

Bank Wereld



.....
**Maatschappelijk Forum: leer jongeren
grip te houden op geld**
.....

.....
**Interview met Sadik Harchaoui en
Vincent van den Boogert: 'Schulden:
voorkomen dat een klein probleem
groot wordt'**
.....

.....
Campagne 'Word ook aflossings*blij*'
.....

De maatschappelijke rol van banken

Banken hebben een centrale rol in onze samenleving en doen ertoe voor jou en voor mij; of het nu gaat om ons kostenefficiënte betalingsverkeer, het veilig bewaren van geld of het verstandig uitlenen ervan. Naast een economische rol, krijgen én nemen banken ook steeds meer een maatschappelijke rol. Banken kijken daarbij zowel naar ons gezamenlijk welzijn als naar het welzijn van het individu: de consument.

De grootste uitdaging voor onze samenleving de komende jaren is de verduurzaming van onze economie om de klimaatverandering tegen te gaan. Dat betekent duurzamer produceren, energie besparen en bewuste keuzes maken. Banken willen daarbij vooroplopen door de klimaatimpact van hun investeringen te meten en hun klanten te stimuleren tot verantwoord gedrag. Ook maken zij hun eigen kantoren klimaatneutraal.

Op individueel niveau proberen banken consumenten te helpen verstandig om te gaan met geld. Dat begint al vroeg, met financiële educatie op scholen, ook aan leerlingen die dat van hun ouders niet vanzelfsprekend meekrijgen. Dat doen we ook door huiseigenaren bewust te laten kijken naar hun aflossingsvrije hypotheek, zodat zij 'aflossingsblij' kunnen worden. En te helpen opeenhoping van schulden te voorkomen en mensen tijdig de weg te wijzen naar hulpinstanties.

In het Maatschappelijk Forum discussieerden bankbestuurders met jongeren over de financiële situatie van jongeren. Bijvoorbeeld over de vraag: is digitalisering van het geldverkeer een vloek of een zegen? De een vond het een hulpmiddel om goed overzicht te krijgen over je geldzaken, de ander vond dat je daarmee veel makkelijker geld uitgeeft als je bijvoorbeeld een avondje uitgaat.

Uit de Vertrouwensmonitor Banken 2018 bleek in ieder geval dat consumenten van banken verwachten dat zij tijdig bij hen aan de bel trekken als het om een of andere reden mis dreigt te gaan. Daarmee hebben banken een belangrijke rol bij het vergroten van ons aller financieel bewustzijn. En dat is misschien wel een van onze belangrijkste maatschappelijke taken.

Column

Chris Buijink

Voorzitter Nederlandse Vereniging van Banken

[@chrisbuijink](#)



Presentatie Vertrouwensmonitor Banken 2018

Colofon

Redactieadres:

Gustav Mahlerplein 29-35, 1082 MS Amsterdam

Postbus 7400, 1007 JK Amsterdam

020 550 2888

info@nvb.nl

Eindredactie: Bart van Leeuwen en Hanan Laghmouchi

Redactie: Ivo Bolluijt, Jorne de Bruin, Joris van Erp, Geert

Gladdines, Floris Mreijen, Robert Jan Prins, Agnieta van der Plaats, Mireille Reijs, Jelle Wijkstra

Fotografie: David van Dam, Marcel Molle, David Rozing/HH

Vormgeving: Gijs Sierman

Productie: Yardmen



Nederlandse
Vereniging van Banken



Inhoud

- | | |
|---|--|
| <p>2 Chris Buijink
Column</p> <p>4 Maatschappelijk Forum: Leer jongeren grip te houden op geld
Bijeenkomst</p> <p>6 Schulden: voorkomen dat een klein probleem groot wordt
De ontmoeting</p> <p>10 Financieel bewust met big data?!
Gastcolumn Nadja Jungmann</p> <p>11 Financiële educatie als wapen tegen armoede
Interview met Jerzy Soetekouw en Chris Buijink</p> | <p>12 Aandacht voor mensen met dementie
Uitgelicht</p> <p>14 Verduurzamen van de woningvoorraad
Interview Thomas Dekker</p> <p>16 'Word ook aflossingsblij'
Campagne</p> <p>18 Claudia van Horsigh, ABN AMRO
Bankmedewerker</p> <p>19 Mariëlle Lichtenberg
Inspiratie</p> |
|---|--|

Maatschappelijk Forum: Leer jongeren grip te houden op geld



Leen je bij DUO om te investeren in je studie of sla je dat geld stuk op een skivakantie? Jongeren, belangenorganisaties en bankbestuurders gingen op 1 november met elkaar in gesprek over hoe jongeren omgaan met geld en hoe de banken kunnen bijdragen aan hun financiële weerbaarheid. Het was het tweede Maatschappelijk Forum, georganiseerd door de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB).

In de sfeervolle Koninklijke Munt in Utrecht gingen zo'n twintig jongeren in gesprek met bestuurders van vijf banken en diverse maatschappelijke organisaties (zie kader). Voormalig Tweede Kamerlid Sharon Gesthuizen poneerde als gespreksleider tien pittige stellingen die veelal direct of indirect draaiden om (financiële) verantwoordelijkheden. Bijvoorbeeld 'Ouders moeten de kinderbijslag op de rekening van hun kinderen storten.' Of: 'Als je slachtoffer bent van oplichting is dat je eigen schuld en moet je het geld zelf terugbetalen.'

Veel discussie Het waren stellingen die leidden tot belangrijke vraagstukken en veel discussie. Hoeveel verantwoordelijkheden kunnen jongeren aan? Is het puberbrein wel in staat de financiële consequenties over langere tijd te overzien? Zou financiële voorlichting in het curriculum van de opleidingen moeten? En: hoe kunnen banken

bijdragen aan financiële educatie en jongeren helpen met het verstandig omgaan met geld?

“Als sector willen we – boven op wat de banken afzonderlijk doen – kijken hoe we kunnen bijdragen aan het voorkomen en aanpakken van schulden onder jongeren”, vertelde NVB-voorzitter Chris Buijink. Buijink liet cijfers zien uit een onderzoek naar schulden in Nederland dat in opdracht van de NVB is gedaan. Uit het onderzoek blijkt dat jongeren ‘best secuur’ zijn als het gaat om geld, maar dat juist de groep met ernstige betalingsproblemen het belangrijker vindt om nu geld uit te geven dan te sparen voor later.

De nieuwe nul De jongeren in de zaal vonden vrijwel unaniem dat rood staan er niet ‘gewoon bij hoort’. Een student merkte op dat wel bij vrienden te zien: ‘Min duizend wordt de nieuwe nul. Als op de 24^{ste} DUO weer langskomt, staan ze weer op nul en kunnen ze opnieuw 900 euro het rood ingaan.’

Het leidde tot een boeiende discussie rondom het lenen voor de studie. Een interessant dilemma, vond gespreksleider Sharon Gesthuizen. “Aan de ene kant laten we jongeren weten dat rood staan onverstandig is, aan de andere kant vragen we ze juist te investeren in zichzelf en dus te lenen voor hun studie.” Een vertegenwoordiger van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap beaamde dat dit in de voorlichting vanuit DUO inderdaad een dilemma oplevert. Met één boodschap moeten twee uiterste groepen worden bediend: jongeren met leenangst die aarzelen of ze wel een studie zullen beginnen, en de jongeren die de lening al te makkelijk stukslaan op wintersport. Waarschuw je de laatste groep, dan breng je de mensen met leenangst weer meer aan het twijfelen. En andersom: probeer je de twijfelaars te overtuigen in zichzelf te investeren, dan help je misschien de andere groep de vernieling in. Het is alsmaar zoeken naar de balans in die boodschap.

