

MANIFESTO

Tijdschrift van de Volksbank
voor medewerkers en andere
bevoegen mensen

#04 Financiële
weerbaarheid

Duurzaam

MORGEN

LATER

Keuzes

VERANTWOORDELIJK

kennis

HOE
WEERBAAR
BEN IK ?

Regie

Afhankelijk

aan

Versterkt Inzicht

aan

BABY WIM
Wim Koppen is het
piepjonge covermodel
van deze editie.

NOODZAAK

stabil

Regie TOEKOMST

WAARDE
Trendbreuk

FINANCIËLE WEERBAARHEID

Tijdschrift van
de Volksbank
voor medewerkers
en andere bevrogen
mensen



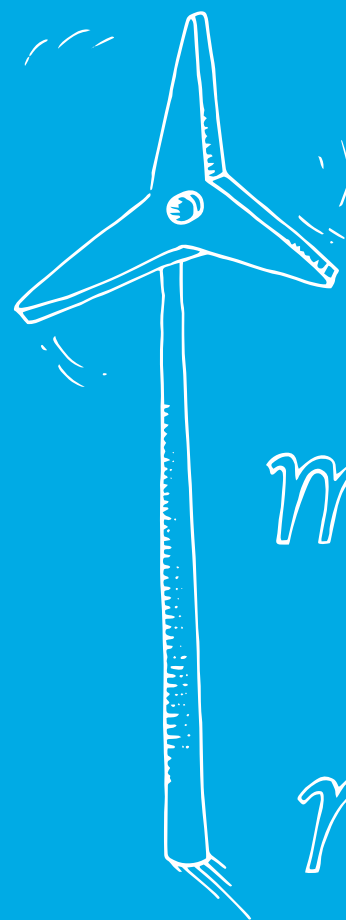
' Financiële weerbaarheid
is een groot en complex
maatschappelijk vraagstuk.
De Volksbank wil betekenis
hebben voor onze samenleving.
Onze kennis
en kunde over
financiële
diensten en
producten, onze tweehonderd
jaar ervaring met de
financiële behoeftes van mensen
en onze energie willen wij ten dienste
stellen van onze klanten.



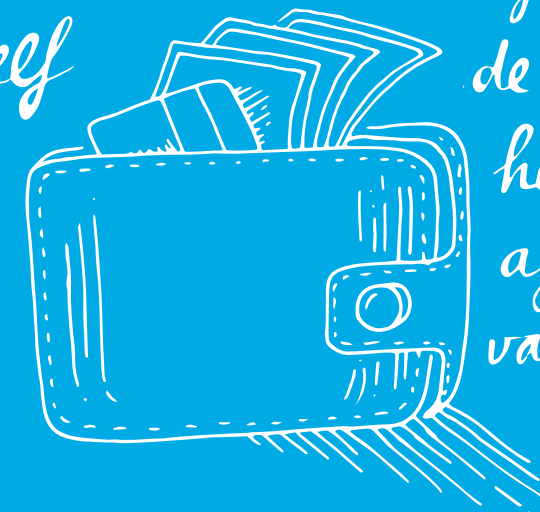
Zodat zij
er beter van

worden en er voor ons
een stabiele, duurzame rol
is in de veranderende samenleving.
We noemen dat bij de Volksbank

“bankieren
met de
menselijke
maat”



Het streven van de Volksbank
is dat mensen zelf de baas zijn
over hun inkomsten en uitgaven.
Dat ze zelf in handen
en zich niet voelen
zoals hun bank.

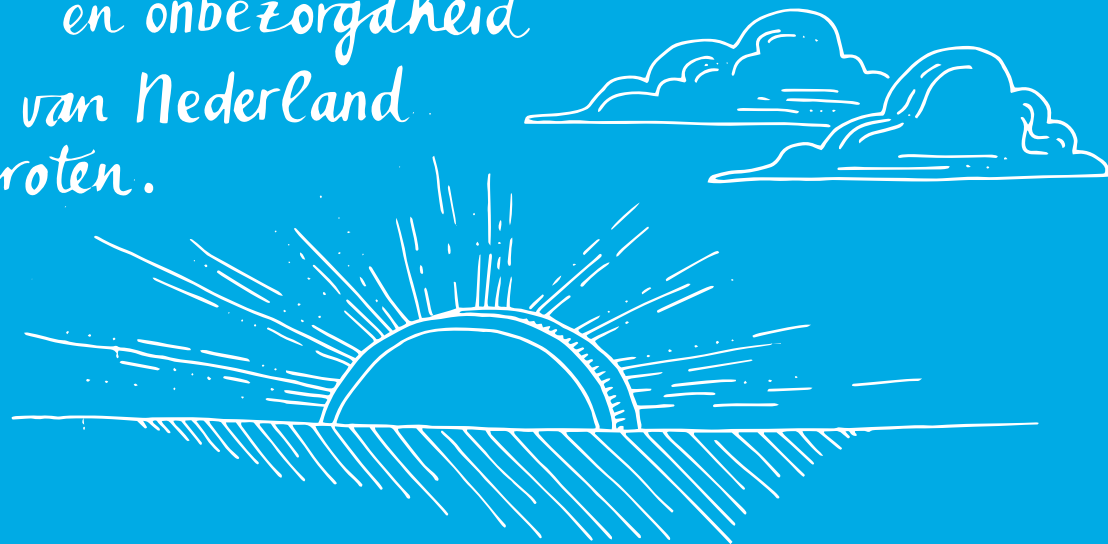


de touwtjes
hebben
afhankelijk
van anderen,

In ons ideale scenario
heeft iedereen zelf de
regie over zijn
financiën
en de daaraan
verbonden persoonlijke
gegevens.

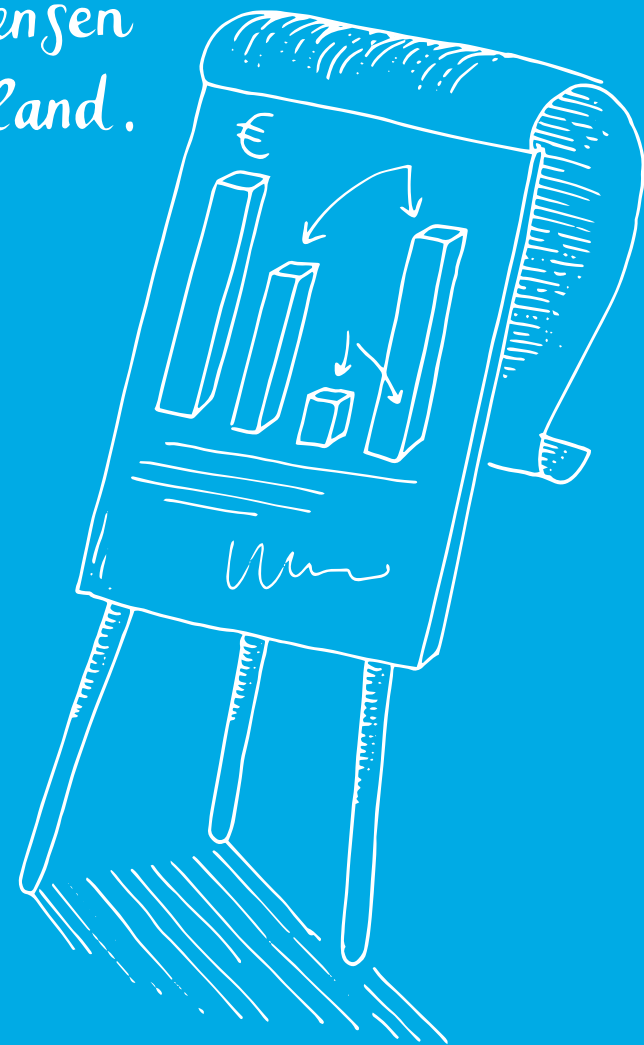


Kortom,
we willen de Financiële weerbaarheid
en onbezorgdheid
van Nederland
vergroten.

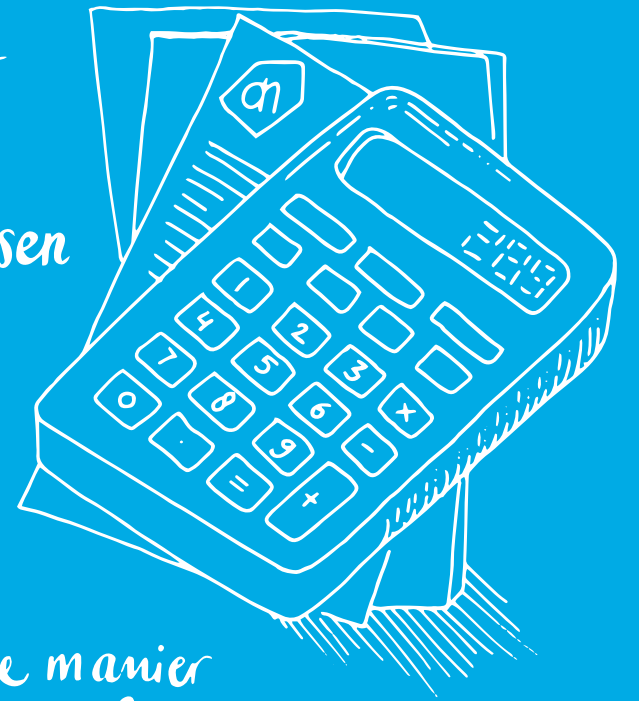


Met als doel een financieel
gezond leven voor
alle mensen
in Nederland.

Financiële weerbaarheid
is belangrijk voor
iedereen, of je nu veel
of weinig geld hebt.
Het gaat over het
financieel opvoeden
van nieuwe
generaties,



het gaat over inzicht
in je huishoudboekje,
over geïnformeerd beslissen
over grote financiële
Stappen zoals
een hypotheek of
pensioen, maar



ook over controle op de manier
waarop je spaargeld of
vermogen wordt belegd

Uiteindelijk zou iedereen
moeten merken dat de bank
er voor je is en

naast je



Staat,
ook als je
financiële zorgen
hebt.





We willen het gat dichten tussen bank en klant, we willen een gelijkwaardige relatie met onze klanten. Vanuit vertrouwen en optimisme. Van mens tot mens. Daar werken we aan, dat is de graadmeter voor ons succes.

Maurice Oostendorp
Directievoorzitter
van de Volksbank



MAURICE OOSTENDORP,
DIRECTIEVOORZITTER
VAN DE VOLKSBANK

'Een financieel gezond leven voor alle mensen in Nederland realiseren we niet alleen. Door samen op te trekken met andere maatschappelijke partijen bereiken we meer dan individueel. Daarom organiseren wij het Volkscafé, een symposium waar wij ons met wetenschappers, politici, opiniemakers en ervaringsdeskundigen buigen over de vraag: hoe maken we Nederland financieel weerbaar en onbezorgder?'

4

n huize Van Ravenswaaij worden rekeningen op tijd betaald – ik ben getrouwd met een gerechtsdeurwaarder en één deurwaarder in mijn leven is voldoende. Een andere lening dan een hypotheek sluiten wij niet snel af. Allebei hebben we van huis uit meegekregen dat je eerst spaart en dan pas koopt. Bij het zakgeld van onze dochters krijgen ze ook financiële opvoeding cadeau. We sparen elke maand. Oké vooruit, bijna elke maand. Er heeft zelfs een

pensioenadviseur aan onze keukentafel gezeten. Weliswaar jaren geleden, maar toch... Ik dacht dus dat we best 'financieel weerbaar' waren. Tot ik aan de slag ging met deze *Manifesto* en eens kritischer keek. Naar de boodschappen bijvoorbeeld. Wat een bedrag eigenlijk, onder aan die kassabon. Dat eten we dus allemaal op, elke week opnieuw. We gaan vaak dagjes uit of weekendjes weg. Tijdens een rondje stad wordt de pinpas veelvuldig getrokken: voor kleding, schoenen, accessoires, kleinigheidjes voor de kinderen en een lunch. Totaalbedrag: stevast hoger dan noodzakelijk. En dat sparen van ons, dat is stiekem toch minder dan we zouden kunnen en willen. Als we straks mogen genieten van onze oude dag, gaat dat een stuk fijner als we niet elk dubbeltje hoeven om te draaien. Mijn conclusie: we hebben het goed, maar of we ook altijd goede keuzes maken? Je zult me niet meteen van supermarkt naar supermarkt zien fietsen op zoek naar het goedkoopste toilet papier. Maar een paar financieel gezonde voornemens zijn zo gek nog niet. Binnenkort maar eens bespreken met de deurwaarder...



MARISKA VAN RAVENSWAAIJ,
COMMUNICATIE-
ADVISEUR BIJ
DE VOLKSBANK

Dat financiële weerbaarheid een breed begrip is met veel invalshoeken, zie je terug in dit nummer. Hoe belangrijk het thema voor de Volksbank is blijkt wel uit het artikel waarin collega's vertellen wat we al concreet doen om iets te betekenen voor klanten en de maatschappij. Maar het belang van weerbaarheid komt ook bij je binnen wanneer je blik blijft hangen op de beeldreportage over verborgen armoede in ons eigen land. Ook een artikel over pensioen, met mooie portretten per generatie, mag niet ontbreken. En vind je net als ik dat het bij jezelf hier en daar beter kan? Sla dan vooral de laatste rubriek niet over. Daar vind je handige en grappige 'vrekentips' om te besparen, een test die je vertelt hoe weerbaar je bent en nog veel meer. Ik zou zeggen: doe er je – financiële – voordeel mee.

Mariska van Ravenswaaij
Hoofdredacteur

Je feedback op Manifesto is welkom! Laat het me weten via manifesto@devolksbank.nl, of als we elkaar tegenkomen.

14

KORT
Eén-tweetje, Be a Nelson, Amargi... nieuwsgierig? Lees dan de rubriek vol korte nieuwtjes.



18

PATRICK KUIJSTERS & JASPER NIENHUIJS
Over weerbaarheid, onbezorgdheid en de rol van de bank: 'Wat vinden klanten er eigenlijk van?'



58

HYPE? NOODZAAK? BIG BUSINESS?
Prem Radhakishun over de urgentie van financiële weerbaarheid: 'Het wordt niet op waarde geschat. We lezen liever over de kont van Kim Kardashian.'



62

BESTAND TEGEN DE VERLEIDING?
Arjan van Dooren en Rick van Baaren over wat de drijfveer is voor ons gedrag. Genen? Opvoeding? En wat kunnen we als bank doen voor onze klanten?



22

NIET LULLEN MAAR...
...POETSEN! Tien voorbeelden van collega's die de mouwen opstroopten om mensen in Nederland weerbaar te maken.



26

HET P-WOORD
Inderdaad, pensioen. Hoe transparant is dat van jou? En waar moet je nu over nadenken als je het straks goed wilt hebben?



38

OP JE NETVLIES
Fotograaf Geert van Kesteren maakte een beeldreportage over verborgen armoede in Nederland. Vijf indringende portretten vertellen een verhaal dat even confronterend als waar is.



70

LET'S TALK DATA
Eelco van Dijk: 'Klanten hebben regie over hun eigen gegevens. Je moet niet de indruk willen wekken dat je beter dan de klant weet wat goed voor 'm is. Het gaat altijd om het verder helpen. En om transparant zijn over wat we doen.'



73

JONGEREN & GELD
He psst... Weet je dat ouders voor jongeren van alle leeftijden belangrijkere gesprekspartners zijn dan vrienden als het gaat om geldzaken? Nee? Laat je kind(eren) dan vooral deze minigids even zien!

50

JEROEN DIJST
Directieid, Riskmanager, vader en wereldverbeteraar: in dit interview is Jeroen het allemaal.



56

SCHULDIG
Ken je Dennis nog? Van die dierenwinkel in de Amsterdamse Vogelbuurt? De documentaire-serie *Schuldig* die eind 2016 werd uitgezonden op tv was een grote hit en is nog steeds een dikke kijktip.

77

HOE DOEN WE HET ZELF?
Hoe gaan we eigenlijk zélf met geld om? Welke keuzes maken we? Deze collega's gingen figuurlijk met de billen bloot over hun uitgavenpatroon.



80

TIPS & TEST
Ten slotte wat bespaartips met een knipoog én een test: hoe weerbaar ben jij? Wel eerlijk invullen hè...

In de weer voor weerbaarheid

Iedere dag opnieuw werken we bij de Volksbank aan onze missie: bankieren met de menselijke maat. We voegen waarde toe voor klanten, de maatschappij, medewerkers en aandeelhouders. Deze rubriek inspireert je met voorbeelden van hoe we binnen en buiten onze bank samen bouwen aan een financieel weerbaar Nederland.



Amargi: vrijheid door schuldhulp

In Nederland krijgen 153.000 huishoudens schuldhulpverlening bij de gemeente. Jaarlijks komt slechts 1 procent uiteindelijk van zijn schulden af. Wie financiële problemen heeft, komt namelijk pas in aanmerking voor hulp van de gemeente als de schulden torenhoog zijn. Pieter Hilhorst, publicist en oud-wethouder in Amsterdam, zag wat daar de gevolgen van kunnen zijn en besloot er iets aan te doen. Hij zette Amargi op, een schuldhulpproject. 'Amargi' is het oudste woord voor vrijheid en het project is gericht op preventie. Dus niet wachten totdat mensen hun huis worden uitgezet, maar al in een veel eerder stadium inzicht geven in hun eigen koopgedrag en zorgen dat ze een buffer opbouwen. Op die manier blijven mensen zelf verantwoordelijk voor hun financiële weerbaarheid en leren ze, met hulp, om ook op langere termijn weer financieel op eigen benen te staan.

ASN Bank neemt deel aan Amargi, naast andere partijen zoals gemeentes, energimaatschappijen en woningcorporaties. Zij zien immers in een vroeg stadium waar zich problemen kunnen gaan voordoen. ASN Bank helpt mensen om zich aan hun plan te houden door twee gratis

betaalrekeningen aan te bieden: een voor de vaste lasten en een voor de dagelijkse uitgaven. Voor de vastelastenrekening wordt geen betaalpas uitgegeven, voor de leefrekening wel. Een financiële hulpverlener uit de woonwijk wordt gemachtigd op beide rekeningen om samen te kijken naar de vaste lasten en het uitgavenpatroon. Dat biedt overzicht én de mogelijkheid om in te grijpen als het iemand niet lukt zich aan zijn budgetplan te houden. Dit project loopt inmiddels in Den Haag, Hilversum en Leeuwarden. •

Ook een aflossingsvrije hypotheek moet je aflossen

Heb jij een aflossingsvrije hypotheek? En zo ja, weet jij hoe je die hypotheek op de einddatum aflost? Het blijkt dat veel Nederlanders eigenlijk geen idee hebben hoe ze dat straks gaan doen – of zelfs dát ze dat straks moeten doen. Want al los je tijdens de looptijd niets af op een aflossingsvrije hypotheek, op de einddatum moet dit natuurlijk wel gebeuren. Dit onderwerp staat bij de Volksbank hoog op de agenda en heeft ook de volle aandacht van de AFM. Willen we Nederlanders duurzaam weerbaar maken, dan moeten we klanten wijzen op dit soort belangrijke financiële momenten in hun leven. Onze hypotheekmerken SNS, RegioBank en BLG Wonen doen hard hun best om klanten met een aflossingsvrije hypotheek in beweging te krijgen. De manier waarop zij dat doen, is afgestemd met de AFM en ook de voortgang wordt regelmatig met de toezichthouder gedeeld.

Zo'n 60 procent van alle hypotheekklanten heeft een (deels) aflossingsvrije hypotheek. Om ervoor te zorgen dat klanten hun persoonlijke situatie inzichtelijk hebben en tijdig actie kunnen ondernemen zodat zij rustig kunnen blijven wonen, ontvangen zij eerst een brief. Die wordt gevolgd door een telefonisch oriëntatiegesprek. Daarin kijkt de klant samen met een adviseur naar de betaalbaarheid van de hypotheek in de toekomst en er wordt besproken welke acties de klant nu kan ondernemen om straks niet in de problemen te komen. Voor dit oriëntatiegesprek betalen klanten niets. •



ASN Bank helpt mensen om weer op eigen benen te staan.

Klant SNS is fan van Eén-tweetje

Chatten met je persoonlijke adviseur, via een app op je telefoon. Het kan bij SNS inmiddels in de verkoopgebieden Amsterdam, Vleuten, Rhenen, Maastricht, Hilversum en Lelystad. De app met de naam Eén-tweetje zag het levenslicht in november 2017 en is inmiddels flink aan het uitbreiden.

Martijn van Boetzelaer van SNS is blij met de eerste klantreacties: 'Die zijn gelukkig vooral erg positief. Mensen waarderen vooral het persoonlijke aspect. Snelheid wordt ook belangrijk gevonden, maar op dat vlak kan en moet het eerlijk gezegd nog wel beter. Daar werken we dus gericht aan. Daarnaast willen we nog wat proactiever worden in ons contact, we willen gesprekken die we hebben echt relevant maken voor de klant. Het doel is om niet alleen even snel een vraag te beantwoorden, maar het ook over andere zaken te hebben die op een bepaald moment spelen. Alleen zo bouw je een goede relatie op met klanten.' Het team achter Eén-tweetje begon in eerste instantie met het trainen van een paar collega's, maar inmiddels worden hele teams per verkoopgebied getraind op deze nieuwe invulling van direct contact met klanten.

