

Q&A | Rabo-vestigingen in Gelderland Zuid

Q: Hoeveel Rabo-vestigingen heeft Rabobank op dit moment?

A: Voor corona had Rabobank in totaal 335 lokale Rabo-vestigingen gehuurd of in eigendom, waar je terecht kon voor jouw bankzaken en persoonlijk advies. Van dit aantal waren 25 locaties in de regio Gelderland Zuid gevestigd. In coronatijd is een aantal Rabo-vestigingen vanwege overheidsmaatregelen gesloten. Een tijdelijke situatie die steeds opnieuw wordt bekeken en aangepast wordt op basis van de richtlijnen van het RIVM. Doel is om 1 of 2 kantoren per regio open te houden. Voor onze regio, Gelderland-Zuid, zijn de volgende vestigingen (voorlopig) geopend of openen binnenkort weer:

- **Arnhem en Omstreken** Kantoor Arnhem (Willemsplein 6) en Kantoor Zevenaar (Masiusplein 1).
- **Maas en Waal – Oost Betuwe** Kantoor Elst (Dorpsstraat 85) en Kantoor Druten (Van Heemstraweg 58).
- **Rijk van Nijmegen** Kantoor Nijmegen (Keizer Karelplein 1). Kantoor Wijchen (Oude Klapstraat 74) opent na de zomerperiode 2021.
- **Vallei en Rijn** Kantoor Veenendaal (Raadhuisplein 1A) is geopend tot en met 31 december 2021. Kantoor Ede (Galvanistraat 2) heropent de deuren na de zomerperiode 2021.
- **West Betuwe** Kantoor Geldermalsen (Leeuwenstein 4) en Kantoor Tiel (Hoogeindsestraat 32).

Q: Waarom brengen jullie het aantal Rabo-vestigingen terug?

A: Steeds meer klanten regelen hun bankzaken via internet of de Rabo App. De coronacrisis heeft dit type dienstverlening versterkt, zowel in gewenning als ook bewustwording van deze mogelijkheden. Het aantal bezoekers aan onze vestigingen loopt al jaren terug. Rabobank wil aanwezig zijn op de plaatsen waar jij als klant bent en past haar klantbediening continu aan aan de behoefte van jou, klant van onze bank. De manier waarop we je nu bedienen, biedt de mogelijkheid voor meer betrokkenheid, meer service en meer zichtbaarheid. Zo komen onze adviseurs bij jou thuis als je minder mobiel bent en brengen onze adviseurs advies uit via videogesprekken – met een druk op de knop zijn we nu direct bij jou thuis. Ook zijn we aanwezig op tijdelijke locaties (bijvoorbeeld Rabo Hypotheek Adviespunten), waar we een aantal maanden of jaren verblijven. Als gevolg hiervan staat ook een deel van onze vestigingen leeg, of is te groot. Een andere factor is dat we werken aan het verduurzamen van onze vestigingen. Hiertoe maken we elke keer een afweging of het rendabel is om dat te doen met de huidige vestiging.

Q: Is corona een factor in het doel om Rabo-vestigingen te sluiten?

A: Door corona vond een versnelling plaats, doordat we genoodzaakt waren om andere wegen te verkennen: telefonisch contact en bijvoorbeeld videogesprekken voor hypotheek. Gezien deze veranderingen, sluiten we andere klantbediening niet uit en is die nu ook al gaande. Maar we zijn wel een coöperatie, we willen lokaal aanwezig zijn. Dat kan ook bij jou thuis zijn, in de vorm van onze Mobile Bankservice, of op flexibele locaties. We komen bijvoorbeeld op gemeentehuizen om je te ontvangen. Het tempo waarin vestigingen worden gesloten, is afhankelijk van het tempo waarin lokale banken alternatieve flexibele vormen van klantbediening (zoals Mobile Bankservice en Rabo Hypotheek Adviespunten) kunnen inzetten, de overgang naar Geldmaat en de interesse vanuit de markt voor de locaties die vrijkomen.

Q: Klopt het dat Rabobank zich terugtrekt uit stads- en dorpskernen?