Verleidingen Een vertegenwoordigster van het Nibud gaf aan dat het aantal jongeren met geldproblemen toeneemt: “Wij constateren dat het best lastig is om grip te houden op je geld.” De verleidingen om geld uit te geven nemen toe door 24/7 online shoppen, door steeds vernuftiger marketingtechnieken, en ook videogames en vlogs zitten vol reclame. Digitalisering van bankzaken maakt het lastiger om overzicht te houden. Geld wordt minder tastbaar en daarmee makkelijker uit te geven, aldus het Nibud. Financiële opvoeding is belangrijk: “Uit Nibud-cijfers blijkt dat de volwassene die als kind niet heeft geleerd goed met geld om te gaan, twee keer zo vaak betalingsachterstanden heeft. Betalingsproblemen komen drie keer zo vaak voor bij deze volwassenen.”

Financiële educatie Kennis over (omgaan met) geld telt. Dat bleek keer op keer uit de discussies rondom de stellingen. Zo vond een jongere dat je moeilijk iemand die nooit financiële voorlichting heeft gekregen de schuld in de schoenen kunt schuiven wanneer hij zich laat gebruiken als ‘geldezel’. “Maar waar haal je die kennis vandaan?”, zo

Hoe maken we jongeren financieel weerbaar?

Hoe maken we jongeren financieel weerbaar? Na de ouderen stonden tijdens het tweede Maatschappelijk Forum dat de NVB organiseerde de jongeren centraal. Zij gingen in gesprek met vertegenwoordigers van vijf banken – ABN AMRO, ING, Rabobank, Triodos en De Volksbank –, een vertegenwoordiger van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, en vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties als Nibud, Landelijke Studentenvakbond (LSVB), Nationale Jeugdraad, Stichting Jeugdeducatiefonds en Stichting Lef.

Het Maatschappelijk Forum is ontstaan op advies van de Monitoring Commissie Code Banken. Door informeel in gesprek te gaan met klanten en stakeholders over maatschappelijke thema's, wil de bankensector het wederzijds begrip vergroten.

vroeg een ander zich af. Na negen jaar basisschool, vijf jaar voortgezet onderwijs, twee jaar mbo en nu een paar jaar hbo heeft ze nog nooit op school voorlichting gekregen over het omgaan met geld.

Dat gebrek aan voorlichting op scholen is des te schrijnender bij de grote groep jongeren die ook thuis niets leert over geldzaken. Voormalig politicus Hans Spekman, nu vertegenwoordiger van Stichting Jeugdeducatiefonds, sprak vol vuur zijn zorgen uit over deze groep mensen die generatie op generatie in de schulden komt. Hoe bereik je ook deze jongeren? “Leer ze verstandig omgaan met geld! Ik zie daar een rol voor de banken.”

Een van de belangrijke conclusies deze avond was dan ook dat financiële educatie aan kinderen in achterstandssituaties een belangrijk middel is tegen financiële ongeletterdheid. Een van de manieren waarop de banken hier al op inspelen, is met de gastlessen ‘Bank voor de klas’ – het gezamenlijke programma voor financiële educatie van banken. Wellicht zou financiële educatie zelfs structureel in het curriculum van de scholen en opleidingen moeten komen, zo opperden meerdere aanwezigen.

Concrete tips Het was niet de enige aanbeveling deze avond. De jongeren stelden niet alleen concrete vragen (Waarom probeert de bank mij zodra ik 18 word over te halen een creditcard te nemen? Waarom is rood staan bij de bank eigenlijk zo duur?), ze gaven banken ook concrete tips (Bouw een alarm in in een app, waarmee je vooraf kunt instellen hoeveel geld je die dag maximaal wilt pinnen. Maak gebruik van populaire vloggers om ons iets te leren over geldzaken. Voeg blockchain toe om duurzaamheid echt transparant te maken.).

“We hebben goed naar jullie geluisterd en veel meegekregen”, constateerde Chris Buijink dan ook in zijn afsluitende dankwoord.



A photograph of two men in dark blue suits and white shirts standing outdoors. The man on the left is bald with glasses and is leaning against a grey pillar. The man on the right has curly hair and is standing with his hands in his pockets. They are on a paved surface with a blurred background showing a railing and another person's legs.

Schulden:
voorkomen
dat een **klein**
probleem
groot
wordt

De ontmoeting

Eric Groothedde

Adviseur Consumentenzaken

Thomas Olivier

Conciso

Hoe vroegsignalering helpt om problematische schulden af te wenden

Vincent van den Boogert

Vincent van den Boogert (1969) is sinds 2017 CEO van ING Nederland en lid van het bestuur van de Betaalvereniging Nederland. Hij neemt namens de Nederlandse Vereniging van Banken deel aan SchuldenLabNL. Van 2014 tot 2017 was Van den Boogert directeur Particulier van ING Nederland. Daarvoor was hij van 2010 tot 2014 directeur Marketing bij ING Nederland. Van den Boogert begon zijn loopbaan bij ING in 1995 na een studie econometrie aan de Erasmus Universiteit in Rotterdam. In 2001 werd hij directeur Postbank Advies en in 2007 directeur Productmanagement in de directie van ING Retail Nederland. Hij was de afgelopen jaren betrokken bij grote veranderingen in het bedrijf, waaronder de fusie tussen Postbank en ING in 2009.



Sadik Harchaoui

Sadik Harchaoui (1973) is initiatiefnemer van SchuldenLabNL en medeoprichter van SchuldenLab070 in Den Haag. Tussen 2003 en 2013 was hij voorzitter van de raad van bestuur van Forum, het Instituut voor Multiculturele Ontwikkeling. Daarnaast was hij tot eind 2014 voorzitter van de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO). Sinds 2013 staat hij aan het roer van de Stichting Society Impact, een platform waarin publieke en private partijen samenwerken dat zich richt op het aanpakken van uiteenlopende maatschappelijke vraagstukken. Voor hij zijn carrière bij Forum begon, was hij onder andere plaatsvervangend Officier van Justitie bij het arrondissementsparket Zwolle-Lelystad. Harchaoui studeerde rechten aan de Universiteit Utrecht.



Met de lancering van SchuldenLabNL slaan publieke en private partijen de handen ineen om Nederland schuldenzorgvrij te maken. Banken spelen daarbij een cruciale rol. Dankzij een schat aan betaal informatie kunnen zij dreigende betaalproblemen in een vroeg stadium signaleren,

vertellen Sadik Harchaoui van SchuldenLabNL en Vincent van den Boogert van ING, voorzitter van de Commissie Consumentenzaken van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB).

Wie schulden heeft, loopt daar niet mee te koop. Sadik Harchaoui weet er alles van. De schaamte is groot en dus vullen mensen het ene financiële gat vaak door het volgende te creëren, vertelt de initiatiefnemer van SchuldenLabNL. Om hulp vragen vinden velen moeilijk. En degenen die wel in een vroeg stadium aan de bel trekken, kunnen lang niet altijd ergens terecht. Bijvoorbeeld omdat hun problemen nog niet ernstig genoeg zijn. Harchaoui: "Al met al duurt het gemiddeld vijf jaar voordat mensen uitkomen bij de schuldhulpverlening in hun gemeente."

Tegen de tijd dat mensen schuldhulpverlening krijgen, staat het overgrote deel van hen diep in het rood, vult Vincent van den Boogert aan. "Hun schuld is opgelopen tot gemiddeld 42.000 euro en ze staan al snel bij meer dan tien partijen in het krijt", zegt Van den Boogert, CEO van ING in Nederland en namens de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) betrokken bij SchuldenLabNL. "Als schulden problematisch worden, zijn er eigenlijk altijd meerdere schuldeisers. Mensen lopen achter bij de energieleverancier, hebben de zorgpremie niet betaald, kunnen het eigen risico van de zorgverzekering niet opbrengen en ga zo maar door."

