



Financiële weerbaarheid

Visiestuk
april 2018

de volksbank

asn  bank

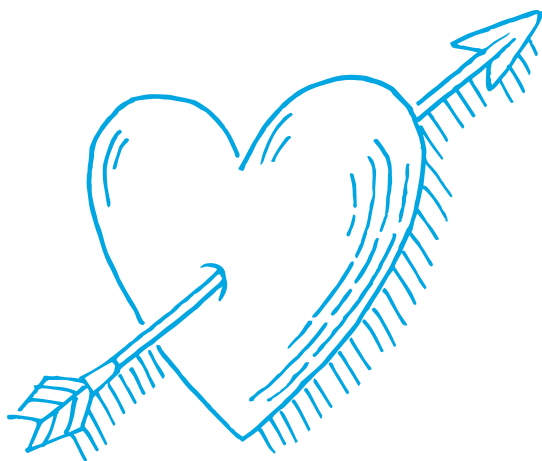
 BLGwonen

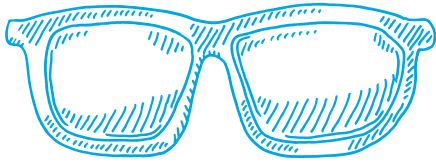
RegioBank

 SNS

Inhoudsopgave

Inleiding Visiestuk	3
Onze visie	4
Waarom vinden wij financiële weerbaarheid belangrijk?	5
Onze rol als bank	6
Uitwerking - Wat is financiële weerbaarheid?	7
Wat bedoelen wij met het begrip financiële weerbaarheid?	7
Financieel weerbaar – hoe ‘werkt’ het?	8
Uitwerking – wat doen wij op het gebied van financiële weerbaarheid?	10
De Volksbank en onze huidige impact – startpunt van verbetering	10
Onze rol in de omgeving	12





Inleiding Visiestuk

De Volksbank draagt bij aan de Nederlandse samenleving door de financiële weerbaarheid van mensen te vergroten. Onze missie: bankieren met de menselijke maat. In dit stuk staat onze visie op financiële weerbaarheid: onze uitgangspunten, wat we belangrijk vinden rondom financiële weerbaarheid en welke rol de Volksbank heeft bij het financieel weerbaar maken van onze klanten.

Dit visiestuk is een eerste versie en zal op basis van voortgang en nieuwe inzichten jaarlijks worden aangepast.

Onze visie kwam tot stand door gesprekken met stakeholders, inzichten uit de wetenschap en onze eigen ervaring van 200 jaar bankieren. Wij verdiepten ons in wat financiële weerbaarheid is en hoe financiële weerbaarheid 'werkt'. Daarnaast onderzochten we wat Nederlanders van ons verwachten op het gebied van financiële weerbaarheid.

Dit visiestuk over financiële weerbaarheid heeft twee doelen:

1. Richting geven hoe we binnen de Volksbank omgaan met financiële weerbaarheid
2. Een bijdrage leveren aan het maatschappelijke debat rondom financiële weerbaarheid

Gerichte en effectieve actie vereist een doordachte visie

Financiële weerbaarheid is een complex maatschappelijk vraagstuk en kan vanuit veel hoeken bekeken worden. In de keten van diensten en producten rondom financiële weerbaarheid zijn veel organisaties werkzaam. Het is belangrijk voor ons om een rol te spelen met een eigen toegevoegde waarde. Door het vormen van een visie op financiële weerbaarheid bepalen wij onze plek in die keten en ontwikkelen gericht initiatieven en dienstverlening die de financiële weerbaarheid van onze klanten vergroot.

Het belang van communicatie – alleen als je zichtbaar bent word je gevonden

Rondom financiële weerbaarheid zijn veel organisaties (overheden, bedrijven) actief die allemaal een eigen expertise hebben opgebouwd. Dit visiestuk heeft als doel onze zichtbaarheid binnen dit veld te vergroten – zo vinden wij bijvoorbeeld makkelijker nieuwe samenwerkingen. Door op te komen voor de Nederlandse consument in het maatschappelijk debat dragen wij ook op die manier bij aan financieel weerbaar Nederland.