Martijn en zijn collega Richard de Vries werken voor dit project samen met het fintechbedrijf *Pivotus*, de Amerikaanse *Umpqua Bank* en de Australische bank *CUA*. Richard werkt op dit moment zelfs vanuit Silicon Valley in Amerika, om daar rechtstreeks te schakelen met de ontwikkelaars van de app en om te zorgen dat onze visie wordt meegenomen in alle ontwikkelingen. •

Lelystad reikt Be a Nelson Award uit

Nelson Mandela kennen we allemaal. Maar de kans dat je ook de 'Be a Nelson Award' kent, is een stuk kleiner. Tenzij je in Lelystad woont of werkt, waar deze award op 13 december jl. voor het eerst werd uitgereikt.

Be a Nelson is een initiatief van de SNS winkel in Lelystad en de internationale vredesbeweging MasterPeace. De award is door MasterPeace in het leven geroepen en is bedoeld voor mensen die een verschil maken in hun eigen omgeving, op een positieve manier. Voor bijzondere, lokale wereldverbeteraars dus.

De SNS winkel in Lelystad nam het initiatief om lokale verbeteraars en bijzondere 'Lelystedelingen' te nomineren en hun de waardering te geven die ze verdienen. De genomineerden zijn veelal mensen die zich al jaren inzetten voor een meer verbonden of betere buurt. In dit geval is dat de Zuiderzeewijk in Lelystad. Dustin Steenvoorden is manager van SNS in Lelystad en vertelt: 'We zijn samen met vrijwilligers en de gemeente op zoek gegaan naar mensen die zich volledig geven voor het welzijn van buurtbewoners of mensen die het minder goed hebben. Daarmee maken zij de buurt een stuk mooier en krachtiger.'

Mila Romijn mocht zich de gelukkige winnaar noemen van de allereerste Be a Nelson Award. Ze kreeg de prijs uit handen van burgemeester Adema en Edsilia Rombley, die in de omgeving van de Zuiderzeewijk is opgegroeid. •

Internetbankieren nu ook voor onderbewindgestelden

Als een volwassen klant niet in staat is om zelf zijn geldzaken te regelen wordt hij door een rechtbank onder bewind gesteld. De afdeling Bewindvoering van het Servicecenter Klanten Betalen Sparen doet er alles aan om een goede relatie met bewindvoerders op te bouwen en ging een tijdje geleden bij hen langs voor goede gesprekken en nieuwe inzichten. Zo bevestigde het rondje langs de velden bijvoorbeeld dat het belangrijk was om internetbankieren via Mijn SNS mogelijk te maken voor klanten onder bewind.

Annemarie Versteeg vertelt hoe dat ging: 'Wanneer je onder bewind staat, is zelf kunnen bankieren via internet een belangrijke stap om regie te houden over je bankzaken. Maar wie onder bewind gesteld is, mag nu eenmaal minder met zijn rekeningen doen dan andere klanten. Daarom hadden deze klanten standaard geen toegang tot Mijn SNS. Om dat te veranderen, zouden we relatief kostbare aanpassingen moeten doen, voor een kleine groep klanten. Wij hebben de wens om dit te regelen zelf meerdere keren onder de aandacht gebracht en er bleek dus ook bij bewindvoerders duidelijk behoefte aan. Op basis van het manifest, de missie om te bankieren met de menselijke maat en het belang van financiële weerbaarheid hebben we het samen met Productmanagement voor elkaar gekregen. Deze groep klanten mag dan klein zijn, dat maakt hen niet minder belangrijk.'

Inmiddels kunnen ook onder bewind gestelde klanten Mijn SNS gebruiken, rekening houdend met hun bevoegdheden. Zij kunnen bijvoorbeeld gewoon online beschikken over hun leefgeldrekening. Annemarie: 'We weten dat rechtbanken hier ook waarde aan hechten. Die willen graag dat mensen laten zien dat ze weer op eigen benen kunnen staan en daar is internetbankieren een belangrijk onderdeel van. Dit was de investering zeker waard: klanten blij, bewindvoerders blij, wij blij!' •

'Onze winkels onderhouden straks alle contacten met klanten zelf. Eén-tweetje past daar helemaal bij.'



‘Een bedrijf dat niets anders voortbrengt dan geld is een armzalig bedrijf.’



HENRY FORD (1863 – 1947)

introduceerde de vijfdollardag. Hij verving de werkdag van 9 uur (met een dagloon van \$ 2,34 dat algemeen was) door een achturige werkdag met een loon van vijf dollar. Hierdoor liep het storm met sollicitanten. Ouderen zagen het niet zo zitten, want jongeren verdienden nu evenveel als zij. Ford gaf hierop een simpel antwoord: goede betaling levert goede werknemers op en goed betaalde werknemers kunnen kopen wat zij willen. Uiteindelijk ook een eigen Ford. En die Ford werd steeds goedkoper. In de zomer van 1914 ging de prijs omlaag naar \$ 490 en beloofde Henry dat hij elke klant vijftig dollar terug zou geven als de fabriek een jaarproductie van 300.000 stuks zou bereiken.



‘Wij vroegen ons vooral af: hoe kijken klanten eigenlijk tegen dit onderwerp aan?’

Jasper Nienhuijs is vanuit de afdeling Marketingstrategie & Onderzoek betrokken bij het formuleren van een visie en ambitie op het gebied van financiële weerbaarheid. Hij onderzocht wat mensen verstaan onder financiële weerbaarheid en ging aan de slag met de uitkomsten. Dat deed hij niet alleen samen met klanten, maar ook met experts van de Radboud Universiteit Nijmegen, het CBS en het Nibud.

Jasper: ‘Wanneer je aan de slag wilt met een onderwerp als financiële weerbaarheid, heb je als bank al snel de neiging om dat vanuit harde cijfers in te vullen, om een ambitie te formuleren vanuit aantallen en daar dan op te gaan sturen. Maar wij vroegen ons vooral af: hoe kijken klanten eigenlijk tegen dit onderwerp aan? Daarom zijn we met hen in gesprek gegaan over vragen als: wat betekent financiële weerbaarheid voor jou, wanneer ben je dat? En wat bleek? Een groot deel van die klanten gaf aan dat ze zichzelf op dit moment wel weerbaar vonden, maar dat ze zich tegelijk zorgen maakten over de dag van morgen. Dat was een eyeopener: de koppeling tussen weerbaarheid en bezorgdheid hadden we nog niet eerder zo op ons netvlies.

Met de uitkomsten van die gesprekken zijn we verdergegaan. Ik weet niet of je Ap Dijksterhuis kent, maar hij doet als hoogleraar aan de Radboud Universiteit Nijmegen onderzoek naar geluk en heeft daar een barometer voor ontwikkeld. Bezorgdheid is net zo ongreepbaar als geluk, vandaar dat die barometer ons geïnspireerd heeft. We zijn daarom samen met een wetenschappelijk bureau, gelieerd aan de universiteit, gaan kijken naar psychologische oorzaken: waar komt financiële bezorgdheid vandaan en waardoor wordt het beïnvloed? Het resultaat is een heuse eigen barometer voor klanten over hun financiële bezorgdheid, of eigenlijk ónbezorgdheid, want dat is de graadmeter.

De variabelen waarop de Barometer is gebaseerd, hebben we natuurlijk niet zomaar even zelf verzonnen. We hebben onze eigen klantonderzoeken, de wetenschap en het Nibud bij elkaar gebracht om tot de barometer Financiële Onbezorgdheid te komen. Onze eigen barometer bevat vijftien vragen. Vul je die in, dan meet je als het ware: hoe (on)bezorgd ben je? En waarom en waarover ben je het dan?

Die inzichten helpen mensen om onbezorgder te kunnen worden, ieder mens is tenslotte anders. Een barometer is geen doel op zich. Voor de onderwerpen waar grotere groepen mensen zich financieel zorgen over maken, ontwikkelen we een concept onder de naam ‘Wegwijs in...’ waar we veel kanten mee op kunnen. Wegwijs in hypotheek, wegwijs in pensioen, noem maar op. En het mooiste: dat doen we niet alleen voor klanten, maar voor iedereen. Zie het als een verlengstuk van financiële educatie, gericht op volwassenen.’ •

JASPER NIENHUIJS,
MANAGER MARKETING-
STRATEGIE & ONDER-
ZOEK BIJ DE VOLKSBANK
‘Onze Barometer Financiële
Onbezorgdheid laat zien
waarmee we mensen kun-
nen helpen om onbezorg-
der te worden. Zie het als
een verlengstuk van finan-
ciële educatie, gericht op
volwassenen.’

Niet lullen, maar poetsen

FOTOGRAFIE: Betsie van Ojik
TEKST: Rixt Albertsma en
Mariska van Ravenswaaij

Hoe vertaal je iets omvangrijks als 'de strategie' nu precies naar een bijdrage die je zélf kunt leveren? Wacht je dan op kaders en instructies van bovenaf? Of bouw je juist mee aan de kaders door zelf de mouwen op te stropen? Financiële weerbaarheid is een mooi begrip, maar krijgt pas echt betekenis wanneer wij die er zelf aan geven. En dat doen we volop. Op een manier die past bij ons werk, bij onze rol als bank en bij onszelf. Laat je inspireren door onderstaande voorbeelden. Want over de strategie praten is goed, maar in actie komen is nog beter.



ILONA VAN GAAL, SAKINA EL BOUHASSANI EN SIMONE BAARS

Werken bij: RegioBank, afdeling Marketing & Communicatie
Trots op: JongWijs, educatieve rekeningen voor kinderen en jongeren

'Met JongWijs bieden we kinderen van 0 tot 18 jaar een financieel pakket met leuke en speelse educatie. Het idee is ontstaan doordat we naast meer binding krijgen met onze jonge klantjes, kinderen ook willen helpen financieel zelfstandig te worden. Zo krijgen ze veertien jaar lang elke verjaardag een kaart met leuke weetjes en geldtips die passen bij hun leeftijd. Vaak met een cadeautje erbij. Bij zesjarigen praten we bijvoorbeeld over het goed bewaren van je geld. Daarom zit er een portemonneetje bij. Ook ouders krijgen veertien jaar lang post met financiële tips, zodat ze hun kinderen kunnen begeleiden. Zij willen graag zelf de controle houden.' •



STANLEY MEIJNAAR

Werkt bij: SNS, klantgebied Amsterdam
Trots op: samenwerking met gemeente Amsterdam

'Mensen hebben het meeste aan concrete hulp en begeleiding. Goede lokale samenwerking helpt daarbij. Wij zitten in overleggen van deelraden van de gemeente Amsterdam. Op dit moment helpen we mee aan een training op het gebied van budgetcoaching en schuldhulpverlening die de gemeente ontwikkelt. Onze eigen opleiding tot budgetcoach, voor klantadviseurs, is inmiddels ook vernieuwd door de Volksbank Academie. Ik ben blij dat we daarvoor de handen op elkaar hebben gekregen. "Sparen loont" is nóg zo'n mooie samenwerking met de gemeente. Mensen die uit de reguliere schuldhulpverlening komen, helpen wij om te sparen en een buffer op te bouwen. Zij hebben geen recht meer op hulp en worden terug in het diepe gegooid. Dat kan lastig zijn. Wij leren hen om te blijven drijven en niet meer weg te zakken. Dat doen we vrijwillig, mensen worden door de gemeente naar ons doorverwezen. Je hoeft geen klant te zijn of te worden. Het gaat erom dat we betekenisvol kunnen zijn.' •



JOLIEN NELEMANS

Werkt bij: SNS, afdeling Marketing
Trots op: Webwijs, workshops voor ouderen

"O, dat valt best mee, dat kan ik ook wel!" Dat krijgen we vaak te horen als we een workshop geven. Met SNS Webwijs helpen we klanten digitaal vaardig te worden en hun bankzaken te regelen in de app. Dat idee is ontstaan doordat we steeds meer digitaal doen, maar dat niet voor iedereen vanzelfsprekend is. Uit een enquête samen met het Nationaal Ouderenfonds blijkt dat ouderen de drempel naar internet moeilijk vinden, omdat ze bang zijn dat het misgaat en dat ze gehackt worden. In de workshops leggen klantadviseurs en collega's van het hoofdkantoor uit hoe je veilig kunt internetbankieren. Ook krijgen klanten uitleg over veilig internetten en e-mailen, zoals hoe je een veilige website herkent en wat cookies zijn. Klanten gaan natuurlijk ook zelf aan de slag en oefenen met de app in een demo-omgeving. De meeste klanten willen na de workshop direct de app echt installeren.' •



PETER EIKELBOOM

Werkt bij: de Volksbank, Innovatieteam
Trots op: Safe2Spend, Slimme Seintjes, Contractwekker, en H€LP mij rondkomen

'Ons innovatieteam is betrokken bij veel digitale initiatieven die klanten meer inzicht geven in hun geldzaken. Neem bijvoorbeeld Safe2Spend: daarmee zie je direct welke vaste lasten er nog van je rekening af moeten en welk deel van je saldo je dus vrij kunt besteden. Die vaste lasten kun je onder de loep nemen met de Contractwekker: moeten bepaalde contracten nog wel doorlopen? Of heb je ze inmiddels niet meer nodig? Wie beter op zijn geld wil letten, kan een heleboel Slimme Seintjes instellen. Bijvoorbeeld wanneer je rood staat, een bepaald spaardoel hebt bereikt of wanneer je hypotheek voordeliger kan. We werken steeds meer met start-ups: jonge ondernemers die zo vernieuwend zijn in hun ideeën en manier van werken, dat we samen tot mooie dingen komen.' •

KOEN SLIJKERMAN

[Werkt bij:](#) de Volksbank, afdeling Bijzonder Beheer
[Trots op:](#) stopzetten samenwerking incassobureaus

'De Volksbank werkt niet langer samen met incassobureaus. Dat betekent ook dat we actief klanten terughalen die daar eerder met een betalingsachterstand terecht zijn gekomen. We willen zelf in contact blijven en een relatie opbouwen met klanten. Daar hoort ook bij dat we zelf meedenken over de beste oplossing voor hun financiële situatie. Toen dit besluit in het nieuws kwam, belden klanten meteen. Ze waren blij, maar hadden ook vragen: wat betekent dit bijvoorbeeld voor hun huidige betalingsregelingen? Onze opdracht voor 2018: de dossiers van zo'n tienduizend klanten terughalen bij dertien incassobureaus, die dossiers goed terecht laten komen in onze administratie en de klanten benaderen zodra dat gebeurd is. En allemaal op een manier waar klanten geen last van mogen hebben. Als wij er echt voor klanten willen zijn, moeten we hier de schouders onder zetten. Dat gaat lukken: we zijn erop berekend en een team echte "migratietijgers" helpt ons bij deze mooie klus.' •

MICHIEL SOLLET

[Werkt bij:](#) de Volksbank, Innovatieteam
[Trots op:](#) Happay, een dienst die overzicht geeft in je betalingen

'In onze zoektocht om iets te doen met financiële weerbaarheid kwamen we uit bij mensen met schulden. Als je eenmaal schulden hebt, dan is dat een neerwaartse spiraal waar je maar moeilijk weer uit komt. We hebben onderzocht wat er in zo'n traject gebeurt. Wat opviel was dat er bijna altijd een punt wordt bereikt waarop de situatie te overweldigend wordt en mensen het overzicht helemaal kwijt zijn. Schulden worden doorgegeven aan andere eisers en allerlei betalingstermijnen lopen door elkaar heen. De mensen met wie we spraken, hadden vooral behoefte aan inzicht. Daarom hebben we de webapp Happay ontwikkeld. Mensen kunnen daar al hun betalingsregelingen of automatische incasso's invoeren. Daardoor hebben ze continu een overzicht van alle betalingen die zijn gedaan of die er nog aan komen. Op die manier willen we voorkomen dat mensen in de schulden raken. Kunnen ze niet betalen, dan kunnen ze tijdig contact opnemen met de eiser of ons vragen om contact op te nemen. We merken dat het mensen rust geeft.' •

SUSANNE VAN VEGCHEL

[Werkt bij:](#) BLG Wonen, afdeling Marketing & Communicatie
[Trots op:](#) hypotheek voor mensen zonder vast contract

'Bij BLG Wonen willen we wonen voor iedereen mogelijk maken. Maar veel mensen die werken als zelfstandige en die dus geen vast arbeidscontract hebben, denken dat ze de eerste drie jaar niets kunnen lenen. Onterecht, er zijn wel degelijk mogelijkheden om ook dan een hypotheek af te sluiten. Sterker nog, dat kan al wanneer je nog maar één jaar als zelfstandige op de teller hebt staan. Daarom hebben we onlangs een campagne ontwikkeld om mensen hiervan bewust te maken. Door verantwoorde producten aan te bieden en mensen inzicht te geven in wat wel en niet kan, dragen we bij aan de weerbaarheid en zelfredzaamheid van een steeds groter wordende groep mensen in Nederland: zzp'ers en flexwerkers. Ook zij moeten kunnen beschikken over een eigen woning, waarmee ze ook nog eens extra vermogen kunnen opbouwen.' •

MARIAN ZAARBELINK

[Werkt bij:](#) de Volksbank, afdeling HR
[Trots op:](#) financiële begeleiding voor collega's

'Tijdens de crisis kwam het steeds vaker voor dat medewerkers in de financiële problemen kwamen. We merkten dat aan de grote stijging van de loonbeslagen, zowel in aantal als in hoogte. We vonden dat we daar als werkgever iets aan moesten doen. Het idee ontstond om iedereen, dus niet alleen mensen met loonbeslag, in de gelegenheid te stellen een externe financiële coach te benaderen. Financiële problemen kunnen door van alles en nog wat ontstaan. Echtscheidingen, ontslag bij de partner, maar ook door gebrek aan inzicht of omdat mensen financieel niet zo handig zijn. Het komt van hoog tot laag in de organisatie voor. Financiële problemen zijn heftig en hebben een grote impact op iemands leven. Het zorgt ervoor dat je niet goed meer kunt functioneren, zowel privé als in je werk. Als werkgever willen we daar graag een handreiking in doen. Iedereen die wil, kan gratis een cursus volgen of advies krijgen. Want we willen niet alleen helpen bij herstel, maar ook helpen voorkomen. En uiteraard is deelname volledig anoniem.' •
Meer info vind je via de HR Wegwijzer op iD.

HILDE KRENS

[Werkt bij:](#) de Volksbank, afdeling Marketingstrategie & Onderzoek
[Trots op:](#) Eurowijs, gastlessen voor basisscholen

'Met Eurowijs verzorgen we jaarlijks honderden gastlessen op basisscholen over geldzaken. Het is ontstaan uit de gastlessen voor de Week van het geld. Dat was zo'n succes dat we dachten, waarom doen we dit niet het hele jaar? We hebben ons eigen lesmateriaal ontwikkeld dat we beschikbaar stellen aan scholen. Het is een enorm succes. Een op de drie basisscholen maakt gebruik van ons lesmateriaal. Ook voor de onderbouw van middelbare scholen hebben we inmiddels materiaal ontwikkeld. Vorig jaar hebben we rond de 221.000 jongeren bereikt. Het is leuk om kinderen mee te geven dat ze goed moeten nadenken over wat ze met hun geld doen. Lang niet alle kinderen krijgen thuis het goede voorbeeld. Achter de schermen zorgen een paar collega's ervoor dat we dit allemaal kunnen doen en er zijn jaarlijks veel collega's die een gastles geven. Zo dragen we met zijn allen een belangrijk steentje bij aan de financiële opvoeding van jongeren.' •

WOUTER PONCIN EN EVELIEN SURSTED

[Werkt bij:](#) de Volksbank, afdeling ITC
[Trots op:](#) app voor vluchtelingen

'De mooiste ideeën ontstaan onverwacht. In dit geval bij een AZC in Tilburg, waar ik met Evelien Surstedt en andere IT-collega's op bezoek was. We ontmoetten een Syrische man met een schoenendoos vol papierwerk waar hij geen raad mee wist. Hij dacht dat wij hem kwamen helpen en wij moesten hem teleurstellen. Toch kregen we hem niet uit ons hoofd. Toen we de volgende dag opdracht kregen om een initiatief te ontwikkelen, wisten we: we gaan iets doen om vluchtelingen op weg te helpen. Zelf wilde ik altijd al eens een app bouwen, dus we zijn er een gaan maken waarmee je heel eenvoudig documenten scant en verstuurt. De reacties zijn positief, deze app is niet alleen voor vluchtelingen maar voor iedereen die extra hulp en informatie kan gebruiken bij dit soort bureaucratisch regelwerk. Ik ben trots op de manier waarop we dit voor elkaar hebben gekregen. Deze keer eens niet te lang stilstaan bij de gebruikelijke "mitsen en maren" en goedbedoelde adviezen. We zijn het gewoon gaan doen en dat is prima bevallen.' •

Maak je pensioen transparant!

Struisvogels. Daar lijken we op als het op ons pensioen aankomt. Iedereen weet dat het belangrijk is om na te denken over later, maar slechts een enkeling doet het ook echt. Best gek, want één ding is zeker: als je nu niks opzij zet, is het straks te laat. Dus: kop uit het zand en hup, die drempel over.

