

Klanten moeten alle vrijheid hebben om hun bankzaken te regelen op de manier zoals zij zelf willen. Lees hoe de Rabobank inspeelt op de toekomst.

TEKST: PETER VAN DER MARK, SCHRUF-SCHRUF FOTO'S: RABOBANK

Bank in beweging

De manier waarop we leven is de laatste jaren natuurlijk drastisch veranderd', vertelt Mariëlle Lichtenberg. 'Wie kijkt er nog vreemd op van boodschappen doen met je mobiel of online een vakantie boeken? Ook op financieel gebied gaat het er totaal anders aan toe dan zo'n tien jaar geleden. Particulieren en ondernemers willen hun bankzaken regelen op het moment en de manier die zij zelf het makkelijkst vinden. Of dat nu is via de app op hun smartphone of op het bankkantoor.'

Kirsten Konst: 'Een andere ontwikkeling is de groeiende wet- en regelgeving waarmee alle banken te maken krijgen. Het gevolg daarvan is dat onze adviseurs veel meer tijd kwijt zijn aan allerlei administratieve taken. Daardoor bestaat het risico dat ze minder aandacht kunnen besteden aan klanten.'

Hoe speelt de Rabobank op deze ontwikkelingen in?
Lichtenberg: 'We willen onze zakelijke en particuliere klanten de komende jaren alle vrijheid bieden om voor hun bank-

DIRECTIELEDEN

Mariëlle Lichtenberg en Kirsten Konst zijn lid van de groepsdirectie van de Rabobank. Met als aandachtsgebied resp. Particulieren en Private Banking klanten en de zakelijke markt in Nederland.

zaken de wijze te kiezen die op dat moment het beste past. Van de Rabo Bankieren App, tot de Rabo Klantenservice die bereikbaar is via chat, telefoon of mail en natuurlijk via een bankkantoor in de buurt.'

Konst: 'Daarnaast neemt onze online dienstverlening een enorme vlucht. Steeds meer klanten doen hun bankzaken online. En dat was ook nog nooit zo makkelijk als nu. We investeerden daarvoor flink in de Rabo Bankieren App. Deze telt inmiddels maar liefst 85 functies die mensen ondersteunen om zelf hun bankzaken te doen. Ben je je bankpas kwijt? Wil je een tweede rekening openen? Het kan allemaal in een handomdraai via de app. Ook op andere gebieden zitten we niet stil. Zo kunnen ondernemers gebruikmaken van de innovatieve boekhoud-tool Tellow. En voor particulieren is de beleggingsapp Peaks geïntroduceerd, waarmee ze kunnen beleggen met hun wisselgeld. Deze vernieuwingen zijn nog maar het prille begin van de ontwikkelingen in de financiële sector die we de komende jaren kunnen verwachten.'

Lichtenberg: 'Met het oog op de veranderingen in de

A photograph of two women walking on a paved path in front of a modern building with a glass facade. The woman on the left is wearing a bright pink blazer over a black and white grid-patterned dress and matching pants, with orange high-heeled shoes. The woman on the right is wearing a bright red blazer over a white high-neck top and white pants, with red high-heeled shoes. A white speech bubble in the upper right corner contains the text 'Wij blijven lokaal aanwezig'.

Wij blijven
lokaal
aanwezig

Foto vorige pagina: Mariëlle Lichtenberg (l) en Kirsten Konst.

maatschappij staat het versterken van onze digitale dienstverlening de komende jaren voorop. Maar dat betekent niet dat de rest daarbij achterblijft. Onze insteek is en blijft: een goed contact met onze klanten. We richten ons daarbij op de wens van de klant. Onze leden geven zelf ook aan dat je niet per se een eigen vestiging hoeft te hebben om klanten te bedienen, maar dat je ook kunt werken met een marktteam in bijvoorbeeld de bibliotheek of langs het hockeyveld.'

Hoe organiseert de Rabobank de benodigde veranderingen?

Konst: 'Om een coöperatieve bank te blijven die dicht bij de klanten staat en hen alle mogelijkheden biedt om te bankieren zoals zij dat willen, passen we een aantal zaken aan. Dat doen we onder de noemer 'Bankieren 3.0'. De Rabobank heeft Nederland in veertien regio's of kringen verdeeld, met gemiddeld vijf tot tien lokale banken die de particuliere, mkb- en grootzakelijke klanten blijven bedienen. De veertien regio's hebben we uitgekozen na een goede analyse van de markt. Elke kring heeft één bank met een specialistenteam. Dit specialistenteam ondersteunt alle banken in de kring met een bepaalde expertise, bijvoorbeeld adviseurs voor de grootzakelijke markt, vermogensmanagers en HR-adviseurs. De medewerkers van de veertien specialistenteams draaien zo veel mogelijk mee in de 250 marktteams van de lokale

'Het is een fundamentele keuze van de Rabobank om via negentig lokale banken met hun marktteams dicht bij klanten en leden te blijven'



Kringindeling en locaties specialistenteams.

banken. Ook komen ze wekelijks samen om te sparren met collega's en aan hun eigen vakmanschap te werken.'