Het visiestuk is opgedeeld in drie delen:

- *Een visie gedeelte*
Hierin geven wij onze uiteindelijke visie op 1 pagina met als achtergrond hoofdstukken waarom wij financiële weerbaarheid belangrijk vinden en welke rol wij zien als bank (ook op basis van klantonderzoek)
- *Een gedeelte met uitwerking van het begrip financiële weerbaarheid*
Hierin werken wij uit hoe wij het begrip financiële weerbaarheid definiëren en hoe de wetenschap kijkt naar dit begrip
- *Een gedeelte met uitwerking wat wij doen en willen doen met financiële weerbaarheid*
De eerste aanzetten over hoe wij de financiële weerbaarheid willen vergroten van onze klanten

Onze visie

Financiële Weerbaarheid is een voorwaarde voor het welzijn van het individu en de samenleving. Wij zijn ervan overtuigd dat als mensen financieel sterk(er) in hun schoenen staan, zij meer rust en ruimte voelen, meer zelfvertrouwen hebben, mee kunnen in de maatschappij en meer veerkracht hebben bij economische en persoonlijke tegenslagen. Financiële weerbaarheid biedt dit niet alleen voor huidige generaties maar biedt ook een goede start voor toekomstige generaties. Daarom streven wij als maatschappelijke bank naar een financieel gezond leven voor alle mensen in Nederland.

Ieder mens krijgt vroeg of laat te maken met gebeurtenissen die grote impact hebben op zijn of haar leven. Denk aan geboorte en overlijden, verhuizen, een andere baan. Dit zijn geen uitzonderingen maar zekerheden in een mensenleven. Als bank willen wij een dienstverlening bieden aan klanten en de maatschappij die daarop is ingericht. Juist wij kunnen meebewegen met de klant. Via onze buffers zijn wij de dempende factor in moeilijke tijden en de extra wind in de rug in betere tijden. Onze activiteiten rond financieel weerbaar zijn niet alleen gericht op het voorkomen van financiële problemen. Financieel weerbaar betekent dat wij er ook staan op momenten dat mensen niet financieel weerbaar zijn of zich niet financieel weerbaar voelen. En dat gaat verder dan bancaire producten en oplossingen.

Kortom: financiële weerbaarheid is de lat waarlangs wij onze dienstverlening toetsen en verbeteren.

**In oktober 2014 verscheen een rapport waaruit bleek dat ieder gezin met problematische schulden de samenleving ruim € 100.000 kost¹. Met het aantal schuldenaren in Nederland komt dit neer op ongeveer 11 miljard euro aan kosten voor de maatschappij. Zo is ook doorgerekend wat het de samenleving kost wanneer een gezin gedwongen het huis uit wordt geplaatst. Alleen al de kosten hiervan lopen in de tienduizenden euro's: minimaal € 12.000, per gezin aan opvang, gemiddeld € 45.000, aan extra uitgaven aan veiligheid. Daarin is nog niet berekend de verliezen die de maatschappij lijdt in de vorm van afschrijvingen op vorderingen, productiviteitsverlies en toename beroep op sociale voorzieningen².*

¹ Bron: Nibud, overkoepelende blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland, 2014; p. 31

² Bron: Nibud, overkoepelende blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland, 2014; p. 29

Wij werken met de volgende uitgangspunten t.a.v. financiële weerbaarheid:

- *Financiële weerbaarheid is voor iedereen relevant. Iedereen kan financieel weerbaar zijn; het gaat dus niet alleen om mensen met betaalachterstanden maar bijvoorbeeld ook om mensen die zich zorgen maken om hun financiële toekomst of gewoon weerbaarder willen worden*
- *Financiële weerbaarheid bestaat uit drie onderdelen: vaardigheden, bezorgdheid en financiële positie*
- *Het verder verbeteren van onze huidige dienstverlening is ons startpunt, want die heeft nu al impact op de financiële weerbaarheid van onze klanten*
- *Al onze merken (ASN Bank, BLG Wonen, Regiobank, SNS) zijn cruciaal bij het vergroten van de financiële weerbaarheid van Nederlandse consumenten*
- *Financiële weerbaarheid gaat ook over onszelf: het realiseren van een stabiel, duurzaam bedrijfsmodel waarmee wij blijvend kunnen bijdragen aan de maatschappij*

Waarom vinden wij financiële weerbaarheid belangrijk?

Tweehonderd jaar geleden startte een van onze oprichters met het vergroten van de financiële weerbaarheid van Nederlanders door spaargedrag te stimuleren. Onze missie, bankieren met de menselijke maat, en onze ambitie om dit via gedeelde waarde te bereiken, grijpt terug op een lange historie. Het zit in ons DNA om ons te richten op wat wij nu financiële weerbaarheid noemen. Ook vanuit het oogpunt van vertrouwen, en het terugwinnen daarvan, zijn wij als de Volksbank gemotiveerd om een krachtige en relevante bijdrage te leveren aan de maatschappij. In het bijzonder op het gebied van financiële weerbaarheid.

Wij zien dat het belang van financiële weerbaarheid steeds meer wordt gezien door de samenleving. Bijna dagelijks verschijnen er artikelen in de media over schulden, koopkracht, (groeierende) ongelijkheid, en de zorgen van mensen hierover. Deze aandacht komt niet uit de lucht vallen: zo heeft een op de tien Nederlanders te maken met problematische schulden.¹ In het Regeerakkoord van 2017 wordt uitgebreid stilgestaan bij het terugdringen van de schuldenproblematiek.

Ook wordt steeds duidelijker wat de maatschappelijke kosten zijn van financieel niet weerbare burgers en de impact op hun leven (zie kader).^{*} Wij zien daarom een groot maatschappelijk belang in het vergroten van de financiële weerbaarheid van Nederlanders en tegelijkertijd de toegevoegde waarde die wij daarin kunnen vervullen.

¹ Bron: Regeerakkoord, 2017

Banken hebben in een samenleving een bufferfunctie. In slechte tijden kunnen wij als bank via onze balans meebewegen met de tegenvallers die onze klanten meemaken. In de goede tijden kunnen wij ook meebewegen door groei te stimuleren. Zo dragen wij via het collectief (onze balans) individuele risico's en voorspoed. Wij vangen op als het tegenzit en ondersteunen wanneer het meezit.

Onze rol als bank

Waarom zien wij als bank een rol weggelegd op het gebied van financiële weerbaarheid?

Onze producten en diensten zijn niet financieel neutraal. Deze hebben per definitie (positief en in sommige gevallen mogelijk negatief) impact op de financiële weerbaarheid van onze klanten. Bijvoorbeeld via het vergroten van hun financiële inzicht, het bieden van de mogelijkheid tot vermogensopbouw of onbezorgdheid door overzicht. Als bank hebben wij dagelijks te maken met de financiële huishouding van onze klanten. Een logische rol voor ons is om hen hiermee te helpen. Uit eigen onderzoek blijkt dat Nederlanders het belangrijk vinden dat een bank hen inzicht geeft in (de eigen) financiële zaken.²

Welke rol t.a.v. financiële weerbaarheid zien wij als de Volksbank voor onszelf?