Waar denken mensen aan bij de term pensioen? Verre vakanties? Museumbezoek? Gezellig op de kleinkinderen passen? Fout! Het juiste antwoord is: armoede, ziekte en dood... Geen wonder dus dat we dit onderwerp graag voor ons uit schuiven. De meeste Nederlanders hebben geen flauw idee hoe 'later' er voor hen financieel uitziet. 'Voor de meeste mensen is pensioen een ver-van-hun-bedshow', zegt Eelco Blaauw, directeur van Pensioenfonds SNS Reaal. 'Mensen zijn nu eenmaal geneigd om "later" minder belangrijk te vinden dan het hier en nu. Bovendien: als je straks iets wilt overhouden, moet je daar nu iets voor opofferen. Dat maakt het lastig om de stap te zetten en je erin te verdiepen.'

Toch is het belangrijk dat wel te doen, want wat de overheid betreft zijn we zelf in charge. De AOW fungeert weliswaar als basispensioen, maar dat is geen vetpot. Als het even kan is het dus goed om iets extra's opzij te zetten, zodat je ook later nog lekker uit eten kunt of je favoriete hobby kunt blijven uitoefenen. Kortom: wil je na je pensioen niet op een houtje bijten, dan moet je op tijd in beweging komen. ▶ Lees verder op pagina 35



**EELCO
BLAAUW**
Directeur van het
Pensioenfonds
SNS REAAL

Pensioen per levensfase
Het leven bestaat uit verschillende fasen. Elke fase heeft zijn eigen life events en keuzemomenten die invloed hebben op het pensioen. Vakspecialist Martin Meijer van SNS Opleidingen vertelt wat je in de verschillende levensfasen kunt doen aan pensioenopbouw.



WIM KOPPEN
6 WEKEN OUD
Pasgeboren zoon
van Matthijs Koppen,
de art director van
Manifesto.



‘Voor deze generatie verwacht ik niet dat het collectief geregeld gaat worden’

DE JONGE JAREN (TOT 21 JAAR)

'In de eerste fase van je leven hoef je je nog nergens druk om te maken. Pensioen opbouwen kan, via de werkgever, namelijk pas vanaf je eenentwintigste. De kinderen van nu groeien op in een onzekere arbeidsmarkt. Er komen steeds meer flexcontracten en zzp'ers, wat betekent dat deze generatie te maken krijgt met een

grote eigen verantwoordelijkheid voor de financiële toekomst. Dat is iets om rekening mee te houden. Het is onmogelijk om de laatste tien jaar voor je pensionering je pensioen nog bij elkaar te sparen. Je moet dus wel vroeg beginnen. Geld dat je jong inlegt, kan heel lang renderen. Zo houd je het betaalbaar.'

AANDACHTTREKKER

Leuk hè, die transparante pagina's? Ze zorgen ervoor dat je blik even op dit artikel blijft hangen, dat je nieuwsgierig wordt naar de inhoud. En nee, nu niet alsnog snel doorbladeren bij het zien van het woord pensioen. Want zeg eens eerlijk: hoe transparant is jouw eigen pensioen? Weet jij precies wat je nu opbouwt en straks overhoudt? Precies, dat dachten we al. Toch maar even lezen dus.

MYRON BRARD (25)

Medewerker
Arbeidsmarktcommunicatie
& Recruitment
Afdeling HR

DE START-UP

'Dit is de fase waarin jonge mensen de wereld intrekken. Ze gaan op zichzelf wonen, beginnen een studie of krijgen hun eerste baan. In deze fase maak je vaak schulden (bijvoorbeeld studiefinanciering) en bouw je nog weinig op, behalve AOW-recht, het basispensioen voor iedereen die in Nederland woont. Daarnaast kun je vaak ook pensioen opbouwen via je werkgever. Niet alle werkgevers bieden dit aan, en de regelingen verschillen nogal. Bij de opbouw wordt ook rekening gehouden met het feit dat de AOW er is. Daardoor bouwen mensen soms minder pensioen op dan verwacht. Denk dus niet te snel dat je zaken wel goed geregeld zullen zijn, maar zorg dat je precies weet hoe het voor jou zit. Eventueel kun je extra maatregelen treffen. Op de site van de Belastingdienst kun je makkelijk uitrekenen welke ruimte je hebt om zelf iets te doen, bijvoorbeeld via lijfrente. Dat is een fiscaal vriendelijke manier om je pensioen aan te vullen.'

'Ik ben er nog niet zo mee bezig. Waarom krijgen we niet gewoon pensioenles op school?'

SUSAN BUDDING (41)
 Medewerker Privacy
 Afdeling Klantintegriteit &
 Privacy



DE OPBOUWFASE

'De opbouwfase staat in het teken van settelen: een eigen huis, een gezin, carrière. Het is nu zaak om de pensioenopbouw voort te zetten en goed te monitoren, want juist in deze fase kunnen grote veranderingen plaatsvinden die effect hebben op je pensioen. Denk bijvoorbeeld aan een scheiding of een nieuwe baan. Zeker als je ergens lang hebt gewerkt en veel hebt opgebouwd binnen het bedrijf, kan een switch veel impact hebben. Als je van baan verandert in je eigen beroep of sector, is er

vaak weinig aan de hand. Maar als je naar een andere branche gaat, met een ander pensioenfonds, kun je voor verrassingen komen te staan. Misschien ga je in je nieuwe baan meer verdienen, maar als de nieuwe werkgever geen of geen goede pensioenregeling kent, is het mogelijk dat je er per saldo op achteruitgaat. Ook het nabestaandenpensioen is bij een baanwissel niet zeker. Dat kan namelijk compleet verdampen als je naar een ander pensioenfonds overstapt. Blijf dus altijd goed opletten.'

**'Ik wil straks
 hypotheekvrij
 wonen en genieten
 van m'n vrije tijd.'**

JOOP VAN OOSTROM (56)Senior Adviseur
Afdeling SNS Klantenservice**DE AFBOUWFASE**

'Tot slot de afbouwfase. De kinderen zijn het huis uit en het werken nadert zijn einde. Toch kun je nog niet achteroverleunen. In de aanloop naar je pensioen moeten er veel beslissingen genomen worden over de precieze inrichting. Er valt flink wat te kiezen. Zo kun je bijvoorbeeld met deeltijdpensioen. Misschien wil je een stukje van je pensioen inzetten om het verlies aan inkomen op te vangen als je minder wilt gaan werken. Eerder met pensioen gaan kan ook. Dat betekent wel dat je minder pensioen opbouwt en de uitkering dus lager wordt. Ook spreiden is een mogelijkheid. Ben je van plan om als pensionado veel

leuke dingen te gaan doen, dan kun je kiezen voor een hoog-laagconstructie. Dat betekent dat je de eerste jaren wat meer uitbetaald krijgt, en later wat minder, in een maximale verhouding van 100:75. Ook kun je afzien van je nabestaandenpensioen, ten gunste van je ouderdompensioen. Dit kan een goede optie zijn als je partner zelf een goed pensioen heeft. Al die keuzes hebben uiteraard financiële consequenties. Het is zaak om alles goed door te rekenen, want als je eenmaal met pensioen gaat, komt er een streep onder en krijg je levenslang de uitkering waar je voor getekend hebt.'

'Als het aan mij ligt, haal ik de volle 45 dienstjaren bij de bank.'

‘Als je straks iets wilt overhouden, moet je daar nu iets voor opofferen.’

◀ Vervolg van pagina 26

Informatie verzamelen

Eigen regie op je toekomstige weerbaarheid begint met een simpele actie: informatie verzamelen. ‘Dat is de eerste en belangrijkste stap richting een goed pensioen’, stelt Eelco. ‘Zorg dat je weet hoe je ervoor staat. Dat is niet zo moeilijk. Pensioen is net zoiets als een auto. Onder de motorkap ziet het er complex uit, maar voor de meeste automobilisten is het genoeg dat de snelheidsmeter het doet en dat het gaspedaal en de rem goed werken. Voor je pensioen geldt hetzelfde: de regelgeving is ingewikkeld, maar het is niet nodig je daarin helemaal te verdiepen. Het is genoeg als je de “metertjes” in de gaten houdt.’ Daarvoor zijn verschillende hulpmiddelen. Als medewerker van de Volksbank kun je op de website van het pensioenfonds onder “Mijn pensioen” precies zien hoeveel pensioen er voor jou is opgebouwd. En op de website mijnpensioenoverzicht.nl is alle informatie verzameld van eerdere werkgevers. Het pensioenfonds wil medewerkers van de Volksbank op een toegankelijke manier inzicht geven in hun pensioen. Zo organiseert het fonds workshops, waar je na twee uurtjes samen om de tafel weer helemaal op de hoogte bent.

Maatregelen

Weet je eenmaal hoe je ervoor staat, dan kun je eventueel extra maatregelen treffen om zelf vermogen op te bouwen zodat je weet dat het in de toekomst goed zit. Bijvoorbeeld sparen, beleggen of extra aflossen op de hypotheek. Eelco: ‘Voor de meeste mensen is de hypotheek de grootste kostenpost, en na dertig jaar is de hypotheekrente niet meer aftrekbaar, dus op dat vlak valt er veel winst te boeken. Als je nu extra aflost op je hypotheek, scheelt dat later flink in je netto te besteden inkomen.’

Er bestaat geen objectieve maatstaf voor ‘genoeg’ pensioen, dat is voor iedereen verschillend. Maar om je huidige bestedingspatroon voort te kunnen zetten, moet je sowieso aardig wat bij elkaar sparen. Dat kost een hele tijd, dus het is niet slim om daar pas op je zestigste mee te beginnen. Maar je hoeft er ook niet direct na je studie in te duiken. Dan zijn andere dingen belangrijker, stelt Eelco: ‘Je wilt eerst investeren in het leven, en daarna pas in je pensioen. Als mensen ouder worden, ontstaat er vaak vanzelf meer financiële ruimte, bijvoorbeeld doordat de kinderen de deur uitgaan. Voor die tijd is de financiële ruimte vaak beperkt. Juist daarom is het zo belangrijk dat je werkgever een goede pensioenregeling voor je heeft geregeld. Jongeren zien hier niet altijd de waarde van in, maar het bedrijfspensioen is een groot goed in Nederland. Doordat je werkgever substantieel meebetaalt aan je pensioen, ligt er in elk geval voor iedereen een stevige basis.’

Typische Nederlander

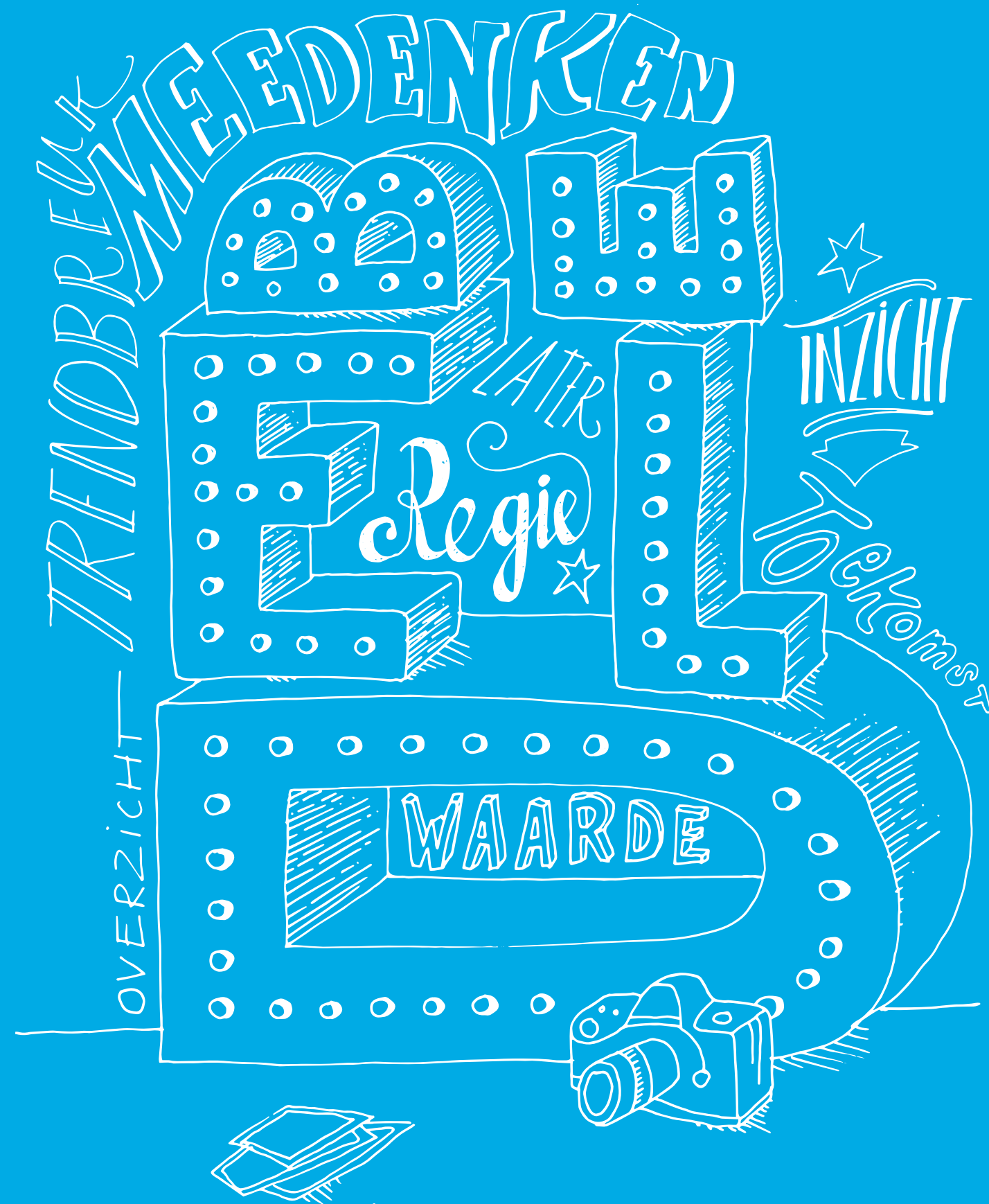
Als iemand weet wat er nodig is voor een onbezorgde oude dag, is het wel Eelco. Betekent dat dat er in huize Blaauw een strak financieel regime heerst? ‘Niet echt’, lacht de pensioendeskundige. ‘Ik ben een typische Nederlander, dus mijn eigen pensioen is ook niet mijn hobby. Ik weet wel hoeveel ik heb opgebouwd, heb inzicht in mijn toekomstige kosten en weet wat er ongeveer nodig is om straks op het gewenste niveau door te kunnen leven. Daarvoor doe ik van alles een beetje: sparen, beleggen en vooral: zorgen dat de hypotheek tegen die tijd is afgelost. Ik zal altijd zorgen voor reserves, maar ik zet niet alles opzij voor later. Ik wil nu ook prettig leven, dus het is zoeken naar een gezonde balans.’ •

‘Je hoeft geen
geld te bezitten om
waardig te zijn.’



MAHATMA GANDHI
(1869 – 1948)

was een van de grondleggers van de moderne staat India en voorstander van actieve geweldloosheid als middel voor revolutie. Tegen de Britse bestuurders zei hij ooit: ‘Ik vraag u te aanvaarden dat er geen volk op aarde is dat niet de voorkeur geeft aan zijn eigen slechte regering boven een goede regering van een buitenlandse macht.’



FOTOGRAFIE: Geert van Kesteren
 TEKST: Rixt Albertsma

Armoede in Nederland... feit of fictie?

'Wat nou armoede, Nederland is toch een welvarend land!' Dat is wat we vaak denken. Toch is armoede wel degelijk een probleem in Nederland. De groep mensen die elke maand weer moeite heeft om rond te komen is veel groter dan we denken. Zelfs nu de crisis weer voorbij is, hebben veel mensen moeite om de eindjes aan elkaar te knopen.



Yvonne woont in een buurt met veel armoede. Mensen komen hier snel terecht in een verslaving, depressie of criminaliteit. Dat leidt tot sociaal isolement.

W

Wat is armoede eigenlijk en wanneer ben je arm? Daarover verschillen de meningen en het is lastig om er een eenduidig antwoord op te geven. Ben je arm als je niet de nieuwste smart-tv kunt kopen? Ben je arm als je kinderen niet mee kunnen op schoolreisje of geen lid kunnen worden van een sportclub? Of ben je arm als je maar tien euro per week kunt besteden aan eten?

Armoede is een subjectief begrip. In Afrika betekent het iets anders dan in Europa. De kans dat we hier doodgaan van de honger is niet zo groot. Maar als je kosten elke maand structureel hoger zijn dan je inkomsten en er daardoor allerlei psychische en sociale problemen ontstaan, dan is dat ook een vorm van armoede. Veel mensen realiseren zich niet hoeveel huishoudens problemen hebben.

► Lees verder op pagina 43



Yvonne's nieuwe vriend en haar zoon samen op de bank.

Maatschappelijk werkster Titia komt af en toe langs. 'Mensen als Yvonne zien de politie en maatschappelijke instanties die zouden kunnen helpen, juist als de vijand; die willen haar weg hebben uit de enige vertrouwde wereld die ze kent.'

SOCIAAL ISOLEMENT

Yvonne heeft drie kinderen van drie mannen en leeft van een bijstandsuitkering.



Tijdens een gratis dagje pretpark heeft Yvonne's dochter frietjes gekregen. 'Mooi, dat scheelt', zegt Yvonne, 'dan is een boterham straks wel genoeg.'



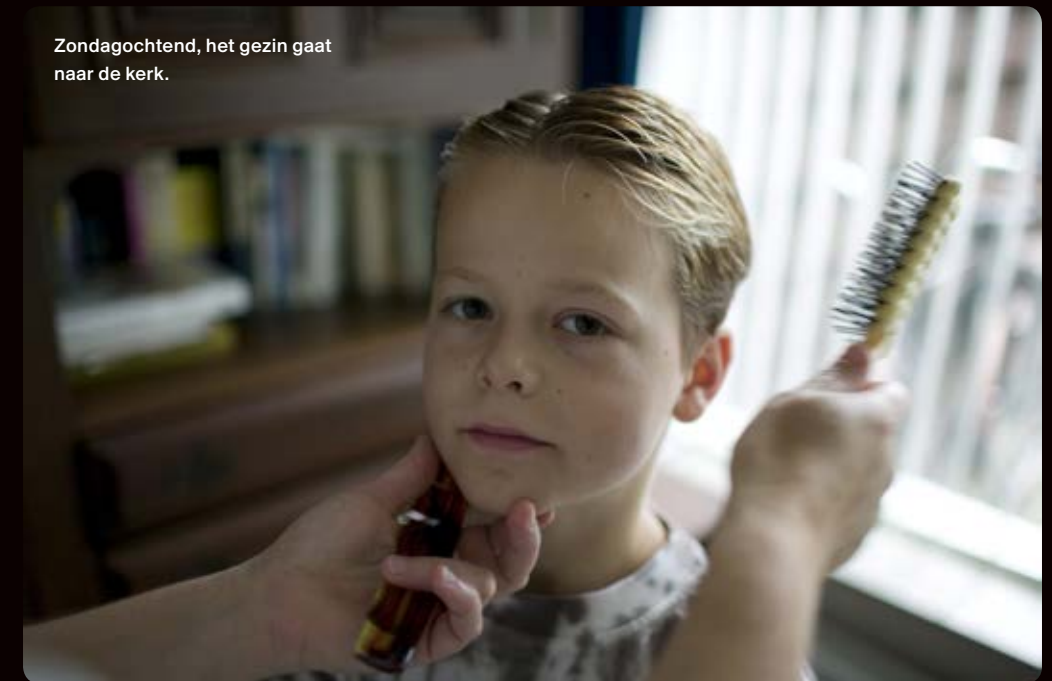
De 3.000 euro schuld bij een webwinkel is een groot probleem. Gelukkig wil de bank helpen. Gert heeft een bankpas waarmee hij elke week precies 90 euro kan opnemen.



Gert heeft 26 jaar gewerkt, maar is al sinds 1998 arbeidsongeschikt. Zijn uitkering bedraagt 1.038 euro per maand; 800 euro daarvan gaat op aan vaste lasten en betalingsregelingen.

