

EXPERTS

van binnen en buiten
de financiële sector
aan het woord over
financiële weer-
baarheid
*Nederlandse
Vereniging van Banken*

VERDER IN DEZE EDITIE

- **Als de financiële stress oploopt** Budgetcoach Sabrina de Haan (ABN AMRO) biedt hulp
- **Zelfredzame jongeren** Bitcoinhandelaar Meyade Curfs is een rolmodel
- **Dementievriendelijk bankieren** 'Kijk vooral naar wat nog wel kan'

HOE BLIJVEN WE DUURZAAM FINANCIËEL GEZOND?

In deze turbulente tijd waarin volgens het Nibud bijna de helft van de huishoudens in een financieel kwetsbare of ongezonde situatie terecht komt, staan we voor de uitdaging om zowel te kijken naar de korte als de lange termijn. Wat is er nodig om de nood te lenigen van huishoudens die in de knel komen door de snel stijgende energierekening? Maar ook: hoe zorgen we ervoor dat mensen op langere termijn financieel gezond zijn en we tegelijk met elkaar de samenleving duurzamer maken, in een goed leefbaar klimaat?

Dat is waar we het kabinet op Prinsjesdag over hoorden en waar wij ons ook in de bankensector intensief mee bezig houden. In dit nummer van Bank|Wereld gaat het onder meer over de noodzaak van goede financiële educatie, mensen bewust maken van het opbouwen van vermogen voor later zonder meteen risicovol te gaan beleggen en over het belang juist nu je eigen woning duurzamer te maken – zodat je straks kunt profiteren van een lagere energierekening.

Er zijn geen eenvoudige oplossingen voor deze complexe vraagstukken. Ik ben blij met het persoonlijke en leerzame verhaal van Bitcoinhandelaar Meyade in dit nummer: hij stopte met zijn studie, ging hard werken en zette alles opzij om te beleggen in Bitcoin. Daarmee werd hij snel miljonair maar raakte hij korte tijd later ook alles weer kwijt. Een wijze levensles, die hij nu deelt met jongeren waarmee hij hen probeert te leren hoe zij op een verantwoorde manier met geld kunnen omgaan.

De financiële educatie die wij als banken in het onderwijs verzorgen, hebben wij dit jaar uitgebreid naar de doelgroep leerlingen in het Middelbaar Beroepsonderwijs. Een belangrijke doelgroep van jonge mensen op de drempel van volwassenheid. Uit onderzoek blijkt immers dat het vroeg leren omgaan met geld zorgt voor een financieel gezonde situatie later en een kleiner risico op schulden.

Banken staan hun klanten terzijde, ook als zij met betalingsproblemen kampen, onder andere met budgetcoaches. Banken wijzen met de Nederlandse Schuldhulprouwe de weg naar professionele hulp en zoeken samen met de klant naar maatwerk zodat zij stap voor stap de weg inslaan naar financiële gezondheid. Banken willen bijdragen aan oplossingen voor maatschappelijke problemen, zoals zij eerder bijvoorbeeld het MKB hebben ondersteund tijdens de Covid-crisis en Oekraïense vluchtelingen snel aan betaalmogelijkheden hebben geholpen.

De zekerheden van nu zijn niet de zekerheden van de toekomst. Financieel gezond kunnen zijn is een belangrijke voorwaarde voor mensen om de onzekerheden in de toekomst met vertrouwen tegemoet te kunnen treden. Daar zetten wij ons als bankensector graag voor in.

Medy van der Laan

Voorzitter Nederlandse Vereniging van Banken

COLOFON

Redactieadres

Gustav Mahlerplein 29-35,
1082 MS Amsterdam
Postbus 7400,
1007 JK Amsterdam
020 550 2888
info@nvb.nl

Eindredactie

Hanan Laghmouchi,
Bart van Leeuwen

Redactie

Annemarie Geleijnse, Rineke van
Houten, Paul van Kempen,
Mireille Reijs

Fotografie

Evelien Hogers Fotografie,
Emilie Hudig, Marcel Molle

Vormgeving

Yardmen bv, Amsterdam

inhoud



8



Nederlandse
Vereniging van Banken

BW
BANK|WERELD

2 Medy van der Laan

Voorwoord van de voorzitter

4 Financiële educatie

Bank voor de klas breidt uit naar het mbo

7 Gastcolumn

Olaf Sleijpen (DNB) over het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer

8 Op gedrag kun je rekenen

Rick Nijkamp en Danilo Vlaming (Ministerie van Financiën) over financieel gezonde keuzes

10 Zelfredzame jongeren

Bitcoinhandelaar Meyade Curfs is een rolmodel

12 Energietransitie vraagt om financieel weerbare woningbezitters

Interview met Jeroen Pels (Triodos)

14 Beleggen in Nederland

Alexandra van Geen (AFM Expertisecentrum) over data-onderzoek

15 Evenwichtige vermogensopbouw

Column Paul van Kempen (NVB)

16 Als de financiële stress oploopt

Budgetcoach Sabrina de Haan (ABN AMRO) biedt hulp

18 De risico's van wél maar vooral ook van niét beleggen

Podcast met Saskia Klep (Saxobank Nederland) en Robert Jan Prins (NVB)

21 Profiel van een bankmedewerker

Roger Brouwers (ING)

22 'Betrek visueel beperkten'

Joost Rongen (Oogvereniging) en Patricia Zwaan (Betaalvereniging Nederland), Bianca Prins (ING) en Maartje Gosselink (Rabobank) over toegankelijkheid voor slechtzienden

24 'In de knel door inflatie? Dit moeten we doen'

Vier betrokkenen over de problematiek rondom de steeds hogere kosten voor levensonderhoud

26 'Kijk vooral naar wat nog wel kan'

Gerjoke Wilmink (Alzheimer Nederland) over dementievriendelijke dienstverlening



14

Bank voor de klas bereidt mbo'ers voor op financiële zelfstandigheid

Financiële educatie

Goed met geld omgaan brengt je verder in het leven. Met die belangrijke boodschap gaan bankmedewerkers met mbo-leerlingen het gesprek aan over financiële zelfstandigheid. Het gezamenlijke educatieprogramma Bank voor de klas, een initiatief van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), verbreedt met deze gastlessen het programma naar het mbo. De eerste ervaringen zijn positief.

Bank voor de klas zet zich al sinds 2010 in om kinderen voor te bereiden op financiële zelfstandigheid. Met gastlessen financiële educatie – gegeven door duizenden enthousiaste bankmedewerkers – bereikte de sector al bijna 1 miljoen kinderen in het basisonderwijs.

Inmiddels is het gastlessenprogramma verbreed. Dit voorjaar, in de Week van het geld, startte een pilot met discussielessen binnen het mbo.

OP EIGEN BENEN “Mbo-studenten zijn vaak 18 of worden het snel, dus dan is het extra belangrijk dat de financiën op orde zijn”, zo verklaart

Sasja van der Knoop, adviseur financiële educatie bij de NVB. “Met het programma Bank voor de klas willen banken helpen om jongeren voor te bereiden op financiële zelfstandigheid zodat ze op eigen benen kunnen staan wanneer ze vanaf 18 jaar zelf verantwoordelijk zijn voor hun uitgaven en de contracten die ze afsluiten. Niet alle jongeren krijgen van huis uit verantwoord financieel gedrag aangeleerd. Daarom is het belangrijk dat hier ook op school aandacht aan wordt besteed.” De uitbreiding naar het mbo is een eerste stap naar een op doelgroepen toegespitst programma voor verschillende onderwijssoorten. Het mbo is geen totaal onbekend terrein voor Bank voor de Klas. Samen met scholenuitgever Codename Future stelt de NVB al jaren gratis lesmateriaal Financiële Educatie beschikbaar aan het mbo. We bieden lesmateriaal voor vo en mbo. In het vo bereiken we 65.000 leerlingen en in het mbo 135.000 studenten. .

De gastlessen op het mbo vormen hierop een belangrijke aanvulling. In discussielessen gaan de studenten aan de hand van een inleidend filmpje en prikkelende stelling met elkaar in gesprek.

WAARDEVOLLE LESSEN Van der Knoop vertelt de studenten in gastlessen graag dat het “belangrijk is om te weten wat geld voor je

kan betekenen en hoe het je verder kan brengen in het leven”. Hoewel diverse onderzoeken, onder andere van Wijzer in Geldzaken, uitwijzen dat leerlingen in het mbo relatief vaker problematische schulden ontwikkelen, is de insteek van de lessen positief. Van der Knoop: “Als we met de vinger wijzen en benadrukken wat je allemaal moet doen om uit de schulden te blijven, dan voelen veel studenten zich niet aangesproken. ‘Ja duh, hoezo schulden?’, denken de studenten dan. Benadruk je daarentegen wat geld je kan brengen, dan ontstaat er interesse. De oren gaan breed open.”

De eerste ervaringen leren dat de lessen waardevol en zinvol zijn. Van der Knoop: “Het is fijn dat geldzaken op school aan de orde komen. Voor jongeren met een iets minder groot sociaal kapitaal van huis uit zijn deze lessen extra waardevol. Voldoende financiële vaardigheden dragen bij aan een gezonde financiële toekomst.”

BUDGETCOACHES Een deel van de gastlessen binnen de pilot zijn gegeven door budgetcoaches van ABN AMRO. Van der Knoop: “Als budgetcoaches op deze manier een warme relatie kunnen opbouwen met de scholen, dan kunnen ze in de toekomst vaker langkomen of een spreekuur organiseren voor studenten



van boven naar beneden:
Jeroen Dijkstra (Volksbank),
Emmely Wigger (Knab),
Guido Bosch (ING), Sybelle
Gielisse (Rabobank), Nelleke
Fischer (Handelsbanken)

met vragen over hun geldzaken. De budgetcoaches zijn speciaal opgeleid en bieden ook hulp aan jongeren die bij een andere bank bankieren.”

