



Rabobank

Bijlagen

Behorend bij scriptie Rabobank Amerstreek

Hogeschool Utrecht

2 juni 2014

Wietske van Vugt

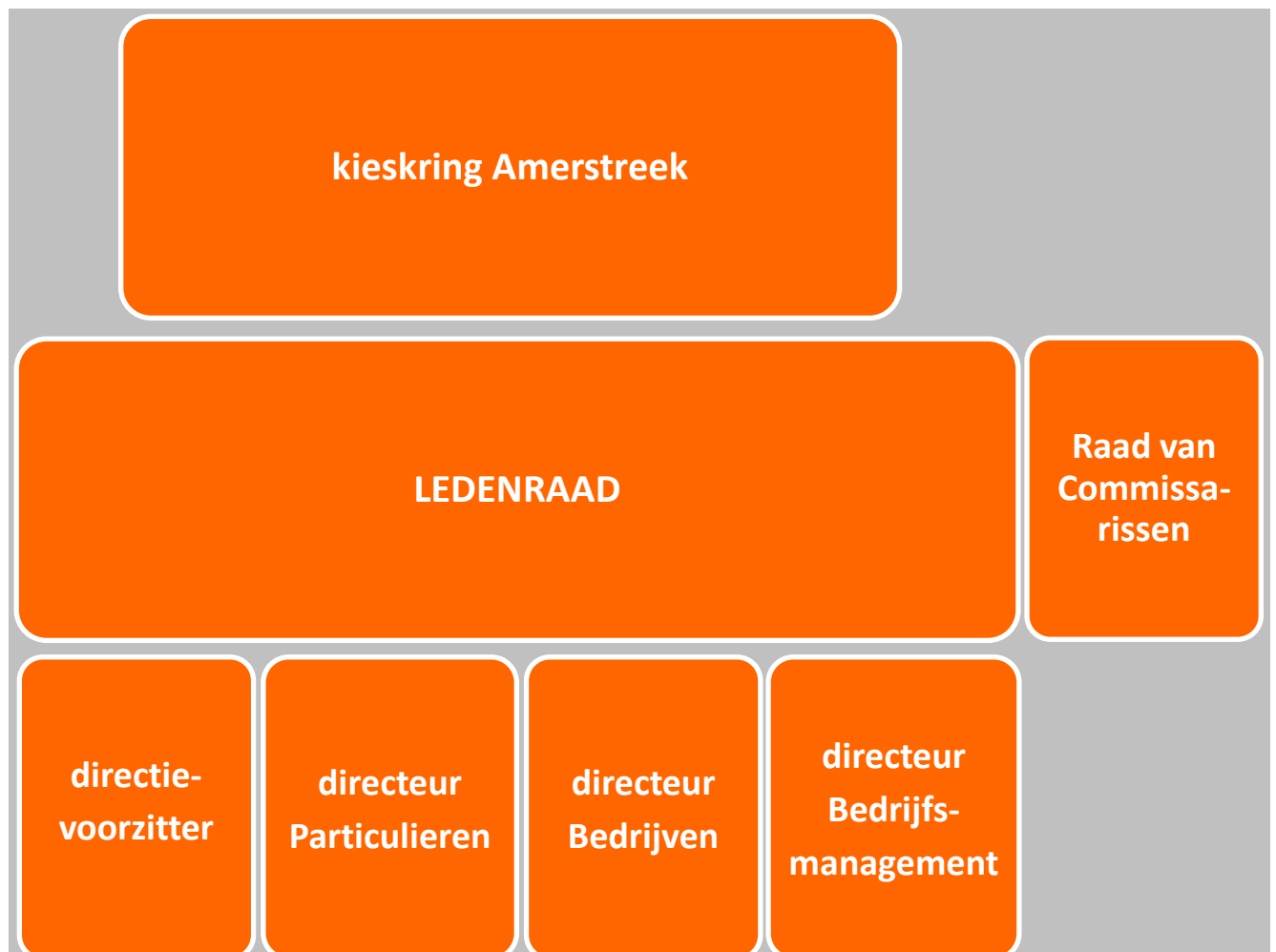
Inhoud

I.	Organogrammen organisatie	4
	<i>Indeling organisatie</i>	4
	<i>Afdeling Communicatie, Coöperatie en Marketing</i>	5
II.	Opdrachtbrief CCM	6
III.	Inrichting regiokantoren.....	10
IV.	Gebruikte middelen ‘Virtueel Verleiden’ extern	11
	<i>Email-banner</i>	11
	<i>Bankhalposters</i>	11
	<i>Advertenties</i>	12
	<i>Emails</i>	13
	<i>Facebook</i>	16
	<i>Twitter</i>	18
	<i>LinkedIn</i>	19
	<i>Foto naast pinautomaat</i>	21
V.	Gebruikte middelen ‘Virtueel Verleiden’ intern	22
	<i>Bedrijfshistorie Rabobank</i>	22
	<i>Logo dat kan makkelijker</i>	23
	<i>Flyers</i>	23
	<i>Banners Local Web</i>	25
	<i>Placemat in kantine</i>	26
VI.	Gespreksleidraad klantpanel	27
VII.	Cijfers ouderen en digitalisering.....	33
	<i>Figuur 1</i>	33
	<i>Figuur 2</i>	33
	<i>Figuur 3</i>	34
	<i>Figuur 4</i>	34
VIII.	Resultaten deskresearch	35
	<i>Wat kan de klant online?</i>	35
	<i>Inloggen via internetbankieren</i>	36
	<i>Bereikbaarheid Rabobank Amerstreek</i>	36
IX.	Korte interviews klanten regiokantoren	38
	<i>Vragenlijst</i>	38
	<i>Uitwerkingen gesprekken regiokantoor</i>	41