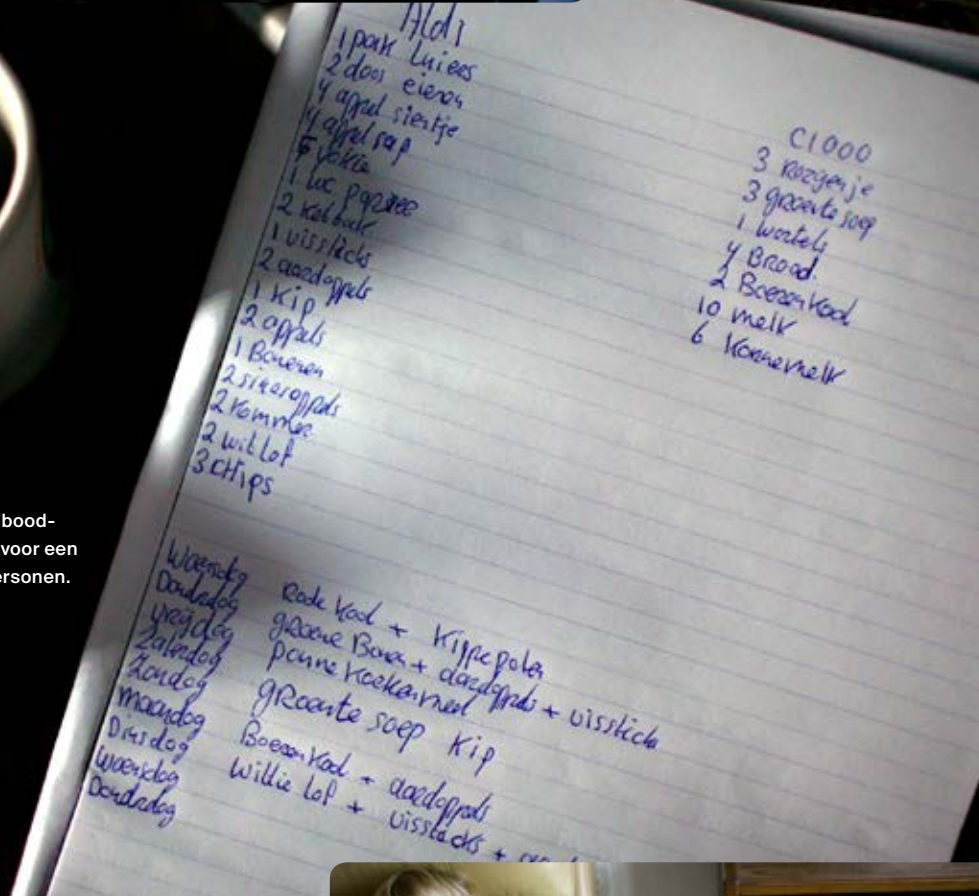


Zondagochtend, het gezin gaat naar de kerk.



MANIFESTO 04 FINANCIËLE WEEBBAARHEID

De wekelijkse boodschappenlijst voor een gezin van 6 personen.



Hun geloof in God helpt Gert en Rita om te gaan met de deprimerende gevolgen van hun armoede. Het helpt hen de positieve kant van het leven te blijven zien.

Alles in het huis hebben ze gekregen, behalve de tv. 'Het is niet makkelijk om om dingen te vragen', zegt Gert, 'maar als je geen geld hebt, leer je snel.'

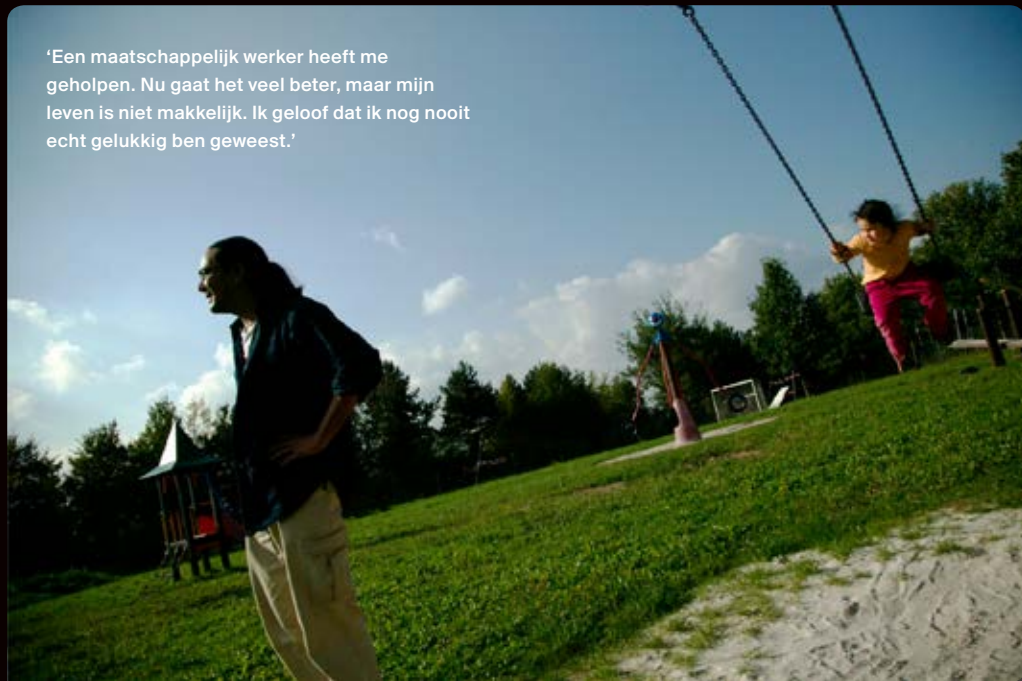
Vloerbedekking in hun slaapkamer kunnen Rita en Gert niet betalen.

SCHULDEN

Gert en Rita voeden vier kinderen op, ze leven van een WAO-uitkering. Na aftrek van huur, vaste lasten en betalingsregelingen is hun weekbudget 90 euro.



'Een maatschappelijk werker heeft me geholpen. Nu gaat het veel beter, maar mijn leven is niet makkelijk. Ik geloof dat ik nog nooit echt gelukkig ben geweest.'



'Ik zou mijn zoon graag trakteren op een dagje pretpark. Dat dat niet kan maakt me verdrietig. En ik wil 'm geen schoenen van 12 euro geven van het Leger des Heils, ik wil met 'm naar Footlocker. Net als andere ouders.'

Roger heeft regelmatig moeten rondkomen van 25 tot 30 euro per maand. Zijn vrouw vertrok en overheidsinstanties geloofden niet dat hij alleen voor zijn kinderen zorgde: 'Ze dachten dat ik loog. Subsidies kreeg ik niet, boetes des te meer.'



'Dat ik geen bedelaar ben geworden, heb ik te danken aan mensen in de buurt die me hielpen. Maar er was een tijd dat we wekenlang alleen maar aardappels en uien aten.'

DE ALLEENSTAANDE VADER

Roger is gescheiden en voedt zijn twee kinderen op. Hij is arbeidsongeschikt en leeft van 30 euro per week.

Volgens het Nibud hebben 2,5 miljoen huishoudens onvoldoende spaargeld om onverwachte grote tegenvallers op te vangen. Als er iets gebeurt of kapot gaat kan dat grote invloed hebben. Een auto die ze niet kunnen laten repareren betekent dan misschien extra kosten voor het openbaar vervoer, te laat thuis voor de opvang van de kinderen of met een dure taxi naar het ziekenhuis. Een uitkomst voor veel mensen is dan – vaak duur – lenen, waardoor ze zich in de schulden steken.

Armoede in Nederland is vaak ook onzichtbaar. Dat komt omdat geld in het algemeen, en vooral het hebben van financiële problemen nog steeds een taboe is. De helft van de huishoudens heeft echter moeite om elke maand weer rond te komen en een op de drie huishoudens heeft betalingsachterstanden. Dat zijn er nogal wat. Toch zijn dat niet per definitie mensen die armoede hebben of ervaren.

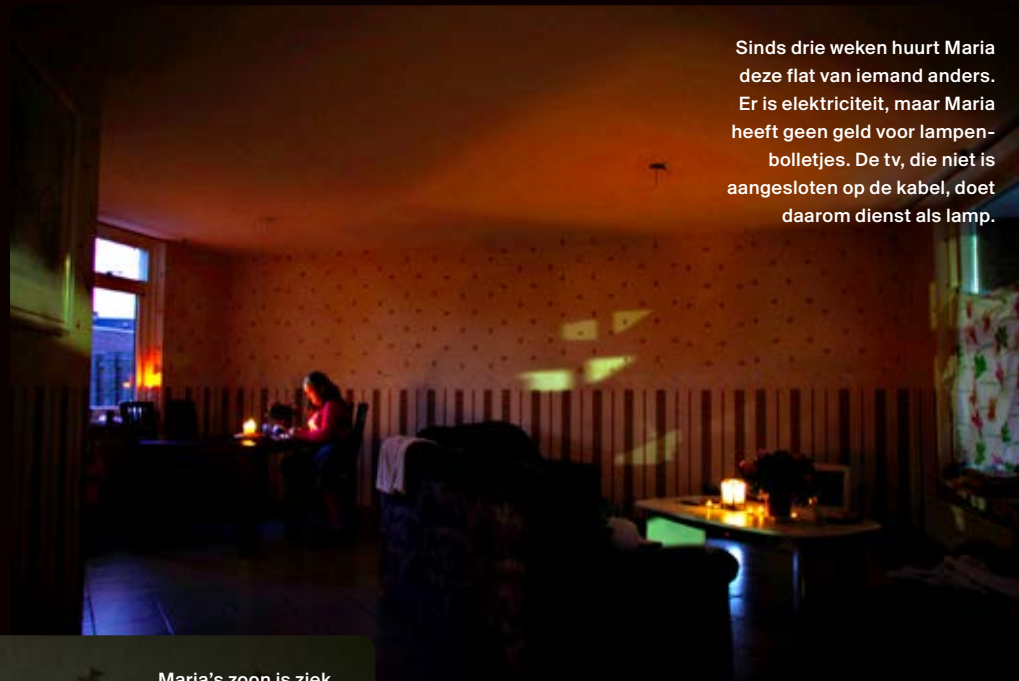
Grote problemen ontstaan vaak als mensen problematische schulden hebben. Dat zijn schulden die niet in drie jaar terugbetaald kunnen worden. In Nederland gaat het om 10 procent van de huishoudens die in zo'n situatie zitten. Nog eens 10 procent van de huishoudens dreigt in zo'n situatie terecht te komen.

EEN OP DE VIJF
Zoveel huishoudens hebben reële problemen als het om hun financiële situatie gaat.

► Lees verder op pagina 47



Na zes maanden geen huur te hebben betaald, werden Maria en haar twee kinderen uit hun huurwoning gezet. Vervolgens beëindigde de sociale dienst haar uitkering. De reden: ze had geen vast adres.



Sinds drie weken huurt Maria deze flat van iemand anders. Er is elektriciteit, maar Maria heeft geen geld voor lampenbolletjes. De tv, die niet is aangesloten op de kabel, doet daarom dienst als lamp.



Vandaag bestaan het ontbijt en de lunch uit een zakje chips. Het gezin eet al wekenlang kaastosti's en kippensoep. Voor 10 euro per week kun je niet veel kopen.



Maria's zoon is ziek. Haar dochter kon er niet van slapen. En dus gaat er vandaag niemand naar school.



Moeder, dochter en zoon slapen alle drie op luchtbedden onder dunne dekens. De lakens gebruiken ze als gordijnen.



UITGEZET

Maria (48) is gescheiden, werkloos en ontvangt geen uitkering. Ze leeft met twee van haar drie kinderen op 10 euro per week.



De maatschappelijk werker over Maria's financiële situatie: 'Haar leven staat in schril contrast met de algemene welvaart in Nederland. Wie zo in armoede leeft, kan amper deelnemen aan de maatschappij. Als dit je leven is, houd je dat al snel geheim.'

Nathalie's dochter kreeg van haar vader geld voor haar verjaardag. Ze kocht er een mobiele telefoon van. Ze kan alleen gebeld worden, zelf bellen gaat niet. Er is geen geld voor een prepaid kaart.

'Afgelopen winter zaten we met z'n vieren op de bank onder een deken, met al onze kleren aan. Het was ijskoud, we hadden geen gas en geen elektriciteit. Toen ik smeekte om coullance om de verwarming aan te kunnen zetten, werd me verteld dat het juist handig was, die winter. Zo kon ik m'n eten tenminste vers houden op het balkon.'



'Op een dag kreeg ik een enorme energierekening, die ik nooit kon betalen binnen de gestelde termijn van een week', vertelt Nathalie. 'Ik kon niemand bellen, want ik had geen tegoed op mijn telefoon. Toen hebben we anderhalf jaar lang geen gas en elektriciteit gehad. Zo streng worden de regels gehandhaafd.'



'Mijn kinderen zien er altijd netjes en verzorgd uit, maar er is zoveel dat ik ze niet kan geven.'

REGELS ZIJN REGELS

Nathalie is een alleenstaande moeder die met haar drie kinderen rondkomt van 60 euro per week.

Dat kun je best een maatschappelijk probleem noemen. Het hebben van significante schulden zorgt vaak voor problemen voor de persoon zelf. Door het niet kunnen betalen worden schulden alleen maar groter. Mensen ervaren hun situatie als heftig en de geestelijke en fysieke impact kan groot zijn. Mensen kunnen niet meer naar een verjaardag, omdat ze geen geld hebben voor een cadeautje. Ze durven geen contacten meer aan te gaan uit schaamte voor hun situatie. Ze kunnen onvoldoende afwisselend en gezond eten omdat ze maar 90 euro per maand te besteden hebben. Financiële problemen brengen ook kosten mee voor de samenleving. Eén huishouden met problematische schulden kost de samenleving ongeveer 100.000 euro. Het gaat dan bijvoorbeeld om uitkeringen, incassotrajecten, hulpverlening en de kosten van psychische en sociale klachten.

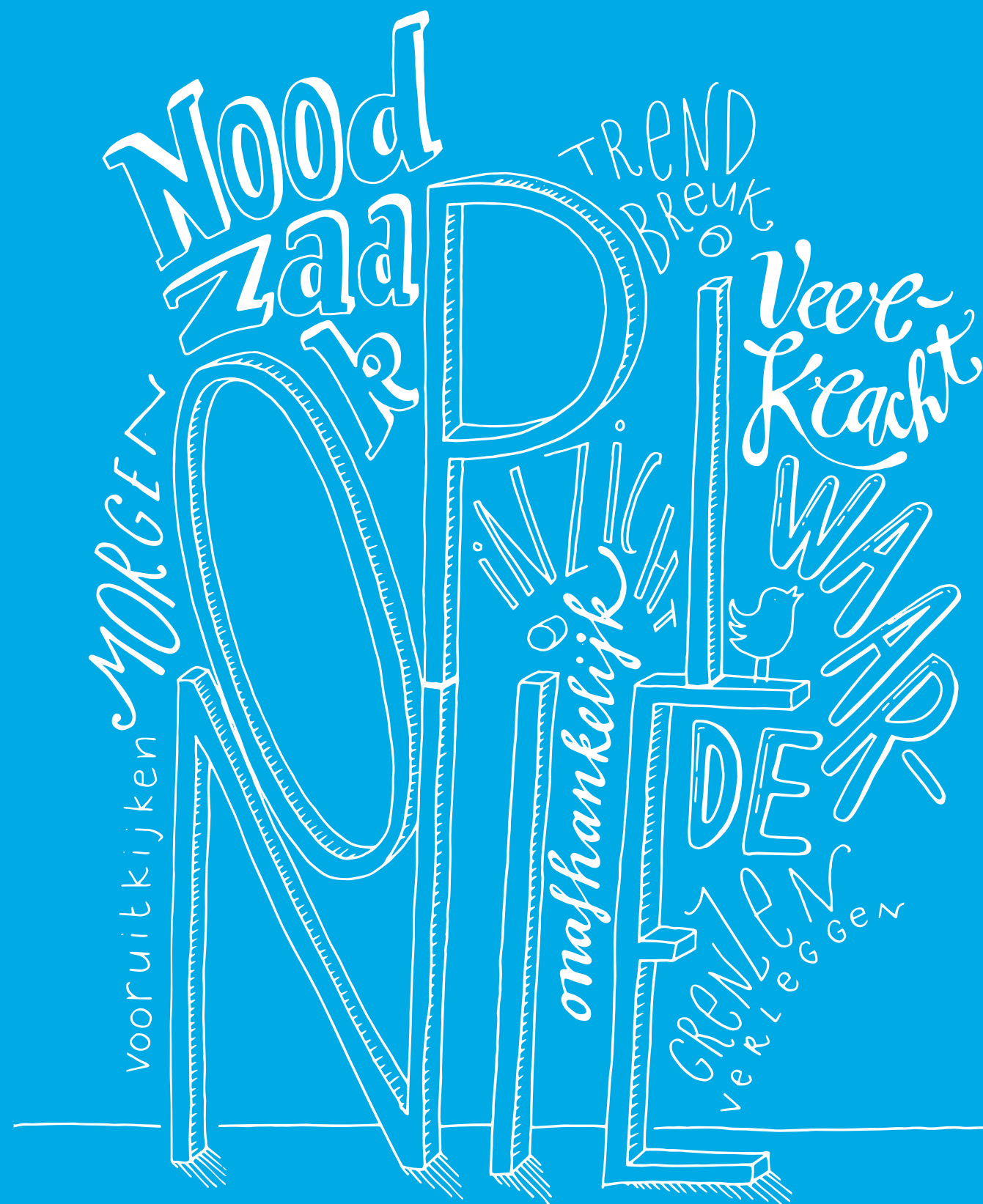
Is het niet ook een beetje eigen schuld, dikke bult? Dat denken we soms. Maar achter elk cijfer van het Nibud schuilt een verhaal. In de praktijk blijkt dat het vaak omstandigheden zijn die buiten onze invloed liggen, die mensen in de problemen brengen. Denk bijvoorbeeld aan een scheiding, ontslag of ziekte. Het zijn ook niet per definitie de laagste inkomens die het het zwaarst hebben. Vooral middeninkomens hebben het moeilijk. Hun kosten zijn de afgelopen jaren erg gestegen, terwijl ze niet of nauwelijks in aanmerking komen voor allerlei tegemoetkomingen. Hoe zorg je dan dat je financieel weerbaar blijft? De Volksbank wil klanten hierin bijstaan. •

Bron: Wilco van Dijk, professor en houder van de Nibud-leerstoel Psychologische Determinanten van Economisch Keuzegedrag

‘Waarom zou de maatschappij zich alleen verantwoordelijk voelen voor de opvoeding van kinderen en niet voor de opvoeding van mensen van alle leeftijden?’



ERICH FROMM (1900 - 1980) was een internationaal bekende Duits-Amerikaanse psycholoog, sociaal psycholoog en filosoof. Hij was een voorstander van humanistische ethiek. Humanistische ethiek is gebaseerd op het principe dat de mens - individu en de samenleving - beslist wat de criteria zijn voor goed en slecht. De gulden regel 'Doe niet anderen aan, wat je niet zou willen dat men bij jou zou doen' is hiervan een onderdeel.



FOTOGRAFIE: Maurits Giesen
 TEKST: Rixt Albertsma

Jeroen Dijst over financiële opvoeding en de rol van de bank

JAPANS

'In het Japans heeft het woord risico twee karakters, gevaar en kans. Ik vind het leuk om mensen uit te dagen naar de kansen van risico's te kijken.'

Eigenlijk wil hij de wereld een stukje mooier maken. Als mensen geen zorgen hebben over geld, zitten ze beter in hun vel, staan ze meer open om anderen te helpen en is er waarschijnlijk meer binding en minder tegenstelling in de samenleving, denkt Chief Risk Officer (CRO) Jeroen Dijst. Het is de taak van de Volksbank om mensen financieel weerbaarder te maken. 'Hoe ver we daar in gaan? Wat mij betreft kan het niet ver genoeg gaan.'

'We moeten als bank

empathie

hebben voor de klant, niet alleen sympathie'



CV

Jeroen Dijst (46) kwam in september 2015 in dienst van de bank. Als Chief Risk Officer en lid van de directie van de Volksbank is hij verantwoordelijk voor het risicomanagement. Jeroen was eerder werkzaam als directeur Asset & Liability Management bij ABN Amro. Daarvoor was hij onder meer de CRO van Fortis Bank Nederland.

Hoe voedt een riskdirecteur zijn eigen kinderen op op financieel gebied?

'Ik probeer mijn kinderen, een jongen van 8 en een meisje van 9 jaar, natuurlijk met geld om te leren gaan. Ze hebben allebei een RegioBank JongWijs pakket, eentje al met bankpasje, waarbij ze kunnen zien wat ze uitgeven. Mijn dochter is er heel actief mee bezig en houdt keurig bij wat ze uitgeeft en wat zij spaart. Mijn zoontje heeft er geen interesse in en doet er niks mee. Ik geef ze ook mee dat ze moeten sparen als ze iets willen hebben. Toch is dat lastiger dan vroeger, merk ik. Het lukt niet altijd om dat besef bij te brengen. Mijn vrouw en ik zijn financieel makkelijker dan onze ouders. Ik ben toegeeflijker en koop sneller wat voor ze als ze iets willen hebben.'

Ik denk dat veel ouders het herkennen. Worden onze kinderen wel weerbaar genoeg zo?

'Ik weet het oprecht niet. De verlokkingen zijn tegenwoordig veel groter en de toegang tot allerlei vormen van geld is makkelijker. Door digitalisering is geld steeds meer iets afstandelijks, elektronisch en minder zichtbaar en tastbaar. Het is denk ik belangrijk om kinderen mee te geven hoe het financieel werkt en waar de risico's zitten.'

Wat heb je van huis uit meegekregen over geld?

'Ik ben van eenvoudige komaf en mijn ouders leerden me altijd dat je moet sparen als je iets wilt hebben. Ik kreeg zo'n spaarvarkentje en een kladblokje ernaast om bij te houden wat ik al had. Het was een andere tijd. Toen mijn ouders hun eerste huis kochten in 1970 voor 20.000 gulden, vond men dat echt een onverantwoorde aankoop en moest er aanvullend geleend worden bij hun ouders.'

Zie je een andere mentaliteit ten aanzien van geld?