BANKBESTUURDERS VOOR DE KLAS

Ook bestuurders van de banken waren bereid een gastles te verzorgen. Op 15 juni bezochten bankbestuurders van de Volksbank, Knab, ING, Rabobank, Handelsbanken Nederland en Achmea Bank vier ROC's; in Amsterdam, Amersfoort, Arnhem en Tilburg. “Ik was onder de indruk hoe actief de studenten elkaar tips en aanbevelingen gaven over hoe je beter met je geld kunt omgaan gebaseerd op hun eigen ervaringen”, zei Jeroen

BW
BANK|WERELD

“We moeten de drempel voor jongeren verlagen”

Mirko Schrijvershof

Financieel adviseur ABN AMRO, gaf een gastles aan studenten
Retail management van het ROC Rijn IJssel in Arnhem

“Na enkele jaren gastlessen op de basisschool kon ik op een heel ander niveau het gesprek aan gaan met mbo-leerlingen. De sfeer was vriendelijk en open. Het helpt dat ik in een vergelijkbare, door anderen vaak zo lelijk ‘achterstandswijk’ genoemde, buurt ben opgegroeid als waarin deze school staat. Er staat dus niet zomaar een bankier voor de klas, die geen idee heeft wat er kan spelen in deze gezinnen. Ik zie schuld niet als een vies woord. In alle lagen van de bevolking hebben we schulden, denk aan je hypotheek of studiekosten. Het gaat erom hoe je er mee omgaat, dat je erover praat en dat je de bank weet te vinden voor hulp of advies. Daarover wil ik de jongeren graag iets meegeven. Ik merk dat het echt een meerwaarde heeft als er een zekere autoriteit, een bankier, met jongeren in gesprek gaat, hen waarschuwt voor de gevaren maar ook vertelt over de mooie kanten van geld. Dat komt beter aan dan wanneer je ouders lopen te zeuren over je geldzaken. Als banken moeten we ons best doen om de drempel voor jongeren te verlagen. Jongeren hebben weinig gevoel bij de bank en wie daarachter zitten. De gastlessen kunnen eraan bij kunnen dragen dat we wat dichterbij elkaar komen. De jongeren hebben niet alleen ons, maar wij ook hen keihard nodig. Niet voor niets heeft ABN AMRO als purpose ‘Banking for better, for generations to come.’”



Sasja van der Knoop (NVB)

Dijst, cro van de Volksbank na afloop van een gastles bij ROC West in Amsterdam. “Ook kwam uit de discussie naar voren dat niet alle jongeren van huis uit mee krijgen hoe ze goed met geld moeten omgaan en wat ze te wachten staat als ze 18 jaar worden. Hier is een mooie rol voor banken weggelegd om jongeren hierbij te helpen.”

Van der Knoop wijst op de belangrijke wisselwerking waarbij de bestuurders tijdens de gastlessen hebben kunnen ophalen wat er leeft en speelt binnen deze groep jongeren en waar banken iets kunnen betekenen. “De bestuurders kunnen dat vertalen naar beleid binnen de eigen bank.”

WISSELWERKING Hoewel de pilot pas dit najaar wordt afgerond, wordt nu al gewerkt aan een opschaling van het programma voor 2023. De online omgeving voor gastdocenten voor Bank voor de Klas wordt aangepast zodat naast basisscholen ook mbo-scholen zich daar kunnen aanmelden.—

www.bankvoordeklas.nl



Pierre Huurman (Achmea)

“Een mooie kans om de buitenwereld binnen te halen”

Edward Eikelenboom

Docent Burgerschap, Nederlands en Engels op Aeres Emmeloord (mbo), verwelkomde gastdocenten van Bank voor de Klas.

“Ik vind de verbinding tussen onderwijs en maatschappij belangrijk en studenten vinden het erg leuk als er mensen van buiten over hun ervaringen komen vertellen. Ik was dan ook direct enthousiast toen de mogelijkheid ontstond voor gastlessen vanuit het bankwezen aan onze studenten Veehouderij en Akkerbouw. We leerden hieruit direct dat het belangrijk is om goed voor te spreken wat er leeft onder studenten, want het was nu voor de gastdocenten even zoeken naar de juiste invalshoek. Thema's als veilig internet, wie vertrouw je, privacygevoeligheid en schulden, zijn ongelooflijk actuele en relevante thema's, maar spelen in de stad misschien wat meer dan bij ons. Gelukkig waren de gastdocenten flexibel genoeg om het gesprek te verleggen. Bij onze veelal nuchtere studenten die pas wat kopen als ze het geld hebben, werd de interesse vooral gewekt toen het over bedrijfsopvolging ging. Los van de harde financiële kanten hiervan konden we het wat breder hebben over de spanning die daarbij kan ontstaan. Gaat het lukken om met de huidige stikstofproblematiek het boerenbedrijf overeind te houden? Ik proefde hoe groot de verschillen zijn in het aankijken tegen geld lenen en schulden. De een roept keihard ‘eigen schuld, dikke bult’, de ander ziet wat makkelijker het brede verhaal en hoe je in een lastige situatie kunt komen. Het was goed het daarover te hebben. Voor herhaling vatbaar wat mij betreft.”

De NVB biedt via de rubriek gastcolumn ruimte om onderwerpen vanuit verschillende perspectieven te belichten. De mening van de auteur komt niet noodzakelijkerwijs overeen met het standpunt van de NVB.

DENKEND AAN HET MOB...

OLAF SLEIJPEN OVER HET MAATSCHAPPELIJK OVERLEG BETALINGSVERKEER

“D ENKEND AAN HOLLAND – zie ik breede rivieren – traag door oneindig – laagland gaan.” Dit fragment van Hendrik Marsman is een ultiem gedicht over Nederland, over ons vlakke land met haar vele water. Marsmans gedicht staat ook voor een ander Nederlands kenmerk: de strijd tegen het water en de noodzakelijke samenwerking

Het MOB is in 2002 door toenmalig minister van Financiën Zalm opgericht om bij te dragen aan “een maatschappelijk efficiënte inrichting van het Nederlandse retailbetalingsverkeer”. Juist vanwege deze brede maatschappelijke doelstelling komen de leden van het MOB uit allerlei geledingen van de Nederlandse samenleving: consumenten,

waaronder mensen met een beperking en ouderen, het MKB, winkeliers, horeca, banken en andere aanbieders van betaaldiensten. In een open sfeer overleggen zij over maatschappelijke knelpunten en ontwikkelingen in ons betalingsverkeer. Wederzijds begrip voor elkaars visie en standpunten helpt om samen oplossingen te vinden. Over de resultaten van dit overleg informeren we jaarlijks de minister van Finan-

ciën. Ook informeert het MOB de minister tussentijds gevraagd en ongevraagd over relevante maatschappelijke onderwerpen in het betalingsverkeer.

Het MOB staat aan de wieg van mooie resultaten. Denk aan het bereiken van overeenstemming over het afronden van contante betalingen op 5-eurocent in 2004. Maar ook het in 2007 afspreken van de naleving van de maatschappelijk geaccepteerde bereikbaarheidsnorm dat huishoudens binnen een straal van vijf kilometer toegang moeten hebben tot een geldautomaat. En mede op

aandringen van het MOB werden in 2019 *instant payments* grootschalig ingevoerd, waarmee Nederland in Europa nog steeds een voorhoederol vervult. En wat te denken van de visie op cash uit 2015, met afspraken over de beschikbaarheid en acceptatie van contant geld die in 2020 zijn vernieuwd? Dat leidde in april van dit jaar tot ondertekening van het *Convenant Contant Geld*. Momenteel denkt het MOB na over oplossingen rond het dilemma om het betalingsverkeer vrij te houden van witwassen en crimineel geld, en tegelijkertijd dit betalingsverkeer zo inclusief mogelijk te houden. Ook wordt nagedacht over de eventuele komst van de digitale euro.

Het MOB slaagt erin om een belangrijke bijdrage te leveren aan het goed functioneren van het betalingsverkeer in Nederland. Ik heb grote waardering voor de betrokkenheid en constructieve inbreng van de deelnemers, waaronder de NVB. De banken spelen een onmisbare rol in het Nederlandse betalingsverkeer. Ik zie uit naar de samenwerking in de volgende jaren. Er is nog genoeg te doen. Ik heb er alle vertrouwen in dat ook de komende jaren de constructieve samenwerking binnen het MOB haar waarde zal bewijzen en dat het MOB als ‘een breede rivier’ – maar hopelijk niet al te ‘traag’ – door ons oneindig veranderend betaallandschap zal blijven stromen.—

Olaf Sleijpen is lid van de directie van DNB, verantwoordelijk voor de portefeuille Monetaire Zaken en voorzitter van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer

OP GEDRAG KUN JE REKENEN

Mensen nemen beslissingen niet rationeel, zeker niet als het om geldzaken gaat. Hoe kunnen financiële dienstverleners beter helpen bij het maken van financieel gezonde keuzes? Deelnemers aan het Actieplan Consumentenkeuzes testen inzichten uit de gedragswetenschap in de praktijk.

Het afsluiten van een lening, het kopen van een auto, de financiering van een huis: juist als het over geldzaken gaat besluiten mensen doorgaans op basis van intuïtie en gewoontes. “Je zou denken dat we als het over financiën gaat juist beslissingen nemen op rationele gronden, maar er speelt veel meer emotie mee dan we denken”, zegt Rick Nijkamp, gedragsexpert bij het Ministerie van Financiën. Informatie en voorlichting sorteren vaak maar beperkt effect. Dat komt omdat we er vrijwel nooit voor honderd procent de aandacht erbij hebben. “Je zit met privéproblemen, bent druk. Vaak nemen we financiële beslissingen toch tussendoor”, vult zijn collega en vakgenoot Danilo Vlaming aan. Daarnaast zijn financiële zaken voor veel mensen niet bijster populair maar een noodzakelijk kwaad: niemand wil een hypotheek maar iedereen wil een huis. En is het lastig om op de lange termijn te denken. “Mensen zijn onrealistisch optimistisch. De wasmachine gaat nooit kapot, de auto gaat twintig jaar mee.”

Voor mensen met schulden of slechte ervaringen met financiën zijn geldzaken bovendien pijnlijk en iets waar ze zo min mogelijk mee te maken willen hebben. Ontwikkelingen zoals online diensten hebben snelle en onnadenkende beslissingen bevordert. Vlaming: “Voorheen liep je een bank binnen voor een gesprek met een adviseur als je een aandeel wilde verhandelen. Nu tik je op je smartphone voor een aandeel Tesla terwijl je op de bus wacht. Het wordt mensen mogelijk gemaakt snel te handelen. Om op je intuïtie te varen en niet de tijd te nemen voor reflectie. In de omgeving die geboden wordt kun je makkelijk keuzes maken die een leven lang gevolgen kunnen hebben.”

Danilo Vlaming, gedragsexpert en beleidsadviseur van de afdeling Financiële Markten, en Rick Nijkamp, gedragsexpert bij het platform Wijzer in geldzaken, werken bij het Ministerie van Financiën samen in het Actieplan Consumentenkeuzes. Dat ontstond na een oproep van de minister van Financiën in 2019 om meer gebruik te maken van gedragsinzichten. Zo'n vijftig financiële organisaties, gedragsonderzoeksbureaus en kennisinstellingen zijn betrokken bij het actieplan, gefaciliteerd door het Ministerie van Financiën. De deelnemers onderzoeken en toetsen in de praktijk hoe ze met de kennis en ervaringen uit de gedragswetenschap consumenten gezondere financiële keuzes kunnen laten maken.

