

# KREDS NORDEA

EN KÆMPE KABALE SKAL GÅ OP/2 **ET LIV EFTER NORDEA/4** VI VIL STØTTE  
DIG SÅ MEGET SOM MULIGT/5 DE VALGTE ET HELT NYT JOB I BANKEN/6  
VANDT EN TUR TIL NEW YORK/8 FLERE KOLLEGER MELDER SIG IND/9  
SPØRG OS NEDE PÅ GULVET/10 LEDER: REALLØNNEN SKAL SIKRES/16



# EN KÆMPE KABALE SKAL GÅ OP

500-650 medarbejdere skal forlade Nordea in den udgangen af 2012. Mere end halvdelen har søgt om at få en frivillig fratræden i form af en pensionersaftale, men ikke alle skal regne med at få et ja. Nogle kan nemlig slet ikke undværes

Af Hanne Hauerslev, freelancejournalist

Foto: Ricky Malloy



Der er mere end almindelig travlhed i HR-afdelingen. For øjeblikket gennemgår medarbejderne nemlig de ansøgninger om frivillig fratræden, som 367 kolleger har indsendt, inden fristen udløb 21. oktober. Inden midten af december har alle fået svar på, om de har fået ja til fuld løn under opsigelsen plus to måneders ekstra løn.

“Vi har lavet et produkt, som er mest attraktivt for medarbejdere på 60 år eller derover. Og vi kan da også se, at det rammer den gruppe, der gerne vil bygge bro til pensionstiltværelsen, for langt de fleste ansøgere er tæt på de 60 år eller derover”, siger HR-chef Niels Gregers Hansen.

Hvis der lyder et ja fra HR-afdelingen, kan medarbejderen sige goddag til det frie liv allerede under opsigelsen. Man er nemlig fritstillet i opsigelsesperioden, hvis længde efter funktionærloven afhænger af, hvor længe medarbejderen har været ansat. Det maksimale antal måneder er i Nordea syv.

## **Balance mellem bankens tarv og den enkeltes**

“Nogle medarbejdere gik allerede 1. december. Andre kan gå på sigt. Det her er en kæmpe kabale, der skal gå op, og det giver ikke mening, at vi skal sende en medarbejder af sted for at hyre en anden i en periode. Det her er en balance mellem bankens tarv og

“ Vi har ikke noget ønske om at sende folk ud på gaden, og derfor gør vi alt, hvad vi kan, for at omplacere medarbejderne i de ledige stillinger, der kommer i organisationen”, siger Niels Gregers Hansen.

## PENSIONERINGSAFTALEN

På nordisk plan skal Nordea reducere med 2.000 medarbejdere fra sommeren 2011 til udgangen af 2012. I Danmark er tallet 500-650.

367 har søgt om en frivillig aftrædelse efter den såkaldte pensionsaftale, der på trods af navnet kan søges af alle uanset alder. For øjeblikket er ansøgningerne til vurdering. Nordea har forbeholdt

sig retten til at sige nej til ansøgere. Ordningen er mest attraktiv for medarbejdere, der er tæt på de 60 og derover. En fratrædelse giver ret til fuld løn under opsigelsen plus to måneders løn. Længden af opsigelsesperioden afhænger ifølge funktionærlovens regler af, hvor længe medarbejderen har været ansat. Medarbejderen er fritstillet i opsigelsesperioden.

den enkeltes. Derfor er også hvert enkelt tilfælde oppe til grundig overvejelse”, uddyber HR-chefen.

Nogle af de medarbejdere, der har fået ja til fratrædelsen, er fra områder i banken, hvor flere har ansøgt om ordningen, end det antal, der er behov for at reducere.

”Der har vist sig at være store forskelle i nogle nærtbeliggende afdelinger, og her må vi forsøge at flytte medarbejdere inden for lokalområdet for at få tingene til at gå op. Inden det falder på plads, går der lidt tid, og derfor skubber vi også aftalen om tidspunktet for fratrædelsen”, forklarer Niels Gregers Hansen og tilføjer, at det generelle indtryk er, at ansøgerne ellers er godt spredt.

### Nej til fratrædelse

En gruppe ansøgere får nej til pensionsaftalen.

”Nogle af ansøgerne havde faktisk sagt op, før denne her ordning kom på banen, og de får et afslag. Selvfølgelig er det ærgerligt, men sådan er det med enhver ny skillelinje. Nogle er uheldige og kommer på den forkerte side af den”, siger Niels Gregers Hansen.

Men også andre kan få afvist deres ansøgning.

”Vi har forbeholdt os retten til at sige nej. Hvis vi ganske enkelt ikke kan undvære medarbejderen, giver det ikke mening at sende vedkommende af sted med en stor check i bagagen, mens vi samtidig skal ud at ansætte eksternt. Det har vi sagt til nogle ansøgere, men vi har været i dialog med hver enkelt, sådan at der er forståelse for, hvorfor det ikke er muligt”, siger HR-chefen, der er positivt overrasket over, hvor mange der har søgt.

### Nu vil flere på pension

”Igennem årene har der været meget stor forskel på, hvornår

medarbejderne ønskede at gå på pension. For seks år siden var der næppe en over 60 år i banken. Så gjorde vi en stor indsats for at holde på medarbejderne, sådan at der i dag også sidder en del på over 65 år. Nu ændrer det sig så igen”, siger Niels Gregers Hansen, som mener, at der med langt over 300 ansøgninger om frivillig fratrædelse er en stor sandsynlighed for, at kabalen i sidste ende går op, sådan at ufrivillig fratræden minimeres kraftigt.

”Når vi taler om 500-650 fratrædelser her i Danmark, skal det ses i lyset af, at måltallet ligger tilbage fra sommeren 2011. Inden tredje kvartal 2012, hvor vi skal være helt på plads, vil der ske endnu en naturlig afgang. Nogle vil få nyt job, andre vil begynde at studere. Nogle af stillingerne bliver ikke genbesat, andre nedlægges – men der bliver også ledige stillinger at søge. Aktuelt er der over 30 ledige job. Så der vil opstå huller. Vi har ikke noget ønske om at sende folk ud på gaden, og derfor gør vi alt, hvad vi kan, for at omplacere medarbejderne i de ledige stillinger, der kommer i organisationen”.



