverkoop zijn met ca 45% gedaald. Dit heeft gevolgen voor de gehele hypotheekketen, zowel bij Retail als bij OIB. Bij beide onderdelen zal de capaciteit worden aangepast aan de nieuwe omstandigheden op de markt. Dat betekent reductie van arbeidsplaatsen en meer efficiency.

Het MTP is bijgesteld. Wat houdt dit in?

De hypotheekproductie is als gevolg van de kredietcrisis sterk gedaald (ca 45%). Dit heeft ertoe geleid dat de verwachte productie voor Sales Hypotheken en voor Intermediair zoals geraamd in het MTP 2009, is bijgesteld van 111.000 aanvragen naar 66.000 aanvragen.

Op basis hiervan is de benodigde capaciteit berekend bij Sales Hypotheken (zowel voor de Salesforce als voor het CMO) als bij Intermediair/Sales. Echter, gezien de verwachtingen in de markt en onze positie, is het onze ambitie om een marktaandeel van 15% te realiseren. Dit staat gelijk aan 76.000 offerteaanvragen. Dit grotere aantal kan het makkelijkst worden gerealiseerd via de tussenpersonen, dus het intermediaire kanaal. Daarom is bij de berekening van de capaciteit van de CMO van Intermediair hier rekening mee gehouden.

Wat is de ambitie van de ING op de Hypotheekmarkt in 2009?

De ambitie van de ING is om een marktaandeel van 15% te realiseren over 2009.

Het is nu erg druk op de desken, is er wel sprake van een terugval in de markt?

Het volume in de markt is sterk gedaald, maar als gevolg van een scherpe prijspropositie op variabele rente is er nu een evenredig hoge instroom (>40% variabel). De instroom op variabel is nu echter verlieslatend en om die reden is er een maximum van 50% ingesteld. De verwachting is dat hiermee de instroom van variabele productie snel zal dalen, waarmee de aanvraagstroom volgens verwachting uit zal komen.

Verandert er iets aan het bedieningsconcept?

Nee, er verandert niets aan het bedieningsconcept.

Waarom valt een aantal hoofdkantoorafdelingen buiten de adviesaanvraag?

De supportafdelingen vallen buiten de scope van deze adviesaanvraag. Voor de supportafdelingen wordt een separate adviesaanvraag ingediend.

Zijn de plannen zoals voorgesteld in de adviesaanvraag 'Keten Hypotheken ING Retail' nu zeker?

De plannen zijn definitief na advies van de OR en het daaropvolgende besluit van de bestuurder.

Is er niet goed nagedacht over de inrichting van de nieuwe ING?

De huidige besparingen hebben niets te maken met de inrichting zoals die in de Adviesaanvraag van januari 2008 stond beschreven. De besparingen van vandaag hebben te maken met sterk veranderde marktomstandigheden.

Op de CMO's werken we nauw samen met SeDCM. Wat betekent deze Adviesaanvraag voor hen?

Voor SeDCM (OIB) is een aparte Adviesaanvraag ingediend. Ook binnen OIB heeft de afname van de hypotheekproductie gevolgen voor de capaciteit. De adviesaanvraag staat ook op Verder...net.

De wijziging op de regio-indeling heeft ook voor de supportafdelingen gevolgen. Wanneer wordt daar iets over bekend?

Er wordt een separate adviesaanvraag ingediend voor staf- en supportafdelingen.

Als de productie in zijn geheel terugloopt, dan loopt toch ook de productie bij Buitenland en Waterwonen terug? Waarom vindt hier geen reductie van arbeidsplaatsen plaats?

Mocht de productie op deze specialties teruglopen dan kunnen deze medewerkers ook worden ingezet in het reguliere verwerkingsproces. Omgekeerd is dat niet het geval vanwege de specialistische kennis van deze medewerkers.

Vanaf wanneer wordt er gewerkt met de nieuwe formatie?

Dit is afhankelijk van de datum van advies van de OR en besluit van de bestuurder. Uiterlijk 1 mei verwachten we te werken in de nieuwe formatie.

Wat gebeurt er met de klantportefeuille van relatiemanagers die boventallig worden?