RESTSPAREN In een bijeenkomst afgelopen voorjaar vertelde een gedragsexpert van de Volksbank bijvoorbeeld over het succesvolle initiatief klanten met een kleine buffer te stimuleren automatisch te sparen. Nijkamp: “Uit gedragsanalyse bleek dat zogenaamd rest-sparen juist voor deze groep interessant is. Financieel kwetsbare mensen kunnen of willen niet elke maand een vast bedrag opzij zetten. Daar worden ze onzeker van. De bank biedt aan

om het bedrag dat aan het eind van de maand overblijft, automatisch apart te zetten op een spaarrekening.” Hij is in het bijzonder enthousiast over de slogan waarmee de campagne van de Volksbank gepaard gaat: Alle beetjes helpen. “Daarmee zegt de bank: dit werkt ook voor jou, met een kleine beurs. Dat blijkt effectief om die groep weerbaarder te maken voor financiële tegenslagen.”

PSYCHOLOGIE VAN HULP VRAGEN Zeven-twintig initiatieven zijn aangehaakt bij het Actieplan, waarvan sommige inmiddels zijn afgerond. Het project ‘Psychologie van hulp vragen’ loopt nog. Hierin onderzoeken het samenwerkingsverband Wijzer in geldzaken, het Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag & Geldfit op welke manier mensen met beginnende betalingsproblemen kunnen worden overgehaald om hulp te vragen zonder hun zelfrespect te verliezen. Rick Nijkamp: “We testen een aantal inzichten uit de literatuur. Bijvoorbeeld: we laten de mensen niet alleen hulpvrager zijn maar ook adviseur. We vragen hen eerst: wat zou jij mensen in dezelfde situatie adviseren? En vervolgens: Is dit advies misschien iets voor jezelf? Het is moeilijk voor mensen hun goedbedoelde advies voor anderen voor zichzelf niet op te volgen.”

Een project waar naast het Ministerie van Financiën en DUFAS (vermogensbeheerders) ook de Nederlandse Vereniging van Banken bij betrokken is, behelst ‘Effectief waarschuwen bij beleggingen met een relatief lager risico’. Bij beleggen wil je mensen zonder voldoende spaarbuffer waarschuwen maar mensen met voldoende spaarbuffer niet onnodig afschrikken. Voor hen kan beleggen voor de lange termijn immers slim zijn. Een van de inzichten die in de praktijk worden getoetst is ‘just in time educatie’: informatie geven op het moment dat iemand deze nodig heeft. Nijkamp: “Stel we lanceren een informatiecampagne over dit onderwerp.

Dan lees je een flyer of zie je een reclamespotje en denk je: ja, interessant, moet ik iets mee doen. Maar je bent de informatie al vergeten als je daadwerkelijk gaat beleggen.” Vlaming vult aan: “Je neemt informatie het beste op vlak voordat je een belegging gaat doen. Op dat moment sluit het aan bij de belevingswereld. Je kunt bijvoorbeeld via een pop up-venster waarschuwen: het is verstandig te beleggen als je voldoende spaarbuffer hebt. Wil je weten hoe groot je buffer moet zijn? Klik op deze link. Wij denken dat we met *just in time* en een handelingsperspectief een stap kunnen zetten.”

KENNIS DELEN Beiden vinden het positief dat financiële instellingen inzichten uit de gedragswetenschap testen en toepassen. “Kennis en ervaring mogen wel meer worden gedeeld”, merkt Nijkamp op. “Daar zijn nog stappen in te zetten. Het Actieplan Consumentenkeuzes helpt daar aan mee.” Uit de bankwereld zijn nu alleen de grootbanken aangesloten bij het Actieplan. Nijkamp roept de kleinere banken op zich ook aan te sluiten. “Het netwerk brengt je inzichten en resultaten en levert nuttige contacten op. Juist omdat je het samen doet hoeft je het wiel niet opnieuw uit te vinden.” Vlaming voegt glimlachend een andere reden toe: “Het zijn niet alleen de grootbanken die hun klanten kunnen helpen bij het maken van verstandige keuzes.” —

Meer informatie over gedragsinzichten in de financiële sector en over het actieplan: Actieplan Consumentenkeuzes - Wijzer in geldzaken.



Financiële voorlichting aan jongeren is noodzaak

ROLMODEL

Van Range Rover naar swap fiets en terug. Bitcoinhandelaar **Meyade Curfs** (27) weet wat het is om veel geld te verdienen én te verliezen. Hij begon opnieuw en maakte een missie van het delen van de lessen uit zijn ervaringen.

MEYADE CURFS WAS 22 JAAR, gestopt met zijn studie commerciële economie aan de Hogeschool van Amsterdam en werkzaam in de horeca toen een vriend vertelde over de bitcoin. “Ik vond het meteen helemaal geweldig”, herinnert hij zich ruim vijf jaar later. “Ik zag de potentie van de digitale wereld. De bitcoin kon fungeren als manier om waarde te versturen zonder afhankelijk te zijn van een centraal orgaan.”

Hij ging keihard werken en bezuinigde op vaste lasten waar hij kon. Om zoveel mogelijk te investeren in bitcoins. Glimlachend: “Niet wetende hoe hard het zou gaan.” Hij begon met een investering van 190 euro en was acht maanden later miljonair.

Werd handelen in bitcoins een obsessie?

“Jazeker. Ik woog 95 kilo toen ik aan de journey begon en eindigde rond de 120 kilo. Omdat ik geen tijd had om gezond te eten en te leven. Ik kocht en verkocht de hele dag, had geen sociaal leven meer

en was volledig gefocused op het laten renderen van mijn vermogen. Dit was mijn kans en die wilde ik niet laten lopen.”

En na korte tijd telde je bankrekening opeens miljoenen euro's. Hoe voelde dat?

“Onwerkelijk. Niet eens een jaar daarvoor werkte ik nog in de horeca en woonde ik in een kleine studio. Ik wist ook niet goed wat ik moest doen met het geld.”

Korte tijd later raakte je je vermogen weer kwijt.

“Klopt. De bitcoin was ingestort en mijn vermogen was grotendeels verdampt. Het was mentaal een erg zware periode. Maar ik geloofde nog steeds in de toekomstpotentie. Ik begon weer te werken bij mijn oude werkgever om elke cent te investeren die ik kon missen.”

Je begon dus gewoon weer opnieuw.

“Ja. Ik snapte op dat moment dat markten ook mindere tijden kennen, maar dat dat juist de momenten zijn om te zaaien. Ik was vastberaden om deze keer wel de juiste keuzes te maken en weer succes te boeken.”

Meyade Curfs verdiepte zich in de financiële wereld en mechanismen, vergaarde data en historische kennis. Hij zocht antwoord op vragen als: Wat is geld en waarom zijn we afgestapt van de goudstandaard? Hoe werken instituten als de FED en ECB? Waar komt de schuldsamenleving vandaan?

10

11

Twee jaar geleden richtte hij een eigen bedrijf op, *Thrive*. In masterclasses en lezingen deelt hij sindsdien zijn kennis, geeft hij adviezen en pleit hij voor financiële voorlichting, vooral aan jongeren.

Waarom richt je je vooral op jongeren?

“Het blijft mij verbazen hoe weinig jongeren eigenlijk weten over geld. Als wij hen niet leren hoe ze met hun geld moeten omgaan, hoe moet dat dan op latere leeftijd? We weten dat je bij beleggen met gemiddelden over een lange termijn moet rekenen. Meteen verkopen als de koers daalt, is niet verstandig. Het risico is dus ongeduld. Dat speelt bij jongeren van de TikTokgeneratie des te meer. Door hen al op jonge leeftijd te onderwijzen over geld, verwerven zij essentiële kennis en vaardigheden die hen zullen helpen om weloverwogen beslissingen te nemen op financieel gebied.”

Raad je jongeren aan een vermogen op te bouwen?

“Het moet. Beleggen op jonge leeftijd geeft de kans om meer vermogen te vergaren door ‘compounding interest’. Hierbij speelt tijd een hele belangrijke rol, vandaar dat het belangrijk is om er zo vroeg mogelijk mee te beginnen, al is het maar met een paar tientjes. Het wordt namelijk steeds moeilijker om vermogen op te bouwen door de alsmaar stijgende prijzen van bijvoorbeeld vastgoed en de inflatie.”

Wat zijn de risico's van bitcoin?

“De bitcoin bestaat nog niet zo heel lang vergeleken met andere traditionele investeringen waardoor er nog maar weinig data beschikbaar zijn over hoe de bitcoin zich gedraagt in bepaalde marktomstandigheden. Daartegenover staat dat met dit risico ook hoge rendementen zijn te verdienen. Naarmate de tijd vordert zal de bitcoin

BW
BANK|WERELD

steeds meer geaccepteerd worden als volwaardige investering waardoor je relatief minder risico loopt, maar dan zal het rendement ook niet meer zo hoog zijn als nu.”

Hoe zie je financiële educatie aan jongeren voor je?

“Financiële educatie is een onderwerp dat bij jongeren al snel saai en ingewikkeld kan overkomen. Het is dus belangrijk om het op een begrijpelijke manier te laten overbrengen door een persoon waar zij naar opkijken en daadwerkelijk iets van willen aannemen. Denk hierbij aan rolmodellen of ervaringsdeskundigen. Zo kom ik zelf geregeld langs op scholen om mijn ervaringen te delen.”

Wie moet voorlichting geven?

“Bedrijfsleven, overheid, onderwijs, ouders. Financiële educatie moet in het lesprogramma van jongeren en kinderen zitten. Superleuk, de stelling van Pythagoras, maar jongeren moeten ook leren omgaan met prestatiedrang, druk vanuit social media en omgaan met geld. De manier van onderwijzen moet mee met de tijd. We leven in het digitale tijdperk. Ik heb soms het gevoel dat de manier van kennis overdragen nog flink achterloopt of sterker nog, dat bepaalde kennis, zoals over het omgaan met je geld, helemaal niet wordt gedeeld.”

Wat is de rol van banken?

“Het afgelopen jaar heb ik samengewerkt met SNS Bank op het gebied van financiële educatie. Banken hebben het geld, de data en de kennis in huis



om goede voorlichtingscampagnes op te zetten om jongeren te begeleiden. Zij worden en zijn de klanten van de bank en het is ook in het belang van de banken dat ze deze doelgroep op een goede manier begeleiden. Leer jongeren omgaan met hun geld, maar ook met hun eventuele schulden. Laten we de handen in elkaar slaan en dit samen aanpakken. Zij zijn immers de toekomst van ons land.” —

Energietransitie vraagt om financieel weerbare woningbezitters

“Het gaat erom dat woningbezitters hun rekeningen kunnen blijven betalen – ook bij stijgende energielasten”

Jeroen Pels, directeur Private Banking
& Hypotheken bij Triodos

De energietransitie levert vroeg of laat extra kosten op voor woningbezitters. Banken kunnen én willen hun zorgplicht pakken op het financiële aspect van die energietransitie, aldus Jeroen Pels, directeur Private Banking & Hypotheken bij Triodos. Pels: “Het gaat erom dat mensen hun rekening kunnen blijven betalen – ook bij stijgende energielasten – en dat ze zien dat investeren in duurzaamheid loont.”

Wat gaat er volgens jou op dit moment goed bij de verduurzaming van de woningmarkt?