'Tegenwoordig kun je alles op krediet kopen en overbieden we zonder blikken of blozen op een huis. Mensen kunnen soms tijden wikken en wegen over de aanschaf van een nieuwe koelkast of een kledingstuk en rijden stad en land af om te vergelijken, maar een hypotheek moet pats-boem klaar zijn. Dit terwijl het vaak de grootste schuld is die we als mens in ons leven aangaan. Dat is de wet van de grote getallen. Hoe hoger de bedragen, hoe minder betekenis het heeft en hoe makkelijker we er mee omgaan. Tegelijkertijd besparen we wel op dubbeltjes in de supermarkt en plakken we zegeltjes bij het benzinstation.'

Ben je zelf financieel weerbaar?

'Ik vind van wel. Geldzorgen hebben we niet, we leven niet boven onze stand en zijn spaarzaam. Geld is voor mij een middel, geen doel. Wij wonen al 25 jaar in hetzelfde huis in een normale buurt. Soms denk ik wel eens, moeten we niet groter gaan wonen? Maar waarom? Het huis is bijna vrij van hypotheek, want ik heb ook geleerd: de beste lening is geen lening.'

Waar hebben we het eigenlijk over als we praten over financiële weerbaarheid?

'Geldzorgen kunnen ons allemaal treffen. Het is niet alleen een probleem voor de lagere inkomens. Door bijvoorbeeld werkloos-



Welke rol ziet de Volksbank daar voor zich weggelegd?

heid, ziekte, overlijden kun je zo in financiële problemen geraken. Dan is de maand ineens langer geworden dan de diepte van de portemonnee. Op financiële zorgen rust in Nederland een taboe, tegelijkertijd zorgt het voor veel sociale problemen. Mensen met geldzorgen worden opgeslokt door dit probleem en komen nergens anders meer aan toe. Als je met geld kunt omgaan, heb je meer overzicht, ben je financieel sterker, emotioneel sterker en sociaal sterker. Als je weerbaarder bent in je portemonnee, ben je ook weerbaarder in het leven. Financiële weerbaarheid levert uiteindelijk zoveel meer op dan alleen een kloppend huishoudboekje.'

'Wij hebben de plicht om mensen te leren met geld om te gaan, dit is de grondstof van ons bedrijfsmodel. Financiële weerbaarheid begint bij de opvoeding. Als je nooit hebt geleerd hoe je met geld om moet gaan, dan loopt je een op drie kans om later in de problemen terecht te komen. Als bank moeten we mensen actief helpen met voorlichting, dat doen we bijvoorbeeld met de Eurowijs gastlessen op scholen. Maar onze zorgplicht strekt veel verder. We moeten veel meer naast de klant staan en een vertrouwensband met hem opbouwen. Zeggen: ik zie je, ik hoor je, ik herken je en we gaan het samen oplossen. Die draai mogen we nog sneller maken, van een transactie- naar een relatiebank. Er zijn nog steeds weinig mensen die bij de bank aankloppen als er problemen dreigen bij ziekte of ontslag. Mensen zijn bang om de hulp van de bank in te roepen. En dat is logisch, want voorheen kregen ze als dank voor het melden van aankomende financiële zorgen een tsunami van licht dreigende brieven dat ze moesten betalen en wat er zou gaan gebeuren als ze dat niet snel deden.'

Vroeger zeg je. Dat gebeurt niet meer?

'Nee, dat doen we niet meer. De toon is heel anders. De primaire insteek is niet dat wij ons geld van de hypotheek terugkrijgen, maar dat onze klant zijn hypotheek weer kan betalen en zorgeloos kan blijven wonen in het eigen huis. Dat is echt anders. We werken ook niet meer met incassobureaus, maar met eigen budgetcoaches. We doen geen gedwongen huisverkoop meer zonder de instemming van de klant en zoeken daarbij altijd in overleg en in redelijkheid naar mogelijkheden voor vervangende huisvesting.'

Hoe ver ga je als bank om mensen te helpen?

'Mijn stelling is: je moet als bank empathie hebben voor je klant, niet alleen sympathie. Er zit een verschil tussen "ik begrijp het" (empathie) en "ik heb er begrip voor" (sympathie). Uiteindelijk moet je wel een rendabel bedrijf runnen en de klant maak je niet weerbaarder als je alles van hem overneemt. Maar wat mij betreft gaan we héél ver om te kijken hoe we klanten echt kunnen helpen.'

Een mooi voorbeeld vind ik wat we hebben gedaan voor een echtpaar met een hypotheekachterstand, waarbij de man in de wettelijke schuldsanering zat. Deze mensen dreigden hun huis kwijt te raken en te blijven zitten met een restschuld van anderhalve ton, omdat de bewindvoerder op basis van de faillissementswet aandrang op een veiling van het huis. En dat terwijl de hypotheek inmiddels weer werd betaald. Ons uitgangspunt is dat wij mensen het liefst in hun huis willen laten wonen en daarom hebben wij samen met de klant een procedure gevoerd tegen de bewindvoerder - en gewonnen! De bewindvoerder moest bakzeil halen en de schuldsanering afwickelen mét behoud van de woning. Met een aanpassing van de hypotheek is die ook structureel weer betaalbaar gemaakt. Dat heeft ons wel wat gekost, maar dat was een fractie van die potentiële restschuld. Deze klanten kunnen inmiddels verder met een schone lei, zijn financieel weerbaarder geworden en niet te vergeten, ze konden blijven wonen in hun huis!

'Ja, het klopt, onze grenzen zijn aan het verschuiven. Maar laten we niet te makkelijk of te snel een nieuwe grens trekken.'

'Ja, we hebben twee à drie jaar om te laten zien dat we met een ander bankmodel echt iets toe te voegen hebben aan het Nederlandse bankenlandschap. Lukt dat niet, dan kan de minister alsnog besluiten tot verkoop aan de hoogste bidder en eindigt ons zelfstandig voortbestaan. Maar *no way* dat dat gaat gebeuren. Ik heb er twee jaar geleden bewust voor gekozen om bij de Volksbank aan de slag te gaan omdat ik geloof in onze andere manier van bankieren.'

'O ja, ik ben ook nog Risk Officer', zegt Jeroen terwijl hij theatraal lachend op zijn voorhoofd slaat. 'Ik ben misschien geen typische riskdirecteur, de zorgelijk kijkende en streng ogende politieagent die voortdurend zegt "kanniet-magniet-wilniet-hiernietuitgevonden". In het Japans heeft het woord risico twee karakters, gevaar en kans. Zo zie ik het ook, risico's betekenen kansen. Ik vind het leuk om mensen uit te dagen naar de kansen van risico's te kijken. Probeer maar over dat slootje te springen en het anders te doen. Hoe dan? Dat weet ik ook niet altijd. Dat zien we dan wel, doen is de nieuwe manier van denken. Ik denk dat elke organisatie *mavericks* (buitenbeentjes, red.) nodig heeft, een Pietje Bell die de dingen net even anders doet en daarmee aanzet tot vernieuwing, verandering en lef.'

'Ik denk dat we het nog spannend vinden om dit verhaal met lawaai naar buiten te brengen. Zeg maar gewoon, eng! Als je niet oppast, krijg je het direct terug. Zolang je ook nog in programma's als *Radar* en *Kassa* zit, blijft het lastig. Tegelijkertijd kun je niet altijd in de lijdzame slachtofferrol blijven. We moeten af van het calimerocomplex en die verkramptheid, want onze missie en wijze van bankieren staat als een huis.'

Leidt het niet tot een glijdende schaal?

De minister van Financiën heeft ons een uitdagende veranderopdracht meegegeven voor de komende jaren. Gaat dat lukken?

Grenzen verleggen, risico's nemen... Je klinkt niet als een gemiddelde riskdirecteur?

Als klant zou ik dit verhaal graag horen en zien.



'Financiële weerbaarheid levert zoveel meer op dan alleen een kloppend huishoudboekje.'

Eigen schuld, dikke bult... toch?

KIJKTIP!

De hele serie en de podcasts kun je terugkijken op www.human.nl/schuldig.

De documentaireserie *Schuldig* die eind 2016 werd uitgezonden op tv maakte veel los. De makers, Sarah Sylbing en Ester Gould, volgden mensen met problematische schulden in de Amsterdamse Vogelbuurt. Wekelijks keken een miljoen mensen hoe Dennis, Carmelita, Ditte en Ramona en Ron worstelden met hun vaak uitzichtloze situatie.

Al meteen in de eerste aflevering zien we hoe deurwaarder Ed bij het gezin van Ramona en Ron komt met een bevel tot ontruiming. Na twee keer coullance is het deze keer menens en worden Ramona, haar man, schoonmoeder en twee kinderen uit het huis gezet. Ze vertrekken naar de ouders van Ramona een paar straten verderop, waar nog een dochter met kind woont. De reden voor de uithuiszetting is een huurachterstand van twaalf maanden. Ramona en Ron verloren allebei hun baan, waardoor hun inkomen daalde. Ook kregen ze geen huurtoeslag meer omdat ze de zieke moeder in huis namen. Ramona weet niet meer wat ze moet doen.

'Wie schulden maakt, moet op de blaren zitten, zo wordt er snel gedacht. Maar in de Vogelbuurt zien wij al jaren hoe schrijnend en ingewikkeld het probleem in werkelijkheid is', zeggen regisseurs Sylbing en Gould op de website van omroep Human, waarvoor zij de documentaire maakten. De regisseurs wilden het grote verhaal vertellen door alle betrokkenen een gezicht en een hart te geven. Tegelijkertijd hoopten ze een serie te maken die even spannend en ontroerend is als fictie.

Dat is goed gelukt. Als je naar de serie kijkt bekruip je een beklemmend gevoel. Schulden beheersen je hele leven. Wie al moeite heeft om te betalen, ziet zijn schuld vaak alleen maar gróéien. En het lijkt wel alsof niemand écht gebaat is bij het oplossen van de schuld. Zo laat *Schuldig* zien dat het niet de onbetaalde rekeningen zijn - vaak slechts 20

tot 30 procent van de totale schuld - maar de boetes en incassokosten die mensen de afgrond in duwen. Een factuur voor dierenwinkeleigenaar Dennis van 450 euro loopt door onder andere rente en executiekosten op tot ruim 1.967 euro. Een 'geldverslindend circus', aldus Gould en Sylbing.

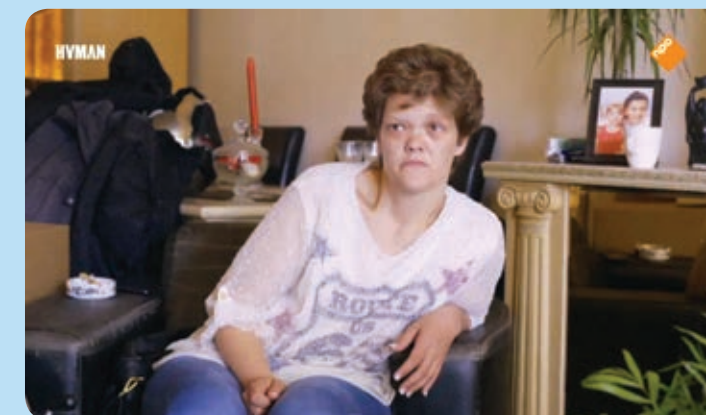
In de serie laten Dennis, Carmelita, Ditte, Ron en Ramona openhartig zien hoe hun leven bepaald wordt door geldproblemen. Maar zij zijn zeker niet de enigen die gebukt gaan onder dit soort grote schulden. Het punt is dat lang niet iedereen er zo open over durft te zijn, terwijl er wel hulp nodig is om weer grip op zaken te krijgen.

Het hele systeem moet anders, vinden de documentairemakers. Ze wilden laten zien hoe enorm ingewikkeld het systeem is als je schulden hebt. Daarin zijn ze zeker geslaagd: de serie had veel impact, won de Zilveren Nipkowschijf en leidde zelfs tot Kamervragen. Door de integere en betrokken manier waarop Ester Gould en Sarah Sylbing inkiijk geven in de schuldenmaterie is *Schuldig* een *must see* voor iedereen die wil bijdragen aan financiële weerbaarheid. •

BRONNEN:
uitzending *Schuldig*,
website Human,
podcast Human,
dagblad *Trouw*.

Hoe is het nu met...?

De makers van *Schuldig* keerden een jaar later terug naar de Vogelbuurt en maakten een podcast over de deelnemers. Hoe is het hen na *Schuldig* vergaan?



RAMONA EN RON

Nadat ze uit huis zijn gezet besluiten Ramona en Ron niet mee te doen aan schuldhulpverlening, maar hun problemen zelf op te lossen. Ze willen de touwtjes in eigen handen houden. In de podcast horen we dat het stel nog steeds op de zolder bij de ouders van Ramona woont. En dat er voorlopig nog geen uitzicht is op een betere situatie. Naast Rons baan als schilder staat het stel in de weekenden op de markt met een marktkraam met kerstspullen. Dat levert nog niet zoveel op. Ramona blijft er trots in geloven dat ze haar eigen problemen gaat oplossen.

DITTE

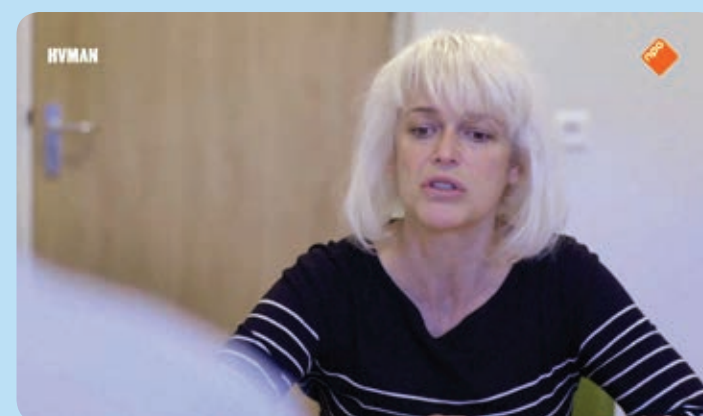
'Het idiote is dat iedereen aan mij verdient nu. Iedereen', zegt Ditte in de serie. Dat ze aan de serie heeft deelgenomen heeft voor haar een positief effect gehad. Een jaar later heeft ze geen schulden meer. Een paar rijke mannen hebben haar schulden vrijblijvend afbetaald. Ditte had 6.000 euro schuld. Ze heeft nu veel meer rust in haar hoofd. Ze voelt zich nog wel schuldig over het feit dat ze schulden maakte en dat ze ziek werd. Ze wil het liefst in de bijstand en dan vrijwilligerswerk gaan doen, vertelt ze in de podcast.

DENNIS

Dennis werd de lieveling van het programma. Er kwam een stormloop op de dierenwinkel, vanuit heel Nederland. De lofzang door Hanneke Groenteman bij *De Wereld Draait Door* was een 'knakmoment' voor Dennis. 'Dat was zo mooi', zegt hij. Hanneke zei in DWDD: 'Dennis is mijn man! Die man is met zachtheid omgeven. Zo'n zachtmoedigheid gaat ervan uit.' De weken erna stond zijn winkel van voor tot achter helemaal vol en hij werd door heel Nederland omarmd. Dennis ging goed om met alle aandacht en bleef zichzelf. Hij maakt nog steeds tijd voor een praatje met iedereen. Omdat hij nu meer geld heeft om in te kopen staat zijn winkel vol met spullen. Mensen komen zelfs uit Almere om bij hem te kopen. Volgens de makers 'doet hij iets met mensen wat ze geweldig vinden. Iets nostalgisch.'

CARMELITA

De eerste reactie van Carmelita een jaar na de uitzending is: 'Ik had hier nooit aan mee moeten doen.' In eerste instantie is ze niet zo blij met de serie. Uit haar directe omgeving heeft ze veel kritiek gekregen op haar deelname. Je moet de vuile was niet buitenhangen, vinden mensen in haar omgeving. 'Ik ben heel streng gestraft', zegt ze. Carmelita had 7.491 euro schuld bij Wehkamp. Ze kocht twee kinderbedjes van 1.200 euro voor haar zoon en kleindochter, maar kon de rekening niet betalen en de schuld stapelde zich op. Carmelita kreeg veel kritiek op het feit dat ze ondanks alles geld besteedde aan de verzorging van haar nagels. Maar ze vergeleek het zelf met anderen die roken of huisdieren houden: 'Dat doe ik allemaal niet.' Carmelita leeft nog steeds van dertig euro per week en zit nog altijd niet in de schuldsanering.



Financiële weerbaarheid: hype of bittere noodzaak?

We willen mensen financieel sterk maken en problemen helpen oplossen. Dat klinkt nobel. Maar is het niet gewoon eigenbelang? Liften we mee met een nieuw businessmodel op de groeiende groep mensen die moeite heeft om rond te komen? We vroegen vier mensen die betrokken zijn bij dit onderwerp: is financiële weerbaarheid een hype of bittere noodzaak?

'Ik denk niet dat het een hype is. Dat er zoveel aandacht voor financiële problemen is, geeft aan dat het onderwerp relevant is. Mensen herkennen zich erin. Financiële problemen in Nederland worden eerder onderschat. Een op de drie huishoudens heeft betalingsachterstanden en er zijn niet voor niets zoveel voedselbanken. Hoewel er wel aandacht is voor de groeiende groep mensen met financiële problemen, is praten over geld voor veel mensen nog steeds een taboe. Zo zijn er nog steeds mensen die niet bij de voedselbank komen omdat ze zich schamen voor hun situatie.'

We hebben veel systemen gecreëerd die het er voor mensen niet eenvoudiger op maken. Tot tien jaar geleden stuurden banken klanten regelmatig een brief om hun persoonlijke lening te verhogen. Het maken van schulden

werd heel makkelijk gemaakt. We zijn ons daar nu wel meer bewust van, maar er zijn nog steeds veel valkuilen voor mensen, die een negatieve impact kunnen hebben op hun financiële situatie. Zo zou bijvoorbeeld veel duidelijker moeten zijn wat de verborgen kosten zijn bij bepaalde abonnementen. Mensen die al schulden hebben, worden er vaak nog verder ingetrokken doordat veel aanvraagformulieren voor tegemoetkomingen onduidelijk zijn. En als ze bepaalde kosten niet kunnen betalen komt er vaak nog eens een boete bovenop. De schuld die ze al hebben, loopt dan nog sneller op. Overheden doen dit ook. Je kunt je afvragen hoe effectief boetes zijn voor mensen die niet kunnen betalen.' •



WILCO VAN DIJK, professor en houder van de Nibud-leerstoel Psychologische Determinanten van Economisch Keuzegedrag

F

'Financiële weerbaarheid is deels een hype, maar vooral noodzaak. De wereld verandert: wie werkt er nog tot zijn pensioen bij dezelfde baas? Bestaat de AOW nog over pakweg dertig jaar? Wat gebeurt er met de hypotheekrenteaftrek? Absolute zekerheden zijn er niet. Veel mensen die bijvoorbeeld hun baan verliezen door reorganisaties, weten niet wat dat voor hen betekent.'

Financieel inzicht is dan essentieel. Dat geeft rust. Het verliezen van een baan heeft financieel soms een grotere impact dan je in eerste instantie denkt. Neem bijvoorbeeld de kinderopvangtoeslag. Als mensen een vertrekvergoeding krijgen, heeft dit invloed op de hoogte van het inkomen en dus op de hoogte van de toeslag die ze ontvangen. Passen ze hun inkomensgegevens niet aan, dan ontvangen ze te veel aan toeslagen. Dit zullen ze terug moeten betalen. Maar dan moeten ze het geld nog wel hebben.

'Financiële problemen ontstaan in de meeste gevallen niet omdat iemand moedwillig fouten maakt.'

Ik merk dat de meeste mensen niet zo met hun financiën bezig zijn. Zolang het goed gaat, gaat het goed en leven ze door in hetzelfde patroon. Het gaat vaak pas fout bij grote gebeurtenissen die invloed hebben op het inkomen en waar je niet direct iets aan kunt doen. Wat ik dan vaak zie is dat mensen doorgaan zoals ze altijd deden, zonder te kijken wat het financieel voor hen betekent. En dan ontstaat er stress over geld. Als ze op dat moment aan de slag gaan met het krijgen van financieel inzicht, zien ze wat deze gebeurtenis voor hen betekent en kunnen ze ernaar handelen. Financiële problemen ontstaan in de meeste gevallen niet

omdat iemand moedwillig fouten maakt. Het kan iedereen overkomen. Een hype is het ook wel. Veel overheidsinstanties willen mensen financieel weerbaar maken. Mooie woorden, maar tegelijk mag het niet te veel geld kosten en worden er vrijwilligers ingezet om echte probleemgevallen te helpen. Ik vraag me af in hoeverre dat werkt en voor wie dit soort instanties het doen. Volgens mij kun je mensen alleen weerbaarder maken als je kijkt naar alle aspecten die ermee te maken hebben: gedrag, gewoonten, waarden en financiële kennis. Het is complex. Je hebt al die skills nodig om het te laten slagen.' •



JOSIEN VERWEIJ, voorheen betrokken bij stichting Geldinzicht en tegenwoordig financieel coach

W

‘Weerbaar maken suggereert dat de klant moet veranderen. Bijvoorbeeld door financiële educatie en meer financieel bewustzijn. Ik heb hier wel enkele bezwaren tegen. Er is nooit bewijs gevonden dat het vergroten van financiële kennis effect heeft op financieel gedrag. Als je het hebt over financiële weerbaarheid, zijn mensen niet anders geworden dan vroeger, maar de betaaltechnologie is veranderd. De omgeving maakt het steeds moeilijker voor mensen om zich financieel goed te gedragen. En met goed bedoel ik, in lijn met hun eigen doelen, mogelijkheden en wensen. Zo leidt niet-contant betalen tot meer ondoordachte en niet-weloverwogen uitgaven, net als het feit dat mensen 24/7 bij hun spaargeld kunnen en geld kunnen uitgeven.