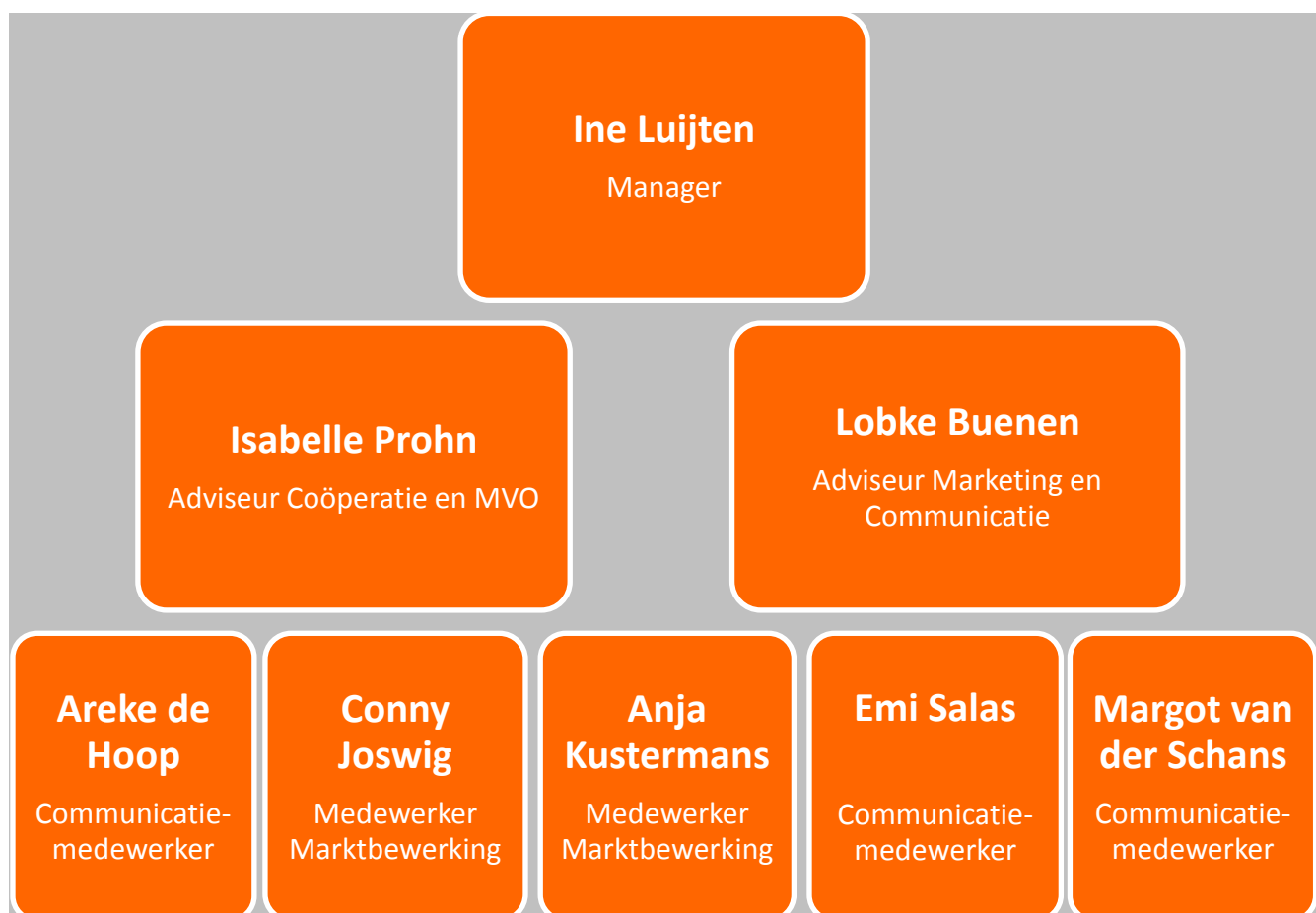
X.	Planning	74
XI.	Begroting	75

I. Organogrammen organisatie

Indeling organisatie



Afdeling Communicatie, Coöperatie en Marketing



II. Opdrachtbrief CCM

Naam opdracht:	Verbouwing regiokantoren
Opdrachtgever:	Maud Brouns
Projectleider CCM:	
Aanleiding opdracht:	De drie regiokantoren in Oosterhout, Made en Raamsdonksveer worden verbouwd. De bankhallen worden kleiner, maar ook anders van opzet. Dit heeft te maken met het feit dat we de kantoren meer willen inzetten voor de transitie van fysieke klantbediening naar virtuele klantbediening. Het uiteindelijke doel is dat klanten alleen nog op kantoor komen voor een adviesgesprek. Als klanten een kantoor binnen lopen met een opdracht die ook virtueel afgehandeld kan worden, zullen de V&S adviseurs hen assisteren bij het zelf regelen op het kantoor zodat ze het de volgende keer of de keer daarna zelf kunnen.
Omschrijving opdracht (smart):	Bekendheid geven aan de redenen van de verbouwing en herinrichting van de regiokantoren en een positieve attitude creëren over de nieuwe opzet van onze klantbediening (smart uitwerking: zie doelstellingen).
Risico's:	- Gerucht 'de bank smijt het geld over de balk' kan opspelen <i>Risico verkleinen door nadrukkelijk te communiceren dat het juist gaat om een efficiëncy slag</i> - Onrust bij klanten die vinden dat ze geforceerd worden de virtuele kanalen te gebruiken terwijl ze dat niet willen/kunnen <i>Risico verkleinen door goede training Verkoop & Service adviseurs; stimuleren niet pushen</i> - Haperingen in de techniek op de kantoren waardoor het niet mogelijk is assistentie te verlenen en klanten meer wantrouwen krijgen tegen virtuele kanalen. <i>Naast Wifi ook vaste internet verbinding en hopen dat de performance van onze virtuele kanalen niet te vaak plat ligt</i>
Datum activiteit:	Medio augustus tot de officiële opening van de kantoren (.. oktober 2013)