Pels: “De sense of urgency neemt toe, natuurlijk ook vanwege het klimaatvraagstuk. Door de extreme stijging van de brandstofprijzen komt woningverduurzaming steeds vaker ter sprake aan de keukentafel. Mensen gaan andere keuzes maken. Ook zijn er steeds meer marktoplossingen. Een positieve trend dus. Maar we zijn nog niet waar we moeten zijn: dat elk huishouden, elke woningeigenaar op logische momenten – verhuizing, verbouwing – duurzame keuzes maakt.”

Wat zie jij namens de sector als de belangrijkste knelpunten voor verdere verduurzaming?

Pels: “Het duurzaamheids-denken groeit. Nu nog de omslag naar duurzaamheids-doen. Neem consumenten bijvoorbeeld. Bij een nieuwe woning kijkt men vaak alleen naar de aanschafprijs. En niet - of nog te weinig – naar het prijskaartje dat hangt aan het stijgende energieverbruik. Ook zullen er bijkomende kosten zijn om mee te gaan met de energietransitie. Zulke overwegingen moeten onderdeel worden van de mind set van huizenkopers.”

“Ook bij banken. Neem overlijden en arbeidsongeschiktheid. Die scenario's rekenen we bij

hypotheekverstrekking en -advies door tot achter de komma. Dat zouden we ook met verduurzaming moeten doen. We laten klanten nu wel zien wat kan qua verduurzaming. Maar niet wat de financiële risico's van niet-verduurzamen op termijn zijn. De betaalbaarheid kan onder druk komen te staan. Voor de hele koopketen – ook taxateurs en makelaars – geldt: hou rekening met en voer het gesprek over investeringen die de energietransitie met zich meebrengt. Daarnaast is het belangrijk dat we naast het activeren om te gaan verduurzamen, met name ook ontwikkelen aan de aanbodzijde en duidelijk kenbaar maken op welke wijze de financiële sector en grotere rol zou kunnen spelen.”

Hoe kunnen huizenbezitters worden geactiveerd en geënthousiasmeerd om te verduurzamen?

Pels: “Ik zie weinig in verplichten. Zeker op dit moment kan verplichten mijn inziens nog niet aan de orde zijn, laten we eerst handelingsperspectief bieden. Ik ga liever voor draagvlak, vrije wil. Bovendien kunnen mensen zelf het beste besluiten over investeringen in het onderpand. De energietransitie komt er. Net als de onvermijdelijke bijkomende kosten voor consumenten, die kosten zijn overigens zeer te overzien door de besparingen aan de andere kant en subsidiemogelijkheden. Daarom pleiten banken ervoor om bij hypotheekverstrekking voortaan rekening te houden met die energierekening. Stel: de energierekening van een woning is € 300 per maand. Dan kun je voor hetzelfde onderpand een lager hypotheekbedrag lenen dan iemand met een energierekening van € 100 per maand. Dus mag je bijvoorbeeld € 1200 ‘verwonen’, dan omvat straks dat bedrag zowel de hypotheeklasten als

de energielasten.”

“Voordeel van die aanpassing van de leennormen is dat je loskomt van de ‘ideologische’ verduurzamingsdiscussie die maatschappelijk lastig te voeren is. Het gaat erom dat mensen elke maand hun rekeningen moeten kunnen blijven betalen. En wil je als consument investeren in woningverduurzaming? Dan speel je leenruimte vrij, heb je een betere ‘eindplaatje’ qua maandlasten en een duurzamere, meer comfortabele woning.”

Hoe zie je de rol van de banken versus de rol van de overheid?

Pels: “Banken kunnen én willen hun zorgplicht pakken op het financiële aspect van de energietransitie. We worden géén energieprestatie-adviseur. Wel kunnen we ons steentje bijdragen door verduurzaming te presenteren als de business case die het ook is: deze investering levert u op termijn deze besparing op en vermindert uw risico. Het niet-investeren brengt immers bepaalde financiële risico's met zich mee. Wij kunnen klanten dat allemaal voorrekenen. Bovendien kunnen wij klanten wijzen op de noodzaak. Huishoudens moeten op termijn van het gas af. Uitstellen kan, maar afstellen niet. We weten nu nog niet precies wat de plannen van de overheid zijn voor de energietransitie, en wat de koers en het tempo worden. Wij als sector kunnen in elk geval zorgen dat de woningbezitter weerbaarder wordt en juist voordeel geniet van deze beweging.” —

Bijna de helft van de Nederlanders heeft voldoende buffer om te beleggen, maar doet dat niet. Terwijl beleggen in plaats van sparen honderden euro's per jaar kan opleveren, zo bleek uit recent data-onderzoek van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Er volgt nadrukkelijk geen advies van de toezichthouder om te starten met beleggen; wel een aansporing voor aanbieders. Alexandra van Geen, gedragseconoom en hoofdonderzoeker bij het AFM Expertisecentrum licht het onderzoek toe.

BELEGGEN IN NEDERLAND

“Alexandra van Geen: “Ons onderzoek is een data-onderzoek, gebaseerd op CBS-micro-data. Een mooie dataset met de weergave van de financiële gegevens van alle Nederlandse huishoudens over de tijd heen tot en met 2019 - dus net voor corona. Binnen die dataset keken we allereerst hoeveel huishoudens die nu niet beleggen, wel voldoende financiële buffer hebben om te beleggen. En omgekeerd: hoeveel beleggende huishoudens hebben eigenlijk onvoldoende financiële bufferhier-voor. We zagen dat er ongeveer 1,1 miljoen beleggende huishoudens waren, waarvan circa negentig procent voldoende buffer had om dat te doen en tien procent onvoldoende buffer.”

“Van de vijf miljoen niet-beleggende huishoudens had ongeveer drie miljoen voldoende buffer om te beleggen (met gemiddeld € 32.000 spaargeld). Met de kanttekening dat het bij voldoende financiële ruimte, niet automatisch zo is dat het ook verstandig is om te beleggen. Dat hangt onder meer af van risicopreferenties en financiële doelstellingen. Maar voldoende financiële buffer is wel een minimale vereiste. Dat er circa drie miljoen huishoudens voldoende buffer hadden om te beleggen, is meer dan ik persoonlijk had gedacht.”

SIMULATIE “Tweede stap in het onderzoek was om te simuleren wat er zou gebeuren als deze niet-beleggende huishoudens met voldoende buffer passief zouden beleggen in een indexfonds. We hebben

daarvoor duizend verschillende uitkomstscenario's gesimuleerd, waarin we rekening houden met zowel gunstige als ongunstige beleggingsrendementen en spaarrentes. In elk van deze uitgevoerde simulaties volgden we huishoudens over de tijd en stopten we ieder jaar hun ‘geld boven de buffer’ in het indexfonds. Dat is weliswaar een heel specifieke beleggingsstrategie die lang niet iedereen kiest en die ook geen advies is van onze kant, maar wel een strategie die inhoudt dat een belegger voor een lange termijn minimaal handelt én in een goed gespreid fonds zit. Vervolgens keken we wat die simulatie zou betekenen voor de risico's die die huishoudens liepen en voor het extra vermogen dat ze zouden kunnen vergaren in vergelijking met sparen.”

RISICO'S EN KWETSBAARHEID De resultaten wijzen erop dat beleggen in ongeveer driekwart van de simulaties meer oplevert dan sparen. Er volgen geen beleidsaanbevelingen uit het onderzoek. Van Geen: “De laatste jaren onderzoeken we vaker een breed onderwerp waarvan we als toezichthouder de basic facts in kaart willen brengen, zonder dat het direct een toezichtsdoel dient, of dat er een beleidsaanbeveling uit volgt. Zulke onderzoeken publiceren we als *occasional paper*, zoals ook dit onderzoek.”

“Als toezichthouder kijk je per definitie naar risico's en kwetsbaarheid; dit onderzoek geeft inzicht in de kwetsbaarheid voor de hele populatie en laat zien dat veel huishoudens in elk geval de financiële

ruimte zouden kunnen hebben om te beleggen. Maar zoals gezegd spelen ook factoren als risicopreferenties en financiële doelstellingen mee. Die kunnen we niet halen uit de data die we hebben. Het onderzoek laat ook zien dat er een groep belegt die eigenlijk niet zou moeten beleggen als je kijkt naar financiële ruimte. In Europees perspectief kun je wel zeggen dat het aantal beleggende Nederlanders niet erg afwijkt van het Europese gemiddelde; de particuliere Nederlander is op zich geen zuinige belegger. De hoeveelheid beleggende huishoudens is wel iets lager dan gemiddeld in Europa, maar niet als je ook kijkt naar het belegd pensioenvermogen.”

AANSPORING In het rapport staat ook het een en ander over het gedrag van beleggers: “Niet alleen onervaren, maar ook veel ervaren beleggers hebben veel last van overconfidence. Ze denken dat ze de markt kunnen voorspellen, handelen te actief en spreiden te weinig. We hebben hier vorig jaar ook onderzoek naar gedaan. Dat heeft effect op rendement. Een aansporing voor aanbieders zou kunnen zijn om daar rekening mee te houden. Er gaat namelijk veel bescherming uit van een goed gestructureerde keuzeomgeving, waarin mensen niet worden gepusht naar meer handelen, maar waarin meer spreiding een evidentere keuze is. In vergelijking met het suboptimale handelsgedrag dat sommige zelf-beleggers laten zien, gaat het echter te ver om te zeggen dat je uit onze simulaties met

gespreide indexfondsen kunt zeggen dat een vermogensbeheerportefeuille een optimale keuze zou zijn. Het ging er in onze simulaties om dat de belegger maar een keer per jaar een transactie doet, gespreid belegt en voor de langere termijn. Beleggen in het *Execution only* kanaal met een afgestemd productaanbod, of beleggen in een EO-kanaal met goed ingerichte keuzeomgeving kan eenzelfde eindresultaat opleveren. Het gedrag van de belegger geeft uiteindelijk de doorslag.” —



Alexandra van Geen

Weerbaarheid huishoudens ook op lange termijn van belang

Paul van Kempen, Lead Retail bij de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB)

Na een hete zomer lijkt nu ook een ‘hete herfst’ op komst. Het CPB kwam in augustus met een alarmrend bericht dat de hoge inflatie zou zorgen voor een stijging van het aantal mensen dat in armoede leeft. Een op de tien kinderen groeit volgend jaar naar verwachting in armoede op. Voor alle huishoudens als geheel zal de koopkracht naar verwachting met meer dan 7 procent dalen. Dat is sinds zeventig jaar niet voorgekomen, en daarmee van een historische proportie. Het Kabinet heeft met Prinsjesdag bekendgemaakt maar een deel van het koopkrachtverlies te kunnen compenseren. Alle huishoudens worden geraak; we zullen onconventionele maatregelen moeten nemen om schrijnende situaties te voorkomen en op te lossen.