Wij zien als de Volksbank drie delen binnen het begrip financiële weerbaarheid: vaardigheden (1), bezorgdheid (2) en feitelijke positie (3).³ Op al deze onderdelen van financiële weerbaarheid helpen en ondersteunen wij onze klanten. Daarnaast blijven we hard werken om al onze producten, diensten en communicatie zo eenvoudig en helder mogelijk te maken. Zo verschaffen wij écht financieel inzicht en overzicht en versterken wij het zelfvertrouwen van de klant om de eigen financiële zaken te regelen. Daarmee heeft de Volksbank drie rollen:

- Het bieden van inzicht en het versterken van vaardigheden op financieel vlak
- De klant helpen om financieel onbezorgd te zijn
- In staat stellen om een gezonde financiële positie te hebben en behouden

Daarnaast hebben wij niet alleen een rol in het helpen van de individuele klant maar zijn wij ook onderdeel van de maatschappij. Wij geven als onderdeel van de keten vorm aan de inrichting van de maatschappij (bijv. gebruiken, wetten, regels) rondom financiële weerbaarheid. Onze vierde rol is dus: Verantwoordelijkheid in de keten nemen en de bestaande praktijken rondom financiële weerbaarheid in Nederland verbeteren.

² Bron: (eigen) klantonderzoek door kernteam Financiële Weerbaarheid naar gewenst maatschappelijk initiatieven

³ Voor een uitgebreide toelichting op deze drie onderdelen van financiële weerbaarheid zie hoofdstuk 'Uitwerking: wat is financiële weerbaarheid?



Uitwerking - Wat is financiële weerbaarheid?

Wat bedoelen wij met het begrip financiële weerbaarheid?

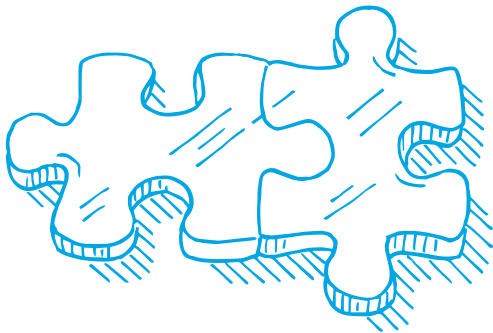
Wij zien drie onderdelen binnen het begrip financiële weerbaarheid: vaardigheden, bezorgdheid en (feitelijke) positie. Het Nibud stelt de begrippen financiële zelfstandigheid en zelfredzaamheid centraal. Daarin onderscheiden zij 5 competenties die iets zeggen over de vaardigheden van een individu en aangeven of een persoon financieel zelfstandig of financieel zelfredzaam is. Wanneer iemand alle competenties beheerst dan is hij of zij financieel zelfredzaam.

Hoewel het beheersen van de competenties (vaardigheden) zou moeten leiden tot een gezonde financiële huishouding hoeft dit in de praktijk niet zo te zijn. Iemand kan bijvoorbeeld door een onvoorziene en grote tegenslag te maken krijgen met een terugval in inkomen. Bovendien: de een zal bij tegenslag genoeg vaardigheden hebben om problemen op te lossen, en is dus altijd weerbaarder, dan een ander die weinig vaardigheden heeft op dat vlak. Iemand kan ook financieel weerbaar zijn wanneer hij niet alle competenties beheerst maar bijvoorbeeld via zijn of haar sociale netwerk het zo heeft geregeld dat alle financiële zaken in goede banen worden geleid. Wij geloven daarom dat iedereen financieel weerbaar kan zijn. Ook zijn er grote verschillen tussen hoe bezorgd mensen zijn over hun (financiële) leven. Of iemand veel of weinig stress ervaart hangt soms helemaal niet samen met hoe de financiële situatie eruit ziet. Naast het hebben van financiële vaardigheden zien wij daarom nog twee belangrijke onderdelen binnen ons begrip van financiële weerbaarheid: financiële bezorgdheid en financiële positie.