Budget:	€ 20.000
Prognose uren:	80
Kostenplaats:	1315020
Intern ordernummer:	2016524
Interne doelgroepen:	Alle medewerkers van RA
Externe doelgroepen:	- Alle leden en klanten van Rabobank Amerstreek - Overige omwonenden van de kantoren - Pers
Interne communicatiedoelstellingen:	Op 1 september: Weet 100% van de medewerkers dat de kantoren worden verbouwd en heringericht en kennen de redenen hiervan zo goed dat ze uitleg kunnen geven aan klanten die vragen hebben hierover.
Externe communicatiedoelstellingen:	Eind 2013: - Weet 80% van de leden/klanten dat de regiokantoren verbouwd worden/zijn. - Kent 70% de achterliggende redenen van deze nieuwe opzet en staat er welwillend tegenover. - Gaat de helft van de klanten die geen of weinig gebruik maakt van de virtuele kanalen met een hulpvraag naar de kantoren om het zich eigen te maken. Meting door telefonische enquête door Virtueel Kantoor en turven door V&S adviseurs - Alle huis-en-huisbladen in de Amerstreek plaatsen een artikel rond de opening over de verbouwing van de kantoren.
Boodschap	De regiokantoren worden verbouwd om u vanaf 1 oktober nog beter van dienst te kunnen zijn. a) <u>Minder mensen bezoeken onze kantoren</u> Minder bezoekers van de bankhallen leiden tot kleinere bankhallen. Overgebleven ruimten zijn of worden verkocht dan wel verhuurd.



b) Groot deel daarvan had niet hoeven komen

Heel veel bankzaken kunnen onze klanten direct zelf regelen. De meeste klanten die onze kantoren bezoeken, hadden dit ook zelf thuis kunnen regelen via de virtuele kanalen (nadruk op www.rabobank.nl/amerstreek klantenservice). Soms weten klanten niet hoe ze dit aan moeten pakken en daarom worden de kantoren in de toekomst meer ingezet als 'steunpunt/helpcenter' om onze klanten indien nodig persoonlijk te kunnen begeleiden in hun weg richting onze virtuele kanalen.

c) Efficiënt maar wel afgestemd op de wensen van onze klanten

De huidige ontwikkelingen nopen ons tot een efficiënte bedrijfsvoering maar wel afgestemd op wensen en behoeften van onze klanten. De klant zelf kiest voor het gemak van 'waar en wanneer hij maar wil'

d) Adviesgesprekken

Klanten kunnen op de regiokantoren en het Adviescentrum terecht voor adviesgesprekken over complexere financiële diensten.

e) Welkom

De opening van de verbouwde regiokantoren vindt plaats op dinsdag 1 oktober. Wij nodigen u graag uit een kijkje te komen nemen. Wij bieden u van 1 t/m 4 oktober een gratis kop koffie/thee en iets lekkers aan. U kunt dan meteen uw vragen stellen.

f) Bereikbaarheid

Virtueel kantoor (bellen/mailen/chatten), www.rabobank.nl/amerstreek en regiokantoren.

NB De boodschappen brengen we in 3 fasen:

Fase 1: De drie regiokantoren worden op dit moment verbouwd om u nog beter van dienst te zijn.

Aandacht voor a, b, c en f

Fase 2: b,d, e en f

Fase 3: Campagne virtueel verleiden + 'heeft u hulp nodig? Bezoek onze regiokantoren/steunpunten en laat u verder helpen.

Interne communicatiemiddelen:

- LocalWeb
- Narrowcasting
- Mail naar middenkader met verzoek er aandacht aan te besteden in het werkoverleg
- Personeelsbijeenkomst 30 september