SchuldenLabNL brengt publieke en private partijen bij elkaar om gezamenlijk de beste projecten voor de aanpak van schulden te selecteren en die voor een groter publiek toegankelijk te maken. Dat is hard nodig, stellen Harchaoui en Van den Boogert. Want de kleine groep die terechtkomt bij de schuldhulpverlening is slechts het topje van de ijsberg. Meer dan 2 miljoen huishoudens hebben betaalachterstanden. Daarvan hebben 1,4 miljoen huishoudens risicovolle of problematische schulden.

Harchaoui en Van den Boogert zijn ervan overtuigd dat die aantallen omlaag kunnen door consumenten te wijzen op de mogelijkheden om geholpen te worden voordat hun schulden problematisch worden. Van den Boogert: "Ik heb lang geleden geleerd dat elk groot probleem klein begint. En dat heeft een belangrijk voordeel. Als we consumenten met dreigende betaalproblemen in een vroeg stadium kunnen bereiken en ze doorverwijzen naar de juiste partijen kunnen we helpen voorkomen dat betaalachterstanden op den duur problematische schulden worden."

Er bestaan een heleboel definities van problematische schulden. Wanneer spreken jullie over problematische schulden?

Harchaoui: "Je schulden zijn problematisch als je je rekeningen niet meer kunt betalen en daar lichamelijk of geestelijk last van krijgt. Je raakt gestrest, je maakt je elke dag zorgen over geld, en je zelfvertrouwen neemt af. Het gaat daarbij niet zozeer om de omvang van de schuld, maar om het feit dat je wel wilt betalen, maar het simpelweg niet kunt. Iemand kan een hypotheek afsluiten voor de aankoop van een nieuw huis, en altijd netjes de maandlasten betalen. Maar als je de maandelijkse zorgpremie niet meer kunt betalen en daardoor een betaalachterstand oploopt bij de zorgverzekeraar, dan is dat wel een probleem."

Van den Boogert: "Het zijn zeker niet alleen kwetsbare groepen in de samenleving die het risico lopen op problematische schulden. Er zijn een heleboel gebeurtenissen waardoor iemand na verloop van tijd niet meer in staat is om de rekeningen te betalen."



SchuldenLabNL in het kort

SchuldenLabNL wil Nederland schuldenzorgvrij maken door publieke en private partijen samen te brengen om de beste lokale projecten te selecteren op het gebied van schulden en (dreigende) betaalproblemen. Succesvolle lokale initiatieven kunnen dankzij de expertise en samenwerking binnen SchuldenLabNL opgeschaald worden tot landelijk niveau, zodat meer mensen sneller toegang krijgen tot hulp. Naast het opschalen van lokale projecten die zich bewezen hebben, ontwikkelt SchuldenLabNL nieuwe scenario's op het gebied van schulden en armoede. De Nederlandse Vereniging van Banken is een van de partners van SchuldenLabNL. Daarnaast zijn onder meer de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), verzekeraars, woningcorporaties, verschillende welzijnsorganisaties en het ministerie van Sociale Zaken aangesloten bij SchuldenLabNL.

Life events zoals het overlijden van een partner, een scheiding of ontslag kunnen grote invloed hebben op je financiën. Maar denk ook aan zzp'ers die niet genoeg opdrachten weten binnen te halen en daardoor langzaam maar zeker in de problemen komen. Het begint bijna altijd met een paar rekeningen die blijven liggen, vervolgens komen daar incassokosten of boetes bovenop en zo raken mensen van de regen in de drup."

Hoe is het idee voor SchuldenLabNL ontstaan?

Harchaoui: "Ruim twee jaar geleden mocht ik in samenwerking met de gemeente Den Haag het SchuldenLab070 opzetten. In die gemeente heeft bijna één op de vijf huishoudens te maken met problematische schulden of het risico daarop. In SchuldenLab070 werkte de gemeente op een gelijkwaardige manier samen met publieke en private partijen om de beste oplossingen te ontwikkelen voor de aanpak van schulden. Die manier van samenwerken was nieuw in Nederland. Het zorgde voor energie en innovatie. We zagen mogelijkheden om lokale initiatieven op te schalen. Dat was de kiem voor SchuldenLabNL."

Wat is de kracht van SchuldenLabNL?

Van den Boogert: "De aanpak van schulden staat al tijden hoog op de agenda bij alle betrokken partijen. Iedereen beseft dat het een maatschappelijk probleem is met hoge kosten. Banken, verzekeraars, energieleveranciers en andere bedrijven proberen daarom stuk voor stuk een bijdrage te leveren. En dan zijn er nog de vele lokale initiatieven bij gemeentes en andere instanties. Dat is allemaal heel waardevol, maar die benadering heeft ook nadelen. In de wirwar aan initiatieven raken mensen die de hulp het meest nodig hebben, de weg kwijt. Bovendien kost die gefragmenteerde werkwijze handenvol geld en veel tijd. SchuldenLabNL is een landelijk platform waarin publieke en private partijen samenwerken en hun kennis delen. Samen kunnen we de beste lokale projecten selecteren die landelijk schaalbaar zijn, zodat we veel meer mensen kunnen helpen."

Harchaoui: "De partijen die zich aansluiten bij SchuldenLabNL hebben er zelf ook belang bij om de schuldenproblematiek aan te pakken. Dat gezonde eigenbelang zorgt voor een extra impuls om in beweging te komen. Neem de energieleveranciers en aanbieders van telefonie en internet. Zij hebben geregeld te maken met klanten die hun rekeningen niet op tijd betalen en achterstanden oplopen. Dat brengt een hoop extra administratie met zich mee. Ze moeten herinneringen sturen, dan volgen aanmaningen en vervolgens moeten ze dreigen het gas en de

elektriciteit af te sluiten of het telefoonabonnement te beëindigen. Tot ze uiteindelijk niet anders meer kunnen dan de levering van hun diensten daadwerkelijk stop te zetten. Dat hele traject kost ontzettend veel geld, terwijl die bedrijven veel liever klanten hebben die hun rekeningen op tijd betalen."

Welke rol spelen de banken binnen SchuldenLabNL?

Van den Boogert: "Banken zijn als geen ander in staat om in een vroeg stadium mogelijke financiële problemen bij klanten te signaleren. Zo zien we als eerste dat een automatische incasso niet afgeschreven wordt, dat klanten achterlopen met het betalen van de zorgpremie of dat ze langer dan gemiddeld rood staan op hun betaalrekening. We kijken bewust niet alleen naar achterstanden die klanten hebben op bankproducten, zoals kredieten of hypotheek. In de praktijk blijkt namelijk dat klanten meestal pas een achterstand op hun krediet of hypotheek oplopen als ze al veel dieper in de ellende zitten. Ze lopen dan al achter met het betalen van de zorgpremie of de energierekening. Door er vroeg bij te zijn, kunnen we erger voorkomen."

Harchaoui: "Die snelheid is echt de kracht van de banken. Een woningcorporatie kan wel heel snel een huurachterstand signaleren, maar als de huurder in kwestie al een paar maanden achterloopt met het betalen van de zorgpremie is het eigenlijk al te laat. Banken hebben het totaaloverzicht en kunnen meteen reageren bij dreigende problemen. Want de volgende stap is dat banken klanten in de gevarenzone digitaal of persoonlijk gaan benaderen en doorverwijzen naar organisaties die kunnen helpen. Banken zijn daarnaast betrokken bij verschillende projecten die SchuldenLabNL wil opschalen. Bijvoorbeeld de online geldtest Geldfit.nl, waarmee consumenten op basis van een aantal vragen gericht worden doorverwezen naar de juiste instanties voor hulp."

Zitten klanten wel te wachten op een bericht of telefoontje van hun bank als het financieel tegenzit?

