



2.21.1 Dé meedenkbank in Westfriesland

In 1912 begon in Hoorn de Credietbank voor den Middenstand. Een kleine eeuw later is ING Bank gevestigd aan de Stationsweg 5. De bank is onderdeel van ING Groep, die in de jaren negentig van de vorige eeuw als eerste bankverzekeraar van Nederland is ontstaan door de fusie tussen Nationale Nederlanden en NMB Postbank. ING is uitgegroeid tot een multinationale onderneming met Nederlandse wortels.

Bij ING Bank West-Friesland werken zo'n veertig mensen, en dat worden er in de nabije toekomst meer. "Die groei heeft alles te maken met onze ambitie om méér klanten aan te trekken en de klanten nog beter te bedienen", stelt Turhan Özgüner, rayondirecteur van de ING Bank West-Friesland. "Wij hadden al de nadruk liggen op persoonlijk contact met de klanten, maar dat willen we nog hoger in het vaandel hebben."

Een belangrijke beweegreden is dat die klanten meer dan ooit behoefte hebben aan persoonlijke advisering. Men kan zich tegenwoordig, bijvoorbeeld via internet, zelf op de hoogte stellen van alle financiële producten, maar des te meer blijkt er behoefte aan een deskundige die hen kan bijstaan bij het maken van de juiste keuze.

"Logisch. Het aanbod is niet alleen heel groot, maar ook complex", aldus adjunct-directeur Choon Seeman. Bij ING Bank weet de klant zich verzekerd van een team van drie ING Bank-medewerkers, die de klant en zijn achtergrond kennen en vanuit die kennis adviseren.

Kennis hebben van en meedenken met de klant is speerpunt. Of het nu om particulieren of ondernemers gaat, om vermogenden of om klanten met een kleine beleggingsportefeuille, dat maakt niet uit. Van de medewerkers wordt verwacht dat zij creatief en proactief meedenken. "Wij willen ons onderscheiden, we willen dé meedenkbank zijn in Westfriesland", zegt

Özgüner. "Zodat de klant onze medewerker in bancaire zaken en verzekeringen als sparring partner beschouwt. Dat wij alles halen uit onze verzamelde expertise, is onze kracht."

En ING Bank heeft veel specialisten in huis. Seeman: "Er werken hier mensen van bijvoorbeeld Nationale Nederlanden. Andere experts die bij de ING Groep behoren, lopen elke dag wel binnen. Of zij worden gevraagd te komen op uitnodiging voor een adviesgesprek met een klant."

"Wij adviseren ook werkelijk op één gebied, of het nu lease is, bevoorschotting voor grotere ondernemingen, hypotheek. We hebben elke discipline in huis en dat is voor een bank heel bijzonder. We zijn daar dan ook geweldig trots op."

Veel van de medewerkers komen uit de buurt. Ze weten de weg en kennen hun klanten. Ze zijn ook maatschappelijk betrokken.



Dat blijkt bijvoorbeeld uit de actiedag waarop het personeel aan het begin van het schooljaar met man en macht de speeltuin van openbare basisschool Kerseboom heeft opgelapt.

ING Bank West-Friesland heeft nog meer te bieden als maatschappelijk verantwoord ondernemer. De bank deed als enige mee aan een project van de twaalf West-Friese gemeenten om het EPA (het Energie prestatie Advies) meer bekendheid bij de consument te geven.

Kopers en verbouwers moesten op de hoogte worden gebracht van de voordelen van duurzaam en energiezuinig (ver)bouwen en het nut van een EPA daarbij.

"Ons aandeel is het EPA, mét zijn financiële consequenties, standaard in de hypotheekadviesing mee te nemen", verklaart Seeman. Een geheel andere manier om de betrokkenheid van



ING Bank bij de lokale samenleving te tonen, was in het voorjaar van 2006 een tentoonstelling in het West-Fries Museum, een selectie uit de kunstcollectie van ING.

Er waren werken te zien van onder andere Herman Berserik en Matthijs Röling. De ING Collectie is fameus. Zo'n dertig jaar geleden begon het bedrijf met het aanleggen van een collectie van hedendaagse figuratieve kunst en dat duurt tot op de dag van vandaag voort. Aanvankelijk was de collectie bedoeld om een prettig werkklimaat op de werkvloer te creëren. Nu worden ook andere doelen gediend.

De ING Collectie staat inmiddels als een huis en geniet internationale erkenning. Turhan Özgüner: "Door een tentoonstelling in te richten in het West-Fries Museum, hebben we geprobeerd iets te compenseren van het verdriet en de leegte die de brute kunstroof daar heeft achtergelaten."