# ET LIV EFTER NORDEA

Med to små børn, et aktivt sportsliv og en plan om at studere er der ikke nogen klassisk pensionisttilværelse i sigte, når Karsten Jensen til sommer starter sit otium. Fremtiden tegner både til at blive travl og spændende

Af Hanne Hauerslev, freelancejournalist

Egentlig havde Karsten Jensen aftalt med sin chef, at han i maj 2012 så småt skulle starte sin tilværelse som pensionist ved at gå ned i tid.

Som kundemedarbejder i Nordea Vesterport afdeling i hjertet af København er han nemlig vant til, at der er masser af tempo i hverdagen, og derfor havde han svært ved at forestille sig en brat overgang til seniorlivet.

”Jeg følte mig ikke mentalt klar til at gå. Derfor aftalte vi, at jeg efter min 65-års fødselsdag kunne arbejde på deltid for at få en blød landing i min ny tilværelse”, siger Karsten Jensen, der startede sin karriere for 48 år siden i Andelsbanken, der senere fusionerede til Unibank og endelig Nordea.

## På pension til sommer

Men da banken kom med et tilbud om en pensionersaftale, satte det nye tanker i gang.

”Jeg gik og tyggede på muligheden. Der kommer til at ske en masse forandringer i Nordea med ny struktur, og jeg tænkte, at det måske var på tide at slutte festen for mit vedkommende. Jeg synes også, at det er vigtigt at give plads til de yngre kolleger. Derfor ændrede jeg strategi”, forklarer han.

Karsten Jensen ansøgte om at få en pensionersaftale, og i november fik han en positiv tilbagemelding.

”Jeg får løn indtil udgangen af juni, og jeg arbejder på fuld tid, indtil jeg skal gå. Jeg har ikke noget ønske om at blive fritstillet nu, men har brug for at vænne mig mentalt til det, der skal ske. Derfor passer det mig fint at fortsætte. Jeg har altid tænkt, at det ville være dejligt at gå på pension i forsommeren, hvor man virkelig har lyst til at holde fri, og hvor man har en lang sommer at se frem til”, siger Karsten Jensen, der med sin ny tilværelse får langt mere tid til familien.

## VI VIL STØTTE DIG SÅ GODT SOM MULIGT

”Tøv ikke med at kontakte os, hvis du har brug for hjælp og rådgivning”, opfordrer kredsformand Majbritt Garbul Tobberup

Af journalist Carsten Jørgensen

Kreds Nordeas formand, Majbritt Garbul Tobberup, er overrasket over, at 367 kolleger har valgt at søge om en pensionersaftale i forbindelse med den bebudede nedskæring af 2.000 stillinger i koncernen inden udgangen af 2012.

”Jeg havde ikke forventet, at så mange ville søge. Vi havde gerne set at aftalen var blevet endnu bedre, end det er tilfældet, men det tyder på at det er en god mulighed for dem, der er omkring 60 eller ældre”, siger hun.

Hver fredag er der fast telefonmøde mellem Kredsen og Nordeas HR-afdeling – eller rettere den komité, der står for at kigge alle ansøgninger om frivillig fratrædelse igennem. Og samarbejdet fungerer indtil videre upåklageligt.

”Det er mit indtryk, at HR-folkene gør meget for at tilgodese så mange medarbejderes ønsker som muligt, og jeg synes, vi har en

”Hvordan det føles at starte det nye liv, ved jeg først helt præcist, den dag hvor jeg rydder skrivebordet og afleverer nøglerne”, siger Karsten Jensen.

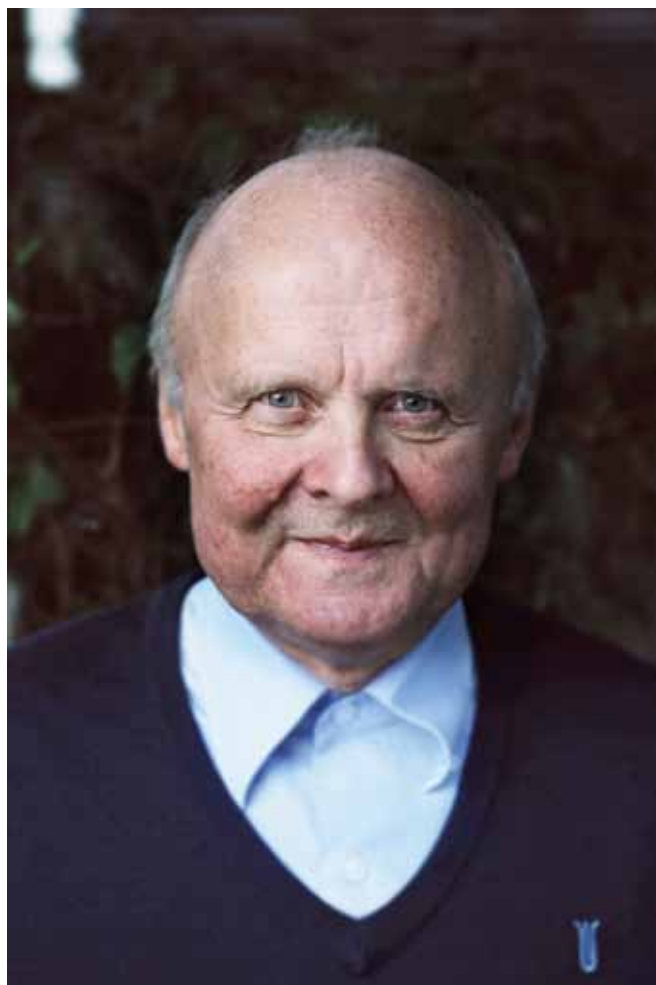


Foto: Casper Balslev

### Tid til en tur på bakken

”Min kone er 23 år yngre end mig, og derfor har jeg fået børn sent i livet. Vi har to på fire og seks år, så det er klart, at familien får glæde af min fleksibilitet. Jeg føler, at det er privilegeret at kunne være der mere for børnene, hjælpe den ældste med lektierne og i det hele taget kunne tage en tur på Bakken en dag med godt vejr”, siger den kommende pensionist, der dog ikke har tænkt sig at bruge al sin tid på at være hjemmegående husfar.