Van den Boogert: "Uit de Vertrouwensmonitor Banken 2018 blijkt dat ongeveer 60% van de klanten vindt dat banken een signalerende of adviserende rol moeten hebben bij betalingsproblemen. Dat vraagt wel om grote nauwkeurigheid. We willen voorkomen dat we klanten ten onrechte benaderen. Als een klant zijn zorgpremie een keer vergeet over te maken, betekent dat niet automatisch dat er moeilijkheden zijn. Maar als er meerdere incasso's achter elkaar geweigerd worden, dan is dat misschien wel een signaal. Het is de kunst om klanten op het juiste

Vertrouwensmonitor 2018: Onderzoek naar schulden

De NVB heeft in de Vertrouwensmonitor 2018 een verdiepend onderzoek onder consumenten laten uitvoeren naar schulden en de rol die banken daarbij kunnen spelen. Daaruit blijkt dat klanten het belangrijk vinden dat banken actief samenwerken met andere instanties bij het voorkomen of oplossen van betaalproblemen. Ook geven zeven van de tien klanten aan het te waarderen als de bank ze zou benaderen in het geval van betalingsproblemen. Daarnaast ziet een ruime meerderheid (60%) een adviserende en/of signalerende rol voor banken bij het voorkomen van betaalproblemen.

Geldfit.nl

Geldfit is één van de lokale projecten die landelijk schaalbaar zijn. Geldfit is gericht op preventie door mensen met een verhoogd risico op schulden in een vroeg stadium te bereiken en door te verwijzen naar partijen die kunnen assisteren bij betaalproblemen. Op de website van Geldfit.nl kunnen consumenten een korte online test doen. Daarin beantwoorden ze een aantal vragen over hun uitgaven en inkomsten. Op basis van de uitkomsten worden ze vervolgens gericht doorverwezen naar lokale instanties of landelijke organisaties die hulp kunnen bieden. Geldfit is een initiatief van onder meer Rabobank, de gemeente Zwolle, Humanitas en Stichting Lezen & Schrijven.

Kijk voor meer informatie op: www.geldfit.nl.

FiKks

FiKks is een landelijk schaalbaar project waarin bedrijven, gemeentes en burgers elkaar helpen om schulden terug te dringen en te voorkomen. In de FiKks-app kan iemand met schulden online ondersteuning krijgen van een buddy om de financiën weer op orde te krijgen. Op de speciale buddywebsite volgen vrijwilligers die zich aanmelden als buddy een e-learning over schulden voor ze anderen via de app kunnen helpen. Daarnaast krijgen deelnemende bedrijven tools en informatie om schulden bespreekbaar te maken op de werkvloer. FiKks is een initiatief van ADG dienstengroep, dat met circa 50.000 medewerkers onder meer actief is in de thuiszorg, schoonmaak en facilitaire dienstverlening.

Kijk voor meer informatie op www.wijgaan-hetfiks.nl.

moment en de juiste manier te benaderen. Daarvoor werken banken aan afspraken om hun klanten op dezelfde manier te benaderen.”

Harchaoui: “Je zou misschien weerstand verwachten, omdat mensen met schulden zich schamen en uit zichzelf niet altijd hulp durven vragen. Toch zie ik vaak dat de deur opengaat op het moment dat je hulp aanbiedt. Dan word je echt met open armen ontvangen. Mensen hebben dan het idee dat er eindelijk iemand is die ze wil helpen. Door de samenwerking met de banken hopen we de grote groep te bereiken die nu uit schaamte geen ondersteuning vraagt of niet goed weet waar ze terecht kunnen. Het zou fantastisch zijn als we kunnen aantonen dat vroegsignalering echt werkt en we straks de beste manier hebben ontwikkeld om veel meer consumenten heel snel te bereiken.”

Wat kunnen we de komende tijd van vroegsignalering verwachten?

Harchaoui: “Vanuit SchuldenLab070 hebben we in Den Haag al ervaring opgedaan met het vroeg signaleren van financiële problemen, maar er zijn ook tal van andere goede initiatieven. We gaan nu in samenwerking met Moedige Dialoog, Geldfit en Fikks de vroegsignalering

uitbreiden naar vijf gemeentes. Naast Den Haag worden dat Amsterdam-Noord, Groningen, Hoogeveen en Deventer. Iedereen staat in de startblokken. De contacten met de gemeentes zijn gelegd en er worden gesprekken over de aanpak met wethouders en andere betrokkenen gevoerd. Het is heel bijzonder dat we dit met de gezamenlijke banken gaan doen en in een korte periode al zo veel stappen hebben gezet.” Van den Boogert: “We zijn bezig om vroegsignalering technisch in te richten voor de vijf gemeentes die meedoen aan de pilot. Vervolgens gaan we onderzoeken of we vroegsignalering landelijk kunnen uitrollen. Dat betekent ook dat banken klanten in de deelnemende gemeentes actief gaan wijzen op ondersteuning bij schulden als ze zien dat financiële problemen dreigen. In het begin gebeurt dat vooral digitaal, door klanten te wijzen op bijvoorbeeld de website Geldfit.nl. We streven ernaar de resultaten van de pilot over een jaar te presenteren. Dan moet duidelijk zijn of we deze manier van werken kunnen opschalen om er een landelijk succes van te maken.”

1,4 miljoen
huishoudens
hebben risicovolle
of problematische
schulden.



We staan aan de vooravond van een datarevolutie. Krachtige algoritmen bieden zowel de overheid als de markt nieuwe handvatten om financiële problematiek bij huishoudens sneller op te sporen en beter aan te pakken.

Bij de overheid leveren analyses bijvoorbeeld op dat steeds meer gemeenten invulling geven aan datagestuurde vroegsignalering. Zij combineren achterstandsgegevens van onder meer woningcorporaties, zorgverzekeraars, energie- en waterbedrijven om in kaart te brengen achter welke voordeur er grote financiële problematiek speelt. Bij een datamatch gaan maatschappelijk werkers of andere vertegenwoordigers van de gemeente (onaangekondigd) op huisbezoek om te verkennen wat er aan de hand is en zij bieden desgewenst actief schuldhulpverlening aan.

Voor de financiële sector is het gebruik van data al lang gemeengoed. Persoonlijke gegevens spelen een rol in de verstrekking van onder meer kredieten, hypotheeklen en creditcards. Toch biedt de snelle groei aan nieuwe gegevens ook daar nieuwe kansen. Zo experimenteren hypotheekverstrekkers met nieuwe algoritmen die voorspellen welke huishoudens een verhoogde kans hebben om binnen afzienbare tijd in achterstand te raken. Net als gemeenten nemen zij actief contact op met klanten en proberen ze waar mogelijk het tij te keren. Het is een wenkend perspectief dat we mensen actief opzoeken en mede daardoor eraan bijdragen dat er geen financiële problemen ontstaan of dat we voorkomen dat die escaleren. Big data als middel om het financieel bewustzijn van de klant te vergroten en de risico's voor schuldeisers en maatschappij te beperken.

En toch is er ook een keerzijde. Een algoritme is per definitie gebaseerd op data uit het verleden en omvat, hoe veelomvattend de input ook is, nooit alle relevante data. Dus als we op basis van algoritmen bijvoorbeeld gaan bepalen hoeveel maanden we iemand de tijd geven om een achterstand in te lopen, dan nemen we ook een maatschappelijke verantwoordelijkheid op onze schouders. Doorgaans wordt de vraag of je twee, vier of misschien wel zes maanden de tijd krijgt om een achterstand in te lopen onder meer gebaseerd op de hoogte van de achterstand, de vraag of je al eerder een achterstand had en de wijze waarop je die een eventuele eerdere keer hebt ingelopen. Incassomedewerkers proberen in gesprekken met klanten relevante informatie te verzamelen en bepalen op basis daarvan de strategie.