Als tweede zien wij het gevoelsmatige aspect: financiële bezorgdheid. Ook al heeft iemand een (relatief) financieel gezonde positie en vertrouwen in eigen kunnen, dan nog kan diegene (veel) stress ervaren rondom financiële zaken. Dit kan bijvoorbeeld komen door grote veranderingen in iemands leven zoals scheiding, gezinsuitbreiding of werkloosheid. Financieel onbezorgd zijn is voor ons een relevant en integraal begrip binnen financiële weerbaarheid. Daar komt bij dat uit recent onderzoek blijkt dat (chronische) stress leidt tot het moeilijker kunnen nemen van de juiste beslissing. Financiële onbezorgdheid kan dus leiden tot betere vaardigheden op financieel gebied.

Tot slot zien wij als derde onderdeel de financiële positie waarin de klant zich bevindt. Heeft de klant voldoende spaarbuffer? Komt er structureel meer binnen dan eruit gaat? Is er sprake van (problematische) schuld? Kortom: is de financiële situatie gezond en houdbaar?

Door ons te richten op deze drie onderdelen van financiële weerbaarheid zijn wij voor alle Nederlanders relevant. Wij helpen niet alleen mensen die in een schuldsituatie zitten, maar ook diegenen waarmee het financieel goed gaat maar wel zorgen hebben over hun (financiële) toekomst. Wij vinden niet alleen financiële zelfstandigheid belangrijk, maar dus ook financiële weerbaarheid. Daardoor richten wij ons op iedereen voor wie volledige zelfstandigheid misschien niet haalbaar is maar die wel financieel weerbaar willen zijn. Wij hebben en ontwikkelen dienstverlening en initiatieven op elk van de drie onderdelen.



Financieel weerbaar – hoe ‘werkt’ het?

Vanuit de wetenschap rond persoonlijke financiën is er veel aandacht voor het gedrag van het individu. Dit zijn de (meer) individuele kenmerken zoals genen, karakter, houding, opvoeding en ontwikkeling (scholing). Er is minder aandacht voor de bepalende invloed van de omgeving op een individueel mens. Of iemand financieel weerbaar is, hangt voornamelijk af van iemands individuele kenmerken. Toch blijkt ook uit ander onderzoek dat omgevingsfactoren zeer bepalend (kunnen) zijn voor financiële weerbaarheid. Belangrijke omgevingsfactoren zijn onder andere: welvaartsdeling, macro-economische omstandigheden, de maatschappelijke omgang met schuld en andere meer directe omgevingsfactoren zoals familie (en vrienden) en organisaties.

Een voorbeeld is het maatschappelijke debat rondom obesitas; hierin wordt (met regelmaat) het individu aangesproken op zijn of haar overgewicht. Meer bewegen, gezonder eten en de eigen leefstijl aanpassen zijn veelgehoorde adviezen. Hierin is ook de omgeving zeer bepalend, zoals de voedselproducenten, supermarkten en kantines. Kortom: de gehele (productie)keten rondom voeding. Dit is een reden waarom er tussen landen grote verschillen zijn in de aantallen mensen die aan ernstig overgewicht lijden. Als op grote schaal mensen met overgewicht kampen (dit is in veel Westerse landen een serieus probleem) dan is dat een teken dat er meer gekeken moet worden naar de omgevingsfactoren dan het individu. Blijkbaar werkt de aanpak die zich alleen richt op het individu onvoldoende.

Op die manier kijken wij ook naar financiële weerbaarheid: het hangt van veel factoren af of iemand financieel weerbaar is. Enerzijds zijn het zaken die uitgaan van het individu zelf zoals karakter en vaardigheden. Anderzijds zijn er omgevingsfactoren die bepalen of mensen zich financieel weerbaar (kunnen) voelen, zoals het sociale netwerk om iemand heen, de organisaties waar iemand toe behoort tot aan de gebruiken en wetten van een land.

Voor ons is de focus primair het individu en hoe wij hem of haar kunnen helpen in gedrag dat leidt tot financieel weerbaar zijn. Wij willen daarbij iedereen helpen, ongeacht welke achtergrond, opvoeding en karakter hij of zij heeft. Dit doen wij door blijvend te leren van inzichten uit de gedragswetenschappen en onszelf bewust te zien als onderdeel van de omgeving van de klant. Omdat wij de klant goed willen begrijpen investeren wij in een sterke relatie met de klant.