”Ud over de praktiske hængepartier, som de fleste nok har, vil jeg bruge tid på at dyrke mere sport. Jeg har spillet håndbold i mange år og vil fortsætte med at holde mig i form. Endelig har jeg en plan om at studere på universitetet. Det glæder jeg mig rigtig meget til. Men hvordan det føles at starte det nye liv, ved jeg først helt præcist, den dag hvor jeg rydder skrivebordet og afleverer nøglerne”.



Majbritt Garbul Tobberup,  
kredsformand

rigtig god dialog, hvilket er særligt vigtigt i en proces som denne”, siger Majbritt Garbul Tobberup.

### Se muligheden i et nyt job

Hun er enig med HR-chef Niels Gregers Hansen i, at det er en kæmpe kabale, der nu skal gå op med pensioneringsaftaler og bemanning i de enkelte afdelinger.

”Der vil være behov for, at flere medarbejdere skifter afdeling eller filial, hvis det skal lykkes. Derfor vil jeg gerne opfordre til, at man forsøger at se mulighederne i en anden type job i banken eller en anden lokation end den, man har i dag”, siger Majbritt Garbul Tobberup og henviser til, at flere kolleger fra en filial er glade for at prøve noget nyt.

### Hvilke opgaver skal ikke løses?

På nordisk plan har New Normal været behandlet i alle seks CC'ere (Consultative Committees) siden 17. august. I CC'erne, hvor der sidder repræsentanter fra A- og B-siden i hvert enkelt land, har medarbejdernes repræsentanter gang på gang forsøgt at få ledelsen til at svare på, hvilke opgaver der fremover ikke skal udføres, når 2.000 stillinger skæres væk.

”Vi har i nogle tilfælde fået konkrete svar på, hvilke opgaver der ikke længere skal udføres – eksempelvis hvis de overføres til Nordea Operation Center i Polen – men der er desværre også mange tilfælde, hvor ledelsen ikke kan svare på spørgsmålet, men taler om effektiviseringer og synergier”, fortæller Majbritt Garbul Tobberup.

Hun betegner de mange møder i CC'erne i de seneste måneder som en lang og sej proces, men hvor der generelt har været en god og konstruktiv dialog mellem ledelse og medarbejdere.

”I Kreds Nordea er det vores opgave at holde ledelsen fast på spørgsmålet om, hvilke opgaver der skal bortfalde, og at blive ved med det. Men vores vigtigste opgave lige nu er at være der for medlemmerne. Vi vil støtte dig mest muligt. Så tøv ikke med at kontakte os, hvis du har spørgsmål om din situation eller har brug for hjælp”, siger kredsformanden.

# DE VALGTE ET HELT NYT JOB I BANKEN

Dorrit Hansen og Mikael Graugaard trængte til nye udfordringer efter at have arbejdet som henholdsvis erhvervsrådgiver og privatrådgiver i filialnettet. Nu er de i stedet i inkassoafdelingen, og det skifte har de ikke fortrudt

Af journalist Jens Sillesen

For de færreste mennesker er det lykken at komme i kontakt med inkassoafdelingen. Det er en ubehagelig påmindelse om dårlig økonomi og finansielle udeståender, der påvirker dagligdagen negativt. Sådan er det ikke for Dorrit Hansen og Mikael Graugaard. For dem er inkassoafdelingen et nyt kapitel i deres liv, der har givet dem nye og spændende udfordringer.

Dorrit Hansen havde arbejdet fem år som erhvervsrådgiver i Nordea i Kalundborg. Men hun havde gennem de seneste år tænkt på at søge nye udfordringer. Så tanken om at skifte til en intern funktion var langsomt blevet større og større. Hun overvejede både cash management og inkasso. For et lille år siden så hun et jobopslag til inkassoafdelingen. Det fangede hendes opmærksom-

hed, men det var ikke en beslutning, som var let at tage.

“Jeg skulle bruge lidt tid til at mærke efter, om jeg var klar til at tage springet”, fortæller hun.

Dorrit Hansen bor lidt nord for Slagelse, og hvis hun skulle skifte job, så betød det både 2½ times daglig pendling til centrum i København, nye kolleger og et helt nyt arbejdsområde. Så det var et meget stort spring for den 49-årige erhvervsrådgiver – både indholdsmæssigt og geografisk. Hun følte, at hun måtte vide mere, før hun lavede så stor en ændring i sit liv.

“Så jeg ringede og spurgte, om jeg måtte komme og besøge dem i inkassoafdelingen”, fortæller Dorrit Hansen.

Besøget gjorde, at hun fik noget mere konkret at forholde sig til.



Foto: Casper Balslev

---

## ”DET ER BÅDE SUNDT OG UDFORDRENDE AT PRØVE NOGET NYT”

Dorrit Hansen om sit jobskifte til inkassoafdelingen

---

Hun fik både set de nye lokaler og kollegerne og oplevet togturen tværs over Sjælland. Da hun kendte en, der arbejdede der i forvejen, som anbefalede det, tog Dorrit Hansen chancen. Så 28. marts i år skiftede Dorrit Hansen titlen som erhvervsrådgiver ud med inkassorådgiver.

”Det er både sundt og udfordrende at prøve noget nyt”, siger Dorrit Hansen.

### På repeat

Mikael Graugaard har altid vidst, at han skulle prøve noget nyt. Arbejdet som privatrådgiver ville ikke kunne fylde et helt arbejdsliv ud.

”Jeg havde tænkt på det i lang tid. Jeg har ikke noget negativt at sige om indholdet i arbejdet som privatrådgiver, men det var som en pladespiller, der var på repeat. Jeg lavede det samme hele tiden”, fortæller 33-årige Mikael Graugaard.

Ønsket om at finde noget andet var ikke nogen hemmelighed. Mikael Graugaard fortalte om det på sin tidligere arbejdsplads i Rødovre.

”Jeg har spillet med åbne kort, så både mine kolleger og min chef har vidst, at jeg gerne ville lave noget andet på et tidspunkt. Jeg føler, at det har gjort det nemmere for mig”, fortæller han.