Algoritmen kunnen dat werk overnemen. We analyseren de data die we ter beschikking hebben en bepalen op basis daarvan hoeveel maanden iemand de tijd krijgt om de achterstand in te lopen. Maar hebben we dan alle relevante informatie? De net gevonden baan, een nieuwe partner, de onverwacht hoge rekening van de APK-keuring of een andere schuldeiser die beslag legt op het inkomen maken niet vanzelfsprekend deel uit van het algoritme. En toch hebben ze grote impact op de mogelijkheid om een achterstand in twee, vier of zes maanden in te lopen. Algoritmen maken de inzet van incassomedewerkers niet overbodig. Ze vragen om een herijking van de incasso-opdracht, te weten verkennen of er goede redenen zijn om de suggestie van het algoritme niet te volgen. De mate waarin het klantbelang in de datarevolutie gediend gaat worden in de financiële sector gaat niet alleen afhangen van de kwaliteit van de te bouwen algoritmen, maar vooral van de vraag of we ons blijven realiseren dat een algoritme, hoe veelomvattend ook, altijd slechts een goed geïnformeerde indicatie is.

Financieel
bewust
met
big data?!



Armoede ligt nooit aan het kind

Financiële educatie als wapen tegen armoede



Interview met Jerzy Soetekouw en Chris Buijink

Financieel bewustzijn op jonge leeftijd is de basis van financiële zelfredzaamheid later. Een dubbelinterview met Jerzy Soetekouw, PvdA-wethouder Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in Almere, en Chris Buijink, voorzitter van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), over het belang van financiële educatie.

De gemeente Almere zet stevig in op de samenwerking met bedrijven en maatschappelijke organisaties om kinderen en jongeren te leren omgaan met geld. Waarom?

Soetekouw: "Ieder kind heeft het recht om volwaardig mee te kunnen doen aan de samenleving. In Almere groeit op dit moment één op de zes kinderen op in armoede. Bijna de helft van onze mbo-scholieren heeft schulden. Ik heb zelf van dichtbij meegemaakt hoe het is om op achterstand te komen staan op jonge leeftijd. Dat in Almere zo veel kinderen in armoede opgroeien, vind ik onacceptabel. Ik maak er werk van om dat aantal te verminderen."

Hoe doet u dat?

Soetekouw: "Dat begint met het bespreekbaar maken van de problematiek. Er rust een groot taboe op armoede. Door het aanbieden van

financiële educatie maak je kinderen niet alleen bewust, maar zorg je er ook voor dat ze die bewustwording mee naar huis nemen en daar het gesprek aan de keukentafel gaan voeren over geldzaken."

Buijink: "Als banken vinden we dat het vergroten van financiële bewustwording zo vroeg mogelijk moet beginnen. We willen tegengaan dat schuldenproblematiek van generatie op generatie wordt doorgegeven. Wanneer je als kind al leert hoe je verstandig kunt omgaan met geld, kun je dat later als volwassene ook beter."

Jullie hebben in oktober – op de Dag van de Armoede – samen een gastles Bank voor de klas gegeven in het activiteitencentrum Stedenpunt in Almere. Hoe kijken jullie daarop terug?

Buijink: "Dat was ontzettend leuk om te doen. De kinderen deden actief en enthousiast mee."

Ze waren druk aan het overleggen over de quizvragen in onze spannende Cash Quiz. Ik was onder de indruk van de betrokkenheid van de kinderen in deze wijk met veel problemen.”

Soetekouw: “We hebben bewust voor deze locatie gekozen. Juist bij kinderen die opgroeien in een huishouden met laag inkomen is het extra belangrijk om in te zetten op financiële educatie en ondernemerszin.”

Wat is jullie het meest bijgebleven uit deze les?

Soetekouw: “Dat deze kinderen, tussen de 9 en 12 jaar oud, al heel serieuze keuzes maken. Zo was er iemand aan het sparen voor schoenen. Ik heb verteld dat niet overal kinderen zakgeld krijgen en dat dat niet erg is. Je probeert een feest der herkenning te organiseren door dit soort onderwerpen bespreekbaar te maken.”

Buijink: “We proberen daarbij de ondernemerszin van de kinderen aan te wakkeren. Hoe kun je toch een spaardoel behalen als je geen geld hebt?”

Soetekouw: “Tijdens de gastles kwamen daarvoor al mooie ideeën voorbij: lege flessen inzamelen, een heitje voor een karweitje verzorgen en een talentenjacht organiseren.”

Deze les in Almere was de kick-off van de Cash Quiz Spaarchallenge van Bank voor de klas.

Wat houdt deze challenge in?

Buijink: “De kinderen stellen met elkaar een spaardoel vast en hoe ze dat willen behalen. In een online tool kunnen leerlingen bijhouden hoe ver ze zijn. De winnaar wordt bekendge-

maakt tijdens de Week van het geld (25 t/m 29 maart, red.). Almere reikt zelf hier bovenop ook nog een prijs uit aan de beste Almeerse ‘super-spaarders’.”

Soetekouw: “Wij willen dit type ondernemerschap stimuleren. Het beste spaaridee in de stad belonen we met een reis naar de Efteling.”

Buijink: “Het eerste jaar telde de landelijke challenge al 41 deelnemers; dit jaar verwachten we dat dit – mede door jullie enthousiaste deelname – sterk gaat groeien.”

Jullie gezamenlijke ambitie is om dit jaar in Almere maar liefst honderd gastlessen tijdens de Week van het geld te laten verzorgen. Ambitieuze?

Buijink: “Het is een forse ambitie. Maar omdat we ons er samen sterk voor maken, moet dat gaan lukken.”

Soetekouw: “Ik heb onlangs ook op een middelbare school een les financiële educatie gegeven samen met minister Wopke Hoekstra van Financiën. Aansluitend hebben we in een bijeenkomst met vertegenwoordigers uit het onderwijs en de lokale banken met elkaar afgesproken hoe belangrijk het is om gezamenlijk de schouders eronder te zetten, onder meer bij het verzorgen van gastlessen.”

Is het prettig om als gemeente en banken samen te kunnen optrekken?

Buijink: “Voor ons is het heel bijzonder dat er nu voor het eerst een gemeente is die hier zo actief in meegaat en echt een boost wil geven

Bank voor de klas

Bank voor de klas is een programma voor financiële educatie, ontwikkeld door de Nederlandse Vereniging van Banken. In de Week van het geld geven duizenden enthousiaste bankmedewerkers op basisscholen in heel Nederland gastlessen.

Sparen met een klas voor een gezamenlijk spaardoel? Meld jullie Spaarchallenge snel aan op www.bankvoordeklaaspaarchallenge.nl.

aan de gastlessen. We werken bij het nastreven van onze ambities graag samen met allerlei partners. Dat doen we ook in het platform Wijzer in geldzaken. Het is mooi om te zien dat wat wij in Nederland zijn begonnen, inmiddels door heel Europa plaatsvindt via de Europese bankenfederatie. Ook in andere landen zijn educatieve programma's een succes.”

Soetekouw: “De samenwerking met banken en andere maatschappelijke partners is voor ons een grote steun. Dit is een taak die wij niet alleen kunnen vervullen.

Wij kunnen als gemeente alleen niet alles overzien, niet overal een luide stem laten horen. Hoe meer maatschappelijke partners wij aan hetzelfde doel kunnen verbinden, hoe sterker de vuist is die we gezamenlijk kunnen maken. En ik wil die vuist echt maken voor deze kinderen. Armoede ligt nooit aan het kind!”



Aandacht voor mensen met dementie

Uitgelicht

Jorne de Bruin

Adviseur Consumentenzaken

Een klant die onredelijk wordt als het niet lukt om geld te pinnen of zomaar opeens boos wegloopt uit de wachtrij...