De Volksbank heeft op twee manieren invloed op de financiële weerbaarheid van mensen:

- Door een directe relatie met de klant waarin wij door positieve stimulering, ondersteuning en bescherming de klant kunnen helpen in het financieel weerbaar worden en zijn
- Als bank zijn wij onderdeel van de financiële dienstverlening en van de maatschappij: wij zijn mede-vormgever van de omgevingsfactoren.

We nemen onze verantwoordelijkheid richting de maatschappij en de individuele klant/mens. We werken aan omstandigheden en relaties waarin mensen financieel weerbaar kunnen zijn. Onze focus ligt in eerste instantie bij de relatie met de individuele klanten en de vormgeving van onze dienstverlening aan hen. In de (dagelijkse) omgang met onze klanten maken wij echt het verschil. Maar wij willen ook onze verantwoordelijkheid nemen als mede-vormgever van de maatschappij. We mengen ons bijvoorbeeld in het maatschappelijk debat en dienen zo ook het belang van Nederlandse consumenten.⁴

Tot slot: naar gedrag (bijv. de invloed van omgeving op een individu) en hoe je mensen goed kan helpen financieel weerbaar te worden, wordt nog steeds veel onderzoek gedaan. Dit betekent dat de Volksbank deze kennisontwikkeling blijvend volgen en hierin leren. Mede hierom zal ook onze visie en dienstverlening in de toekomst aangescherpt worden als nieuwe inzichten hierom vragen. Wij hebben een eigen Gedragslab opgericht om meer inzicht te krijgen in het gedrag van mensen. Zo kunnen wij onze dienstverlening inrichten op een manier dat mensen ook echt geholpen worden. Zie meer over het Gedragslab in onderstaand kader.

Tegenwoordig begrijpen we de grenzen van traditionele manieren van communicatie steeds beter. In de praktijk blijkt dat bijvoorbeeld het vergroten van financieel bewustzijn of het vergroten van kennis over financiële onderwerpen niet altijd voldoende is. Daarom doet het Volksbank GedragLab met behulp van gedragswetenschappers onderzoek naar wat mensen helpt om financiële beslissingen te nemen die in hun belang zijn, op korte én lange termijn. Om dit gebied verder te ontwikkelen, werken we samen met universiteiten, onderzoeksbureaus en andere relevante stakeholders. Dit vinden wij belangrijk want alleen op die manier kunnen wij onze klanten effectiever helpen om financieel weerbaarder te zijn.

⁴ Meer over wat wij kunnen en willen doen om de omgevingsfactoren positief te beïnvloeden in het deel 'Uitwerking: wat doen wij op het gebied van financiële weerbaarheid?'

Uitwerking – wat doen wij op het gebied van financiële weerbaarheid?

De Volksbank en onze huidige impact – startpunt van verbetering

Het is de missie van de Volksbank om te bankieren met de menselijke maat. Dit is vastgelegd in ons Manifest⁵. Daarin staat ook dat we nut voor rendement stellen, werken aan een duurzame samenleving en een financieel weerbaar Nederland.

Wij willen onze missie verwezenlijken via het principe Gedeelde Waarde. Dit betekent dat wij de waarde die wij creëren willen optimaliseren voor alle stakeholders, zowel voor klanten, maatschappij, medewerkers als de aandeelhouder(s). Het creëren van Gedeelde Waarde begint bij het verbeteren van de impact die wij als bank nu al met onze dienstverlening hebben op onze klanten en de maatschappij.

Onze (bestaande) activiteiten op het gebied van financiële weerbaarheid voor de klant hebben impact op alle drie beschreven onderdelen: hun inzicht en vaardigheden op het gebied van financiële zaken (1), hun financiële bezorgdheid (2) en hun financiële situatie (3). Hieronder enkele voorbeelden van wat we op dit moment doen op het gebied van financiële weerbaarheid.