Tanker om noget andet har været hos ham længe, men der har hele tiden lige været noget, som kom i vejen. Han talte med flere, han kender, der arbejder back office, og hørte om deres job. Han har også været til interne jobmesser i Nordea for at høre, hvad andre dele af Nordea kunne tilbyde.

”Jeg fik snakket med nogle afdelinger, og det gav et godt indblik i, hvad de lavede. Det er svært selv at regne ud, hvad et job indeholder, så det fungerede rigtig godt”, forklarer han.

Han overvejede på et tidspunkt at blive investeringsrådgiver inden for private banking. Men blev siet fra, da han søgte en stil-

ling. Set i bakspejlet er han glad for det. For han synes ikke, at det er så markant anderledes fra at være privatrådgiver.

Men i sidste ende var det gennem tillidsmandssystemet, at han fandt vejen til inkassoafdelingen. En tillidsmand, han kendte, fortalte ham meget positivt om arbejdet i inkasso.

”Jeg tænkte, at griber jeg ikke chancen, så sker det nok aldrig”, siger Mikael Graugaard.

Så det var ikke en svær beslutning for ham.

### Nye udfordringer

For begge har det været en stor omvæltning. De gamle rutiner er skiftet ud med nye udfordringer næsten dagligt. For Dorrit Hansen, der begyndte i afdelingen i marts, var den første tid en omvæltning.

”Jeg oplevede frustrationen ved at være ny i jobbet og følte mig indimellem utilstrækkelig. Men der står jo altid en kollega klar til at hjælpe”, siger hun.

Det betød meget, at hun havde opbakning hjemmefra. Hendes mand støttede hende i valget af det nye job, selvom det betyder mere end en times transport hver vej dagligt. Da hendes børn samtidig er ved at være voksne, så var tidspunktet det rigtige for hende.

Mikael Graugaard har kun været i afdelingen i tre måneder.

”Jeg kan stadig mærke, at jeg er træt om aftenen. Der er ikke noget, der ligger på ryggen endnu, så det kræver nogle flere ressourcer at være på, når jeg kommer hjem”, siger han.

Der er nye ting at tage stilling til hver dag for ham, selvom han har været i Nordea i syv år. Men hvor han som privatrådgiver arbejdede i faste rammer, så er der andre muligheder i inkassoafdelingen.

”Det er ikke så fastlåst. Man kan bedre danne sin egen måde at gøre tingene på”, fortæller Mikael Graugaard og fortsætter:

”Det er en helt anden hverdag end i afdelingen. Arbejdsformen er helt anderledes. Der er ingen kunder, der kommer og afbryder”.

Hvis han ønsker at skrive eller ringe til kunderne i stedet for at tage et personligt møde, er det op til ham selv. Han føler heller ikke, at jobbet er så salgsorienteret som i filialen.

”Stemningen er mere uformel. Der er ingen kunder, man skal holde en facade over for. Så der kan godt snige sig et bandeord eller et højlydt grin ind nogle gange”, forklarer han.

Stemningen i Inkassoafdelingen er mere uformel end i filialerne, blandt andet fordi der ikke er nogen kunder, man skal holde en facade over for. Og det er et plus for Mikael Graugaard og Dorrit Hansen.

# FLERE KOLLEGER MELDER SIG IND

180 ansatte i Nordea, som ikke tidligere var medlem af Finansforbundet, har meldt sig ind i løbet af det seneste års tid. Det skyldes blandt andet en stor hverveindsats fra tillidsmænd og fra Kredsen

Af journalist Carsten Jørgensen

”Det er vigtigt, at alle ansatte i sektoren er medlem af Finansforbundet”, hedder det i et af de syv prioriterede politiske indsatsområder, som Finansforbundets landsmøde vedtog i september 2010.

Lidt over 80 procent af de ansatte i sektoren er i dag medlem – hvilket er højt i forhold til andre fagforbund i Danmark og i forhold til finansforbund i de fleste andre lande – men målet er at komme op på 100 procent.

Kreds Nordea identificerede i 2010, at der er en potentiel medlemsskare på 1.366 ansatte i Nordea i Danmark – altså ansatte som ikke var medlem af Finansforbundet.

”I første omgang er det vores mål, at vi skal hverve 25 procent af dem, hvilket vil sige 342 personer inden næste landsmøde i Finansforbundet i efteråret 2012. Og vi er godt på vej. I den seneste opgørelse fra oktober i år havde vi hvervet 180, hvilket svarer til 53 procent af vores målsætning”, fortæller Louise Hansen fra

# VANDT EN TUR TIL NEW YORK

Fællestillidsmand Anita Marthedal er et af otte medlemmer, som i forbindelse med Finansforbundets hvervekampagne er udtrukket som vinder af en rejse til New York

Af journalist Carsten Jørgensen

Anita Marthedal, der er fællestillidsmand i Hermeshus i Høje-Taastrup, blev totalt overvældet, da hun for en god måneds tid siden fik at vide, at hun har vundet i Finansforbundets hvervekonkurrence og nu skal til New York.



”Jeg hilser altid på de nye medarbejdere, som jeg møder som arbejdsmiljørepræsentant eller fællestillidsmand, og foreslår dem at melde sig ind i Finansforbundet. Det mener jeg, man som tillidsmand både har ret til og pligt til”, siger Anita Marthedal.

”Jeg har aldrig før vundet noget af betydning og glæder mig helt vildt til turen til marts. Jeg har aldrig været i New York”, siger Anita.

Hun er en af de mest garvede tillidsmænd i Nordea. I 32 år har hun varetaget sine kollegers interesser som tillidsmand, derudover er hun fællestillidsmand med 12 tillidsmænd under sig, arbejdsmiljørepræsentant igennem en årrække – og har taget Finansforbundets sagsbehandleruddannelse og stressvejlederuddannelse.

Det var i forbindelse med sidstnævnte hverv, at hun kom i kontakt med et par kolleger – en leder og en medarbejder – som ikke var medlem af Finansforbundet. Den pågældende afdeling var ramt af stort arbejdspress, og flere døjede med stress-symptomer. Anita blev bedt om at komme og tale med medarbejderne om deres trivsel, og om hvordan man kan forebygge, at det ender galt.

”I bund og grund handler det om, at skal man huske at sige fra,

kredsbestyrelsen, der har ansvaret for kredsens hvervearbejde.