Het maatschappelijk initiatief 'Samen dementievriendelijk' lanceerde onlangs de online training 'Goed omgaan met dementie bij de bank'. Chris Buijink, voorzitter van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), en Alzheimer Nederland-bestuurder Gerjoke Wilmink beantwoordden de eerste vraag van de training van vijftien minuten waarbij bankmedewerkers de signalen van dementie bij klanten leren herkennen en hierop goed leren reageren. Dat is belangrijk, want door de vergrijzing groeit het aantal mensen met dementie naar een half miljoen in 2040. Rabobank, ABN AMRO, ING en de vier bankmerken van de Volksbank rusten hun medewerkers toe met meer gerichte kennis om deze doelgroep goed te bedienen. Financieel opleidingsbedrijf Hoffelijk kopelde de training 'Goed omgaan met dementie bij de bank' aan haar leeromgeving voor bankmedewerkers. Inmiddels wordt de training veelvuldig gevolgd en waarderen bankmedewerkers de inhoud ervan met een dikke 8. De training, die in nauwe samenwerking met Rabobank tot stand kwam, is voor medewerkers van alle banken beschikbaar.

Dementievriendelijke dienstverlening Zeventig procent van de mensen met dementie woont thuis. Zij regelen zolang mogelijk zelf hun financiële zaken, maar hebben hier wel extra hulp en aandacht bij nodig. Julie Meerveld van Samen dementievriendelijk: "Voor mensen met dementie is het persoonlijk contact met de bankmedewerker belangrijk. Het geeft ze vertrouwen waar het gaat om het regelen van hun persoonlijke financiële zaken. Dan is het fijn dat de bankmedewerker weet op welke manier te helpen. Door het volgen van de online training leren bankmedewerkers de signalen van dementie herkennen en vervolgens hoe ze hiermee om kunnen gaan. Zo kunnen ze echt iets betekenen voor deze doelgroep én verbeteren ze hun dienstverlening."



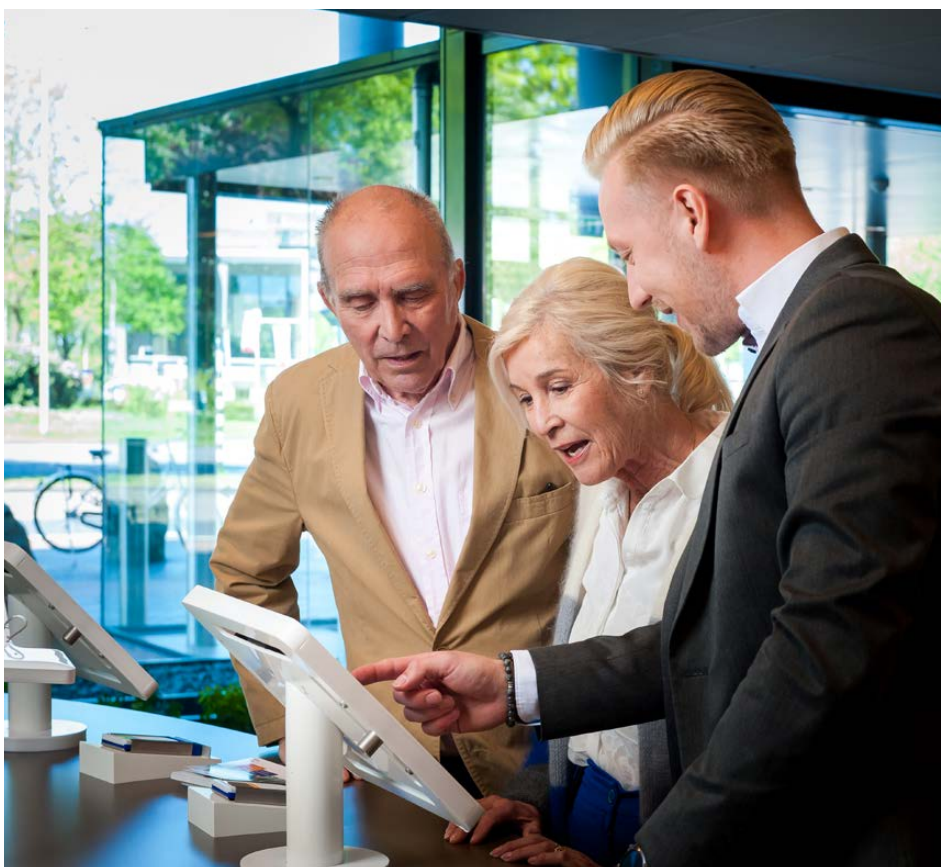
Julie Meerveld

Online training 'Goed omgaan met dementie bij de bank' In de training leren medewerkers in de financiële wereld met klantcontact in vijftien minuten hoe ze de signalen van klanten met dementie vroegtijdig kunnen herkennen. Chris Buijink: "Banken willen hun klanten

helpen om ook financieel veilig oud te worden. Deze training past daar uitstekend bij. Samenwerking met maatschappelijke initiatieven als Samen dementievriendelijk is daarbij essentieel." Naast de online training van tweeënhalf uur kunnen bankkantoren ook op locatie bijgespijkerd worden door trainers van Samen dementievriendelijk.

Samen dementievriendelijk De trainingen zijn onderdeel van het programma 'Samen dementievriendelijk', een gezamenlijk initiatief van Alzheimer Nederland, pensioenuitvoeringsorganisatie PGGM en het ministerie van VWS in het kader van het Deltaplan Dementie. Het doel is om Nederland dementievriendelijker te maken en mensen meer kennis en vaardigheden te geven wat betreft het omgaan met mensen met dementie. De online training is gratis te volgen op www.samendementievriendelijk.nl/bank.

Het campagnefilmpje is te zien op https://youtu.be/W4hbl_iSXvY



Verduurzamen van de woning- voorraad

De gebouwde omgeving is verantwoordelijk voor veertig procent van de Nederlandse CO₂-uitstoot, en woningen hebben een groot aandeel hierin. Thomas Dekker, programmamanager Duurzaam Wonen bij de Rabobank, vertelt wat er nodig is om de koop- en huurwoningen in Nederland te verduurzamen.

Voor welke uitdaging staan we als het gaat om het verduurzamen van de Nederlandse woningvoorraad? Om de klimaatdoelen van Parijs te halen hebben we afgesproken dat in 2050 de gebouwde omgeving energieneutraal moet zijn. De uitdaging ligt, naar mijn idee, bij de huidige discrepantie tussen het perspectief van de bank en dat van de woningeigenaar. Veel woningeigenaren denken dat energiebesparende maatregelen moeilijk zijn te financieren, terwijl uit onderzoek blijkt dat de meerderheid van de woningeigenaren nu al grote investeringen kan doen. Een groot deel van de woningeigenaren kunnen die investeringen bijvoorbeeld financieren op basis van de overwaarde van de woning.



Toch voelen woningeigenaren soms geen urgentie om concrete stappen te ondernemen of is er onvoldoende kennis over de voordelen van het verduurzamen van de eigen woning. De banken zullen deze discrepantie moeten wegnemen, door te informeren en te ontzorgen. Enerzijds zullen zij nieuwe producten moeten ontwikkelen om klanten financieel te ondersteunen, bijvoorbeeld via gebouwgebonden financiering. Maar nog belangrijker, banken kunnen echt impact maken door verduurzaming te integreren in de informatievoorziening en dienstverlening van de bank. Dit gaat bijvoorbeeld om het aanbieden van advies over de voor- en nadelen van energiebesparende investeringen en het volledig meenemen van de klant van verduurzaming in het hypotheek proces. De banken hebben op de lange termijn ook een belang bij verduurzaming, want zonder deze investeringen zullen de portfolio's met particulier vastgoed verslechteren en kunnen woningeigenaren in betalingsproblemen komen vanwege stijgende energierekeningen.