In overleg met de leidinggevende wordt een overdrachtsplan gemaakt. Klantrelaties moeten uiteraard zorgvuldig worden overgedragen.

Waarom worden 2^{de} hypotheken en verhogingen overgeheveld naar het adviesteam Hypotheken?

Ze worden overgeheveld naar Sales Hypotheken omdat we op die manier meer hypotheekadviseurs aan het werk kunnen houden. De overheveling is tijdelijk. Als de markt weer aantrekt hebben we op deze manier opschalingscapaciteit beschikbaar. Bij Call Amsterdam waar deze activiteiten nu plaatsvinden worden als gevolg van de overheveling geen medewerkers boventallig. Het wordt daar opgevangen door minder gebruik te maken van flexibele capaciteit.

Ik ben in dienst sinds 1 januari. Val ik onder de adviesaanvraag?

In deze adviesaanvraag is voor het in kaart brengen van de huidige bezetting in aantallen medewerkers en fte's als peildatum gehanteerd 28 januari 2009.

AFSPIEGELING

Waarom is er gekozen voor afspiegeling vs selectie?

In de adviesaanvraag is er sprake van gelijkblijvende functies. Bij gelijkblijvende functies is er altijd sprake van afspiegeling en dus wordt er niet geselecteerd op basis van geschiktheid. Deze aanpak is onderdeel van de afspraken met de OR en ook zo vastgelegd in het Sociaal Plan.

Waarom is er gekozen voor regionale afspiegeling?

Voor een aantal functies is ervoor gekozen de afspiegeling per regio of per locatie te laten plaats vinden. Bij landelijke afspiegeling ontstaan namelijk situaties waarin een grote groep medewerkers te maken krijgt met ongewenst lange reisafstanden woon-werk. Dit kan worden voorkomen door per regio of locatie af te spiegelen. Het regionaal afspiegelen is onderdeel van de afspraken met de OR.

Waarom wordt CMO Hypotheken in Leeuwarden buiten afspiegeling gehouden?

Voor de CMO van het adviesteam Hypotheken geldt dat de reductie van arbeidsplaatsen plaatsvindt in Amsterdam en niet in Leeuwarden. Reden daarvoor is dat de CMO in Leeuwarden te klein van omvang wordt en daarmee kwetsbaar als er een wijziging zou plaatsvinden in capaciteit.

Wat is het afspiegelingsbeginsel?

Het afspiegelingsbeginsel betekent dat de verdeling van boventalligheid evenredig plaatsvindt over de verschillende leeftijdsgroepen. De verdeling over de verschillende leeftijdsgroepen na de samenvoeging moet namelijk gelijk zijn aan de verdeling voor de samenvoeging. Het aantal boventalligen wordt vastgesteld per leeftijdsgroep op basis van een objectieve rekenmethode. Vervolgens geldt binnen de leeftijdsgroep het principe 'last in, first out', dat wil zeggen: de medewerkers met de minste dienstjaren in hun leeftijdsgroep worden boventallig.

De leeftijdsgroepen zijn: 15-24 jaar, 25-34 jaar, 35-44 jaar, 45-54 jaar en 55 plus.

Wat is terugspiegelen?

Op het moment van afspiegelen wordt uitgegaan van alle medewerkers die aanwezig zijn op de peildatum. Van sommige medewerkers is echter op de peildatum al bekend dat zij vrijwillig willen vertrekken bij ING. Ook kan een medewerker een andere baan binnen of buiten ING hebben gevonden. Het afspiegelingsresultaat kan zijn dat deze vertrekkende medewerkers bij de geplaatste medewerkers behoren. In die situatie wordt teruggespiegeld. Dit houdt in dat een boventallige medewerker in de zelfde leeftijdsgroep alsnog niet boventallig wordt. Het betreft daarbij de boventallige medewerker met de meeste dienstjaren.

Mogelijk komt deze rekenmethodiek omslachtig over, maar het is de officiële rekenmethodiek die afgesproken is tussen ING en de vakbonden. Op een andere manier rekenen zou er toe kunnen leiden dat een verkeerde medewerker als boventallig wordt aangewezen.