En tegelijkertijd moeten we ons ook niet laten afleiden door de huidige situatie. **Voor de langere termijn is er veel potentieel om de financiële planning van huishoudens te verbeteren.** Zo wijst het NIBUD al jaren op het aanhouden van voldoende buffers en het belang van financiële planning. Banken sluiten zich daarbij aan. Ze leveren – bijvoorbeeld via apps – inzicht in de huishoudportemonnee. Voor elk huishouden is financiële planning – ook voor de iets langere termijn - natuurlijk verstandig. **Onderzoek van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) laat zien dat er nog onbenut potentieel zit in het verzilveren van de kans die beleggen kan bieden;** zo zijn er nog veel huishoudens met een voldoende spaarbuffer die niet beleggen, maar voor wie beleggen een goede vorm van vermogensopbouw zou kunnen zijn.

Een deel van de kwetsbaarheden zit ook in de samenstelling van het huishoudvermogen. Zo spaart een



Paul van Kempen

huishouden met twee werkenden en een eigen huis een flink deel van hun inkomen voor een dubbel pensioen. Ook betaalt zo'n huishouden tegelijkertijd het huis in dertig jaar volledig – of voor een groot deel – af. Dat leidt ertoe dat de besparingen van deze huishoudens tijdens de fases van hoge kosten - bijvoorbeeld vanwege kinderopvang of studerende kinderen - juist hoog zijn. Terwijl de mogelijkheden om dit vermogen aan te wenden beperkt zijn. Dat wordt bevestigd door cijfers van het Centraal Planbureau (CPB). **Daaruit blijkt dat veel huishoudens onvoldoende financieel – lees liquide – vermogen hebben. Zo heeft een kwart van de huishoudens minder dan 2.500 euro vrij vermogen.** Terwijl het NIBUD een minimumbuffer van zo'n 3.500 tot 6.000 euro adviseert.

Werk aan de winkel voor het kabinet. Niet alléén om de huidige brand te blussen, die met name de lagere inkomens onevenredig treft; maar ook om na te denken over structurele oplossingen om huishoudens weerbaarder te maken voor financiële schokken op de langere termijn. De NVB liet in 2017 door SEO het onderzoek *Evenwichtige vermogensopbouw* opstellen. Met daarin een keur aan mogelijkheden om de vermogensopbouw van huishoudens evenwichtiger te maken. De afspraak in het coalitieakkoord voor onderzoek naar het vrijmaken van vermogen van ouderen is ieder geval een voorzichtige stap in de goede richting. We kijken uit naar de opvolging hiervan. —

BUDGETCOACH

Voor als de financiële stress oploopt

herinnering

Een budgetcoach biedt ondersteuning bij financiële stress voordat er grotere financiële problemen ontstaan. De voormalige ondernemer die het met twee banen niet redde en hulp zocht bij ABN AMRO weet er alles van. “Ik slaap weer goed en heb rust.”

Jarenlang was meneer Vermeulen, een goedlachse zestiger, succesvol zelfstandig ondernemer in een creatief beroep. Totdat de digitale ontwikkelingen hem eind jaren negentig parten begonnen te spelen en hij andere bronnen van inkomsten moest zoeken. Die vond hij in twee banen: overdag op een school en 's avonds als nachtportier. “Omdat ik het anders niet redde.” Zijn vrouw had maar af en toe werk als oproepkracht en zijn gezin met drie opgroeiende kinderen werd steeds duurder. Een doorlopend krediet bij twee banken, ABN AMRO en ING, bood even soelaas, maar na ver-

loop van tijd had hij de limiet bereikt en kwam hij maandelijks geld tekort. Toen begon de financiële stress, legt hij uit. De oplopende schulden drukten zwaar. “Ik kreeg het letterlijk benauwd en kon niet anders meer dan bij de bank aankloppen. Wat moest ik doen?” ABN AMRO was bereid de schuld bij ING over te nemen. De bank zette het doorlopend krediet om in een persoonlijke lening, in totaal zo'n 24.000 euro, waarvan hij maandelijks ruim 400 euro moest aflossen. Hij schudt zijn hoofd: “Dat lukte op een gegeven moment niet meer. Toen werd ik doorverwezen naar de budgetcoach van ABN AMRO”. Hij wendt zijn hoofd naar Sabrina de Haan, links van hem aan tafel, die geduldig heeft geluisterd. “Samen hebben we bekeken of u alle toeslagen waar u recht op had wel ontving en uw inkomsten en uitgaven geïnventariseerd”, vult ze aan. Hij glimlacht: “Verzekeringen,

loterijen, goede doelen: op veel posten kon ik best bezuinigen. Ik ben een vrijgevig mens, maar het kon wel wat minder.”

In drie uitvoerige gesprekken maakte hij met de budgetcoach afspraken over manieren om te bezuinigen. Daarnaast werd de looptijd van zijn lening verlengd, zodat het af te lossen bedrag per maand lager werd.

Extra bestedingsruimte

De afdeling Financial Health van ABN AMRO telt 60 budgetcoaches naast 59 schuldhulpadviseurs. “De dienst wordt aangeboden vanuit de maatschappelijke rol van de banken, maar ook vanuit hun zorgplicht”, verklaart Sabrina de Haan. “Coaching gebeurt onafhankelijk van de financiële producten en is er voor iedereen die financieel kwetsbaar is. Wij kunnen klanten preventief

helpen om financieel gezond te worden en te blijven.” De coach probeert samen met de klant oplossingen te zoeken voor de financiële krapte. Door te besparen, maar ook te kijken welke inkomensverruimende regelingen er zijn: toeslagen op het inkomen of bijvoorbeeld compensatie voor gestegen energiekosten. Dat heeft volgens de bank het afgelopen kwartaal geleid tot bijna tien procent gemiddeld extra bestedingsruimte per klant na coaching.

Iemand als meneer Vermeulen wist de weg naar de bank zelf te vinden toen het water hem aan de lippen stond. Dat doet lang niet iedereen die hulp nodig heeft. De meeste klanten van de budgetcoaches komen door preventieve en proactieve acties van de bank, die vorig jaar resulteerden in 46.000 contacten.

Doelgroepen die bij uitstek moeilijk te benaderen zijn, zijn jongeren en ondernemers, weet Sabrina de Haan. “Enerzijds zijn er jongeren die precies weet wat ze willen en weten vaak van huis uit hoe ze hun geldzaken moeten beheren. Een andere groep heeft dat ook meegekregen maar zegt: praat maar raak ik zie wel. En dan zijn er jongeren die kwetsbaar zijn omdat ze niet geleerd hebben hoe ze financieel gezond blijven. De verleidingen zijn groot, in een tijd van online winkelen en kopen op afbetaling of achteraf betalen.” Speciaal op hen gericht is de Financieel Gezond Campagne, om ze bewuster om te laten gaan met geld en hen voor te bereiden op de toekomst. Voor kinderen biedt ABN AMRO daarnaast de Cimi app aan.

Bij ondernemers met financiële stress heerst vaak schaamte over de eigen penibele situatie, zegt Sabrina de Haan. “Je wilt graag voorkomen dat ze echt in de problemen raken. Gelukkig kunnen we naast persoonlijk contact ook inzetten op digitale middelen. Bijvoorbeeld een popup-venster in de app of op de website. Zo'n benadering is voor de klant ook vaak laagdrempeliger.” Daarnaast is de aloude mond-tot-mond-reclame effectief. “Het is wel gebeurd dat een ondernemer mij belde. Hij was in het verleden goed door mij geholpen en had een collega die in hetzelfde schuitje zat. Hij had hem gezegd: je moet eens naar de bank gaan, die kunnen je goed helpen!”

Een flinke boterham

Een belangrijke vaardigheid van een budgetcoach is luisteren, weet Sabrina de Haan. “Elke klant met financiële stress heeft een levensverhaal en ik beschouw dat altijd als waarheid.” Door respectvol en empathisch te luisteren slaagt ze er vaak in ook klanten ‘in de weerstand’ zover te krijgen dat ze willen meedenken over oplossin-

JONG GELEERD

Spelenderwijs de waarde van geld leren, een spaardoel instellen, saldo checken: kinderen van ABN AMRO-klanten leren op een interactieve manier met geld omgaan via de gratis *Gimi geld-app*.

gen. Daarentegen moet je ook duidelijk zijn en een spiegel voor kunnen houden, voegt ze eraan toe. Meneer Vermeulen hield ze voor dat hij elke maand ‘een flinke boterham’ weggaaf aan een goed doel. “Je moet dat durven en kunnen benoemen. Als je die drempel niet over kunt kun je niets anders dan samen in een hoekje zitten prullen over hoe slecht de situatie is. Dat schiet niet op.”

Soms leveren de gesprekken geen resultaat op. Ze geeft het voorbeeld van een klant in de bijstand die voor 300 euro in de maand rookt terwijl hij 40 euro moet aflossen aan een lening. “Dat staat niet in verhouding tot elkaar. Dan kun je verwachten dat de collega die de lening beoordeelt, er een punt van maakt. Maar acht van de tien klanten staan wel degelijk open voor oplossingen.”

Het traject met meneer Vermeulen is inmiddels afgerond. Hij was een modelklant, glimlacht zijn budgetcoach. “Hij meldde zichzelf aan en dacht actief mee. Uiteindelijk hebben we een tekort van bijna 500 euro per maand teruggebracht naar bijna 200 euro per maand. En die 200 euro per maand is teruggebracht naar nul door de betaaltermijn van de lening te verlengen.” Meneer Vermeulen zegt zijn pensioen volgend jaar met vertrouwen tegemoet te zien. “Tegen die tijd hoop ik al mijn schulden te hebben afbetaald. Ik slaap weer goed en heb rust.” —

Meneer Vermeulen heet in werkelijkheid anders. Hij wil zijn naam en precieze privéomstandigheden liever niet openbaar maken.

Beleggen

De risico's van wél maar vooral ook van níét beleggen

Beleggen is in veel gevallen economisch verstandiger dan sparen. Europese maatregelen als de PRIIPs-verordening en MiFID II beschermen de belegger daarbij steeds beter. Waarom kiezen veel mensen dan toch voor sparen? Jelle Wijkstra, woordvoerder van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) ging daarover in gesprek met Saskia Klep, directeur van Saxobank Nederland en Robert Jan Prins, beleidsadviseur financiële markten bij de NVB.

De collectieve voorzieningen op het gebied van pensioen, werkloosheid en zorg zijn de afgelopen jaren versoberd. Kan beleggen daar een oplossing voor bieden?

Klep: “Zeker. Dat is misschien wel de belangrijkste reden om te gaan beleggen. Wij worden allemaal steeds meer zelf verantwoordelijk gehouden voor onze financiële weerbaarheid. Dat geldt met name ook voor ZZP'ers zonder pensioenopbouw. Met sparen ga je dat niet redden, je zult echt moeten starten met beleggen. Iedereen kan daarbij zijn eigen financiële doelstelling hebben. Het gaat erom dat je je daarvan bewust bent. Als

onderdeel van het totaal kan beleggen, naast sparen, heel belangrijk zijn om de financiële doelen te behalen.”



markt. Dat laatste lukt bijna niet, dus kun je beter gespreid instappen. We leven in een periode waarin de beurzen ongeloflijk volatiel zijn. Maar uit onderzoek is gebleken dat beleggen voor de lange termijn - zeker voor een periode van 10 tot 15 jaar - altijd een positief rendement oplevert.”