Ik hoop dat banken hun verantwoordelijkheid nemen. De rol van financiële kennis wordt sterk overschat, en die van de betaalomgeving onderschat. We zouden er goed aan doen instrumenten aan te reiken om mensen tegen verleidingen te behoeden. Zelfkennis bevorderen zou hierbij helpen. En er zijn keuzes-instrumenten denkbaar die mensen kunnen helpen om zichzelf in de hand te houden en financiële deadlines te halen.

‘Mensen zijn niet anders geworden dan vroeger, maar de betaaltechnologie is veranderd.’

Banken zouden bijvoorbeeld hun klanten in januari – de maand van de goede voornemens – de mogelijkheid kunnen geven een contract te tekenen waarin wordt afgesproken dat hun vakantiegeld automatisch op een spaarrekening wordt gezet of gebruikt wordt om schulden af te lossen.

Mijn boodschap is: gebruik de omgeving om mensen te helpen zich te gedragen in lijn met hun eigen doelen en wensen, in plaats van de mensen zelf te proberen te veranderen.” •

HENRIËTTE PRAST,
hoogleraar persoonlijke
financiële planning,
senator en columnist



‘Als je mensen helpt om weerbaarder te worden, moet je ze helpen om toegang te krijgen tot kennis.’

H

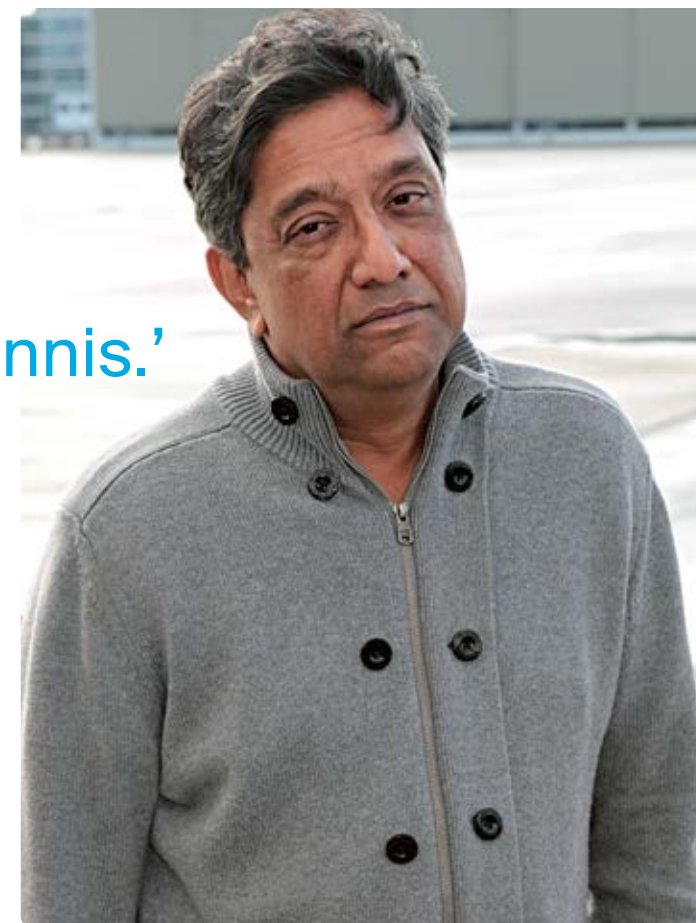
‘Het is hard nodig om mensen financieel weerbaar te maken. Armoede in Nederland is al jaren een groot probleem, maar kennelijk vond men het nooit belangrijk genoeg om er echt iets aan te doen. Jaren geleden maakte ik het programma *Prem-time*, over schrijnende gevallen van mensen met schulden en sindsdien is er nog steeds niks veranderd. En ik ben niet de enige die het liet zien. Het Nibud onder andere roept al jaren dat er grote groepen mensen zijn die financieel niet rond kunnen komen. De info is wel aanwezig, maar het wordt niet op waarde geschat. We lezen liever over de kont van Kim Kardashian.

Financiële weerbaarheid, sociale weerbaarheid, het maakt niet uit hoe je het noemt. Er zijn groepen in de samenleving die moeite hebben om met de samenleving mee te komen. Die hobbelen erachteraan. Ze hebben weinig toegang tot financiële, maatschappelijke of sociale kennis en komen daar moeilijk uit. Als je mensen helpt om weerbaarder te worden, moet je ze helpen om toegang te krijgen tot kennis. En dat heeft ook andere effecten. Als mensen beter snappen hoe alles werkt, wordt de burgerparticipatie groter.

Ik was ontzettend blij toen ik hoorde dat de Volksbank stopt met incassobureaus afsturen op mensen met hypotheek-

schulden. De bank bestaat van ons belastinggeld, dan moet je ons ook helpen als we het moeilijk hebben. Ik vind de stap van de Volksbank, een kapitalistisch commercieel bedrijf, een trendbreuk in denken. Je volgt niet meer onnadenkend de massa, maar kijkt hoe je het beter, anders kunt aanpakken. Dat geldt ook voor het helpen van mensen om financieel sterker te worden. Als een bank daar al toe oproept, dan hoop ik dat mensen gaan beseffen hoe belangrijk het is. Grote groepen mensen gaan mee in allerlei impulsen, zoals loterijen, dure kleding of duur speelgoed, omdat anderen het ook hebben. Mensen wilden van mij lenen om op vakantie te gaan. Het heeft ook met mentaliteit te maken: als je geen geld hebt, dan kun je niet op vakantie, punt.

Er zullen altijd mensen zijn die moeite hebben om mee te komen, maar je kunt het probleem wel kleiner maken. Prachtig dat jullie dit doen. Ik overweeg zelfs om een rekening te openen.’ •



**PREM
RADHAKISHUN,**
voormalig advocaat,
columnist,
programmamaker

FOTOGRAFIE: Anna Francken
 TEKST: Rixt Albertsma

Financiële weerbaarheid en gedrag van mensen

NATURE EN NURTURE
 Financiële keuzes zijn
 aangeboren én aange-
 leerd.

We worden dagelijks verleid om van alles te kopen en we geven er allemaal wel eens aan toe. Maar de een is beter bestand tegen die verleidingen dan de ander. Waar komen die verschillen vandaan? Is het genetisch, worden we ermee opgevoed of kunnen we onszelf aanleren om verleidingen te weerstaan? En wat kunnen we als bank doen voor onze klanten?

Bestand tegen de verleiding:

Ja

Nee

ARJAN VAN DOOREN
 Werkt bij het gedragslab
 van de Volksbank



‘Het gaat erom dat je je verdiept in wat mensen echt beweegt.’

Een situatieschets: een gezin met een modaal inkomen heeft moeite om elke maand de hypotheek van de woning te betalen. Als het vakantiegeld binnenkomt, dichten ze niet het gat van de hypotheek, maar kopen ze de nieuwste smart-tv die er verkrijgbaar is. 'Het klinkt gek, maar dat is helemaal niet uitzonderlijk', vertelt Arjan van Dooren, die werkt bij het gedragslab van de Volksbank. 'Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat mensen die schaarste ervaren - in geld, maar het kan ook schaarste in bijvoorbeeld tijd of voedsel zijn - minder in staat zijn om afgewogen beslissingen te nemen. Ze nemen ook vaker beslissingen voor de korte termijn, die voor de langere termijn nadelig kunnen zijn.'

Mensen laten zich moeilijk beïnvloeden

Een interessant fenomeen. Al jaren blijkt dat het moeilijk is om het gedrag van mensen te beïnvloeden. Onderzoeken en studies laten zien: mensen met schaarste lenen meer, sparen minder en als er een workshop 'omgaan met geld' wordt georganiseerd, komen juist mensen die problemen hebben met hun financiën het minst vaak opdagen. Hoe bereik je dan de mensen die de hulp het beste kunnen gebruiken? Bij het gedragslab proberen ze daar antwoorden op te vinden. Dit onderdeel van de afdeling Marketingstrategie en Onderzoek onderzoekt samen met wetenschappers en collega's wat mensen écht beweegt en hoe gedrag op een positieve manier kan worden gestuurd. Kennis die we weer kunnen gebruiken om mensen financieel weerbaarder te maken.

Kun je het gevecht tegen de impulsen aan?

Maar wat is nou weerbaarheid? En wanneer ben je weerbaar? Rick van Baaren is professor aan de Universiteit van Nijmegen, wetenschapper en betrokken bij het gedragslab. 'Weerbaarheid is een complexe materie. Het draait om de gevoeligheid voor impulsen in je hersenen versus de cognitieve controle, de controle die je hebt om dingen uit te stellen.' Simpel gezegd: kun je de verleiding weerstaan? 'Daar verschillen mensen heel erg in. Sommige mensen laten zich makkelijker gaan en zijn sneller te verleiden tot impulsaankopen. Hun gevoeligheid voor impulsen is groot. Er zijn ook mensen die alle aankopen uitstellen, op het verbeterde af, daarbij is de zelfcontrole heel groot. Die kunnen amper losgaan.'

Hoe werkt het precies? Rick: 'Bij de gevoeligheid voor impulsen ga je eigenlijk voor de snelle kick, de snelle bevrediging. Dat kun je ook bij eten hebben, bijvoorbeeld bij de keuze voor producten met veel suiker of vet. Dat is een onmiddellijke bevrediging. De cognitieve controle gaat om hoe hard je die impulsen terug kunt duwen. Die impulsieve prikkels komen heel diep binnen in onze hersenen, daar zijn geen gedachten. Het cognitieve deel denkt meer na en is in een bepaalde mate in staat die prikkels terug te duwen. De balans tussen duwen en terug kunnen duwen zegt iets over je weerbaarheid.'

De omgeving probeert je te verleiden

Als het zo diep zit, kunnen we er dan iets aan doen? Wat is *nature* (aangeboren) en wat is *nurture* (aangeleerd), zoals de Engelsen dat zo mooi zeggen. Volgens Rick is het een beetje

RICK VAN BAAREN
Professor aan de Radboud
Universiteit Nijmegen, wetenschapper en betrokken bij het gedragslab van de Volksbank



'De balans tussen duwen en terug kunnen duwen zegt iets over je weerbaarheid.'



‘Zelfredzaamheid staat niet hoog op de agenda.’

van allebei. Een stukje van je weerbaarheid zit in de genen, maar er is ook een deel aangeleerd. En er zijn ook omstandigheden die van invloed zijn. Als je niet in de verleiding komt, dan hoef je ook veel minder hard terug te duwen. Met andere woorden: als je niet de stad ingaat om te winkelen, kom je de impulsen niet tegen en hoef je er ook geen ‘gevecht’ mee te leveren.

Nudging is tegenwoordig een vaak gebruikt begrip als het gaat om verleidingen en invloed daarop. Als iets minder makkelijk voorhanden is, maak je ook minder snel die ‘verkeerde’ keuze. Door slechte dingen moeilijk bereikbaar te maken, word je geholpen om tegen die impulsen te vechten. Denk aan het verbieden van sigarettenautomaten op scholen of de verkoop van alcohol onder de 18 jaar. Schaarste is de makkelijkste manier om het gevecht tegen de impulsen te beïnvloeden.

Als kind is het belangrijk om je te vervelen

Oké, *nature* en *nurture* dus. Maar hoe komt het dan dat de een financieel weerbaarder is dan de ander? Dat heeft niet zoveel met financiële opvoeding te maken, volgens Rick. Het gaat om de opvoeding in het algemeen. Als kind is het belangrijk om dingen zelf te ontdekken, zodat je je kunt ontwikkelen tot een autonome zelfstandige volwassene. Daarvoor is het nodig dat dingen soms fout gaan, maar ook dat je dingen doet die misschien frustrerend zijn.

Rick: ‘Kinderen moeten ervaren hoe het is om dingen te doen, zonder dat het ze direct iets oplevert. Zodat ze beseffen: het is niet leuk, maar dit hoort er gewoon bij. Ik ben er een groot voorstander van om kinderen van jongs af aan zelf naar de sportclub te laten fietsen. Nog iets dat goed is voor de weerbaarheid is verveling. Kinderen moeten zich soms vervelen, zodat ze leren om dat zelf op te lossen en ermee om te gaan. Onze generatie (circa 40 plus, red.) heeft best veel zelfcontrole meegekregen.’

En hoe zit dat met de nieuwe generatie? Met kinderen die overal naartoe worden gereden en met smartphones en iPads die elke vorm van verveling uitbannen? Moeten we vrezen voor een minder weerbare generatie? Zover wil Rick niet gaan, maar hij ziet wel dat ouders de controle minder goed uit handen kunnen geven en veel voor hun kinderen doen. Dat levert misschien iets aan geluk op, maar het nadeel is dat je misschien minder capabele volwassenen krijgt. Zelfredzaamheid staat sowieso niet hoog op de agenda in de huidige maatschappij. ‘Alles is dichtgetimmerd, elk risico proberen we uit te bannen. Er wordt ook weinig gestimuleerd om zelf te ondernemen en mensen worden best wel gepamperd.’

Hoe verander je je eigen gedrag?

Hoe kunnen we onszelf weerbaarder maken? Is het gevecht tegen de impulsen te winnen? Volgens Rick is het moeilijk, maar is het zeker mogelijk om gedrag te veranderen. Het begint met zingeving. Stap 1: ten eerste moet je weten waarom je iets wilt veranderen. Je moet doordrongen zijn van het feit en dat moet uit jezelf komen. De noodzaak en de wil moet je dus zelf hebben. Dit houdt in dat elke door een ander opgelegde gedragsverandering vaak al gedoemd is te mislukken. Stap 2: werk met kleine stapjes en heb aandacht voor de kleine successen die je boekt. Stap 3: wees je bij succes bewust van het feit dat het lukt - yes, ik kan het! - en dat je dit zelf hebt bereikt. De crux is volgens Rick dat je je bewust bent van je doel en dat je weet waar je naartoe wilt werken. Financiële weerbaarheid gaat erom dat je de juiste beslissingen kunt nemen en financieel tegen een stootje kunt.

Wat kan de Volksbank met deze wijsheid?

Wat betekent dit voor de Volksbank? Arjan legt het uit: ‘Zoals Rick zegt, gaat verandering met kleine stapjes en het mooiste is om te bereiken dat mensen zelf gemotiveerd zijn om hun doelen te realiseren. Zo onderzoeken we continu, samen met betrokken afdelingen, waarom iets niet werkt en hoe we mensen ertoe kunnen aanzetten om iets te doen. Waarom bellen mensen afspraken af? Waarom openen ze een brief wel of niet? Het vraagt dat je je verdiept in wat mensen écht beweegt. En dat vraagt ook om een andere houding van collega’s. Voorheen zaten we altijd aan de motiverende kant als het ging om onze producten: “Kijk eens, we hebben hier een prachtig product”. Nu gaan we echt op zoek

naar het “probleem” van de klant. Als je dat begrijpt, kun je iemand pas echt bereiken en samen werken aan de doelen die klanten zich stellen.’

En tot slot, waarom willen we mensen weerbaarder maken?

Het is ons bestaansrecht om mensen financieel weerbaar te maken. Daarvoor zijn we ooit opgericht en het is mooi om dat stuk weer terug te pakken. We denken vaak wel dat Nederland welvarend is, maar er is toch een grote groep die moeite heeft om rond te komen of zich zorgen maakt om de financiële situatie. Als bank is onze boodschap: wij trekken onze handen niet af van klanten die in moeilijke situaties komen. Integendeel, we bieden een paraplu aan als het regent. Dan staan we er. Daarnaast zijn we er ook voor mensen die zich zorgen maken over hun financiële situatie nu en in de toekomst. Ook daar doen we iets mee, omdat we weten dat als mensen schaarste (financiële stress) ervaren, ze minder verstandige beslissingen nemen. Financiële weerbaarheid brengt uiteindelijk voor iedereen meer geluk en meer rust. •

‘Financiële stress leidt tot minder overwogen beslissingen.’



‘Ultimately,
protecting someone
else’s data protects
all of us.’



TIM COOK (1960)
is bestuursvoorzitter van
Apple. In 2011 volgde Cook
Steve Jobs op. In de
praktijk was hij al geruime
tijd verantwoordelijk voor
de dagelijkse beslissingen
van het bedrijf.



'Klanten hebben regie over hun eigen gegevens'

Je staat er misschien niet dagelijks bij stil, maar er is een heuse revolutie gaande. Een data-revolutie welteverstaan, die impact heeft op ons dagelijks leven. Steeds meer van wat we doen, waar we naar kijken, welke keuzes we maken en ook waar we ons geld aan uitgeven, is bekend en wordt verzameld in de vorm van data: een spoor van gegevens dat ieder van ons voortdurend achterlaat.

Ook als bank hebben wij onze klanten steeds beter in beeld: we halen meer informatie uit de bestaande data en leren klanten zo beter kennen. Hoe helpt die schat aan informatie ons én hen om hun financiële weerbaarheid te vergroten? En hoe verhouden data en privacy zich tot elkaar? Eelco van Dijk stond als Data Strategist bij het CDO Office aan de wieg van de datavisie van de Volksbank. Een visie die hij maar al te graag uitdraagt, omdat hij trots is op de onderscheidende manier waarop de bank omgaat met gegevens van klanten.

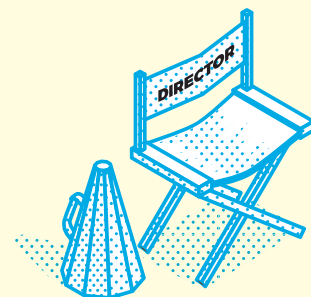
Wat is de datavisie? En waarom is die zo belangrijk voor ons?

'De datavisie verschaft ons een gezamenlijk kader in de dynamische wereld van data en privacy. Het is een set gemeenschappelijke uitgangspunten over hoe wij met data willen omgaan. Die uitgangspunten helpen ons bij het maken van keuzes om een onderscheidende bank te zijn. Net zoals gedeelde waarde een belangrijk uitgangspunt is, is de datavisie dat ook. In een wereld waar steeds meer om data draait hebben we een dergelijk gezamenlijk kader hard nodig. Ontwikkelingen op het gebied van data gaan immers snel en stellen ons doorlopend voor nieuwe vraagstukken en uitdagingen. Zoals iedereen het manifest moet kennen, zo geldt dat wat mij betreft ook voor de datavisie: het is belangrijk om te beseffen dat we een datagedreven organisatie worden.'

Tegelijk – en misschien wel daardoor – zien we dat privacy een belangrijk maatschappelijk thema is. De twee lijken haaks op elkaar te staan: meer van het een betekent automatisch minder van het ander. Toch?

'Toch niet. Bij de Volksbank gaan data en privacy juist hand in hand. Dat komt niet in de laatste plaats door ons manifest, waarmee we een andere positie hebben dan andere banken. Het feit dat wij betekenisvol willen zijn in het belang van klanten, dat we een relatie met hen willen opbouwen, trekken we door naar onderwerpen als data en privacy. Wij maken van privacy geen bedreiging, maar een kans. Dat doen we door nadruk te leggen op transparantie en klanten volledig zelf de regie te laten houden. Binnen de kaders van privacy kunnen we daardoor veel doen met data. De twee verbinden en versterken elkaar dus juist.'