Externe communicatiemiddelen:	- Nieuwsartikel in Dichterbij september en achtergrondartikel (ervaringsverhalen) in Dichterbij december - Amerstreek Informatief - Twitter en Facebook - Reclame op buitenzijde van de kantoren over nieuwe opzet - GEA regels - LBS, app en virtuele etalage - Persbericht - Openingsactie - Mailing* *Omdat we geen klanten willen overhalen tot kantoorbezoek die dat nu niet doen, kiezen we er nadrukkelijk niet voor ALLE klanten persoonlijk te informeren. Wel kiezen we ervoor een brief te sturen naar alle klanten die geen internetbankier contract hebben of het niet gebruiken.
Projectteam/verantwoordelijkheden:	Projectleider/adviseur: Uitvoering/organisatie: Opdrachtgever:
Planning:	25 juli: goedkeuring opdrachtbrief 12 augustus: start interne communicatie 1 september: start externe campagne eerste fase – motivatie verbouwing 24 september: start externe campagne tweede fase - openingsactie 1 oktober: opening 2 oktober: start externe campagne virtueel verleiden+ 1 december: einde campagne - evaluatie
Datum + akkoord opdrachtgever:	25 juli 2013 Akkoord:

III. Inrichting regiokantoren

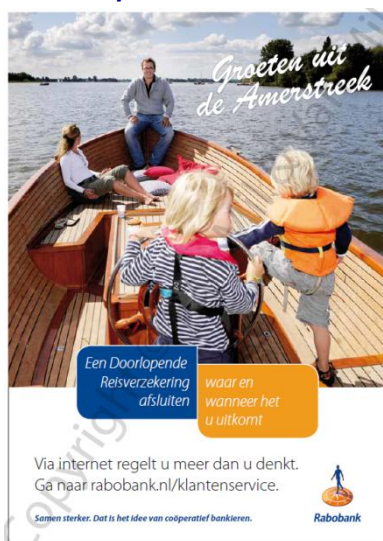


IV. Gebruikte middelen 'Virtueel Verleiden' extern

Email-banner



Bankhalposters



Advertenties



Een Random
Reader
bestellen

waar en
wanneer het
u uitkomt.

Via internet regelt u meer dan u denkt.

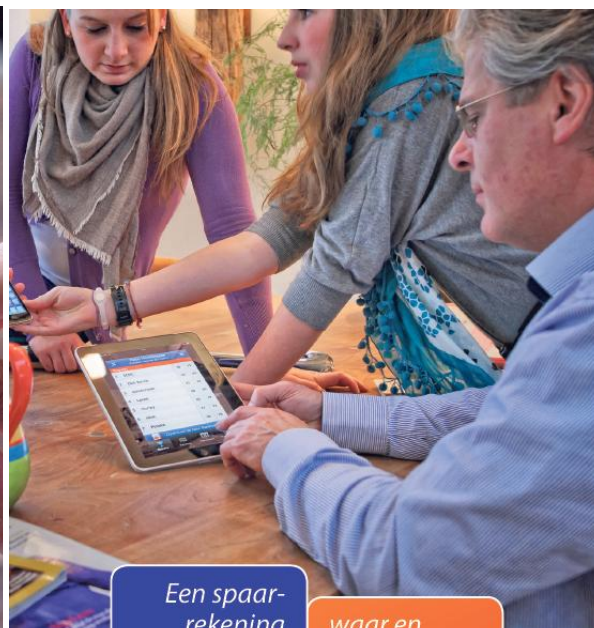
Is uw Random Reader stuk of is de batterij leeg? U kunt een nieuw exemplaar gemakkelijk via internet bestellen. Met een paar klikken heeft u een nieuwe Random Reader aangevraagd.

Ga naar rabobank.nl/klantenservice

Samen sterker. Dat is het idee van coöperatief bankieren.



Rabobank



Een spaar-
rekening
openen

waar en
wanneer het
u uitkomt.

Via internet regelt u meer dan u denkt.

Vakantiegeld ontvangen? Dan heeft u vast al bedacht waar u het aan wil uitgeven. Of misschien zet u het opzij voor een mooi spaardoel. Vraag dan nu eenvoudig online een spaarrekening aan.

Ga naar rabobank.nl/klantenservice

Samen sterker. Dat is het idee van coöperatief bankieren.



Rabobank

Emails

Rabobank Amerstreek

Via internet regelt u meer dan u denkt



Een Random Reader bestellen, waar en wanneer het u uitkomt.