Met beleggen zijn mensen dus uiteindelijk economisch beter af. Toch blijkt uit recent AFM-onderzoek dat bijna de helft van de Nederlanders weliswaar genoeg buffer heeft om te beleggen maar dat

toch niet doet. Hoe verklaren jullie dat?

Klep: “In Nederland wordt heel nadrukkelijk gewezen op de risico's van beleggen. Beleggen wordt als heel erg gevaarlijk omschreven, terwijl je als je belegt in een goed gespreide portefeuille je nooit je hele inleg kunt verliezen. Er zitten ook risico's aan niet beleggen, maar die worden onderbelicht.”

Prins: “Als in het *Financieele Dagblad* staat dat de beurzen in elkaar zijn gestort dan is dat een headline die mensen wakker laat liggen 's nachts. Terwijl het verlies van koopkracht door inflatie weliswaar een minder aantrekkelijke headline is voor het FD, maar het wel de

ongemakkelijke waarheid is. Koopkrachtverlies is een 'sluipmoordenaar' die ervoor kan zorgen dat de tienduizend euro die je op de bank laat staan over tien jaar nog maar vijfduizend waard is. Eigenlijk zou je een soort risicowaarschuwing voor sparen moeten hebben voor mensen die een hele grote buffer hebben: Let op als u zo doorgaat dan is uw koopkracht uitgehold over tien jaar. We hebben beleggen nodig om vermogensbehoud en vermogensgroei te realiseren met elkaar.”

Vinden mensen beleggen ook niet vooral heel erg ingewikkeld?

Prins: “Klopt. Al die complexe informatie die we verstrekken aan klanten bevestigt inderdaad de vooroordelen dat beleggen gevaarlijk en complex zou zijn. Als overheid maar ook vanuit de sector hebben we daaraan bijgedragen.”

Klep: “Boven beleggen hangt nogal een mystieke wolk. Het idee is dat je voor beleggen veel geld, veel tijd en veel kennis nodig hebt. Ik denk dat alle drie niet waar zijn. Het kan allemaal, maar het hoeft niet. Je kunt met kleine bedragen starten en bijvoorbeeld maandelijks een klein deel van je salaris inleggen in een beleggingsportefeuille. Er zijn allerlei producten voor zoals ETF's, gespreide mandjes van aandelen die ook wel trackers worden genoemd. Je kunt zelf gaan beleggen of het een financiële partij voor jou laten doen.”

Wat adviseren jullie de klant; zelf doen of het beleggen toch laten doen door bijvoorbeeld een bank?

Prins: “Dat hangt af van de mate van ontzorging die een klant wenst. Ben je een piekeeraar die twijfelt over je beleggingshorizon en risicoprofiel en die 's nachts niet kan slapen van

Robert Jan Prins (links),
Saskia Klep (rechts)

een dalende beurskoers dan is het misschien wel nuttig om met een vermogensbeheerder te gaan praten. Vind je het juist leuk en uitdagend om zelf met beleggen bezig te zijn dan kan dat een goede keuze zijn.”

Een bank moet bij de klant enorm veel uitvragen aan gegevens; maken we het daarmee niet juist heel complex?

Prins: “Ik vind van wel ja. Beleggingsadvies en vermogensbeheer zijn concepten waarin de klant redelijk goed beschermd is tegen zichzelf. Het probleem is dat de regels extreem strak zijn aangehaald en de bank dus inderdaad heel veel moet weten van je klant. Het is de vraag of een klant zit te wachten op een zeer uitgebreide intake, bijvoorbeeld met betrekking tot zijn financiële positie of kennis en ervaring. Hij is juist naar die beheerder gegaan om de boel uit handen te geven. Natuurlijk is een goed beeld van de klant nodig, maar ik denk dat we wat zijn doorgeschooten, zeker voor klanten met een relatief bescheiden vermogen.”

Klep: “De regelgeving is gemaakt in een periode dat er nog weinig innovatie was als het gaat

over het aanbod door online banken en is dan ook meer gestoeld op de relatie tussen een adviseur en een klant. Wanneer je online al die vragen moet gaan stellen worden dat automatisch hele lange vragenlijsten. De regelgeving is niet mee geïnnoveerd en daardoor heel klantonvriendelijk geworden.”

Zijn beleggers wel beter beschermd door alle regelgeving dan tien jaar geleden?

Prins: “Beleggers zijn bij Nederlandse banken heel goed beschermd. De regels kloppen, het ‘huis’ is af. Maar ik pleit er wel voor om een aantal regels toch nog eens een keer flink te herzien. De zich opstapelende informatie aan klanten, kan best een onsje minder. Recent onderzoek van de AFM laat ook zien dat simpelweg complexe informatie klaarzetten voor een klant niet echt bijdraagt aan het kennisniveau. De klant leest het niet of hij begrijpt het niet.”

Kunnen jullie concrete voorbeelden geven van zaken die echt hun doel voorbijschieten?

Klep: “Dat is bijvoorbeeld het aantal waarschuwingen wat wij moeten geven aan beleggers. Daarmee verliest een waarschuwing aan

waarde. Ik denk dat veel mensen ze zelfs niet meer lezen.”

Prins: “Een private banker vertelde mij laatst dat sommige klanten zelfs een apart email-adres hebben aangemaakt voor al die meldingen die ze niet willen lezen maar ook niet kunnen uitzetten. Dat kan niet de bedoeling zijn van de regelgeving.”

Hoe zou het anders kunnen?

Klep: “We moeten echt kijken naar alle regels in Nederland en of die hun doel niet voorbijschieten. Ik denk dat het echt heel erg belangrijk is om dat regulingsveld te versimpelen.

Prins: “Je kunt nadenken over een wat meer risico-gebaseerde uitvraag aan klanten in plaats van een *tick-the-box* exercitie voor alle vragen aan alle klanten. Voor een klant die bij vermogensbeheer aanklopt met vijfduizend euro kun je misschien starten met alleen wat vragen over wat kernaspecten en de risicobereidheid. Dan kun je vervolgens gedurende de looptijd die klant leren kennen en het product nog beter afstemmen op de persoonlijke behoefte.” —

Roger Brouwers

Lead Regulatory & Risk ING Investments bij ING

Kun je vertellen wat je functie inhoudt?

“In de kern: een brug slaan tussen een klantvriendelijke dienstverlening en het wettelijke kader. Onze beleggingsdienstverlening moet zich én door-ontwikkelen én toegankelijk zijn voor klanten. Vanuit het klantbelang centraal laten we onze dienstverlening aansluiten op onze interne risicohuishouding.

Onze afdeling stelt de randvoorwaarden, zodat interne teams aan de slag kunnen. Een voorbeeld is de doorontwikkeling van onze online omgeving: hoe komt een klant online ‘binnen’ en hoe bieden we producten aan? Denk aan evenwichtige communicatie en het in balans houden van de voor- en nadelen, zonder te vergeten dat we een commercieel bedrijf zijn. Daarover voeren we ook gesprekken met bijvoorbeeld de AFM en het Ministerie van Financiën.”

Met welke uitdagingen heb je in je werk te maken?

“Hybride werken. Dat is weliswaar gewoon geworden, maar vraagt wel ander gedrag van mensen. Hoe krijg je bijvoorbeeld een fysieke brainstorm georganiseerd? Een meer externe uitdaging is het economische klimaat. De beurzen bewegen behoorlijk hard. In die context is het belangrijk dat je als bank klanten meeneemt. Wat betekent dit voor jou als belegger? Wij denken na hoe die begeleiding

het beste kan, online en persoonlijk. Een andere uitdaging is de opkomst van laagdrempelige beleggingsdienstverleners, zoals cryptoplatformen. Met één muisklik investeren, maar niet in een gereguleerde omgeving, zoals bij een bank. De uitdaging is om klanten vanuit een gereguleerde omgeving te blijven binden, waarbij het klantbelang voorop staat.”

Wat zijn de drijfveren om te doen wat jij doet?

“Mijn werk draait om dynamiek, variatie en flexibiliteit – dat geeft veel energie. Verder word ik enorm gedreven door gezamenlijke resultaten en alle gemotiveerde en betrokken collega's. Het is geweldig als je aan 't einde van de rit kunt zeggen: dit hebben we maar mooi met z'n allen neergezet. Een implementatie die de klantvriendelijkheid vergroot én die voldoet aan toegenomen wet- en regelgeving, bijvoorbeeld. Daar zijn we dan best trots op. Goede resultaten probeer ik te vieren met het team. En dat mag zeker wel meer gebeuren!”

Hoe zorg je dat je binnen jouw bank veranderingen teweegbrengt?

“Wendbaarheid – snel inspelen op de veranderende markt en klant – is belangrijk. Een nieuw product op de markt brengen kost tijd.



Dit artikel is een verkorte weergave van de **NVB-podcast Kennisbank**, aflevering 5. Beluister het hele gesprek via de website van de NVB, Apple, Spotify of Springcast of gebruik deze QR-code



Mobiel bankieren favoriet onder slechtzienden

Lang leve de smartphone, maar slechtzienden lopen in het betalingsverkeer nog tegen veel obstakels aan. De Oogvereniging en de Betaalvereniging trekken samen op om daar verandering in te brengen

WAAR GEBEURD: Een slechtziende wil de taxi betalen maar heeft moeite met het touchscreen van het mobiele pinapparaat dat de chauffeur aanbiedt. “Zeg uw pincode maar”, oppert de chauffeur. “Dan toets ik hem even voor u in.” De anekdote komt van Joost Rongen van de Oogvereniging. Hij lacht: “Natuurlijk geef je je pincode niet!” Rongen, coördinator digitale toegankelijkheid en betalingsverkeer, heeft de aangeboren oogziekte *nystagmus*, in de volksmond ‘wiebelogen’. Zijn ogen bewegen altijd in dezelfde baan. Het effect is bijvoorbeeld dat hij van de hoofdletter H alleen het middengedeelte scherp ziet. Slecht kunnen zien, weet ook Rongen, kost heel veel energie. Schermen, objecten en ruimtes moeten voortdurend worden gescand en de kleinste handelingen kosten de grootste moeite. Er is een grote trukendoos nodig om de dagelijkse obstakels te overwinnen.