Wat is uitspiegelen?

Dit betekent dat je na afspiegeling niet geplaatst bent op een functie en dus boventallig wordt en er een bemiddelingstraject start waarbij alle instrumenten behoren uit het Sociaal Plan.

Wat is inspiegelen?

Dat betekent dat je na afspiegeling geplaatst bent op een functie.

Kan ik na afspiegeling evengoed nog geplaatst worden als ik al te horen heb gekregen dat ik boventallig ben?

Ja. Dat kan. Zolang medewerkers nog bezig zijn met het besluit om te vertrekken op basis van een beëindigingvergoeding bestaat de mogelijkheid dat zij ING verlaten en dus een functieplek achterlaten. Ook zijn er medewerkers die van baan veranderen, binnen of buiten ING. Deze functie wordt dan toegewezen aan degene die daar volgens afspiegeling recht op heeft (= terugspiegelen). Tot uiterlijk 3 maanden na besluit bestuurder kan dit duren.

Als ik kies voor vertrek, ga ik dan niet mee in de afspiegeling?

Ook als je kiest voor vertrek, dan word je toch meegenomen in de afspiegeling die naar verwachting eind maart plaats zal vinden. Dat komt omdat jouw wens tot vertrek door de administratieve afhandeling enige tijd in beslag zal nemen en je op de peildatum van afspiegeling daarom waarschijnlijk formeel nog niet bent vertrokken bij de ING. Mocht jouw feitelijke vertrek na de peildatum zijn dan zal er vervolgens direct worden teruggespiegeld en zal een collega die bij de afspiegeling boventallig is geworden alsnog direct een plaats krijgen. Deze medewerker wordt dan niet als boventallig aangewezen dankzij jouw voorgenomen vertrek.

Doen tijdelijke contractanten ook mee met de afspiegeling?

Ja. Bij afspiegeling kan het gebeuren dat de tijdelijke contractant tot de geplaatste medewerkers behoort. Maar het is ook bekend wanneer het contract afloopt en dat laatste blijft gelden. De plaatsing houdt dus NIET in dat een contractant definitief is geplaatst. De plaatsing houdt uitsluitend in dat de contractant het contract kan uitsluiten bij ING.

Als ik alsnog door terugspiegeling een functie krijg aangeboden terwijl ik eerder de boodschap kreeg dat ik boventallig was geworden kan ik dan weigeren?

Nee, want dat betekent dat je een passende functie weigert. Als je alsnog door terugspiegeling een functie krijgt aangeboden wordt dat gezien als het aanbod van een passende functie. Mocht je desondanks er toch voor kiezen om te vertrekken, dan zijn de instrumenten uit het Sociaal Plan niet van toepassing. Uitzondering is als je al eerder in de preventieve fase hebt aangegeven dat je wilt vertrekken bij ING. Als dit wordt goedgekeurd dan word je niet meer teruggespiegeld.

PREVENTIEVE MOBILITEIT

Waarom wordt bij deze adviesaanvraag de mogelijkheid voor vertrek in de preventieve mobiliteitsfase zo nadrukkelijk besproken?

Bij het management is bekend dat niet alle medewerkers na hun plaatsing of selectie tevreden zijn in hun huidige functie. Om te voorkomen dat een medewerker bij deze Adviesaanvraag tegen zijn/haar zin geplaatst wordt op basis van afspiegeling en

hij/zij eigenlijk een heel andere loopbaan ambieert, is de mogelijkheid tot vertrek wat nadrukkelijker gecommuniceerd. Het biedt jou als medewerker het voordeel om met gebruikmaking van de financiële instrumenten uit het Sociaal Plan (waaronder de beëindigingsvergoeding) een ander loopbaanpad te kiezen. Daarnaast maak je zo ruimte voor een gemotiveerde medewerker die boventallig zou worden.

Kan ik gedwongen worden te vertrekken tijdens de fase preventieve mobiliteit?