Geachte klant,

Is uw Random Reader stuk of is de batterij leeg? U kunt een nieuw exemplaar gemakkelijk via internet bestellen. Met een paar klikken heeft u een nieuwe Random Reader aangevraagd. U regelt het eenvoudig via rabobank.nl/klantenservice.



Buiten Europa? Zet uw pas 'aan'

De betaalpas staat voor de veiligheid standaard 'uit' voor gebruik buiten Europa. Dit geldt voor de Rabo WereldPas (ook voor jongeren). U kunt dan bijvoorbeeld geen geld opnemen of betalen bij een geldautomaat. Wilt u gebruikmaken van uw betaalpas buiten Europa, zet deze dan 'aan'. U regelt het waar en wanneer het u uitkomt via rabobank.nl/klantenservice.

Welke vraag u ook heeft; via internet regelt u gemakkelijk zelf de meeste bankzaken. Kijk voor meer informatie in de [biilage](#) of ga naar rabobank.nl/klantenservice.

Met vriendelijke groet,
Rabobank Amerstreek

Maud Brouns
directeur Particulieren

communicatie@amerstreek.rabobank.nl
www.rabobank.nl/amerstreek

Samen sterker. Dat is het idee van coöperatief bankieren.

Rabobank Amerstreek

Via internet regelt u meer dan u denkt



Ga naar [rabobank.nl/klantenservice](https://www.rabobank.nl/klantenservice)

Geachte klant,

Welke vraag u ook heeft; via internet regelt u gemakkelijk zelf de meeste bankzaken.

Of dat nu gaat over het aanvragen van een nieuwe pas, het afsluiten van een verzekering of het openen van een spaarrekening. U regelt het eenvoudig, waar en wanneer het u uitkomt. Ga naar [rabobank.nl/klantenservice](https://www.rabobank.nl/klantenservice).



Nieuwe pas aanvragen

Als uw bankpas beschadigd is, kunt u via [rabobank.nl/klantenservice](https://www.rabobank.nl/klantenservice) een nieuwe aanvragen. U logt hiervoor in met uw Random Reader en binnen twee werkdagen ontvangt u een nieuwe pas. Kunt u niet inloggen omdat uw bankpas kwijt of gestolen is, bestel uw nieuwe pas dan telefonisch via (0162) 588 100. Net zo eenvoudig en snel.

Random Reader bestellen

Ook een nieuwe Random Reader bestelt u eenvoudig via [rabobank.nl/klantenservice](https://www.rabobank.nl/klantenservice). Met een paar klikken heeft u een nieuwe Random Reader aangevraagd. Zo zijn er nog meer dagelijkse bankzaken die u regelt waar en wanneer het u uitkomt. Kijk voor meer informatie in de [bijslage](#) of ga naar [rabobank.nl/klantenservice](https://www.rabobank.nl/klantenservice).

Met vriendelijke groet,
Rabobank Amerstreek

Maud Brouns
directeur Particulieren

communicatie@amerstreek.rabobank.nl
www.rabobank.nl/amerstreek

Samen sterker. Dat is het idee van coöperatief bankieren.

Rabobank Amerstreek

Rabobank Amerstreek wenst u een fijne vakantie.



Een Doorlopende Reisverzekering afsluiten, waar en wanneer het u uitkomt

Geachte klant,

Gaat u deze zomer op vakantie? Ga dan goed voorbereid op weg. Met een Doorlopende Reisverzekering heeft u een dekking die past bij uw reisplannen. Van een verre vakantie tot aan een geboekt weekendje in Nederland. U kunt online direct een Doorlopende Reisverzekering afsluiten. U regelt het eenvoudig via rabobank.nl/klantenservice.



Waterdichte beschermhoesjes en 25% korting

Houders van een Rabo TotaalPakket of RiantPakket krijgen 25% korting op de Doorlopende Reisverzekering van Interpolis. Bovendien krijgt u een set aLOKSAK® beschermhoesjes voor smartphone en tablet cadeau, als u de Doorlopende Reisverzekering van Interpolis vóór 1 augustus 2013 online afsluit.