I filialerne er næsten alle medarbejdere i dag organiseret i Finansforbundet. Men det er anderledes i hovedkontorerne, og derfor sætter Kreds Nordea primært fokus på, hvordan man kan hverve flere medarbejdere her. Centralt i bestræbelserne på at hverve nye medlemmer er tillidsmændene.

"Vi holder små netværksmøder med tillidsmændene i hovedkontorerne, beder dem om at være mere synlige og sørger for, at de har vores hvervemateriale, som de kan dele ud til kollegerne. En mulighed kunne være at få placeret en stand i kantinen med informationsmateriale om Finansforbundet. Det ved jeg, at man i Danske Kreds har haft succes med", siger Louise Hansen.

Hun føler sig overbevist om, at målet i hvervekampagnen nok skal nås.

"Finansforbundet er det naturlige valg af fagforening, når

man arbejder i den finansielle sektor. Det er os som forbund, der ved, hvad der sker i finanssektoren og påvirker medarbejdernes vilkår blandt andet gennem kontakt med danske politikere og beslutningstagere i EU. Vi har stor føling med de udfordringer, man møder som medarbejder i sektoren. De tilbud, som vi har, tager udgangspunkt i den enkelte og i, at de skal lykkes i den finansielle sektor", siger hun.

når der lander for mange opgaver på ens bord, og at man skal gå til sin leder med sit problem med for mange opgaver i stedet for at sidde og brokke sig i et hjørne", fortæller Anita.

Det var først da hun skulle til at hjælpe de pågældende kolleger mere individuelt, at det kom frem, at de faktisk ikke var medlem af Finansforbundet.

"Heldigvis fortalte de selv, at de gerne ville melde sig ind, da de satte stor pris på min hjælp. Som tillidsmand vil jeg meget gerne hjælpe og støtte alle, der er medlem, men jeg vil ikke hjælpe ikke-medlemmer. At kunne trække på en tillidsmand er en af grundene til, at man skal være medlem af Finansforbundet", siger Anita.

I hendes egen afdeling er alle, på nær én, medlem. En enkelt kollega er ikke medlem og vil ikke være det af princip. Så hun møder mest ikke-medlemmer, når hun færdes i andre afdelinger.

"Jeg hilser altid på de nye medarbejdere, som jeg møder som arbejdsmiljørepræsentant eller fællestillidsmand, og foreslår dem at melde sig ind i Finansforbundet. Det mener jeg, man som tillidsmand både har ret til og pligt til", siger Anita Marthedal.

### Kurser og rådgivning

Morten, der arbejder i Hermeshus, besluttede for nogle måneder siden at melde sig ind i Finansforbundet, da han havde talt med Anita Marthedal.

"Hun gjorde mig opmærksom på, at der med medlemskabet følger fordele som kurser og gratis juridisk rådgivning, og det var med til at gøre udslaget", siger han, der tidligere kun havde været medlem af en a-kasse.



# SPØRG OS NEDE PÅ GULVET

Kravet om 7-8 ugentlige 360-graders møder er et eksempel på, at banken mere tænker i kvantitet end kvalitet, mener Lotte Vinge, der er privatrådgiver i Stege afdeling. Hun håber, ledelsen involverer medarbejderne i udformningen af den nye kontaktpolitik

Af journalist Carsten Jørgensen

Kalenderen er fyldt godt op med kundemøder hos de fleste privatrådgivere. Det skal den også være, men desværre er det ikke altid de mest givtige møder, der dominerer kalenderpladsen.

Lotte Vinge, der er privatrådgiver i Stege afdeling på Møn og tillige også både tillidsmand og arbejdsmiljørepræsentant for sine kolleger, er med på kravet om, at man som privatrådgiver i snit skal holde otte 360-graders kundemøder om ugen (dog kun syv i afdelinger, der ikke er BOM-udrullet).

"Hvis man lukker op for salgsposten ved et 360-graders møde, og det vil vi jo gerne for at imødekomme eller vække kundernes behov, er man nødt til at have møde 2 med kunderne, og det er dér, man rykker", tilføjer hun.

Her ærgrer Lotte Vinge sig over, at møde 2 ikke tæller med i registreringen.

"Det tæller heller ikke, hvis man tager et møde med en Care-kunde, som selv henvender sig, fordi vedkommende vil gøre en forretning med os. Møder med nye kunder tæller dobbelt, hvilket også er rimeligt, da det tager mere tid", siger hun.

For den enkelte privatrådgiver kommer det derfor ofte til at handle om, at man skal have så mange 360-graders møder i kalenderen som muligt. "Det er fint at invitere kunderne ind til et

360-graders møde, men hvis ikke der var et kvantitativt krav til antal møder af denne type, tror jeg, vi ville kunne hjælpe kunderne endnu bedre og sælge flere af bankens produkter", siger hun.

Kravet er en del af den nuværende kontaktpolitik. Møderne registreres og tæller med i vurderingen af den enkelte rådgivers performance, men det gør andre typer møder ikke – selvom disse andre typer møder måske er mere givtige.

Hun er med på, at ledelsen skal have et system, hvor man kan følge den enkelte privatrådgivers performance. Den nuværende kontaktpolitik er bare ikke så god, som man kunne ønske sig.

"Det virker lidt, som om der skal registreres for registreringens skyld. Hvis man i stedet kunne fokusere mere på kvalitet og mindre på kvantitet, tror jeg, at resultaterne for både banken og den enkelte medarbejder ville blive mere tilfredsstillende", siger Lotte Vinge.

## For lidt efterbehandlingstid

Tillidsmanden og arbejdsmiljørepræsentanten fra Stege mærker ofte kollegernes frustrationer over, at it-systemerne ikke altid virker ved 360-graders møderne, eller at den halve time, der er

## FAGLIGT FOKUS PÅ KONTAKTPOLITIKKEN

I 2010 undersøgte de nordiske fagforeninger i Nordea (Union in Nordea), hvordan kontaktpolitikken blev udmøntet. Privatrådgivere i Danmark, Finland, Norge og Sverige blev spurgt om deres erfaringer med kontaktpolitikken. De var enige om, at det var svært, indenfor de udstukne rammer at få tid til at udføre 360 graders møderne fuldt og helt, og at opfølgningstiden var for kort. Samtidig var der frustra-

tion over bankens fokus på antallet af møder frem for kvaliteten af møderne. Fagforeningerne har gentagne gange taget problematikken op både i CC Retail og SU og har besluttet, at en ny opfølgende undersøgelse om kontaktpolitikken skal igangsættes i foråret 2012 for at se, om privatrådgivernes arbejdsvilkår er blevet bedre under den nye kontaktpolitik.