Onderzoek Nederland telt bijna een miljoen geregistreerde mensen met een visuele beperking. Daaronder vallen niet de mensen die dankzij een bril weer goed kunnen zien. Wel: mensen met bijvoorbeeld niet te behandelen staar, glaucoom of retinitis pigmentosa (RP), een verzamelaam voor een grote groep erfelijke netvliesandoeningen. Voor hen geldt zonder uitzondering dat de meest normale handelingen veel moeite kosten en soms zelfs onuitvoerbaar zijn. Betaalvereni-

ging Nederland, die de belangen behartigt van aanbieders van betalingsverkeer op de Nederlandse markt, wilde weten tegen welke problemen mensen met een visuele beperking aanlopen in het betalingsverkeer en liet in samenwerking met de Oogvereniging een onderzoek uitvoeren. Patricia Zwaan, als marktonderzoeker verbonden aan de Betaalvereniging: “Uit onderzoek van De Nederlandsche Bank blijkt dat deze groep de diensten in het betalingsverkeer het cijfer 6,7 geeft. Dat is niet slecht, maar wel lager dan de gemiddelde consument. Wij wilden weten wat de pijnpunten en kansen zijn. Want ook bij onze leden is inclusiviteit een hot topic.”

De deelnemers aan het onderzoek gaven onder meer aan dat niet altijd duidelijk is of een betalingsactie is geslaagd. Joost Rongen: “Stel, ik maak duizend euro over, druk op de knop maar tast dan in het duister of ik het goed heb gedaan. Je zou altijd de reactie moeten krijgen: transactie geslaagd. Zoals de baliemedewerker vroeger zei: het is gelukt, prettige dag verder! Dan hoef je je geen zorgen meer te maken.”

Technologische ontwikkelingen Daarnaast staan digitale veiligheid en gebruiksgemak vaak op gespannen voet. De banken nemen maatregelen om het gebruik van digitaal betalingsverkeer veilig te houden. Maar hoe moet je als slechtziende je identiteitsbewijs fotograferen via de app?

Rongen: “Dan moet je een beroep doen op anderen, wat een ongemakkelijk gevoel kan geven: ik kon het allemaal zelf en nu niet meer.”

De technologische ontwikkelingen zorgen niet alleen voor obstakels, ze bieden ook meer kansen en mogelijkheden. De smartphone heeft een groeiend aantal hulpmiddelen voor slechtzienden, zoals voorleesfuncties en vergrotingsmiddelen. Geld opnemen bij de geldautomaat is door de komst van de Geldmaat eenvoudiger geworden, omdat er nu nog maar één versie is, helaas niet altijd met een spraakfunctie.

Mobiel bankieren is veruit favoriet onder mensen met een visuele beperking. Ze vinden de apps over het algemeen goed ingedeeld en de informatie compact weergegeven, waardoor de voorleesfunctie goed te volgen is. Maar niet alle bankapps kunnen in contrast worden weergegeven en bij sommige banken is het kleurgebruik niet handig. Oranje letters op een toetsenbord zijn voor sommigen niet te lezen. “Designers zijn zich vaak te weinig bewust van waar gebruikers tegenaan kunnen lopen”, zegt Joost Rongen. “Iemand met een visuele beperking leert veel uit zijn hoofd. Dit knopje zit hier, dit knopje zit daar. Invoering van een nieuw design is een nachtmerrie. Als je grote veranderingen doorvoert moet je dat in elk geval goed communiceren. Wat je doet en waarom je het doet.”

Pluk het laaghangend fruit eerst, luidt zijn advies. “Zorg bijvoorbeeld voor contrast op het scherm.”

22



Joost Rongen

23

Hij pleit voor invoering door de banken van een uniform designformat, analoog aan het systeem waaraan de Nederlandse overheid werkt voor haar digitale dienstverlening.

Betrek visueel beperkten ‘Betrek visueel beperkten bij het ontwerpproces’ is een van de aanbevelingen van de onderzoekers. Patricia Zwaan beaamt: “De bewustwording op voorhand meenemen in het ontwerp, is veel makkelijker dan achteraf fouten herstellen of aanpassen. De uitdaging is om het thema duurzaam te verankeren in de processen van de organisatie. Het begrip, de bewustwording, de regels. Het is geen kwestie van een eenmalige actie, maar een continu proces. Het mooiste aan het onderzoek vind ik dat het inzichtelijk maakt met welke problemen slechtzienden kampen in het betalingsverkeer. Daarom hebben we er filmpjes over laten maken, die iedereen online kan bekijken.” Joost Rongen vindt dat de banken “goed hun best doen” en ziet vooruitgang. “Het is belangrijk ervaringsdeskundigen bij de processen te blijven betrekken.” Patricia Zwaan knikt. “Alle partijen moeten samenwerken, ook de belangenorganisaties voor de verschillende doelgroepen.” De Betaalvereniging heeft een platform opgericht voor uitwisseling van kennis en ervaringen van de leden over toegankelijkheid en inclusiviteit. Goed initiatief, vindt Joost Rongen als slechtziende. “Wij willen blijven meedoen in de samenleving.” —



Patricia Zwaan

BW
BANK|WERELD

WERKEN AAN TOEGANKELIJKHEID

“We zijn het aan onze stand verplicht”

Praktische en effectieve oplossingen voor de klant, bewustwording en training in de eigen organisatie. Banken werken op alle fronten aan toegankelijkheid. Een kijkje bij Rabobank en ING.

Hoe herken je je bankpas als je slechtziend of blind bent? Voor een antwoord op die vraag organiseerde ING in 2017 gebruikerstesten met verschillende kaarten. De oplossing bleek een kaart met een inkeping aan de zijkant, een zogenaamde notch. “Wij dachten dat een model met kleurcontrasten hoge ogen zou gooien”, vertelt Bianca Prins, Global Head of Accessibility bij ING. “Maar de kaart met de notch bleek universeel. Het hoekje eruit helpt alle klanten om de pas op de juiste manier in te steken bij een betaal- of geldautomaat. Niet alleen slechtzienden, ook bijvoorbeeld klanten met gewrichtsklachten zoals reuma.” De nieuwe bankpas van ING komt beschikbaar voor alle ING-klanten en wordt geleidelijk ingevoerd. Prins: “We zijn heel blij met de kaart, juist omdat hij voor iedereen is en niemand uitsluit.” Het testen van aanpassingen en nieuwe producten is voor zowel ING als Rabobank essentieel. Een gespecialiseerd bedrijf is bij Rabobank aan de slag om te helpen om honderd procent digitaal toegankelijk te worden, vertelt Accessibility Manager Maartje Gosselink. “En nieuwe features worden getest op toegankelijkheid.” De toegankelijkheid is hiermee nog niet honderd procent gegarandeerd, maar dat is wel het streven, vertelt ze. “We werken met 250 teams aan de ontwikkeling en het beheer van onze websites

en app. Al deze collega's leveren dus een bijdrage aan toegankelijkheid”. Rabobank ondersteunt klanten met onder meer gratis workshops, brailleafschriften en grotere toetsen en een spraakfunctie op de Random Reader Comfort.

“We willen graag de zelfredzaamheid verbeteren van mensen die vanwege leeftijd of een fysieke of verstandelijke beperking moeite hebben om hun bankzaken te doen”, zegt Gosselink. “Onze missie is *Growing a better world together*, dus wij willen stappen blijven zetten.”

Naast praktische aanpassingen hebben beide banken een opleidingsprogramma voor medewerkers. Gosselink: “Het is belangrijk dat bankmedewerkers weten wat het betekent om zelfstandig te bankieren voor mensen met beperkingen. Het gaat niet alleen om productontwerp, maar ook over klantbediening. We hebben geregeld contact met de doelgroepen en ook intern een klankbordgroep die bestaat uit collega's met bijvoorbeeld een visuele beperking.”

ING traint medewerkers volgens het zelf opgezette *Accessibility Champions Programma*: deelnemers die de cursus met goed gevolg afleggen worden ambassadeur en dragen hun kennis over digitale toegankelijkheid uit. Bewustwording en opleiding is nooit klaar, beamen beiden. Maartje Gosselink: “Een bank moet toegankelijk zijn voor alle klanten. Dat moet de standaard zijn. We zijn het aan onze stand verplicht.”

De hoge inflatie maakt veel mensen bezorgd over de toekomst. Steeds meer mensen hebben moeite om de hogere kosten van levensonderhoud op te brengen. Het energieplafond gaat helpen, maar er is meer nodig. De vereniging van financiële hulpverleners NVVK liet onlangs vier betrokkenen aan het woord over oplossingen.

"IN DE KNEEL DOOR INFLATIE? DIT MOETEN WE DOEN"

Arjan Vliegthart — directeur Nibud

De kern van de zaak is dat we te maken hebben met een inkomensprobleem. Dat speelt ook al veel langer. Laten we dus niet in de valkuil trappen dat het alleen een probleem

is van de gestegen energierekening. Voor te veel mensen is elke gestegen rekening een potentieel probleem. De onderliggende oorzaak is dat voor veel mensen het sociaal minimum te laag is om op een normale manier van rond te komen.

Dat inkomen moet dus omhoog. Dat lijkt me de absolute prioriteit. Concreet betekent dit dat het minimumloon omhoog moet, en

daaraan gekoppeld de uitkeringen. Het is goed te zien dat op dit onderwerp nu beweging is. Maar met een inflatie van meer dan 10 procent is dat ook uiterste noodzaak. Als je daarnaast nog gerichte ondersteuning wilt bieden: doe dat via de zorgtoeslag. Dan kun je snel handelen en verspil je geen tijd aan het uitdokteren van allerlei nieuwe regelingen die dan weer wie weet hoe ingewikkeld gaan worden. De zorgtoeslag is een van de simpelste en best gebruikte toeslagen die precies de mensen bereikt waar het het meeste knelt. Ook de mensen in de lagere middenklasse, die het nu ook steeds moeilijker krijgen.

Dit artikel is overgenomen uit het blad 'Beurs', ook online te vinden op nvvk.nl/beurs.

Harriët Westerdijk — wethouder werk en inkomen en armoedebeleid, Capelle aan den IJssel

Er is hulp beschikbaar voor mensen met schulden. De gemeente staat voor iedereen klaar. Het gaat erom dat mensen die hulp ook durven vragen, en dat ze dat zo vroeg mogelijk doen. Op dit punt kunnen we al snel meer bereiken: vraag aandacht voor schulden, neem het taboe weg, laat zien dat schulden niets zijn om je voor te schamen en dat er hulp



is. Juist voor de nieuwe groep die nu in problemen komt is dat een heel belangrijke boodschap. Ik zou graag zien dat de rijksoverheid een nieuwe landelijke campagne lanceert. Met *vloggers* en *influencers*, wie weet. We hebben nog een doelgroep te winnen.

Daarnaast moeten we ook kijken naar het grotere landelijke probleem dat werk niet altijd lonend is om je vaste lasten van te betalen. Zelfs tweeverdieners komen momenteel niet altijd meer

uit de kosten. Als gemeente mogen wij niet aan inkomenspolitiek doen, maar het zou ons ontzettend helpen als wij vrijer mogen omgaan met de inkomensgrenzen die aan de minimaregelingen worden gesteld. Als we, via maatwerk, de voorzieningen ook voor een bredere doelgroep mogen inzetten kunnen we heel gericht helpen in die huishoudens en in die situaties waar dat nodig is. Op die manier durft iemand dan misschien toch de stap te zetten om meer uren te gaan werken, of kun je voorkomen dat er mensen uit een schuldregeling vallen.