A: Rabobank wil aanwezig zijn op de plaatsen waar klanten zijn. Klanten veranderen en Rabobank verandert mee. Een Rabobankadviseur kan op een Rabo-vestiging wachten op klanten die niet langskomen, of in diezelfde tijd op huisbezoek bij klanten die daarmee geholpen zijn. Lokale Rabo-vestigingen blijven zeker onderdeel van onze dienstverlening, maar een leegstaand pand is ook

vanuit maatschappelijk oogpunt onwenselijk. Daarom zullen het er wel minder zijn. We richten daarom onze klantbediening flexibeler in, afgestemd op de behoefte van jou, de klant. Denk hierbij aan het aanwezig zijn op evenementen, onze Mobiele Bankservice en onze aanwezigheid op tijdelijke locaties (bijvoorbeeld Rabo Hypotheek Adviespunten) waar we een aantal maanden of jaren verblijven. Ook adviseren we je graag via videogesprekken.

Het sluiten van vestigingen betekent dus niet automatisch dat we minder 'dichtbij' worden. Het dicht bij jou en de samenleving staan, zit hem niet altijd in de stenen huls. Integendeel, we zijn juist sneller dicht bij jou dankzij onze Mobiele Bankservice, online dienstverlening en flexibele vormen van klantbediening. Veel klanten geven ook aan dat hun voorkeur uitgaat naar digitale interactie. Pas als het om écht prangende zaken gaat, is er behoefte aan menselijk contact. Dat kan bij jou thuis of onderweg via (video)chat.

Q: Op welke wijze houden jullie rekening met de meer kwetsbare doelgroepen zoals ouderen?

A: We vinden het belangrijk dat je zo lang mogelijk financieel zelfredzaam bent. Daarom zetten we, met onze Mobiele Bankservice, medewerkers in die bij jou thuis op bezoek komen om te kunnen helpen met bijvoorbeeld online bankieren. Verder zijn er hulpmiddelen bij dagelijkse bankzaken, zoals een sprekende geldautomaat. Heb je interesse in deze service of een andere vraag over hulp bij (online) bankieren? Neem dan telefonisch contact op met jouw lokale bank via [\(088\) 722 66 00](tel:0887226600)

Q: Op welk aantal lokale Rabo-vestigingen wil Rabobank uiteindelijk uitkomen?

A: De verwachting is dat het aantal vestigingen nog verder zal dalen. Dit in combinatie met een investering in de alternatieven voor jou (Mobiele Bankservice, Rabo Hypotheek Adviespunten, etc.).

Q: Wat betekent deze verandering voor het aantal medewerkers van Rabobank?

A: We passen onze klantbediening aan aan het klantgedrag dat verandert en de digitale mogelijkheden die er zijn. Hiervoor zijn minder medewerkers nodig die jou in een Rabo-vestiging ontvangen, maar juist weer wel als adviseur op pad gaan om bij jou thuis of via een videogesprek op maat te helpen. Ook zijn medewerkers nodig om onze Rabo Hypotheek Adviespunten te bemensen en voor de toename in telefonie.

Q: Op basis van welke argumenten besluiten jullie welke Rabo-vestigingen worden gesloten?

A: We nemen in de besluitvorming mee het veranderend klantgedrag met de gevraagde dienstverlening, de manier waarop we je willen bedienen met een combinatie van vaste Rabo-vestigingen, Mobiele Bankservice en Rabo Hypotheek Adviespunten, de mate van leegstand van de panden, de opening van 1 à 2 vestigingen per regio en de investeringen die nodig zijn om te komen tot de gewenste verduurzaming van onze panden.

Q: Wordt er onderscheid gemaakt tussen groei en krimpregio's?

A: Bij de besluitvorming over het sluiten van Rabo-vestigingen houden we rekening met het aantal klanten in de regio, de gevraagde dienstverlening en jouw reisafstand naar de dichtstbijzijnde vestiging.

Q: Wat betekent de overname van de geldautomaten door Geldmaat voor de faciliteiten op de vestigingen van Rabobank?

A: Sinds 2019 maken de geldautomaten van de Rabobank en die van de andere grootbanken plaats voor de geldautomaten van Geldmaat. Deze automaten worden gelijkmatig over Nederland verspreid, zodat iedereen gemakkelijk geld kan blijven opnemen en storten. Door de coronacrisis is het vervangen van de automaten vertraagd, maar uiteindelijk neemt Geldmaat alle stort- en opnameservices over van Rabobank, ING en ABN-Amro. Ook gaat Geldmaat op bepaalde locaties persoonlijke hulp bieden bij het opnemen of storten van contact geld, zodat iedereen toegang blijft houden tot goede en passende financiële dienstverlening.