Voorbeeld I Gestopt met incassobureaus

In 2017 zijn we gestopt met het doorsturen van onze klanten naar incassobureaus. Klanten raken vaak in betalingsachterstand op moeilijke momenten in hun leven, bijvoorbeeld door een scheiding of het verlies van werk. Juist op die momenten willen we de klant helpen vanuit een vertrouwensrelatie die we met hen hebben. Dan past het niet meer om de klant door te sturen naar een incassobureau. Bovendien zien we ook dat schulden vaak groeien als er een incassobureau bij betrokken wordt⁶. Zowel voor de klant als de maatschappij is dit erg schadelijk.

Voorbeeld II Financiële Educatie (Eurowijs)

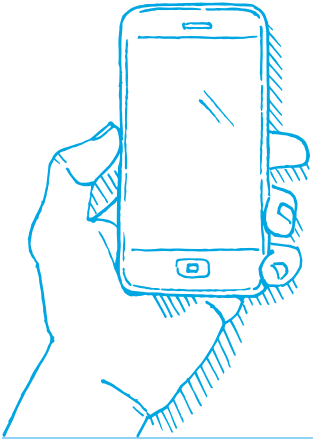
In 2017 bereikte de Volksbank via het Eurowijs initiatief meer dan 220.000 kinderen van het basisonderwijs en onderbouwgroepen van het voortgezet onderwijs met onze financiële educatie. Dit zijn bijna 1 op de 3 basisscholen in Nederland. Onze doelstelling is om in 2020 een bereik van 250.000 kinderen per jaar te hebben.

⁵ Zie de volledige tekst van ons Manifest op: www.dev Volksbank.nl

⁶ Gebaseerd op onderzoek dat laat zien dat een (kleine) schuld vaak tweeënhalf keer groter wordt wanneer deze in een incasso- en deurwaarderstraject terecht komt. Bron: Wetenschappelijk Onderzoeks- en documentatiecentrum (WODC; onderdeel van ministerie van Veiligheid en Justitie)



“Eurowijs is een financiële gastles voor groep 1 t/m 8 van de basisschool. Medewerkers van de bank maken de leerlingen bewust hoe ze verstandig kunnen omgaan met geld aan de hand van verschillende financiële onderwerpen. Thema’s als het herkennen van euromunten en eurobiljetten, maar ook pinnen en vals geld komen aan bod.”



De barometer Financiële Onbezorgdheid helpt ons om het gesprek met Nederland en onze klanten op een open manier te voeren met als basisvraag hoe zij zich voelen over hun financiën. Via de barometer verstevigen wij onze relatie met de klant door zijn of haar bezorgdheid voorop te stellen. Het doel is om onze klanten handvatten te geven om de bezorgdheid te verminderen, waardoor dit ook een positieve impact kan hebben op de financiële weerbaarheid en hun financiële positie.

Voorbeeld III Budget- en JobCoaching

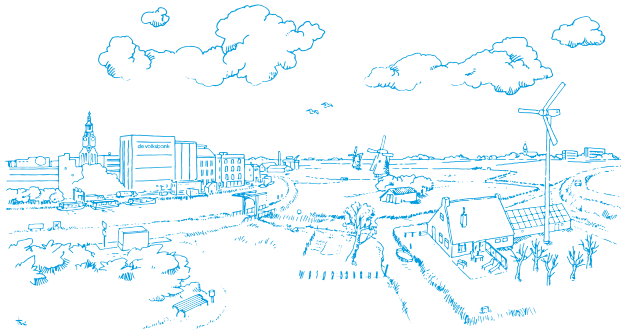
Wanneer klanten daar behoefte aan hebben, bieden wij ook budget- en jobcoaching aan. Als een klant in betalingsachterstand komt daar allerlei oorzaken achter kunnen liggen. Soms helpen wij door samen met de klant te kijken naar het inkomen en uitgavenpatroon. Met onze budgetcoaches helpen wij regelmatig klanten met het effectief terugdringen van een te hoog uitgaven patroon. Soms is het verliezen van een baan de oorzaak van inkomensverlies. Er zijn klanten die het dan prettig vinden dat ze geholpen worden met het vinden van nieuw werk, bijvoorbeeld door een C.V. check. Ook hier bieden wij coaching in aan.