Martin van Rijn — voorzitter Aedes, vereniging van woningcorporaties

Het allerbelangrijkste is dat mensen zelf voldoende weerstandsvermogen hebben. Een steviger inkomen is de basis van alles. Daarom heeft ook Aedes bij het kabinet aangedrongen op koopkrachtondersteunende maatregelen. Als corporatiesector willen wij ook zelf de verantwoordelijkheid nemen voor onze huurders die op een bescheiden inkomen zitten. De huur is immers een heel belangrijke component van hun budget. Normaal gesproken baseren wij onze huurontwikkeling op de inflatie, maar met die enorm hoge cijfers van nu gaan we dat voor volgend jaar niet doen. In plaats daarvan gaan we koppelen aan de loonontwikkeling min een half procent.

Met het kabinet hadden we al afgesproken om in 2024 de huren voor inkomens tot 120% van het sociaal minimum eenmalig te verlagen. We hebben nu gevraagd of dat al in 2023 kan. Belangrijk is wel dat het voordeel voor de huurders vervolgens niet gedeeltelijk wegvalt doordat ze een lagere huurtoeslag ontvangen. Voor ons is het een



foto Phil Nijhuis

voorwaarde dat de overheid dit op een goede manier regelt. Een andere stap die wij net zelf hebben gezet, is dat we bij het isoleren van woningen geen huurverhoging meer vragen. Ons helpt het bij het realiseren van onze klimaatdoelstellingen,

en de huurder gaat misschien wel fors op z'n energielasten besparen.

Esmah Lahlah — wethouder bestaanszekerheid, kansengelijkheid en talentontwikkeling, Tilburg

Aan de inkomenskant moet enorm veel gebeuren. Voor mensen met een uitkering of met een minimumloon, en trouwens ook daarboven, is de levensstandaard eenvoudigweg vaak te laag. We moeten ook echt af van dat woud aan regelingen en voorzieningen die elkaar tegenwerken



en blokkeren. Als gemeente kun je hier maar heel weinig aan doen, laat staan dat je hier snelle slagen in kunt slaan. We zijn voor inkomenspolitiek afhankelijk van de rijksoverheid, die trouwens in de coronacrisis heeft laten zien dat ze wel degelijk in staat is om met een groot gevoel van urgentie allerlei financiële maatregelen in het leven te roepen.

De knop waar wij aan zouden moeten draaien, is mensen richting de arbeidsmarkt begeleiden. Een betaalde baan biedt doorgaans het meeste perspectief op bestaanszekerheid. Daarnaast kunnen gemeenten hun duurzaamheidsambities verknopen met bestaanszekerheid. Samen met woningcorporaties, particuliere verhuurders en mensen met een goedkope koopwoning kijken we bijvoorbeeld naar manieren om versneld te kunnen verduurzamen. Met energiebesparing is nog best een slag te slaan. Maar wat je ook doet, en hoe hard je daar ook je best voor doet, uiteindelijk moeten ze in Den Haag met elkaar een fundamentele discussie voeren over bestaanszekerheid. Wat verstaan we daar onder? Wanneer zijn mensen voldoende gezekeerd in hun bestaan? Welke basis vinden we oké? We moeten af van het pleisters plakken dat we nu in feite doen met al die regelingen en voorzieningen. Mensen hebben recht op perspectief. Langdurig perspectief.

Veilig financieel ouder worden verdient de volle aandacht van banken. Zeker waar het gaat om mensen met dementie. Een interview met Gerjoke Wilmink, directeur van Alzheimer Nederland, over de juiste insteek. “Kijk vooral naar wat nog wel kan.”

Een dementievriendelijke samenleving

Hoe groot is de groep dementerenden in Nederland?

“Nederland telt zo’n 290.000 mensen met dementie, de prognose is dat dit de komende twintig jaar gaat stijgen tot boven een half miljoen. Nu al heeft bijna een op de tien 65-jarigen dementie, onder 90-jarigen is dat opgelopen naar vier op de tien. Tweederde van hen woont gewoon thuis en wil zoveel mogelijk zelfstandig dingen kunnen regelen.”

Dat zijn stevige cijfers. Zijn banken zich dat voldoende bewust?

“Gelukkig neemt het bewustzijn toe dat je als bank om echt inclusief te zijn iets met deze groep moet. Banken als ABN AMRO, Rabobank, de Volksbank, ING, SNS, Triodos, maar ook BNP Paribas en financieel opleidingsbedrijf Hoffelijk doen actief iets met de trainingen van Samen dementievriendelijk. Afgelopen jaar hebben we ook de zorgcoaches van ABN AMRO getraind. Helaas ontbreken er ook nog banken in het rijtje. Maar ik ben heel blij dat diverse banken inmiddels zijn gestart met het trainen van medewerkers in omgaan met dementie. Het begint immers bij het herkennen van dementie. Voor het telefonische klantcontact biedt Samen dementievriendelijk ook een speciale online training aan.”

Wat maakt mensen met dementie, ook in de beginfase, financieel kwetsbaar?

“Mensen met dementie hebben soms geen inzicht meer in de waarde van geld, kunnen niet meer goed tellen, weten niet hoeveel geld ze hebben, waaraan ze het uitgeven of al hebben uitgegeven. Als er sprake is van beginnende dementie kan het geld op zijn voordat iemand dit in de gaten heeft. Soms geven mensen hun geld weg aan wildvreemden. Het is dan ook heel erg belangrijk om deze groep mensen te beschermen.”

Welke rol kunnen banken daarbij spelen?

“Dat verschilt per vorm en fase van dementie. Bij frontotemporale dementie is een symptoom dat iemand heel impulsief en ongeremd handelt. Dat kan ertoe leiden dat niet alleen hij- of zijzelf maar soms een heel gezin de de dupe is, zeker omdat deze vorm van dementie relatief vaker voorkomt op jonge leeftijd. Dan moeten naast eerder nadenken over onder bewind of curatele stellen, hoe naar dat ook is. Bij de meeste vormen van dementie lukt het om iemand lang de regie te laten houden. Wel is het zaak te zorgen dat er iemand naast de persoon met dementie komt te staan die in de gaten kan houden of er geen gekke dingen gebeuren. Je kunt als bank signaleren en meedenken over oplossingen en hierover adviseren.”

Aan wat voor oplossingen denkt u?

“We zien gelukkig veel mooie voorbeelden. Denk aan het openen van een aparte rekening met een aparte pinpas waarop een klein bedrag staat waarmee iemand nog wel gewoon zelf kleine aankopen kan doen, zoals een ijsje, boodschappen doen of even shoppen. Dat is belangrijk want sociaal contact, even de deur uitgaan, is juist heel erg belangrijk voor deze groep. Het is wel echt een probleem dat het aantal mogelijkheden om fysiek naar een bank te gaan steeds verder afneemt. Juist dat persoonlijke contact waarbij je de klant kunt geruststellen, oogcontact kunt maken en door even door te vragen echt kunt helpen, is belangrijk.”

Is het voor een bank ook zonder fysiek contact mogelijk om signalen van beginnende dementie te herkennen?

“Ik denk van wel. Een signaal kan zijn dat iemand opeens een heel ander uitgavenpatroon heeft. Of iemand vergeet zijn pincode zo vaak dat er telkens een nieuwe aangevraagd moet worden. De grote vraag is natuurlijk hoe je vervolgens als bank moet handelen. Hoe kun je voorkomen dat iemand door dementie gekke dingen gaat doen met zijn geld?”

Heeft u het antwoord?

“Ik realiseer me dat dat niet eenvoudig is. Het

is in ieder geval belangrijk dat er specifieke aandacht is voor iemand met dementie. Liefst bereik je ook de mantelzorger.”

In 2018 lanceerde ‘Samen dementievriendelijk’ in samenwerking met Rabobank de online training ‘Goed omgaan met dementie bij de bank’. Sindsdien volgden medewerkers van Rabobank, ABN AMRO, ING en de vier bankmerken van de Volksbank de 2,5 uur durende training. Financieel opleidingsbedrijf Hoffelijk nam de training op in haar leeromgeving voor bankmedewerkers. Heeft u het gevoel dat vier jaar na de start de training vruchten begint af te werpen?

“De online training is inmiddels door klant-medewerkers van diverse banken een kleine tweeduizend keer gevolgd. Daarnaast zien we dat verschillende banken nu ook op locatie trainingen op maat aanbieden. We krijgen terug dat medewerkers door de training echt alerter zijn op het herkennen van dementie, de handelsverlegenheid van medewerkers in de omgang met mensen met dementie vermindert en dat ze beter weten hoe ze met klanten met dementie om moeten gaan. Ook zien we meer bewustzijn dat je een klant die vergeetachtig wordt niet direct alles moet afnemen, maar moet kijken naar wat kan nog wel. Dat is steeds de goede insteek: wat kan nog wel? Het helpt om mensen zo lang mogelijk mee te laten doen, ook financieel. Daardoor gaat het bewezen minder snel slecht. De hersenen blijven prikkelen, ook met financiële zaken, is eigenlijk alleen maar goed.”

Wat is het belangrijkste dat nu moet gebeuren?

“Het allerbelangrijkste is dat banken zich scharen achter het doel van dementievriendelijk worden. Realiseer je als bank dat het een heel groot deel van je klanten is dat potentieel hier-

mee te maken krijgt. De eerste stap is bewustwording. Vervolgens moet dit ook in het beleid worden verwerkt. Wij hebben het idee dat het daar nog wel wat forser een plek kan krijgen. Het moet niet ophouden bij een training.”

Heeft u concrete tips voor de vervolgstap?

“Je kunt bijvoorbeeld casemanagers dementie betrekken in het zoeken naar oplossingen. Voorop staat voor mij: houd persoonlijk contact als dat er is zo lang mogelijk in stand. Als de klant niet meer naar de bank kan komen, kijk dan hoe je met diensten naar de klant kunt komen. Bied hulpmiddelen aan waarmee het thuisbankieren eenvoudig blijft. En blijf tips geven voor veilig bankieren, zowel aan mensen met dementie als aan mantelzorgers. Kijk vooral ook op onze site naar de tips die er al zijn. Daar kun je als bank in je voorlichting naar klanten je voordeel mee doen. En heel concreet: als bank kun je een rol spelen in de Alzheimermercafés die wij door het hele land organiseren. Dat is een mooie plek om de doelgroep en vooral ook mantelzorgers te bereiken.”

www.samendementievriendelijk.nl/training/bank

BW
BANK|WERELD





Met onze campagne 'Alle seinen staan op groen' laten we Nederlandse huiseigenaren en ondernemers zien dat de banken klaarstaan om te helpen bij verduurzaming.

Kijk op www.alleseinengroen.nl voor meer informatie.