Lees verder op pagina 72 ►



ILLUSTRATIES: das Studio
TEKST: Mariska van Ravenswaaij

BIJNA IEDEREEN
In 2017 had 98% van de Nederlandse huishoudens thuis internet, het Europese gemiddelde was 87%. (Bron: CBS)

Data facts

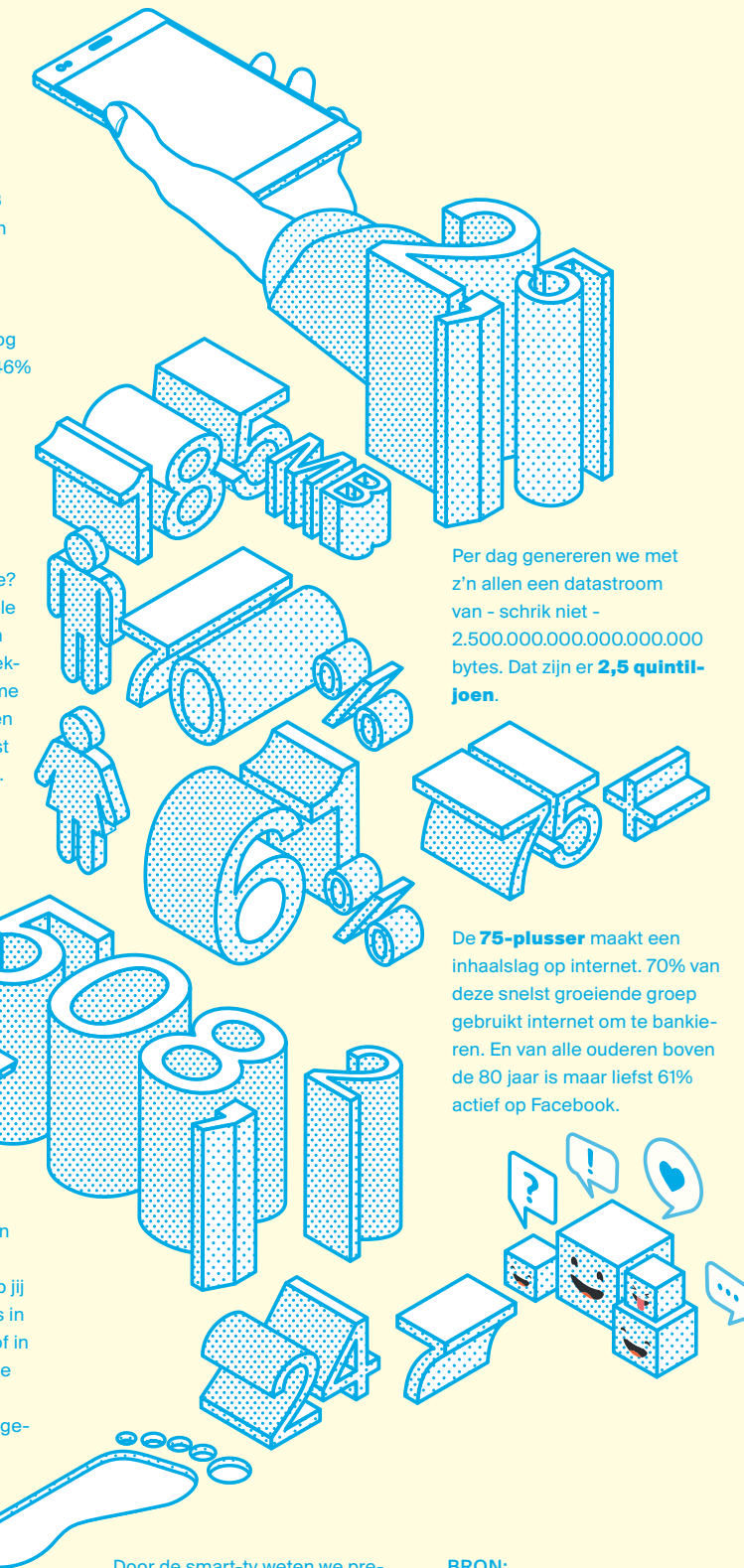
In 2016 verbruikten we in Nederland **185 miljard MB** aan mobiele data. Dat is een stijging van ruim 500% ten opzichte van 2013. Door de opkomst van unlimited data abonnementen wordt dat nog veel meer. Overigens doet 46% van ons 'het' onveilig: zij gebruiken geen beveiliging op hun telefoon.

Ooit gehoord van nomofobie? Dat is de angst om je mobiele telefoon kwijt te raken of om niet bereikbaar te zijn. Paniek-aanvallen, verhoogd hartritme en zweten: **70%** van vrouwen onder de 35 jaar heeft er last van en **61%** van de mannen.

Vanaf 25 mei 2018 geldt dezelfde privacywetgeving in de hele EU. Als een van de **508,2 miljoen** burgers heb jij straks het recht je gegevens in te zien en te laten wijzigen of in veel gevallen zelfs volledig te laten wissen. Ook mag je bij een organisatie je persoonsgegevens opvragen en deze meenemen naar een andere 'aanbieder'; het recht op data-portabiliteit.

Door de smart-tv weten we precies waar je naar kijkt en hoe lang, door slimme energiemeters weten we hoe laat je naar bed gaat, door klantenkaarten en online boodschappen doen weten we wat je eet en via de ov-chipkaart weten we ook waar je allemaal naartoe gaat. Anno 2018 laat je bijna **24/7** een digitale footprint achter.

BRON:
Autoriteit Consument & Markt, newsmoney.be, CBS, IBM, Wikipedia



Per dag genereren we met z'n allen een datastroom van - schrik niet - **2.500.000.000.000.000 bytes**. Dat zijn er **2,5 quintiljoen**.

De **75-plusser** maakt een inhaalslag op internet. 70% van deze snelst groeiende groep gebruikt internet om te bankieren. En van alle ouderen boven de 80 jaar is maar liefst **61%** actief op Facebook.



ANNECHIEN SLOOTS,
PRIVACY OFFICER BIJ
DE VOLKSBANK

'Wij opereren op een snijvlak: we zien kansen om mensen financieel weerbaar te maken, op basis van de data die we van klanten hebben. Maar tegelijk is er de privacywetgeving die we moeten respecteren. Wij hebben als bank te maken met meerdere toezichthouders. Natuurlijk met de AFM, DNB en ECB, die toezicht houden op banken. Maar ook met de Autoriteit Persoonsgegevens, die toezicht houdt op privacy.'

Dat zijn twee verschillende werelden, met tegenstrijdige belangen en een dito zienswijze. Een voorbeeld is ons model voor Preventief Beheer, dat zichtbaar maakt welke klanten potentieel een hypotheekachterstand krijgen. Zo'n model kan alleen bestaan door het gebruik van allerlei data.

Wij willen hiermee onze klanten helpen. En ook de AFM juicht het toe, met het oog op het invullen van onze zorgplicht. Maar waar de AFM vooral een pragmatische aanpak heeft, handelt de AP veel meer volgens de letter van de wet. Die kijkt dus heel anders tegen dit model aan.

Ik zie dat de toezichthouders wel meer toenadering en afstemming zoeken, mede door ontwikkelingen als PSD2 en onze inspanningen daarin, maar de verschillen zijn groot. Voorlopig blijft het spanningsveld tussen wat we moeten, willen en mogen met data dus nog wel even bestaan en is het aan ons om daarin zelf een weg te vinden. Dat doen we door beide toezichthouders te blijven meenemen in dilemma's en door creatieve oplossingen te bedenken die in het belang zijn van klanten én passen binnen onze kaders. Ik ben niet vies van een uitdaging, maar het zou voor iedereen beter zijn als het wat efficiënter kon.'

EELCO VAN DIJK
Data Strategist bij
het CDO Office



Welke data kunnen, willen en mogen we gebruiken om bijvoorbeeld met klanten in gesprek te gaan over hun financiën?

'Je moet sowieso niet de indruk willen wekken dat je beter dan de klant weet wat goed voor 'm is. Het gaat altijd om het verder helpen. En om transparant zijn over wat we doen. Bovendien kunnen we alleen iets doen wanneer de klant daar toestemming voor geeft. Feit is dat we "gewoon" een bank zijn: een klant neemt producten en diensten bij ons af, daar zitten voorwaarden aan vast die beschrijven wat wij als bank mogen. Bij een hypotheek mogen we gegevens opvragen die nodig zijn voor onze normale bedrijfsvoering. En die gegevens mogen we vervolgens uitsluitend daarvoor gebruiken. Gebruik je ze voor andere doeleinden, bijvoorbeeld voor een pensioenadvies op basis van iemands inkomen, dan ga je over een grens heen.'

En nu? Moeten klanten ons zoveel mogelijk toestemming geven?

'Nou, we gaan geen grote data-campagne voeren als je dat bedoelt. Maar het is wel aan ons om klanten te laten zien wat er mogelijk is, hoe wij vanuit onze missie tegen data aankijken en om hen hierin mee te nemen: waar willen ze ons toestemming voor geven, welke gegevens mogen we gebruiken en waarvoor? En ja, hoe meer toestemming een klant ons geeft, hoe meer we proactief en op maat kunnen meedenken. Maar dat doen we dan altijd vanuit relevantie, nooit als doel op zich. Een klant mag ook nee zeggen op alles. Al mist hij dan wellicht kansen, dat is zijn goed recht. De gegevens zijn en blijven van de klant, dus die bepaalt. Zegt hij ja op alles? Prima. Nee op alles? Ook prima. En alles ertussenin is ook mogelijk. Wat ik wel heel goed mogelijk acht, is dat we op een gegeven moment een hoger percentage toestemming hebben dan andere banken, simpelweg omdat we een betere relatie met klanten hebben en zij ons als betrouwbare partij zien.'

En dan is er ook nog PSD2: nieuwe Europese wetgeving die ons verplicht gegevens van klanten te delen met andere partijen die een bankvergunning hebben, wanneer de klant daarom vraagt. Weten klanten dat eigenlijk wel? En begrijpen ze wat dat inhoudt?

'PSD2 wordt inderdaad dit jaar van kracht. Wij zijn daarin een van de partijen en moeten voldoen aan de wetgeving. Maar we zien het wel als onze zorgplicht om klanten ervan bewust te maken hoe andere partijen kunnen omgaan met je data, wat ermee gebeurt en wat mogelijke risico's zijn. Want laten we eerlijk zijn: eens gedeeld, altijd gedeeld. Als bank zijn wij een partij aan wie je persoonlijke gegevens toevertrouwt. We willen het omgaan met data overzichtelijk en duidelijk houden: datazelfredzaamheid en -weerbaarheid wordt in de toekomst steeds belangrijker voor klanten.'

Ten slotte een klein doorkijkje naar die toekomst: wanneer doen we het goed, wat jou betreft?

'Wanneer de klant aan ons gedrag gaat merken: dit is een bank die naast mij staat. Die mij echt kent, die vertrouwd en persoonlijk met mij omgaat en die meedenkt op het moment dat ik dat nodig heb. Alle data die we hebben, gebruiken we met dit doel voor ogen. Alleen dan kunnen we dé betrouwbare bank zijn op het gebied van data en privacy. Als dat lukt en de klant waardeert het ook echt, dan zijn we wat mij betreft geslaagd met onze datavisie.' •

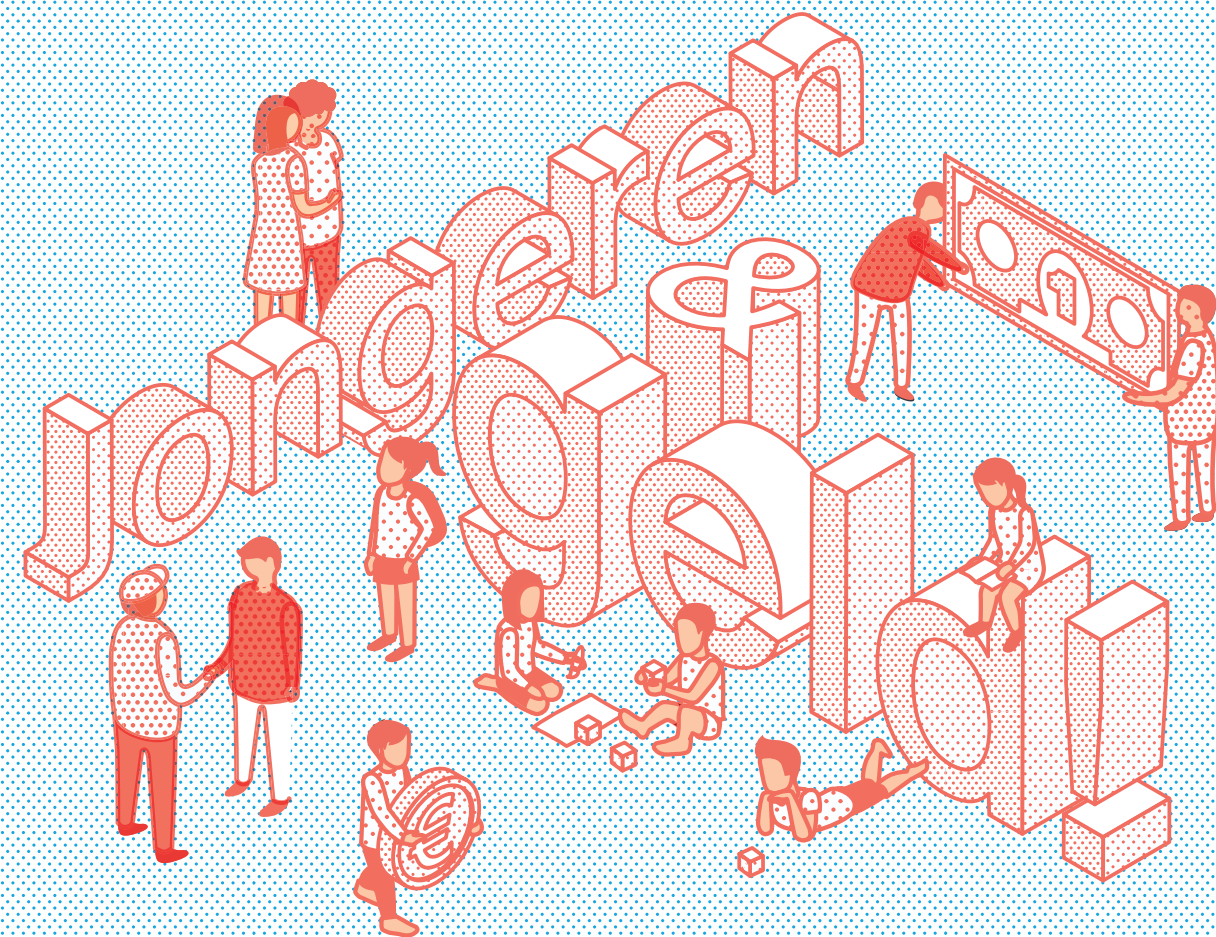
LAAT ME MET RUST

Het recht op privacy wordt in eerste instantie omschreven als het recht om met rust te worden gelaten. *The right to be let alone* werd voor het eerst door de Amerikaan Thomas Cooley omschreven in 1879. Volgens Van Dale duikt het woord privacy pas na 1950 op in het Nederlands.

ILLUSTRATIES: das Studio
TEKST: Rixt Albertsma

Minigids voor ouders én kids

De redactie van Manifesto zette de feiten over jongeren en geld op een rij. Plus financiële tips & tricks voor ouders.



69% van de 5 - 11 jarigen krijgt zakgeld.

1. Inkomsten

45% van de vijfjarigen krijgt zakgeld.

Van de middelbare scholieren krijgt 88% zakgeld, 38% krijgt kleedgeld.

Bijna 7 op de 10 scholieren krijgen het zakgeld via online bankieren.

Scholieren hebben gemiddeld 112 euro per maand te besteden.



We denken vaak dat we onze kinderen financieel wel aardig opvoeden. Maar wat blijkt? We pamperen hen te veel. Iets om over na te denken.

Als we klanten helpen om financieel weerbaarder te worden, dan moeten we zeker de jeugd niet vergeten. Maar wat blijkt? We betalen vaker alles voor onze kinderen dan drie jaar geleden. Meer dan de helft van de ouders betaalt de volledige kosten van kleding, schoenen, en de smartphone van hun kinderen tussen de 12 en 18 jaar. Hoezo weerbaar maken?!

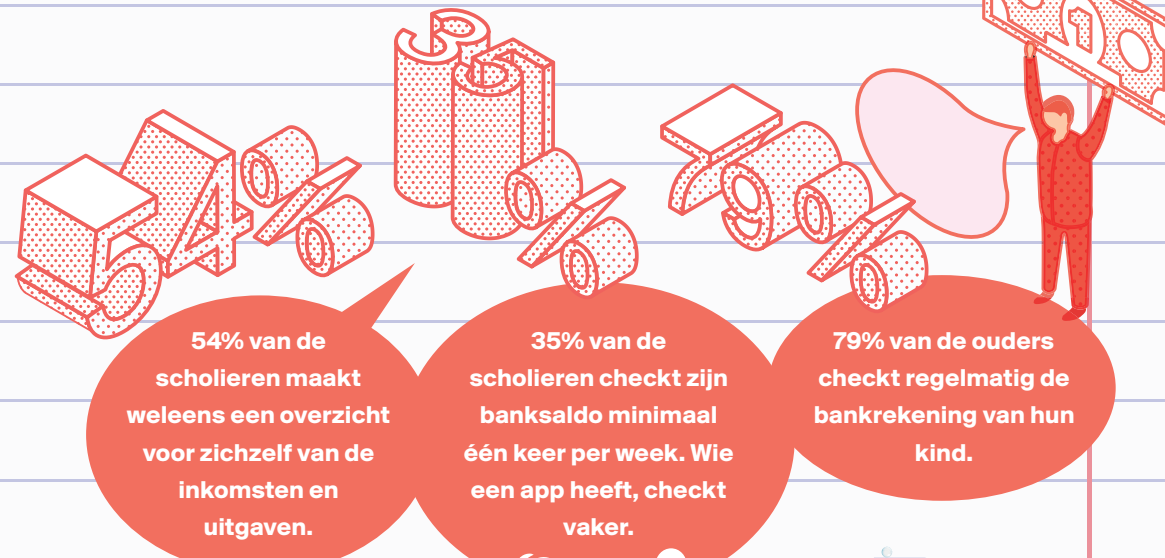
Aan geld hebben de meeste jongeren geen gebrek. Maar hoe verstandig gaan ze met hun geld om? Volgens het Nibud maakt 30 procent van de scholieren die zakgeld ontvangen daar geen afspraken over met hun ouders. Toch neemt een op de vijf jongeren grote risico's als het om geld gaat. Ze betalen ook steeds vaker achteraf bij online aankopen.

Het Nibud pleit ervoor dat ouders meer afspraken maken met hun kinderen over het geld dat ze krijgen. Jongeren zijn een kwetsbare groep. Ze hebben nog niet altijd een goed overzicht over hun financiën, waardoor ze geld kunnen uitgeven dat ze eigenlijk niet hebben.

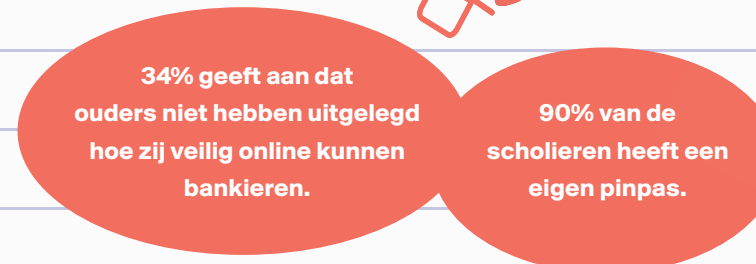
Als we de nieuwe generatie weerbaar willen maken, dan moeten we hen helpen plannen en hun eigen keuzes leren maken. Daar leren ze meer van dan wanneer ouders de geldzaken overnemen.

BRON: Nibud en groot scholierenonderzoek Nibud 2016, Wijzer in Geldzaken, Money-Ways. En met speciale dank aan RegioBank voor de leukste weetjes.

2. Inzicht



3. Pinpas



4. Wist je dat...

- ...een reclame op tv (1) in de rust van een belangrijke voetbalwedstrijd maar liefst 200.000 euro per halve minuut kost?
- ...op een gemiddeld eurobiljet zo'n 11.000 bacteriën (2) leven? Ugh.
- ...het grootste bankbiljet ter wereld (3) 22 cm x 37 cm groot is? Dit is het 100.000 peso biljet, gemaakt op de Filippijnen in 1998.
- ...er ongeveer 10 miljard eurobankbiljetten in omloop zijn?

...bankbiljetten niet van papier zijn, maar van een combinatie van katoen en linnen? Handig als een biljet per ongeluk meegaat in de wasmachine (4)!



WEETJES VOOR OUDERS

Hé pssst... Weet je dat ouders voor jongeren van alle leeftijden belangrijkere gesprekspartners zijn dan vrienden als het gaat om geldzaken?

Hé pssst... Bij online uitgaven moeten jongeren vaker overleggen met hun ouders dan bij uitgaven in een winkel.

5. Doe-het-zelf

Geef je zoon of dochter in drie stappen financieel inzicht mee!



Spreek met je kind een bepaald bedrag per week of maand af om zelf te besteden. Zakgeld dus. Zet afspraken op papier en onderteken die samen. Voor iedereen helder!

Geef duidelijk aan wat je kind wel en niet van het zakgeld moet betalen.

Laat je kind sparen voor iets dat hij of zij graag wil hebben en houd je poot stijf. Later moeten ze grotere uitgaven ook plannen. Op = op!

6. Duit in het zakje

Hoe helpt de Volksbank om jongeren financieel zelfstandig te maken?



Met Eurowijs verzorgen we jaarlijks honderden gastlessen op basisscholen over geldzaken. Het aantal jongeren dat hiermee en met speciaal lesmateriaal bereikt wordt, ligt rond de 221.000.

Met JongWijs biedt RegioBank kinderen een pakket waarmee ze, naast betalen en sparen, tegelijk kunnen leren omgaan met geld. Met leuke kaarten krijgen ouders en kinderen handige tips en uitleg over financiën. Deze passen bij de leeftijd van het kind. RegioBank biedt filmpjes en tips op www.regiobank.nl/jongwijstips.

7. Zilvervloot

Terug van weggeweest!

Tot het begin van de jaren '90 stimuleerde de overheid sparen onder jongeren via de Jeugdspaarwet, beter bekend onder de naam 'Zilvervloot'. In 2012 introduceerden SNS en RegioBank het Zilvervloot Sparen opnieuw. Jongeren die trouw sparen, krijgen een bonusrente van maximaal 10% wanneer ze 18 jaar worden.







Hoe gaan we zelf met geld om?