Wat doet u eigenlijk zelf aan energiebesparing in uw eigen huis? Aan- gezien ik in een huurhuis woon ben ik niet heel druk bezig met de verduurzaming van mijn woning. Mijn huis heeft wel energielabel A; daar heb ik het huis destijds ook op geselecteerd. Met mijn bouwkun- dige achtergrond geef ik collega's wel vaak advies over hoe zij hun



woningen kunnen verduurzamen, wat ik ook leuk vind om te doen.

Welke rol heeft de bankensector als collectief in dit proces? We zullen als sector verder in gesprek moeten gaan met de overheid over het wet- telijk kader waarbinnen de banken financieringen mogen verzorgen, met als specifiek doel om zoveel mogelijk drempels weg te nemen voor par- ticulieren die energiebesparende maatregelen willen nemen. Zo zou er bijvoorbeeld opnieuw naar de methodes gekeken kunnen worden waar- mee berekend wordt hoeveel mensen maximaal kunnen lenen zonder dat het risico op overkreditering vergroot wordt. Ik vind het goed om te zien dat dit thema leeft bij alle banken, dat we hierin als sector samen optrekken en dat we stappen zetten om de klimaatdoelen te bereiken.

Welke financiële oplossingen zijn nodig om deze transitie te betalen? Om de duurzaamheidstransitie te financieren is een palet aan financiële producten nodig. Het overgrote deel van de woningeigenaren kan de benodigde investeringen doen met een hypothecaire lening, een energiebespaarlening of door eigen vermogen in te leggen. Ook onder- zoeken de partijen in de onderhandelingen rond het Klimaatakkoord hoe gebouwgebonden financiering vormgegeven kan worden, wat veel woningeigenaren zou kunnen stimuleren om grote investeringen te doen. Met gebouwgebonden financiering kan een lening voor energie- besparende maatregelen overgedragen worden bij de verkoop van een huis, zodat de investeerder geen risico hoeft te lopen dat de investering niet terugkomt in de verkoopprijs. Daarnaast heeft de overheid ook een verantwoordelijkheid om oplossingen aan te reiken aan woning- eigenaren met beperkte financiële middelen. Wat vooral nodig is, is dat drempels voor hypothecaire leningen verlaagd worden. Daarmee zou een grote groep mensen meegenomen kunnen worden in de duurzaamheids- transitie.

In 2050 moet de gebouwde omgeving energieneutraal zijn. Gaan we die ambitie halen? Als we stappen blijven zetten zoals we momenteel aan het doen zijn, kunnen we heel ver komen. Echter, we staan nog maar aan het begin van deze transitie en alle partijen zullen nog veel werk moeten verzetten.



Campagne

Hanan Laghmouchi

Teamleider Communicatie

Ronald Veld

Programmamanager Aflossingsvrije

Hypotheeken

Word ook aflossingsblij

Campagne voor bewustwording over toekomstige betaalbaarheid

Aan alles komt een eind. Ook aan de (deels) aflossingsvrije hypotheek. Want aan het eind van de looptijd moet ook deze schuld worden ingelost... Banken vinden het belangrijk dat mensen met een aflossingsvrije hypotheek zich daarvan bewust zijn. En nadenken over hun financiële situatie aan het einde van de looptijd. Daarom startte de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) op 1 oktober jl. in opdracht van de gezamenlijke banken de publiekscampagne 'Word ook Aflossingsblij'.





Aflossingsvrije hypotheeken Sinds de jaren negentig zijn aflossingsvrije hypotheeken heel populair. Meer dan een miljoen Nederlanders hebben een hypotheek die geheel of deels aflossingsvrij is. De leenvorm was populair, omdat maximaal van de hypotheekrenteaftrek kon worden geprofiteerd, wat leidde tot lagere maandlasten. Een nadeel is dat de schuld niet afneemt en aan het eind van de looptijd in één keer moet worden ingelost. Ronald Veld, programmamanager Aflossingsvrije hypotheeken bij de NVB, geeft aan dat banken tussen 2035 en 2038 een piek verwachten: “In die periode lopen ongeveer 700.000 aflossingsvrije hypotheeken af. Volgens de cijfers van De Nederlandsche Bank komen ongeveer 200.000 huishoudens mogelijk in de problemen.”

Aanpak banken Veld: “Banken en grootbanken benaderen al sinds 2016 de in potentie meest risicovolle klanten. Om ervoor te zorgen dat klanten niet voor verrassingen komen te staan, benaderen individuele banken nu al klanten actief, om de mogelijke gevolgen in kaart te brengen. Van 1 oktober tot en met 1 december trok de website aflossingsblij.nl meer dan 130.000 unieke bezoekers. Bijna de helft van hen maakte gebruik van de online tool om de eigen situatie te checken en ruim 30.000 bezoekers klikten door naar de eigen hypotheekverstrekker voor meer informatie. Daarbij is het de ambitie van banken dat iedereen zorgeloos in de eigen woning kan blijven wonen.”

Risico-indicatoren Klanten met een aflossingsvrije hypotheek kunnen in de toekomst tegen veranderingen aanlopen die hun financiële situatie beïnvloeden. Allereerst kan het inkomen dalen vanwege het bereiken van de pensioenleeftijd. Daarnaast hebben huiseigenaren na dertig jaar geen recht meer op de hypotheekrenteaftrek, wat scheelt in de maandlasten. Tot slot kunnen de maandlasten van een nieuwe hypotheek stijgen, doordat bij een nieuwe hypotheek minimaal 50% van de marktwaarde van de woning moet worden afgelost. Het is daarom goed om nu al te kijken hoe je er in de toekomst financieel voor staat, zodat je weet of je de lasten van een nieuwe hypotheek ook dan kunt dragen. Veld: “Veel mensen sparen nu al om de hypotheek te kunnen terugbetalen. Of ze hebben al in kaart gebracht dat hun inkomsten aan het einde van de looptijd voldoende zijn voor het afsluiten van een nieuwe hypotheek. Maar er zijn ook mensen die niet sparen of waarbij het inkomen, bijvoorbeeld door pensionering, onvoldoende is voor een nieuwe hypotheek. Voor deze groep geldt: als je nu al weet dat je straks in je woning wilt blijven wonen, is het goed om nu maatregelen te nemen door bijvoorbeeld te gaan aflossen of sparen.”

Bewustwording Met de campagne ‘Word ook Aflossingsblij’ willen banken huiseigenaren bewust maken en inzicht geven in mogelijke

kwetsbaarheden. Kan ik aan het eind van de looptijd in mijn huis blijven wonen? Dat is de cruciale vraag die iedere huiseigenaar zich nu al moet stellen. Als je nog tien of vijftien jaar tijd hebt, kun je maatregelen treffen om financieel zorgeloos in je huis te kunnen blijven wonen. Kom je een halfjaar voordat de hypotheek afloopt met ideeën, dan is de situatie opeens heel anders. Zorg dat je de regie in eigen handen houdt. Hanan Laghmouchi, teamleider Communicatie bij de NVB en campagneleider van ‘Word ook Aflossingsblij’: “Doordat veel consumenten financiën ingewikkeld vinden en ‘aflossing aan het einde van de looptijd’ voor veel mensen een ver-van-mijn-bedshow is, is er bij consumenten weinig aandacht voor dit onderwerp. Banken vinden dit een zorgelijke ontwikkeling en hebben daarom de handen ineengeslagen om een gezamenlijke campagne te ontwikkelen. Met deze campagne willen we bereiken dat consumenten goed nadenken over hun financiële situatie aan het einde van de looptijd van hun aflossingsvrije hypotheek. Dat consumenten de tijd nemen om hun financiële situatie in kaart te brengen en zo nodig tijdig maatregelen kunnen nemen. De campagne is breed opgezet via tv, radio en online. Op aflossingsblij.nl staat meer informatie over aflossingsvrije hypotheeken, worden oplossingen beschreven en wordt ingegaan op veelgestelde vragen van consumenten. Daarnaast staat op de website een beknopte tool met een aantal inzichtsvragen die de consument verder kunnen helpen om meer inzicht te krijgen in de eigen financiële situatie. Tot slot is een pagina opgenomen met links naar websites van banken en andere organisaties die relevant kunnen zijn voor de consument in het kader van de aflossingsvrije hypotheek.”

