



Vertrouwen

Vertrouwen



Vertrouwen is de basis voor samenwerken. Je moet ervan op aan kunnen dat je weet wat je aan elkaar hebt. Alles in onze organisatie is daarop gebaseerd. Of het nu gaat over vertrouwen in je directe collega's of vertrouwen in de financieel stabiele en solide organisatie die we zijn, inclusief de gekozen strategische route om toekomstbestendig te blijven. We zijn ons ervan bewust dat vertrouwen te voet komt en te paard gaat. Daarom hebben we het goed verankerd in onze kernwaarden. We zijn er dan ook trots op dat dit in de Trust Index wordt bevestigd:

- 91,3% geeft aan dat het management vertrouwen stelt in zijn medewerkers en de ruimte biedt om hun functie uit te oefenen;
- 87,1% geeft aan dat zij veel verantwoordelijkheid krijgen;
- 93,8% geeft aan zichzelf te kunnen zijn.

Hoe vertrouwen is terug te voeren naar onze vier kernwaarden, lichten we hieronder toe:

- Onze eerste kernwaarde is **Passion to perform**. Klanten en collega's kunnen er op vertrouwen dat we doen wat we afspreken. We doen ons werk met enthousiasme en dagen elkaar uit om het elke dag nog beter te doen. Daar worden we zelf blij van, maar vooral onze klant wordt daar beter van.

- Onze tweede kernwaarde is **Make it simple**. Bij alles wat we doen, kijken we of het niet eenvoudiger kan. Door ons te verdiepen in wat onze klant van ons verwacht, kan deze erop vertrouwen dat onze dienstverlening goed aansluit bij zijn of haar behoefte.
- De derde is **Empower each other**. Deze kernwaarde gaat over hoe we bij VWPFS met elkaar samenwerken. Geef de ander vertrouwen en wees duidelijk over de ruimte die je geeft. Neem initiatief en heb het lef om het vertrouwen dat je krijgt, optimaal te benutten. Gebruik je gezond verstand, erken de fouten die je maakt en leer ervan.
- De laatste is **Do what is right**. We zijn een financiële instelling en hebben allerlei regels. Het is belangrijk die te kennen en ernaar te handelen. Dat zorgt ervoor dat mensen op je kunnen rekenen en dus op je kunnen vertrouwen. Daar hoort ook onze speak-up culture bij. Als je iets ziet wat niet in de haak is, moet je dat altijd veilig kunnen zeggen.

Familiegevoel

Als joint venture - met 40% van de aandelen bij het Nederlandse familiebedrijf Pon en 60% van de aandelen in handen van het Duitse Volkswagen Financial Services, dat onderdeel is van de wereldwijde Volkswagen Group - zijn we een grote speler in de automotive branche. Ondanks die

Vertrouwen

grootte ervaren onze medewerkers een familiegevoel. De Nederlandse gezelligheid met de koffiemomentjes en successen vieren kom je bij ons dagelijks tegen. “Ik kwam in een warm bad terecht,” horen we vaak van nieuwe collega’s. Een mooier compliment kunnen we ons eigenlijk niet wensen. Want laten we eerlijk zijn: de meeste van onze collega’s zitten hier soms vaker samen met hun collega’s dan met hun familie en vrienden. En dan is het gewoon hartstikke fijn als je dat gevoel dat je bij je vrienden of familie hebt, ook terugvindt in je werkomgeving. Een omgeving waar je - net als bij je familie en vrienden - jezelf kunt zijn, je uit kunt spreken en gewaardeerd voelt.

Lukt dat altijd en bij iedereen? Nee, helaas niet. Iedereen heeft weleens een mindere dag en of periode waarin het gevoel overheerst van niet begrepen te worden. Dan gaan we met elkaar in gesprek en op zoek naar een oplossing. Dat kan tussen medewerkers onderling zijn, maar ook tussen een manager met een van zijn teamleden. Meestal komt het dan weer goed, maar soms passen beide verwachtingen en idealen niet meer bij elkaar en kan het zijn dat we uit elkaar gaan. Voor dit soort situaties kan een medewerker ook contact opnemen met Anne Marie. Zij is onze externe vertrouwenspersoon met een luisterend oor en advies voor de medewerker en dat altijd op een vertrouwelijke 1-op-1 basis.

