

De wereld verandert. En de Rabobank verandert mee. Daarom wordt de online dienstverlening van de bank nog klantvriendelijker. Tegelijk krijgt het persoonlijke klantcontact een extra impuls.

TEKST: DOUWE ANNE VERBRUGGE FOTO'S: HARALD LAKERVELD

Persoonlijk zijn, zowel fysiek als online



Directeur Bedrijven Dick Oosthoek en manager Food & Agri Kees de Jonge



BEDRIJVEN@RV.RABO
BANK.NL

Een bankpasje regelen, maar ook het aanvragen van een financiering. Steeds meer klanten geven zelf invulling aan de diensten die zij van de bank verlangen. 'Daarom is deze tiptop in orde. De reis die de klant maakt op onze website moet vloeiend verlopen, en voelen als een thuiskomen', begint Dick Oosthoek zijn verhaal. Hij is directeur Bedrijven bij Rabobank Rijn en Veenstroom. 'Laat ik voorop stellen dat persoonlijk contact met onze klanten, op kantoor of aan de keukentafel, essentieel is voor ons. Het mooie is dat we hiervoor meer en meer de gelegenheid krijgen, omdat onze klanten online steeds meer zelf doen. De coöperatieve gedachte dat we lokaal samen sterk staan wordt geïntensiveerd. Online, maar ook in de persoonlijke ontmoetingen. Onze medewerkers zijn meer dan ooit op pad om de klant nog beter te bedienen.'

Oosthoek legt uit dat dit voor de medewerkers van Rabobank Rijn en Veenstroom een

verandering in kennis en kunde vraagt. 'Ze krijgen een andere rol. Onze medewerkers zijn met één klik op het toetsenbord voor iedereen bereikbaar. Ook voor hen is dit een schitterende uitdaging. De kracht zit 'm in de ontmoeting. Fysiek en online. Dat was zo. Dat is zo. En dat wordt alleen maar beter.'

Kees de Jonge, manager Food & Agri bij Rabobank Rijn en Veenstroom merkt aan zijn klanten dat zij steeds meer bedreven raken in de online dienstverlening. 'De gebruikers ervaren het gemak van het zelf regelen. Steeds meer is mogelijk. Zo wordt er gebruik gemaakt van het afsluiten van incassocontracten en het aanmelden van extra aflossingen.' De Jonge wil niet onvermeld laten dat vooral de jongere ondernemers in de Food & Agri-sector goed vertrouwd zijn met de online dienstverlening.

'Maar ook de ondernemers met een wat meer traditionele werkwijze, zijn nieuwsgierig. En omdat onze online dienstverlening zo goed op orde is, kunnen we de komende tijd nog meer tijd vrijmaken om de klant face-to-face te ontmoeten. Uiteindelijk is er niets mooiers dan de boer op gaan!'



Wij staan
voor u klaar