Nee, het blijft jouw keuze of je gebruik wilt maken van de instrumenten van de fase preventieve mobiliteit. Het is wel verstandig om er serieus over na te denken als je toch al met de gedachte speelt om ING te verlaten; praat er dan over met je HRC en je leidinggevende.

Als ik opteer voor vertrek in de preventieve mobiliteitsfase wat is dan de datum waarop het dienstverband wordt beëindigd?

Als je vertrek wordt goedgekeurd dan zal de daadwerkelijke beëindiging van het dienstverband rond 1 mei 2009 gepland worden = datum implementatie.

Ik ben preventief mobiel verklaard en ik wil al wel graag met mijn herplaatsingstraject starten. Welke mogelijkheden heb ik?

Gelet op de korte periode van preventieve mobiliteit wijzen we je op de mogelijkheden om deel te nemen aan collectieve trainingen. Bezoek daarvoor onze mobiliteitssite. Je kunt je via de site direct inschrijven voor de collectieve trainingen nadat je akkoord hebt op je plan van aanpak in DaVinci.

BEEINDIGINGSVERGOEDING

Hoe hoog zou mijn beëindigingvergoeding zijn?

Een definitieve berekening wordt gemaakt op verzoek van Arbeidsmobiliteit door de afdeling HRN/Rechtspositie. Dit doen we pas als we echt serieus hierover in gesprek zijn. Als je ongeveer wilt weten hoe hoog de uitkering zou zijn doe dan zelf de berekening met behulp van het voorbeeld in de bijlage. Bij vertrek heb je naast de beëindigingvergoeding overigens ook recht op de andere financiële instrumenten die in het Sociaal Plan worden genoemd in paragraaf 6.3 (bijvoorbeeld afkoop personeelskorting hypotheek).

Ben je serieus geïnteresseerd, ga dan in gesprek met je leidinggevende.

Geldt voor ons de nieuwe richtlijn van de kantonrechters bij berekening van de beëindigingvergoeding?

Nee. Het huidige Sociaal Plan (2007-2009) binnen ING is van toepassing en daarin is de (voor medewerkers gunstige) oude richtlijn van de kantonrechters in opgenomen.

Tot wanneer kan ik aangeven dat ik gebruik wil maken van het aanbod van vertrek met een beëindigingvergoeding?

Tot 9 maart 2009 12.00 uur kun je aangegeven of je hier gebruik van wilt maken. Als je het later aangeeft dan is het risico groot dat het verzoek niet meer gehonoreerd kan worden. Uiterlijk kun je het aangegeven tot het moment dat de bestuurder een besluit neemt (naar verwachting is dit medio/eind maart 2009). Als je nu al weet dat

je gebruik wilt maken van een beëindigingvergoeding ga dan snel naar je leidinggevende zodat je optimaal van de periode kunt profiteren.

Wanneer moet ik beslissen over een aanbod beëindigingvergoeding?

Na het aanbod heb je uiterlijk twee weken de tijd om een besluit te nemen. Deze snelheid is noodzakelijk omdat de managers zo snel mogelijk duidelijkheid willen verschaffen aan de andere medewerkers. Als jouw besluit te lang zou duren, dan moet op dat moment een andere medewerker aangewezen worden als boventallig. Pas later zou dan deze medewerker te horen krijgen dat hij alsnog is geplaatst dankzij jouw vertrek. Deze onzekerheid willen wij zo veel mogelijk voorkomen.

Als ik kies voor vertrek nadat ik geplaatst ben, kan ik dan nog steeds weg met een beëindigingvergoeding?

Nee, dan kan je gebruik maken van de remplaçanten regeling (zie antwoord daar) maar die is minder aantrekkelijk dan de beëindigingvergoeding tijdens de fase Preventieve mobiliteit. Als je er aan denkt om te vertrekken: neem dan zo spoedig mogelijk contact op met je leidinggevende en bespreek je ideeën en overwegingen.

TIJDSLIJNEN

Wat wordt de peildatum voor afspiegeling?

De peildatum voor afspiegeling wordt de datum van het definitieve besluit van de bestuurder. Die datum ligt kort na het moment waarop de OR advies heeft uitgebracht.

Wanneer hoor of ik afgespiegeld ben of niet?