”Det vil være supergodt, hvis Nordea spørger os på gulvet om, hvordan virkeligheden er – eller hvis de, der udformer kontaktpolitikken, kom på besøg”, mener Lotte Vinge.

afsat til efterbehandling, er alt for lidt.

”I virkeligheden burde der afsættes minimum en time til efterbehandling af et 360-graders møde, hvis man reelt skal nå det arbejde, som følger med. Det er mit indtryk, at vi er mange, som er meget pressede på at skulle gennemføre denne faste mængde 360-graders møder. Husk på, at vi som rådgivere også har mange andre opgaver at løse”, siger Lotte Vinge.

”Vi vil gerne holde de her møder, og vores kunder vil gerne komme til møderne. Det er ikke svært for os at planlægge vores tid, men det kan til tider være meget svært at overholde plan-

lægningen, da der dagligt kommer ting ind fra højre, som også skal løses”, understreger hun.

Lotte Vinge har en bøn til banken, inden den indfører en ny kontaktpolitik:

”Det vil være supergodt, hvis Nordea spørger os på gulvet om, hvordan virkeligheden er – eller hvis de, der udformer kontaktpolitikken, kom på besøg. Man kan nemt planlægge og skrive en masse ting ned på papir, men man må ikke glemme, at det handler om mennesker”.

## KREDS NORDEA: NU SKAL PRESSET MINDSKES

I 2012 ændres kontaktpolitikken, så alle kundemøder tæller for den enkelte privatrådgiver. Det hilser Kreds Nordea velkomment

Af journalist Carsten Jørgensen

I det nye år kan de privatrådgivere, der oplever kravet om syvotte 360-graders møder om ugen som en møllesten om halsen, ånde lettet op. Banken har besluttet at ændre på kontaktpolitikken, så alle kundemøder tæller med i opgørelsen over den enkelte privatrådgivers performance.

Det er en ændring, som Kreds Nordea hilser velkommen.

”Vi har sagt, at den eksisterende kontaktpolitik ikke fungerer, og har taget emnet op på SU-møder i koncernen og på de danske møder. Derfor er det meget tilfredsstillende, at banken nu kommer

os og medarbejderne i møde og justerer på kontaktpolitikken. Det er meget fornuftigt at banken nu vælger at sætte fokus på kvalitet i møderne frem for kvantitet.”, siger Tina Eland fra kredsbestyrelsen.

Hun håber, at ændringen vil betyde mindre pres på medarbejderne fremover.

”Det ville være dejligt, hvis det kunne aflæses af vores undersøgelse af rådgivernes arbejdsvilkår”, siger Tina Eland.

# FRI TIL AT ARBEJDE

Det grænseløse arbejde er ikke kun den enkeltes opgave at håndtere.  
Det er også en ledelsesmæssig udfordring i Nordea Liv og Pension

Af journalist Jens Sillesen

Vi har alle set den søvnige tv-kriminalkommissær rulle over i sengen, tage telefonen sent om natten og modtage beskeden om, at en ung kvinde er blevet myrdet brutalt. Den pligtro politimand har aldrig fri og er altid til rådighed i kampen mod kriminalitet – hans hjerne arbejder alle døgnets 24 timer for at løse mordgåden. Han er med andre ord ramt af det grænseløse arbejde.

Pengeinstitutterne er også blevet et sted, hvor man arbejder efter den normale lukketid. Der bliver flere og flere, der er på mail døgnet rundt, og med mobiltelefonerne er de aldrig helt væk.

”Det er den vej, arbejdslivet går, så det er vigtigt at lære at skabe en work-life-balance”, siger Trine Thorn, der er underdirektør i Nordea Liv og Pension.

Hun har dagligt ansvar for, at hendes medarbejdere kan få hverdagen til at hænge sammen med ægtefælle, børn og fritidsinteresser. Arbejdet planlægges, så det giver en let og glidende arbejdsdag. På kort sigt kan den planlægning synes ligetil, men det er på længere sigt, at farerne lurser. Mange medarbejdere har problemer med at lade arbejdet ligge. Mailen skal lige tjekkes om aftenen, der er papirer, som lige kan ordnes, så de ligger klar til dagen efter, eller planlægning af næste dags arbejde om aftenen. Resultatet er lange arbejdsdage, overarbejde og en sammenflydning mellem arbejde og privatliv, der på lang sigt nedbryder de ansatte.

”For nogle hænger det sammen, mens andre skal passe på, at de ikke fortsætter med at arbejde, når de kommer hjem”, siger Trine Thorn.

Hjemmearbejdsplads er en del af ethvert pengeinstituts ordbog, og de bliver mere og mere udbredt. Det gør det nemmere for medarbejderne at udføre deres arbejde og tilpasse det til kravene fra familie- og privatliv. På den måde kan det faktisk lette presset i dagligdagen, men det er også en fælde, hvor det kan øge risikoen for at blive ramt af stress. For det er naturligvis også et element, der skaber stress i hverdagen, når man aldrig har helt fri.

”Vi ved, at udfordringen i salgsafdelingen er, at de er ude hos kunden hele dagen, og så kan de ende med at lave det manuelle arbejde om aftenen. Derfor har vi haft nogle tætte dialoger om, hvordan man får arbejdsliv og privatliv til at hænge sammen”, fortæller Trine Thorn.

Hun ser dialogen om det grænseløse arbejde som afgørende, når det drejer sig om at håndtere det.

”Dialogen gør, at medarbejderne bliver opmærksomme på, at de måske skal passe på sig selv. Vi taler om, hvordan vi skaber balancen – også i fælles fora, hvor det er o.k. at sige, at det er svært at håndtere”, fortæller Trine Thorn.

Det gælder også for lederne i Nordea Liv og Pension. Ifølge Trine Thorn er det vigtigt, at de som rollemodeller viser, at det ikke er et krav at være på 24 timer i døgnet.