Eerste 100 dagen programma

Het bouwen aan vertrouwen start bij elke medewerker die hier nieuw binnenkomt. We noemden het hierboven al even “in een warm bad terecht komen”. Iedereen die bij ons in dienst komt, doorloopt de eerste drie maanden het **Eerste 100-dagen programma**. Tegenwoordig noemen ze dat graag on-boarding. Dat programma zorgt ervoor dat je zo snel mogelijk de organisatie leert kennen. Dat begint zodra je bent aangenomen. Je krijgt een introductiepakket thuisgestuurd met een welkomstboekje en kantoorkompas, zodat je je kan voorbereiden op je nieuwe baan. Het beschrijft wat we voor onze klanten doen en hoe we dat doen. Je krijgt inzicht in onze missie, visie en de waarden binnen onze organisatie. We beschrijven de verschillende afdelingen en de producten die we onze verschillende labels op de markt brengen. Neem bijvoorbeeld DutchLease. Dat is een van de vele labels van VWPFS. Veel mensen weten dat niet.

Op de eerste werkdag word je opgevangen door onze receptie. Daar krijg je de welkomspot met autodrop. Daarna word je door je leidinggevende wegwijs gemaakt in het pand. Is het toevallig de eerste werkdag van de maand, dan krijg je de eerste dag een compleet introductieprogramma met alle andere nieuwelingen. Begin je op een andere dag, dan houd je die **introductiedag** tegoed. Na je introductiedag ben je zover wegwijs gemaakt, dat je aan de slag kunt. Je hebt je spullen gekregen, waaronder je laptop met toebehoren



**“ALS JE NIEUW BENT,
DOORLOOP JE EERST
ONS EERSTE 100 DAGEN
PROGRAMMA.”**

Vertrouwen

en als het bij je functie hoort, ook een telefoon en auto van de zaak. Om thuis te kunnen werken, krijg je een budget in onze eigen online omgeving van de Coolblue Shop. Daarmee kan je zelf je thuiswerkplek helemaal arbo proof inrichten. En je krijgt een buddy toegewezen, bij wie je altijd terecht kunt met vragen en die je verder wegwijs maakt binnen de organisatie.

Tijdens je 100-dagen programma volg je verschillende **kennissessies**. Die gaan bijvoorbeeld over wat leasing precies is en over onze verschillende typen klanten, maar ook over praktische zaken zoals HR, facilitaire zaken en wet- en regelgeving. Die laatste kennissessie is verplicht, omdat je moet weten op welke manier we invulling geven aan de kernwaarde Do what is right. Integriteit is hier erg belangrijk; we gaan verderop daar dieper op in. Ook is er een lunch met de Board, zodat zij alle nieuwe medewerkers leren kennen en andersom. De Ondernemingsraad biedt ook een kennissessie aan. Zij vertegenwoordigen onze

**“NEDERLANDSE GEZELLIGHEID
MET DE KOFFIEMOMENTJES
EN SUCCESSEN VIEREN KOM JE
BIJ ONS DAGELIJKS TEGEN.”**

medewerkers en komen op voor hun belangen als het gaat om belangrijke thema's als arbeidsvoorwaarden en organisatiewijzingen.

Na 100 dagen ben je er klaar voor om zelf achter het stuur te gaan zitten en krijg je het symbolische **VWPFS rijbewijs** overhandigd.