In maart verwachten we een advies van de OR. Daarna neemt de bestuurder een besluit. De datum van het definitieve besluit van de bestuurder is ook de peildatum voor afspiegeling. Na besluit van de bestuurder wordt gestart met afspiegeling.

Hoe verloopt het proces van preventieve mobiliteit?

De belangrijke momenten zijn (zie ook het schema dat wordt uitgereikt)

3 maart:

Ingangsdatum van preventieve mobiliteit.

9 maart:

1e eerste ronde aangeven van welk instrument je gebruik wilt maken

Gevraagd wordt om voor 9 maart de mogelijke interesse voor vrijwillig vertrek aan te geven bij je manager. Uiterlijk kun je het aangegeven tot het eind van de periode dat de bestuurder een besluit neemt (naar verwachting is dit medio/eind maart 2009).

10/11 maart:

Eerste ronde besluitvorming MT over in te zetten instrumenten na aanvragen medewerkers en terugkoppeling aan de medewerkers die een verzoek hebben ingediend.

Het management moet goedkeuring geven aan de wens om gebruik te maken van de instrumenten, waaronder het vrijwillige vertrek. Op 10 maart zijn er bijeenkomsten van het management waarbij deze aanvragen worden beoordeeld.

Bij de beoordelingen wordt rekening gehouden met een goede geografische spreiding, beoordeling van de plaatsingskans binnen ING en de inhoudelijke onderbouwing

10 maart tot einde preventieve mobiliteit:

Periode van nadere uitwerking en overleg in geval van vrijwillig vertrek en gebruik maken van eerste instrumenten (zoals training).

Als er goedkeuring is voor vrijwillig vertrek dan wordt een aanbod gedaan en nader overleg met je gevoerd.

Eind maart (onder voorbehoud):

Advies OR/besluit bestuurder= peildatum afspiegeling= einddatum aanvraag instrumenten preventieve mobiliteit.

De datum van het besluit over de adviesaanvraag is de peildatum voor de start van de afspiegeling, die direct daarna start. Na deze datum kunnen geen aanvragen meer worden gedaan voor de inzet van instrumenten van de preventieve mobiliteitsfase.

Uiterlijk 1 mei:

Datum implementatie = duidelijkheid over plaatsing en boventalligheid = einde periode preventieve mobiliteit = einde inzet instrumenten uit preventieve mobiliteit.

Wat moet ik nu doen?

Realiseer je wat je wilt: als je serieus wilt nadenken over een training 'Wat nu?' of gebruik wilt maken van de beëindigingvergoeding zodat je de ING kunt verlaten, geef dat dan zo snel mogelijk aan aan je leidinggevende.

Als je twijfelt en je wilt eerst weten hoe hoog de beëindigingvergoeding voor jou is, doe dan eerst de berekening voor jezelf. Als je vervolgens serieus over vertrek bij ING wilt verder praten, ga dan in gesprek met je leidinggevende.

Als je helemaal niets wilt, denk er dan nog even rustig over na en spar eventueel met je HRC en leidinggevende. Niets is verplicht.

BOVENTALLIGHEID

Wat gebeurt er als ik boventallig ben?

De start van je bemiddelingstraject met ondersteuning vanuit Arbeidsmobiliteit start uiterlijk 1 mei. De datum van deze start hoor je van je manager en staat in de brief die je ontvangt als je boventallig bent geworden.

Vanaf het moment dat de bemiddeling door Arbeidsmobiliteit start, heb je te maken met een casemanager. Samen met de mobiliteitsadviseur wordt bekeken op welke wijze jij het beste van werk naar werk geholpen kan worden.

Waarom zijn er verschillen in boventalligheid per regio?

In verschillende regio's was/is sprake van vacatures; deze zijn niet ingevuld maar daardoor zijn er wel minder mensen die boventallig worden omdat de huidige formatie kleiner is dan oorspronkelijk beoogd.

We zijn net uit een reorganisatie waarin de afdeling al in budgetplaatsen is gekort. Nu weer korten? Of wordt hier rekening mee gehouden?