Collega's gaan met de billen bloot

We willen de samenleving financieel weerbaarder maken. Maar hoe gaan we eigenlijk zélf met geld om? Welke keuzes maken we? Wat vinden we belangrijk en waarom? Onderstaande collega's wilden best een kijkje geven in hun uitgavenpatroon. En wat blijkt? Deze collega's hebben aardig inzicht in hun financiën.

	 DANA HASSAN Klantadviseur SNS Amsterdam	 DIRK WILLEM HUIZINGA Operational audit	 ELSKE WAUMANS Informatiemanager HR	 FRANK VAN DUREN Contractmanager Detachering IT&C
1 Welk percentage van je inkomen geef jij maandelijks uit aan je hobby? Schatten mag.	Dat zal maandelijks 2,5-5% zijn.	Dat is 1,5% van mijn netto salaris (fotografie - goede spullen gaan jaren mee; software, cloud-abonnementje en een Museumjaarkaart voor de onderwerpen).	Ongeveer 10% .	Weinig hobby's, 2% . Voornamelijk Netflix-abonnement.
2 Wat is de duurste miskoop die je ooit hebt gedaan?	Twee jaar geleden een tweejarige Audi A3 gekocht voor € 25.000 en anderhalf jaar later verkocht voor € 20.000 . Zonde!	Een spijkerbroek van € 60 die niet goed stond. Ik ben altijd heel zorgvuldig in mijn keuzeprocessen voordat ik iets nuttigs koop.	Een tweedehands scooter van € 400 . Eén keer gebruikt om naar mijn werk te gaan, daarna nooit meer. Ik heb 'm gelukkig weer kunnen verkopen voor € 250 .	€ 600 voor een LCD-televisie in 2006 die bedoeld was voor in de tuin, maar niet meer dan 100 uur heeft aangestaan. Uiteindelijk is die tv bij de kringloop beland.
3 Hoeveel zou je willen sparen per maand? En hoeveel leg je daadwerkelijk opzij?	Mijn vrouw en ik moeten maandelijks zeker € 500 kunnen sparen, maar we doen vaak leuke dingen. Meestal blijft het bij € 250 per maand.	Los van mijn spaarhypothek spaar ik € 1.000 gemiddeld per maand. Dat lukt als je 13e maand spaart en je vakantiegeld niet helemaal uitgeeft.	Ik zou € 600 willen sparen. Omdat we net verhuisd zijn en nog veel moeten aanschaffen voor het huis, ben ik blij als ik zelf € 100 kan sparen.	Samen met mijn echtgenote: € 500 per maand, dat is circa 10% van ons gezamenlijk inkomen. En na maanden van gesteggel over de uitgaven, lukt dat tegenwoordig.
4 Koop je wel eens iets impulsief ? En hoe vaak doe je dat gemiddeld?	Mijn vrouw en ik doen dat helaas heel vaak. Gemiddeld wel 1x per maand.	Minstens eens per maand, op vakantie elke dag.	Bedragen onder de € 50 doe ik redelijk impulsief, voor de rest denk ik wel na of ik het echt nodig heb.	Nee. Mijn motto is: als het meer dan € 100 kost, slaap ik er een nachtje over.
5 Geef je per week of maand een standaardbedrag uit aan boodschappen ? Heb je een strak budget?	We hebben geen vast budget en kopen gewoon wat we lekker vinden. Gemiddeld voor € 300 tot € 400 . Helaas gooien we dus ook regelmatig spullen weg.	Ik heb geen strak budget, maar wel een strak schema. Als je elke week ongeveer hetzelfde koopt, komt er ongeveer hetzelfde bedrag uit, € 175 .	Ik heb met mijn vriend een gezamenlijke rekening voor de vaste lasten. We hebben een maandelijks budget voor de boodschappen van € 500 .	Begin 2017 hadden we een budget van € 700 per maand voor boodschappen. In juli heb ik het budget aangepast naar € 950 .
6 Vind jij zelf dat je goed inzicht hebt in je inkomsten en uitgaven per maand? Wat is je grootste uitgavenpost?	Als financiële man heb ik een goed inzicht in onze uitgaven. Helaas geven we ook 'onnodig' geld uit. Het meeste aan uitstapjes en shoppen.	Ik heb uitstekend inzicht in mijn uitgaven. Grootste post is ons huis: hypotheek, onderhoud, tuin, verzekeringen...bruto precies 25% per maand gemiddeld.	Ik heb een goed inzicht in mijn inkomsten en uitgaven. Ik hou dit bij in Excel, waarin we ook 'potjes' kunnen maken.	Ja. Hypotheek. Na aftrek van belastingteruggave 22% .
7 Waar zou je op kunnen besparen ? En wat houdt je tegen om dat te doen?	We zouden veel kunnen besparen op luxe uitgaven. Ik houd van luxe waardoor we wel een aantal dure abonnementen hebben voor mobiele telefoons en sportzenders.	Ik heb helemaal geen noodzaak, noch de behoefte om te besparen. Ik heb het goed, ik heb lage woonlasten, ga niet duur op vakantie en geniet ervan.	Ik kan besparen op uit eten gaan en boodschappen. Ik doe het niet omdat ik het niet nodig vind. Maar als het moet, kunnen we heel makkelijk besparen.	Zolang het lukt 10% apart te zetten, zie ik geen noodzaak te besparen. We kunnen onze tweede auto inleveren, maar dan leveren we ook gemak in.
8 Wat is jouw guilty pleasure ? Waar aan geef je - als je heel eerlijk bent - stiekem te veel uit?	Aan dure horloges en eten!	Ach, ik voel me niet zo schuldig, maar kan wel genieten van een fles wijn van € 20 . Meestal een van € 15 , maar liever niet onder de € 10 .	Mijn <i>guilty pleasure</i> is lekker eten. Ik vind het heerlijk en gezellig om samen uit eten te gaan, daar gaat veel geld in zitten.	Weinig <i>guilty pleasures</i> . Zelfs mijn flesjes wijn haal ik bij de supermarkt, € 25 per maand voor vier flessen.

 JOLANDA SCHRÖDURER Directiesecretariaat de Volksbank	 SIMONE BESAMUSCA Team Zelfredzaamheid IT&C	 JESSE VAN DORST Klantadviseur SNS Valkenswaard	 PETER VAN DEN BERG Fiscalist Risk	 ELLA MEIJER-BELDER SNS Klantenservice
Ongeveer 5% .	Zo'n beetje 10% . Onder 'hobby' versta ik al mijn creatieve projecten in en om het huis.	30% .	5% .	8% .
Een avondjurk van € 200 bij een buitenlands postorderbedrijf die ik niet kon retourneren, nooit heb aangehad en uiteindelijk aan het goede doel heb gegeven.	€ 1500 aan een negen jaar oude Ford Ka die een week later weigerde te starten. De verkoper gaf geen gehoor en ik was het driedubbele kwijt aan reparaties.	Een auto die binnen drie dagen kapot was, € 2.000 .	Ik doe nooit miskopen, omdat ik altijd lang nadenk voor ik iets koop.	-
€ 250 , de meeste maanden lukt dit wel.	€ 1000 . Meestal komt het er aan het einde van de maand op neer dat ik weer € 200 terugboek.	€ 250 zou ik graag willen sparen, meestal lukt dit helaas niet.	€ 500 / € 250 .	€ 1500 → € 1000 .
Ik ben een vrouw..... 1x per maand (als ik heel eerlijk ben misschien wel vaker).	Heel soms, misschien één keer per twee maanden.	Eigenlijk nooit.	Bijna nooit.	Ja, 1x per maand.
Ik koop waar ik op dat moment trek in heb. Omdat ik altijd met een boodschappenlijst op pad ga, valt te veel kopen gelukkig wel mee.	€ 400 per maand. Soms is het wat minder, soms wat meer. Het geld staat in een apart spaardoel, zodat er altijd genoeg geld voor boodschappen overblijft.	Geen standaardbudget.	Ik denk ongeveer € 500 per maand samen met m'n vriendin. We storten een vast bedrag waar we ons aan proberen te houden.	Ik heb per maand een budget. Dat is geen strak budget. Ik koop wel eens meer dan de bedoeling is. € 600 tot € 950 .
Ja, eigenlijk wel. De hypotheek is de grootste post met 30% .	Ja. Mijn vriend en ik hebben een gezamenlijke 'vaste' rekening en een gezamenlijke 'lopende' rekening.	Niet zo'n goed inzicht. Grootste uitgavenpost is lekker eten.	Ja, dat vind ik wel. De huur! 30% van m'n inkomen gaat in rook op.	Ja, kleding en boodschappen. Totaal rond 20% .
Op mijn impulsieve aankopen die ik niet altijd nodig heb, maar waarvan ik op dat moment denk dat ik het absoluut moet hebben. En op mijn boodschappen.	Op boodschappen, maar ik heb graag goede ingrediënten om echt lekker te kunnen genieten en dus kies ik ervoor om dat niet te doen.	Op eten, uit eten gaan, 30% .	Op sigaretten. Heb nog geen goede motivatie kunnen vinden om te stoppen.	Eten en kleding. Niet noodzakelijk.
Uit eten gaan.	Ik koop graag tweedehands kleding en schoenen op Marktplaats. Die hobby heeft ervoor gezorgd dat ik een kast vol merkkleding heb.	Uit eten gaan.	Mobile gaming, spelletjes op m'n telefoon dus. Ongemerkt, omdat het met kleine bedragen gaat, geef ik daar iets te veel aan uit.	Kleding.

Wie het kleine niet eert

Op kleine dingen kun je nog aardig wat besparen. Niet alleen handig voor je eigen portemonnee, maar vaak ook nog eens duurzaam en goed voor het milieu. Sla twee vliegen in één klap en doe je voordeel met deze 'vrekentips':

Deuk je verse wc-rol in.  Zo rolt hij minder makkelijk af en bespaar je meters wc-papier. Zeker handig met kinderen. / Knip tandpastatubes open  om ze tot het laatste restje leeg te krijgen. Schuif de andere helft er overheen om uitdrogen te voorkomen. / Gebruik de blaadjes van de  scheurkalender als boodschappenbriefje. / Ga uit eten bij Ikea. Voor een paar euro  heb je er al een maaltijd plus een glas drinken. / Ga niet naar de sportschool, ga gewoon fietsen  of hardlopen. / Doe een beetje water bij lege flessen  zeep, shampoo of vloeibaar wasmiddel en je kunt het allerlaatste restje nog gebruiken. / Doe een paar goedkope boodschappen bij een duurdere supermarkt en drink daar meteen de gratis koffie.  / Laat eieren in een pannetje  net koken, haal ze van het vuur, doe de deksel erop en laat ze circa 7 minuten staan. Even afgieten en je hebt prima gekookte eitjes. / Met een half vaatwasblokje  wordt je afwas ook goed schoon. / Gooi je oude spullen niet weg, maar zet alles op Marktplaats. Wie weet wat het nog opbrengt. / In plaats van goedkope boterhamzakjes koop je de iets duurdere zakjes met een zipsluiting.  Om ze opnieuw te gebruiken was je ze mee in de vaatwasser. / Neem, wanneer je uit eten bent geweest, de overgebleven  suiker-, melk- en zoutzakjes mee naar huis.  Planten in huis koop je niet zelf. Vraag stekjes aan familie en vrienden. Dit kan ook voor in de tuin. / Trek alle stekkers van je apparaten uit het stopcontact  wanneer je ze niet gebruikt. / Neem altijd zelf brood  en drinken mee. Gebruik het broodzakje opnieuw door de kruimels er uit te schudden. / Lees de gratis krant, te vinden bij een OV-punt. 

Test: Hoe financieel weerbaar ben jij?

Houd je geld over of is de maand toch net iets langer dan je had verwacht? Als je je geldzaken op orde hebt, geeft dat overzicht en financiële rust. Doe de test en ontdek welk geldtype jij bent!

- Ik maak mijn post altijd open
 JA SOMS NEE
- Ik weet hoeveel geld er op mijn rekening staat
 JA SOMS NEE
- Ik spaar liever voor later dan dat ik nu al mijn geld uitgeef
 JA SOMS NEE
- Ik heb een buffer om onvoorziene uitgaven op te vangen
 JA SOMS NEE
- Ik praat met anderen over geld
 JA SOMS NEE
- Ik weet wat ik per maand aan inkomen nodig heb
 JA SOMS NEE
- Ik weet hoe hoog mijn vaste lasten zijn
 JA SOMS NEE
- Ik vind geldzaken leuk
 JA SOMS NEE
- Ik betaal mijn rekeningen op tijd
 JA SOMS NEE
- Ik sta nooit rood
 JA SOMS NEE
- Ik spaar
 JA SOMS NEE
- Ik weet wat mijn netto salaris is
 JA SOMS NEE
- Ik bekijk jaarlijks of ik mijn lasten kan verlagen
 JA SOMS NEE
- Ik heb een overzichtelijke administratie
 JA SOMS NEE
- Ik maak me geen zorgen over geld
 JA SOMS NEE
- Ik check regelmatig wat er op mijn betaalrekening gebeurt
 JA SOMS NEE

Elke vraag die je beantwoord hebt met JA levert je 2 punten op, een SOMS is 1 punt waard en elke NEE staat voor 0 punten. Tel je punten bij elkaar op en bekijk jouw resultaat.

TOTAAL:

0 TOT 20 PUNTEN → KOM IN ACTIE

Het is goed om te kijken naar je inkomsten en uitgaven. Zorg ervoor dat er niet meer uitgaat dan erin komt. Als je meer overzicht krijgt, geeft dat je rust. Maar hoe doe je dat?

Stap 1: Maak je (digitale) post open.

Stap 2: Maak een inkomsten-en-uitgavenoverzicht, zodat je weet wat er gebeurt op je rekening.

Stap 3: Kijk welke kosten niet vaststaan en welke kosten wellicht onnodig zijn.

Stap 4: Bedenk of je op deze kosten kunt besparen.

Stap 5: Ga je besparen? Doe niet alles tegelijk, maar pak het stap voor stap aan. En vergeet jezelf niet te belonen als je succes boekt!

Niet dat je je geld direct weer moet uitgeven, maar een schouderklopje of een momentje voor jezelf met een lekker kopje koffie is ook een prima beloning.

Stap 6: Zet het bespaarde geld (maandelijks) op een spaarrekening, zodat het niet opgaat aan dagelijkse dingen. Zo werk je direct aan je financiële buffer.

20 TOT 26 PUNTEN → JE BENT GOED OP WEG!

Je bent al goed op weg met het op orde krijgen en houden van je geld. Maar soms is je geld zomaar ineens op. Inzicht in je uitgaven kan je veel geld opleveren. Je weet dan beter

Maak concreet:

wat je echt nodig hebt en het geeft je de vrijheid om met het bedrag dat 'overblijft' te doen wat jij belangrijk vindt. Een leuk leven leiden zonder geldzorgen, schulden aflossen of gewoon eens lekker naar de bios. Maak er tijd voor en zet de laatste puntjes op de i.

Maak concreet:

- Wat komt er echt maandelijks binnen?
- Waar gaat je geld naartoe?
- Waar wil jij je geld echt aan uitgeven? Maak bijvoorbeeld een top 5.
- Hoeveel kun en wil je sparen?
- Waarvoor spaar je? Wat is jouw doel? Als je dat voor ogen hebt, zul je zien dat sparen makkelijker wordt.

26 TOT 32 PUNTEN → GOED BEZIG!

Je mag trots zijn op jezelf! Jij weet hoe jouw geldzaken in elkaar zitten! Je hebt de boel op orde en weet precies wat je nodig hebt. Dat geeft financiële rust in je hoofd. Je weet wat er maandelijks binnenkomt en je houdt ook je uitgaven goed in de gaten. Je wordt misschien weleens verrast door financiële tegenvallers, maar daar ben je op voorbereid. Je hebt er geld voor opzij gezet.

En wat doe jij met de ingewikkelde geldzaken? Laat je je die graag uitleggen door iemand die er verstand van heeft of pluis je het zelf allemaal uit? Misschien valt hier financieel ook nog iets te halen. Succes!

Meer hulp nodig? We werkten voor dit artikel samen met Josien Verweij, financieel coach. Zij kan je helpen en biedt begeleiding op maat, afgestemd op jouw behoefte. Kun jij nog wel wat hulp van Josien gebruiken? Neem dan een kijkje op haar website www.financieelinzichtmetjosien.nl.

Grenzen opzoeken

Als één ding duidelijk wordt na het lezen van dit magazine, dan is het dat financiële problemen niet zijn voorbehouden aan 'arme' mensen met lagere inkomens. Geldzorgen kunnen ons allemaal overkomen. En in de meeste gevallen heeft het niks te maken met roekeloos gedrag of spilzucht.

Ons – financiële – leven is namelijk best complex. Door ziekte, een scheiding of werkloosheid kan het inkomen plotseling dalen en dat is niet altijd eenvoudig op te vangen. Een op de vijf huishoudens heeft reële problemen als het om hun financiële situatie gaat. Vaak zijn dat gewone huishoudens met middeninkomens, die door hogere kosten van de samenleving steeds moeilijker de eindjes aan elkaar kunnen knopen. Als er iets gebeurt, stapelen de problemen zich snel op.

Toch praten we hier liever niet over. Op financiële zorgen rust in Nederland een taboe en vaak vinden ze plaats achter gesloten deuren. Tegelijkertijd zorgt het voor veel sociale problemen. Een neerwaartse spiraal. Het omgekeerde geldt ook. Als je met geld kunt omgaan en meer inzicht hebt in hoe het werkt of wat je moet doen, ben je financieel sterker, emotioneel sterker en sociaal sterker. Als je weerbaarder bent in je portemonnee, ben je ook weerbaarder in het leven. Het heeft dus een positief effect.

Als de Volksbank willen we Nederland financieel weerbaarder maken. Dat doen we door het delen van kennis. Sharing is caring. Dat doen we al volop, zo lazen we in dit blad: we delen onze kennis belangeloos met ouderen, de jeugd, nieuwkomers en onze klanten. We vinden dat klanten zelf de regie moeten hebben over wat er met hun geld en hun financiële gegevens gebeurt. Maar we moeten ook verantwoordelijkheid durven nemen, door

dilemma's en discussies niet uit de weg te gaan. Ga je voor zelfredzaamheid en maak je spaargeld 24/7 toegankelijk of 'bescherm' je mensen tegen hun impulsen en schroef je de betaaltechnologie iets terug? Waar ligt de grens?

Mensen financieel weerbaar maken betekent dat we onze grenzen moeten opzoeken en verleggen. Dat we dat kunnen, bewijst het feit dat we geen incassobureaus meer in de arm nemen. Een kleine revolutie als bank.

We hopen dat deze *Manifesto* je blik heeft verbreed, je heeft geïnspireerd, maar je ook aan het denken zet. Over je eigen financiële weerbaarheid, over wat de Volksbank kan doen voor de samenleving en over wat je zelf – in het klein – zou kunnen betekenen voor de mensen om je heen. Elke stap is er immers eentje. Op weg naar een financieel gezond leven voor alle mensen in Nederland. •



MANIFESTO

Manifesto is een uitgave van de Volksbank N.V. Het magazine is bestemd voor medewerkers van de bank en de merken (ASN Bank, BLG Wonen, RegioBank en SNS), met als doel om vanuit onze missie 'bankieren met de menselijke maat' en ons manifest onszelf en de financiële sector te verbeteren. Het magazine is ook beschikbaar voor externe doelgroepen, waaronder pers, politiek, ngo's en andere professioneel geïnteresseerden.

Adres

de Volksbank N.V.
Croeselaan 1
3521 BJ Utrecht

Redactieadres, exemplaar aanvragen

Een opmerking of een suggestie?
Of een exemplaar aanvragen?
Mail naar: manifesto@devolksbank.nl

Concept en realisatie

Communicatie de Volksbank N.V.
in samenwerking met das Studio

Redactie

Mariska van Ravenswaaij, Rixt Albertsma,
Petra Pronk

Beeld

Maurits Giesen, Anna Francken,
Salome Kazeze Mhango, Steve Nestorovski,
Betsie van Ojik, Maarten Willemstein

Artdirection

Matthijs Koppen en Barbara Pilipp
(das Studio)

Corrector

Evelyn Jongman

Drukwerk

Fred Langendoen (Print Consult)



MATTHIJS KOPPEN,
ART DIRECTOR

'Wim (6 weken) was tijdens zijn allereerste fotoshoot, bij ons thuis, hartstikke relaxed. Hij vond alles prima en genoot van de aandacht. Of er een modellencarrière voor hem inzit? Wie weet, maar dan wel pas op het moment dat we 'm niet meer tussendoor hoeven te voeden of verschonen!'

‘Geld hebben is mooi,
zolang men niet het
plezier verloren heeft
in dingen die men niet
met geld kan kopen.’



Salvador Dalí

SALVADOR DALÍ (1904 – 1989)

was een wereldberoemd Spaans kunstschilder. Hij behoorde tot de surrealisten. Die geloofden dat logica alleen niet voldeed, dus wendden zij zich tot het onderbewuste en dromen in een poging de grenzen van de rede te overschrijden. Over zichzelf zij Dalí ooit: ‘Iedere morgen wanneer ik wakker word, is mijn grootste vreugde dat ik Salvador Dalí ben.’