Voorbeeldfunctie

Practise what you preach; onze leidinggevenden hebben een voorbeeldrol en dragen onze cultuur en plannen uit richting alle medewerkers. Om dat te stimuleren, hebben we het **Role Model Programm**. Dat is een toolbox met verschillende middelen en methodes die leidinggevenden helpen hun voorbeeldrol te pakken:

- Denk aan Tone from the Top: board- en directieleden vloggen en bloggen over onderwerpen die van belang zijn voor de organisatie, maar ook als er wat te vieren valt of er een speciale mededeling is.
- Met We are proud of the work we do kunnen leidinggevenden medewerkers uit hun team voordragen voor de successenrubriek op intranet, ons personeelsmagazine of de vacaturewebsite.
- Met We not Me stimuleren we het samenwerken tussen leidinggevenden onderling en afdelingen onderling. Daar hebben we onder andere online tools zoals Mural voor, maar ook vier keer per jaar een gezamenlijke tweedaagse

meeting van IT met de operationele afdelingen, zodat de samenwerking wordt bevorderd en er onderling de dialoog wordt opgezocht. O ja, en we 'scrummen', door afdelingoverstijgend elke twee weken met elkaar de planning door te nemen, zodat er goed wordt overlegd, afgestemd en samengewerkt.

- Met The Next Generation stimuleren leidinggevenden hun teamleden om zich in te zetten voor het milieu. Dat kan een dagje afvalprikken tijdens het lunchwandelen zijn, bliksemstages voor kinderen organiseren, maar ook iets groters zoals innovatieve ideeën indienen waardoor we minder CO2 uitstoten.

Dit zijn zo maar wat voorbeelden uit het **Role Model Programm**. De toolbox bestaat uit veel meer middelen en methoden, waar leidinggevenden steeds weer iets kunnen kiezen dat bij hen past.

In de Trust Index geeft 92,7% aan dat het management gemakkelijk benaderbaar en prettig in de omgang is. De drempels zijn laag, de kantoren zijn transparant van glas en de deur staat 9 van de 10 keer open.

Het begint dus met het goede voorbeeld geven, maar het gaat ook om goed persoonlijk contact te houden met je mensen. Daar trainen we onze leidinggevenden op. We zien dat nu veel van ons 50% of soms meer thuiswerken. Het

Vertrouwen

persoonlijke contact en zorgen dat mensen een goede binding met elkaar en de organisatie houden is daardoor nog veel belangrijker geworden. Met kerst en met de loonronde krijgen alle medewerkers een persoonlijk handgeschreven kaartje met een persoonlijke boodschap. Geen voorgedrukte kaartjes dus, maar een tekst die **rechtstreeks uit het hart** van de leidinggevende aan de medewerker is gericht. Ook verjaardagen laten we nooit ongemerkt voorbij gaan. Iedere medewerker krijgt van ons iets dat de wereld voor de toekomst een beetje beter maakt: we planten voor elke verjaardag twee bomen als cadeau.

Iedereen integer

Integriteit is een voorwaarde voor vertrouwen. Daarvoor nemen we je heel even mee naar 2015. Toen riep Van Dale ‘sjoemelsoftware’ uit tot het woord van het jaar. Dat ging over autofabrikanten die op grote schaal de software in auto’s manipuleerden, waardoor de uitstoot van schadelijke stoffen lager leek dan in werkelijkheid het geval was. Volkswagen kwam vol onder vuur te liggen en de schade was niet meer te overzien. Dit mocht nooit, maar dan ook nóóit meer gebeuren. Volkswagen koos voor een volledig nieuwe koers: alle milieuvervuilende diesels eruit en vol gas op de productie van elektrische voertuigen. En het woord integriteit moest bij alle medewerkers binnen het Volkswagenconcern groot op hun voorhoofd komen te staan. Het programma **Together4Integrity** werd wereldwijd

in het Volkswagen concern opgestart en traint tot op de dag van vandaag ook onze medewerkers op dit thema. Iedereen die bij ons in dienst komt, krijgt eerst een screening op goed gedrag en daarna een verplichte compliance training. Die training wordt elk jaar voor alle medewerkers herhaald, inclusief een interne campagne met posters, artikelen op intranet en roll-up banners. Twee keer per jaar meten we de integriteit van onze medewerkers en al die jaren behalen we een goede score. Voor toekomstige managers ligt de lat nog iets hoger: zij krijgen tijdens hun assessment een dilemmatest, zodat we nog zekerder weten dat onze managers over het juiste “integriteits-gen” beschikken.