## Mental sundhed

Dialog og forbilleder kan naturligvis ikke stå alene. Nordea Liv og Pension satte deres sundhedsprogram i gang i januar 2009. Efter tre år er Trine Thorn overbevist om, at det har haft en positiv indvirkning på medarbejdernes helbred – både det fysiske og mentale.

”Det drejer sig ikke bare om at være fysisk fit, men også psykisk fit, så hjernen ikke overloader”, fortæller Trine Thorn.

Sundhedsprogrammet indeholder derfor også hold med mindfulness, yoga og meditation. Teknikker, der skal hjælpe de ansatte til at få det bedre mentalt. Det foregår i fritiden, og de ansatte betaler selv, men det har ifølge Trine Thorn været en stor succes.

”En undersøgelse, vi har fået lavet, viser, at mindfulness giver medarbejderne langt mere fokus, når folk er på arbejdet, og mere overskud, når de er hjemme hos familien. Lederne har også fået markant mere overskud og et bedre overblik”, fortæller hun.

Det er populære tiltag, og mange kommer til Ballerup for at deltage. Selv travle forsikrings sælgere slår vejen om hovedkvarteret for at få hjernen masseret. Det betyder dog ikke, at det løser alle problemerne i en travl virksomhed som Nordea Liv og Pension.

”Jeg ville gerne kunne sige, at antallet af stresstilfælde er faldet, men det ligger stabilt. Det er dog et meget lavt tal. Tilfældene kan tælles på en enkelt hånd. Ofte handler stress dog om en blanding af hændelser i privat- og arbejdslivet”, fortæller Trine Thorn.

Så der er stadig udfordringer i virksomheden, der er kåret til Danmarks sundeste og næstbedste store arbejdsplads.

En af tankerne i sundhedsprogrammet og Nordea Liv og Pensions håndtering af det grænseløse arbejde er, at det skal tilpasses

---

”JEG HAR EN MEDARBEJDER I MIN EGEN AFDELING, DER GERNE VIL TRÆNE OM MORGENEN. DET ER I ORDEN, HVIS MEDARBEJDEREN SÅ ARBEJDER LÆNGERE I DEN ANDEN ENDE, FORDI DET MÅSKE PASSER BEDST TIL LIVSSITUATIONEN. DET ER DEN GODE SIDE VED DET GRÆNSELØSE ARBEJDE”

---



Foto: Stig Stasig

den enkelte. Alle er forskellige og har individuelle forhold, der skal tages hensyn til.

”Det er vigtigt, at det ikke bliver rigide regler, men at der bliver plads til forskellighed”, siger Trine Thorn.

#### **Mere effektive**

Det er ikke bare en forskellighed i forhold til, hvordan den enkeltes hverdag kan tilrettelægges, men også i forhold til, hvilke tilbud en medarbejder ønsker at bruge. Det skal altså passe til den enkeltes arbejdsrytme.

”Jeg har en medarbejder i min egen afdeling, der gerne vil træne om morgenen. Det er i orden, hvis medarbejderen så arbejder længere i den anden ende, fordi det måske passer bedst til livssituationen. Det er den gode side ved det grænseløse arbejde”, siger Trine Thorn.

Hun mener ikke, at det presser medarbejderne til at arbejde mere, fordi dialogen gør dem opmærksomme på farerne. Det grænseløse arbejde gør dem til gengæld mere effektive.

”Vi fornemmer, at projekterne kører lettere. Men det er nok mere på grund af, at folk lærer at kende hinanden på tværs af organisationen på vores hold. Det gør, at de får sociale netværk, de kan bruge i arbejdet”, siger Trine Thorn.

”En undersøgelse, vi har fået lavet, viser, at mindfulness giver medarbejderne langt mere fokus, når folk er på arbejdet, og mere overskud, når de er hjemme hos familien”, siger Trine Thorn.

# KORT NYT

## GENERALFORSAMLING

**KREDS NORDEA HOLDER ORDINÆR GENERALFORSAMLING  
PÅ NYBORG STRAND, ØSTERØVEJ 2, 5800 NYBORG  
LØRDAG DEN 24. MARTS 2012, KL. 9.00.**

Generalforsamlingen er Kredens øverste myndighed og er åben for alle Kredens medlemmer.  
Dagsorden ifølge Kredens vedtægter.

**1. Valg af dirigent**

**2. Valg af stemmeudvalg**

**3. Beretninger**

- a) Beretning fra bestyrelsen om Kredens virksomhed i det forløbne år
- b) Orientering om Finansforbundets virksomhed i det forløbne år

**4. Forelæggelse af det reviderede regnskab til godkendelse og decharge**

**5. Indkomne forslag**

- a) Fra medlemmer
- b) Fra bestyrelsen

**6. Valg af**

- a) Næstformand
- b) 4 bestyrelsesmedlemmer
- c) 3 bestyrelsessuppleanter
- d) 1 intern revisor
- e) 2 interne revisorsuppleanter

**7. Eventuelt**

Forslag til valg og andre forslag, der af medlemmer ønskes behandlet på den ordinære generalforsamling, skal skriftligt være Kreds Nordea i hænde senest fredag den 10. februar 2012.

Forslag til valg og andre forslag, der modtages efter fredag den 10. februar, kan ikke behandles på generalforsamlingen. Endelig dagsorden, indkomne forslag og det reviderede regnskab offentliggøres på Kreds Nordea online senest 4 uger før den ordinære generalforsamling.

Senest 8 uger før den ordinære generalforsamling kommer indkaldelse og tilmeldingsblanket på Kreds Nordea Online (intranettet) og på [www.kredsnordea.dk](http://www.kredsnordea.dk).

## HUSK AT GIVE DIN LEDER FEEDBACK

Årets ESI er afsluttet, og rapporten med resultaterne er leveret til lederne midt i december – efter deadline på bladet her.

”Jeg er meget spændt på at se resultaterne af ESI'en, som jo er foretaget i en meget turbulent periode i banken. Især bliver det interessant at se svarene på de to spørgsmål, som Kreds Nordea fik med i undersøgelsen, henholdsvis om, hvordan folk trives med forandringerne, og om, i hvilken grad lederen hjælper den enkelte medarbejder med at være forandringsparat”, siger kredsformand Majbritt Garbul Tobberup.