Lichtenberg: 'De toenemende digitalisering heeft gevolgen voor de interne organisatie van de Rabobank. Zo daalde het aantal medewerkers op de lokale Rabobanken de afgelopen jaren. Dat is een logisch gevolg van het feit dat klanten steeds meer zelf regelen. Ook Bankieren 3.0 leidt tot wijzigingen, in lijn met de eerdere aankondigingen over personele gevolgen.'

Wat gaan klanten ervan merken?

Konst: 'De lokale bank blijft verantwoordelijk voor de dienstverlening aan particulieren, private banking-klanten, mkb- en grootzakelijke klanten. Alle lokale banken houden bovendien directies en managers die écht mandaat hebben, bijvoorbeeld om zelfstandig klantbeslissingen te nemen. Ook de vertrouwde en beproefde coöperatieve opzet met de lokale Raad van Commissarissen en een lokale ledenraad blijft gewoon intact. Belangrijkste verandering is dat medewerkers alle ruimte krijgen om zich te richten op klant en regio, ondersteund door specialistenteams. Het is een fundamentele keuze van de Rabobank om via deze negentig lokale banken

met hun marktteams dicht bij klanten en leden te blijven. Bovendien blijven we zo midden in de lokale samenleving en kunnen we goed inspelen op de behoeftes van klanten en leden.'

Blijft de Rabobank lokaal betrokken?

Konst: 'We willen in de toekomst de beste bank zijn voor onze klanten en leden, ook op sociaal-maatschappelijk gebied. De kracht van onze coöperatieve bank is juist dat we lokaal goed weten wat er speelt en daarop kunnen inspringen via ons coöperatief dividend of lokale sponsoring. Als we ons met alle negentig lokale banken inzetten voor de regio, wordt heel Nederland daar uiteindelijk beter van.'

Lichtenberg: 'Daarnaast hebben we als Rabobank de ambitie om ook grote maatschappelijke vraagstukken aan te pakken. Denk aan voedselzekerheid en de energietransitie. Maar ook: het Nederlandse mkb helpen om financieel gezond te groeien, of particulieren ondersteunen bij een financieel gezond leven. Samen met onze klanten willen we Nederland mooier en sterker maken.'

Hoe zijn de veranderingen tot stand gekomen?

Konst: 'We hebben door onze coöperatieve wortels vanzelfsprekend de leden meegenomen in de veranderingen. De leden van de Rabobank zijn na een uitgebreide consultatieronde akkoord gegaan met de strategische keuzes (zie kader). Er is geen enkele andere bank die op deze democratische manier tot besluitvorming komt. Daardoor duurt het binnen de Rabobank soms misschien wat langer voordat we dit soort beslissingen nemen, maar het is wel heel gedegen én gedragen door de leden.'

Lichtenberg: 'Alle banken onderzoeken momenteel hoe ze in deze veranderende wereld hun dienstverlening het beste kunnen invullen. Ook de Rabobank. Wij hebben er vol overtuiging voor gekozen om, ondanks de verdere digitalisering, onze lokale aanwezigheid én onze maatschappelijke verantwoordelijkheid in stand te houden. Dat doen we onder andere met de 250 marktteams in Nederland en met onze lokale aanwezigheid. Dat is een fundamenteel andere keuze dan veel andere banken maken.'

Wanneer vinden de veranderingen plaats?

Lichtenberg: 'De verdere digitalisering van de financiële dienstverlening gaat continu door. Eind 2018 is de overgang

LEDEN- BETROKKENHEID

Alle lokale Rabobanken hebben een ledenraad en Raad van Commissarissen (RvC). De voorzitters van de RvC's vormen tezamen de Algemene Ledenraad – het hoogste adviesorgaan van de coöperatieve Rabobank. De ideeën achter Bankieren 3.0 zijn uitvoerig met de Algemene Ledenraad besproken. Deze heeft onder meer goed gekeken hoe Bankieren 3.0 de klantbediening verbetert.

naar de veertien kringen en specialistenteams.'

Konst: 'Ook in 2019 zullen we onze dienstverlening en interne inrichting regelmatig aanpassen aan de veranderende wereld en klantwensen. Het is een omvangrijke verandering, maar wij hebben vertrouwen dat we deze veranderingen op een goede manier kunnen uitvoeren.'