Nadenken Ronald Veld benadrukt dat de campagne zich puur richt op bewustwording: “We vragen niets, klanten hoeven niets. Het enige wat we willen is dat klanten nadenken over hun financiële toekomst.” Er hoeft ook helemaal geen probleem te zijn. Sommige mensen hebben genoeg vermogen opgebouwd om de hypotheek af te lossen of zijn sowieso van plan om tegen die tijd kleiner te gaan wonen. Maar er liggen ook kwetsbaarheden op de loer. Bijvoorbeeld wanneer er een nieuwe hypotheek moet worden afgesloten. “Veel huiseigenaren denken: ‘Ik heb overwaarde, dus dat komt wel goed.’ Natuurlijk is de waarde van de woning relevant, maar belangrijker is de vraag wat het (pensioen) inkomen is.” Dat inkomen kan tegenvallen, omdat pensioenfondsen niet indexeren of zelfs korten op de uitkeringen. Sommige mensen moeten overbruggen, omdat de AOW twee jaar later ingaat. Ook heeft de overheid de regels gewijzigd. Zo mag nog maar de helft van de marktwaarde aflossingsvrij zijn en de restschuld niet meer dan 50% van de woningwaarde bedragen. Bovendien is de hypotheekrenteaftrek beperkt tot dertig jaar. “Het zijn allemaal zaken die impact hebben op de betaalbaarheid. Niet iedereen heeft dat even scherp op het netvlies.”

Claudia van Horsigh

ABN AMRO

In deze rubriek stellen wij u een medewerker van een bank voor. Hij of zij vertelt over het vak. Claudia van Horsigh is adviseur Wonen bij ABN AMRO.

Wat houdt uw functie precies in? “Ik werk voor de afdeling Zorgeloos Wonen, een onderdeel van Beheer Hypotheken. Een van de taken van deze afdeling is het coachen en helpen van klanten bij dreigende betalingsproblemen op hun hypotheek bij onze bank. Ik werk als adviseur Wonen samen met een team van 25 collega's. Onze rol bestaat uit budgetcoaching in combinatie met het zoeken naar een duurzame, structurele oplossing voor de klant. Klanten komen op verschillende manieren met de bank in contact. De meesten op eigen initiatief – via internet of telefonisch. Maar ook via een doorverwijzing van een collega op kantoor of van de afdeling Debiteurenbeheer. Klanten die in de buurt wonen, ontvangen wij op kantoor voor een adviesgesprek. Als iemand verder weg woont of niet mobiel is, kunnen we helpen via Beeldbankieren. Dat is een advies via een persoonlijk videogesprek. Het mooie hiervan is dat je met een klein team veel mensen in heel het land kunt bereiken. Het afgelopen jaar deed ons team landelijk zo'n 1600 adviesgesprekken.”

Wat zijn de uitdagingen in uw vakgebied?

“Mensen bewust maken van hun geldzaken en ze zelf aan de slag laten gaan met oplossingen – liefst ruim voordat het te laat is. Dat is de grootste uitdaging. Mensen weten soms niet wat er netto binnenkomt en wat ze daar allemaal elke maand van moeten betalen. Een auto zorgt bijvoorbeeld voor regelmatige onderhoudskosten en een koelkast of wasmachine kan zomaar stukgaan. Wij willen mensen hiervan bewust maken.”

Hoe ziet uw gemiddelde werkdag eruit? “Ik heb per dag diverse klantgesprekken. Als ik een klant voor het eerst ontmoet, starten we met het maken van een overzicht van inkomsten en uitgaven. Dat gebeurt met een speciaal daarvoor ontwikkeld formulier dat de klant zelf invult. De ervaring leert dat mensen zo veel beter antwoord krijgen op de vraag: waar geef ik nou

eigenlijk elke maand mijn geld aan uit? Ik zeg dus vaak: ik ga u helpen, maar u moet wel wat huiswerk doen. Daarna kijk ik naar oplossingen; waar kan iemand bijvoorbeeld op bezuinigen? Altijd met het belangrijkste doel voor ogen: dat onze klanten zorgeloos kunnen blijven wonen.”



Inspiratie



programma



'The Netherlands Project'

Het afgelopen jaar heb ik met trots onze campagne 'Straks Heb Je Het Nodig' tot stand zien komen. Een campagne die zich richt tot iedereen in Nederland. Iedereen in Nederland die te maken heeft met een overheid die zich terugtrekt uit maatschappelijke vangnetten rondom pensioen, zorg en onderwijs. Uit onderzoek van de Rabobank blijkt dat bijna de helft van de Nederlanders zich zorgen maakt om zijn financiële toekomst en dat slechts 20 procent van de Nederlanders geld opzijzet voor later. Door met z'n allen nu kleine of grote stappen te zetten voor later, hoop ik dat we over een tijdje kunnen melden dat heel wat minder gezinnen 's nachts wakker liggen van geldzorgen.

Ik ben er ook trots op dat we met andere banken en maatschappelijke organisaties de handen ineenslaan om het financieel bewustzijn in Nederland te vergroten. Met 'Bank voor de klas' richten we ons op de allerjongsten, maar we trekken ook meer en meer samen op in het omkijken naar mensen voor wie het echt heel lastig is om geld over te houden voor later, en naar mensen met schuldenproblematiek.

Met die laatste groep werd ik weer geconfronteerd door onze samenwerking met Beau van Erven Dorens, die een prachtig programma maakt rond vijf dakloze Rotterdammers: 'The Rotterdam Project'. In dit programma mobiliseert hij allerlei mensen en organisaties, waaronder onze adviseurs van Rabobank Rotterdam, om deze mensen uit de ergste problemen te helpen en een tweede kans te geven. Dit raakt mij persoonlijk. Als je ziet waar deze mensen mee te maken krijgen en hoe de bureaucratie alle deuren voor ze sluit, terwijl er soms met kleine maatregelen al een groot verschil te maken is.

Als Rabobank stimuleren we veel lokale initiatieven waarbij mensen weer grip proberen te krijgen op hun financiële leven. Bijvoorbeeld met de 'Moedige Dialoog', een programma dat is ontstaan vanuit een samenwerking tussen Rabobank en Sociaal Werk Nederland, waarin overheden, bedrijven, onderwijs en maatschappelijke organisaties samenwerken en initiatieven ontwikkelen om mensen te helpen.

Ik zou graag zien dat we hier als banken nog sterker onze krachten in bundelen. Geïnspireerd door 'The Amsterdam Project' en 'Het Rotterdam Project' kunnen we hier misschien 'The Netherlands Project' van maken! In Nederland liggen ruim 1,7 miljoen gezinnen 's nachts wakker van geldzorgen of problemen die ze als gevolg van schulden ervaren. Met het gezamenlijke initiatief SchuldenLabNL zijn we hierin nu concrete stappen aan het zetten. Als banken kunnen we veel doen aan preventie en vroegsignalering, zodat mensen snel op zoek kunnen en onze hulp krijgen in het vinden van een oplossing. Laten wij ze samen verder helpen. Dat lijkt me een mooi voornemen voor 2019!

Mariëlle Lichtenberg, lid Groepsdirectie Rabobank