Hun opfordrer medarbejderne til at gå i dialog med deres leder om resultaterne.

”Det er utroligt vigtigt at give lederne feedback på undersøgelsen. Dialogen er faktisk vigtigere end resultaterne, for ESI'en som værktøj er ikke så meget værd, hvis ikke den følges op af diskussioner om, hvordan tingene kan forbedres”, siger Majbritt Garbul Tobberup.

ESI'en skal behandles i SU i det nye år./CJO



**KREDS NORDEA ØNSKER ALLE  
MEDLEMMER EN GLÆDELIG JUL  
OG ET GODT NYTÅR**

# HVAD SYNTES DU OM DIT BLAD?

Hvilken artikel fandt du mest interessant? (sæt 1 kryds)

s. 2    s. 4    s. 6    s. 8    s. 10    s. 12    s. 14    s. 16  
                           

Hvilken artikel fandt du mest aktuel? (sæt 1 kryds)

s. 2    s. 4    s. 6    s. 8    s. 10    s. 12    s. 14    s. 16  
                           

Taler du med dine kollegaer eller tillidsmand om dette nummer?

Ja            Nej  
           

Hvor tilfreds er du med indholdet i dette nummer?

Meget tilfreds            Tilfreds    Neutral    Utilfreds    Meget utilfreds  
               

Hvor tilfreds er du med indholdet af lederen i dette nummer?

Meget tilfreds            Tilfreds    Neutral    Utilfreds    Meget utilfreds  
               

Savner du noget i dette nummer?

Svar: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Navn: \_\_\_\_\_

Regnr. og evt. hus: \_\_\_\_\_

Afdeling: \_\_\_\_\_

Vi trækker lod om 5 x 2 biograf- og gufbilletter.  
Vinderne får direkte besked.

Svarene sendes senest 24.november til:  
Kreds Nordea, 8922 Hv, postboks 850  
0900 København C

**KREDS  
NORDEA**  
**FINANS  
FORBUNDET**

**Udgiver:**

Kreds Nordea  
8922 Hv, Postboks 850  
0900 København C

Telefon: 36 38 40 50  
Telefax: 36 38 40 70  
kredsnordea@finansforbundet.dk  
www.kredsnordea.dk

**Redaktion:**

Majbritt Garbul Tøpperup (ansv.)  
Mette Harboe Sørensen  
Toni Hindsgaul Madsen  
Kommunikation, Finansforbundet

Redaktionen modtager gerne  
indlæg fra medlemmerne.  
Deadline xx. november 20xx

**Design:**

Katrine Kruckow, Finansforbundet

**Tryk:**

Datagraf A/S

**Forsidefoto:**

Casper Balslev

**Oplag:**

7.500

**Udgives af Kreds Nordea  
– en virksomhedskreds i  
Finansforbundet.**

**Nyheder bringes også på Kreds  
Nordea online på Nordeas intranet  
og på [www.kredsnordea.dk](http://www.kredsnordea.dk)**

## LEDER

# REALLØNNEN SKAL SIKRES



Majbritt Garbul Tobberup  
Kredsformand

UANSET HVOR TILBAGEHOLDENDE VI  
MÅTTE VÆRE, TROR JEG DESVÆRRE IKKE,  
AT VI KAN FÅ NOGEN SOM HELST GARAN-  
TI FOR, AT DER TIL GENGÆLD IKKE VIL  
BLIVE REDUCERET YDERLIGERE I  
MEDARBEJDERSTABEN

Vi har til trods for både de samfunds- og sektorøkonomiske udfordringer "tilladt" os at stille krav om lønstigninger i de overenskomstforhandlinger, der indledes efter årsskiftet,

Udgangspunktet må være, at vi som minimum kan bevare købekraften af vores løn. Der er dog ingen tvivl om, at vores arbejdsgiver i sektoren er af en ganske anden opfattelse. Anders Jensen, formand for FA og Head of Banking Denmark i Nordea, udtaler til Magasinet Finans, at han håber, at medlemmernes forventninger er afstemt med de realiteter og betydelige udfordringer, som sektoren er præget af. Det tolker jeg som en kraftig opfordring til at vise tilbageholdenhed, og at vi pålægges ansvaret for, om der skal reduceres yderligere i medarbejderstaben. Til det er der to ting at sige: 1) Vi var tilbageholdende ved sidste overenskomstforhandling i 2010 med et resultat på 1,07 procent i lønstigning.

2) Med New Normal er vi i Nordea Denmark i gang med at reducere med ikke færre end op til 650 stillinger.

Uanset hvor tilbageholdende vi måtte være, tror jeg desværre ikke, at vi kan få nogen som helst garanti for, at der til gengæld ikke vil blive reduceret yderligere i medarbejderstaben. Derfor er det klart krav, at der skal være lønkroner i resultatet af forhandlingerne, og det holder vi fast i.

Der er ingen overenskomstforhandlinger, der er nemme, men denne gang kan vi se, at kravene fra parterne ligger rigtig langt fra hinanden.

Året 2011 vil jeg på mange måder tænke tilbage på som det år, hvor krisen for alvor ramte – også i Nordea. 2.000 færre stillinger på nordisk plan samt en ualmindelig dårlig timing vedrørende køb af en lejlighed i Stockholm. Ingen af delene har pyntet på imagekontoen – det image, som medarbejderne hver eneste dag, gennem gode kundeoplevelser, forsøger at styrke.

I Kreds Nordea har vi i 2011 oplevet en ganske anden dagsorden i Nordea, og hvor der ikke har været en uge, uden at vi har været i dialog eller forhandlinger med ledelsen om, hvordan udfordringerne skal løses. Meldinger fra hele organisationen vidner om et meget stort arbejdspress, og ledelsen må forstå, at citronen ikke kan presses yderligere.

Det er barske tider, og kravene til hver enkelt er store, så det er utrolig vigtigt, at vi passer på os selv og hinanden.

Med ønsket om en rigtig glædelig jul og et godt nytår til jer og jeres kære vil jeg opfordre til, at vi alle giver vores kollegaer en særlig positiv opmærksomhed.