Voorbeeld IV De barometer Financiële Onbezorgdheid

Veel mensen zijn bezig met de dag na morgen en kunnen zich daar zorgen over maken. Bijvoorbeeld, hoe zit het met mijn pensioen, behoud ik mijn baan nog en kan ik alle onvoorziene uitgaven wel betalen? Op basis hiervan hebben we samen met Behavior Change Group (Radboud Universiteit Nijmegen) de Barometer Financiële Onbezorgdheid ontwikkeld, waarbij het Nibud betrokken was als adviseur. De barometer geeft inzicht waarom men (on)bezorgd is; komt dit bijvoorbeeld door (een gebrek aan) controle over de financiële situatie, zelfvertrouwen of vermijdingsgedrag? De eerste nulmeting was in januari 2018. Vanaf dat moment wordt er iedere maand een nieuwe meting uitgevoerd.

Voorbeeld V Eén-Tweetje

Op het platform Eén-Tweetje kunnen klanten met al hun financiële vragen terecht bij één contactpersoon, geheel naar eigen keuze, binnen de bank. De klant stelt aan zijn persoonlijk adviseur de (bank)vragen via live chat, bijvoorbeeld over het regelen van een hypotheek, de uitkomst van zijn persoonlijke barometer Financiële Onbezorgdheid of juist als hij/zij wil weten hoe iets zit. Hierdoor bieden we klanten een laagdrempelige en digitale toegang tot kennis, hulp en advies om financiële bezorgdheid te verminderen. Na een succesvolle pilot vindt vanaf mei 2018 de uitrol plaats naar onze klanten.



Onze rol in de omgeving: hoe kunnen wij helpen een maatschappij te vormen waarin de financiële weerbaarheid van Nederlanders versterkt wordt?

Wij hebben niet alleen een directe relatie met klanten. We hebben ook invloed op de wetten en regels rond financiële weerbaarheid en hoe wij in Nederland omgaan met en aankijken tegen schulden. Wij geven, samen met consumenten, overheden, andere banken en bedrijven vorm aan de maatschappij en hoe deze aankijkt en omgaat met financiële weerbaarheid. De inrichting van de maatschappij (wetten, regels, gebruiken, cultuur) heeft een bepalende invloed op het gedrag van mensen. Vanuit dat besef willen wij een positieve invloed hebben op maatschappelijke omgang met financiële weerbaarheid en gerelateerde onderwerpen zoals schuld en vermogen.

Door deel te nemen aan het maatschappelijke debat doen wij hier concreet iets aan. Een voorbeeld is het rondetafelgesprek over de startersmarkt (woningen) van 13 augustus 2017. Hierin pleitten wij voor een meer evenwichtig beleid van schuldopbouw en sparen. Wij riepen op om naast de afbouw van de hypotheekrenteaftrek (subsidie op schulden) het sparen voor een woning fiscaal te stimuleren. Wij beseffen dat wij als bank vaker deel kunnen nemen aan het publieke debat. Onze visie op financiële weerbaarheid is een belangrijke stimulans om dit actief te gaan doen.

Zeker in deze rol zullen wij als de Volksbank nog onze weg moeten vinden. Het eerste doel is het openen van de dialoog tussen ons en Nederland over financiële weerbaarheid. De barometer Financiële Onbezorgdheid en dit visiestuk zijn onze eerste stappen hierin.