De kredietcrisis is nu eenmaal een feit. Als ING moeten we daar op reageren door onze kosten en onze arbeidscapaciteit aan te passen. Het terugbrengen van de formatie als gevolg van de kredietcrisis staat los van eerdere reorganisaties.

Zijn er nog vacatures binnen ING voor boventallige medewerkers? Wat stelt een voorrangpositie voor als er steeds minder vacatures binnen ING zijn?

Het zal zeker moeilijker zijn om medewerkers te plaatsen nu een aantal vacatures niet meer wordt ingevuld. Toch blijft het uitgangspunt van de ING om medewerkers te bemiddelen van werk naar werk waarbij de voorrangpositie toch een extra kans geeft aan een boventallige medewerker om geplaatst te worden.

Worden de boventallige medewerkers nog ondersteund bij het vinden van een andere baan?

Ja. De mobiliteitsorganisatie van Retail (Arbeidsmobiliteit) ondersteunt boventallige medewerkers gedurende het bemiddelingstraject van 9 maanden. Je krijgt o.a. een mobiliteitsadviseur toegewezen die samen met jou een plan van aanpak opstelt dat is gericht op het vinden van een andere functie.

Aan welke collectieve programma's kun je als manager en medewerker deelnemen in de preventieve fase en bij boventaligheid?

Managers die boventalig worden kunnen, gelijk aan het programma voor medewerkers, gebruik maken van trainingen op het gebied van hun eigen transitie en gericht op inhoudelijke begeleiding bij loopbaanwijziging. Deze trainingen heten respectievelijk "Hoe nu verder?" en "Ken je toekomst." Gelijksortige trainingen gericht op medewerkers heten "Wat nu?" en "Loopbaan in Verandering" Inschrijving kan via de site van Arbeidsmobiliteit na goedkeuring via een Plan van Aanpak in DaVinci (het digitale mobiliteitscentrum) en in overleg met de mobiliteitsadviseur.

Daar vind je ook trainingen die gericht zijn op het vergroten van de sollicitatie en netwerktrainingen.

OVERIG

Als ik gebruikmaak van vrijwillig vertrek in de preventief mobiliteitsfase krijg ik dan eventueel WW?

ING kan nooit een toezegging doen over het verkrijgen van een WW-uitkering. Dat is ter beoordeling aan het Werkbedrijf. Het Werkbedrijf is overigens de nieuwe benaming van de samenwerking tussen UWV en CWI vanaf 1 januari jl.

Hoe werkt de remplaçantenregeling?

De remplaçantenregeling geldt niet in de preventieve fase. Deze regeling is pas mogelijk als ná het definitieve besluit formeel de geplaatste medewerkers en boventallige medewerkers zijn aangewezen.

De remplaçantenregeling werkt als volgt. Allereerst zal een geplaatste medewerker aan moeten geven dat hij vrijwillig kiest om te vertrekken bij ING om plaats te maken voor een boventallige medewerker (anders gezegd: een geplaatste medewerker meldt zich als remplaçant). Daarbij is voorwaarde dat de ruil met een boventallige medewerker vooraf door het management en HR/Arbeidsmobiliteit moet worden goedgekeurd.

Voor alle volledigheid nog de toevoeging dat een medewerker die vrijwillig kiest voor vertrek via de remplaçantenregeling uitsluitend in aanmerking komt voor de beëindigingsvergoeding. De andere financiële instrumenten (zoals afkoop van personeelskortinghypothek en vertrekstimulans) zijn bij de remplaçantenregeling niet aan de orde.

Het management bepaalt overigens of een medewerker remplaçant kan worden. In het Sociaal Plan worden enkele voorwaarden genoemd die door management worden getoetst.

Mijn functie is niet preventief mobiel maar ik ambieer ook een andere loopbaan. Welke mogelijkheden heb ik?

Als medewerker van ING heb je mogelijkheden om met het employabilitybudget invulling te geven aan een loopbaanwens. We raden je ook aan om altijd met je manager in gesprek te gaan zodat je door hem of haar gecoacht kan worden. De huidige adviesaanvraag staat los van jouw loopbaanwens.