Om Together4Integrity nog meer inhoud te geven en levend te houden binnen onze organisatie, organiseren we jaarlijks **Perception Workshops**. Alle afdelingen zorgen ervoor dat ze zijn vertegenwoordigd. Aan de workshop in 2022 deden 54 medewerkers mee. Tijdens de workshop komen verschillende onderwerpen aan de orde, die allemaal te maken hebben met integriteit en compliance. Alle deelnemers krijgen stellingen gepresenteerd, waarbij ze kunnen aangeven of ze het ermee eens of oneens zijn. Die stellingen hebben betrekking op hoe compliance en integriteit zijn verankerd in de organisatie, hoe ze tot uiting komen in het dagelijkse werk en of we ze terugzien in de houding en het gedrag van mensen. We zien dat medewerkers het belang van

compliance en integriteit erkennen en er een open cultuur is, waarin iedereen zich vrij en veilig voelt om zich uit te spreken. Dat onderling vertrouwen is dus groot. In de Trust Index geeft 91,4% aan dat het management eerlijk en ethisch verantwoord handelt.

Waar we nog winst kunnen halen, is het delen van successen en zichtbaar maken wat de consequenties zijn als we verkeerde keuzes of fouten maken. De deelnemers aan de workshop delen alle informatie met hun eigen afdeling. Op die manier zorgen we dat op een persoonlijke en interactieve wijze de gehele organisatie is aangesloten. Ook op het intranet is alle informatie beschikbaar.

Om het programma persoonlijk en op maat te maken, hebben alle leidinggevenden binnen onze organisatie de opdracht om de strategische doelen en het jaarplan van hun afdeling te vertalen naar persoonlijke uitdagingen voor medewerkers. Daarover gaan ze met elkaar in gesprek en dat is dus voor elke medewerker weer anders. Vroeger waren dat soort gesprekken gegoten in het beton van de jaarlijkse beoordelingscyclus. Nu zijn die gesprekken er veel vaker en staat onder meer het borgen van kennis en vaardigheden centraal. Wat heeft een medewerker nodig om goed te functioneren en zich te blijven ontwikkelen? Ook hier gaat het weer om het geven en krijgen van verantwoordelijkheid én vertrouwen.

Vertrouwen

Enkele sprekende praktijkvoorbeeld van vertrouwen delen we graag met je.

Zo is er de mogelijkheid om thuis te werken, mits dat past bij je functie. Ingegeven door corona heeft VWPFS een drastische wending gemaakt in het thuiswerkbeleid. Waar voor corona de kantoorwerkplek als norm gold, is in 2020 beleid gemaakt voor hybride werken.

Medewerkers worden daarin ook volledig gefaciliteerd. De mogelijkheid van thuiswerken is een blijk van vertrouwen. Je maakt zelf de afweging waar je wilt werken en krijgt de ruimte om zelf invulling te geven aan je taken en verantwoordelijkheden. Wel komt iedereen minimaal twee dagen per week naar kantoor, waarvan één dag met het gehele team voor afstemming en overleg.

Of neem ons werkcafé, waar je tussen de middag kunt genieten van een heerlijke lunch of warme maaltijd bereid door onze kok. Die lunch reken je af bij de onbemande scankassa's. Steekproeven, zoals bij de supermarkt, doen we niet. We vertrouwen er 100% op dat je afrekent wat je op je tableau hebt gelegd.

Een ander mooi voorbeeld is het kledingprotocol.

We hebben dat een paar jaar geleden afgeschaft. 'Vroeger' vonden we dat we als medewerkers van een financiële dienstverlener gepaste kleding moesten dragen. Dat protocol moesten we dan uitleggen aan nieuwe medewerkers om duidelijk te maken wat we precies daaronder verstaan.

Best lastig. Inmiddels vinden we dat niet meer bij deze tijd passen en zijn we van mening dat bij 'mogen zijn wie je bent' ook kleding hoort waar jij je prettig bij voelt.