Europa uit? Bankpas 'aan'

Gaat u op reis naar een land buiten Europa? Zet dan uw pas 'aan' voor de periode dat u buiten Europa bent. U regelt het waar en wanneer het u uitkomt via rabobank.nl/klantenservice.

Welke vraag u ook heeft, via internet regelt u gemakkelijk zelf de meeste bankzaken. Kijk voor meer informatie in de [bijlage](#) of ga naar rabobank.nl/klantenservice.

Met vriendelijke groet,
Rabobank Amerstreek

Maud Brouns
directeur Particulieren

communicatie@amerstreek.rabobank.nl
www.rabobank.nl/amerstreek

Samen sterker. Dat is het idee van coöperatief bankieren.

Facebook


Rabobank Amerstreek
31 mei

Een vervangende pas aanvragen waar en wanneer het u uitkomt. Via internet regelt u meer dan u denkt.

Welke vraag u ook heeft; via internet regelt u gemakkelijk zelf de meeste bankzaken. Of dat nu gaat over het aanvragen van een nieuwe pas, het afsluiten van een verzekering of het openen van een spaarrekening. U regelt het eenvoudig waar en wanneer het u uitkomt. Ga naar www.rabobank.nl/klantenservice




Rabobank Amerstreek
vrijdag

Een spaarrekening aanvragen waar en wanneer het u uitkomt. Via internet regelt u meer dan u denkt.

Welke vraag u ook heeft; via internet regelt u gemakkelijk zelf de meeste bankzaken. Of dat nu gaat over het aanvragen van een nieuwe pas, het afsluiten van een verzekering of het openen van een spaarrekening. U regelt het eenvoudig waar en wanneer het u uitkomt. Ga naar www.rabobank.nl/klantenservice





Rabobank Amerstreek

vrijdag

Een Random Reader aanvragen, waar en wanneer het u uitkomt. Via internet regelt u meer dan u denkt.

Is uw Random Reader stuk of is de batterij leeg? U kunt een nieuw exemplaar gemakkelijk via internet bestellen. Met een paar klikken heeft u een nieuwe Random Reader aangevraagd. Ga naar www.rabobank.nl/klantenservice



Rabobank Amerstreek

28 juni

Een Doorlopende Reisverzekering afsluiten, waar en wanneer het u uitkomt. Via internet regelt u meer dan u denkt.

Gaat u deze zomer op vakantie? Ga dan goed voorbereid op weg. Met een Doorlopende Reisverzekering heeft u een dekking die past bij uw reisplannen. Van een verre vakantie tot aan een geboekt weekendje in Nederland. U kunt online direct een Doorlopende Reisverzekering afsluiten. U regelt het eenvoudig via rabobank.nl/klantenservice.



Twitter

Tweets



Rabobank Amerstreek @RaboAmerstreek

311

Een vervangende pas aanvragen
waar en wanneer het u uitkomt.
Via internet regelt u meer dan u denkt.
Ga naar [rabobank.nl/klantenservice](https://www.rabobank.nl/klantenservice)

Expand

Tweets



Rabobank Amerstreek @RaboAmerstreek

7 juni

Een spaarrekening aanvragen, waar en wanneer het u uitkomt.
Via internet regelt u meer dan u denkt. Ga naar
[rabobank.nl/klantenservice](https://www.rabobank.nl/klantenservice)

Openen

Tweets



Rabobank Amerstreek @RaboAmerstreek

14 Jun

Een Random Reader bestellen, waar en wanneer het u uitkomt.
Ga naar [rabobank.nl/klantenservice](https://www.rabobank.nl/klantenservice)

Expand



Rabobank Amerstreek @RaboAmerstreek

28 juni

Een Doorlopende Reisverzekering afsluiten, waar en wanneer
het u uitkomt. Ga naar [rabobank.nl/klantenservice](https://www.rabobank.nl/klantenservice). Wij wensen u een
fijne vakantie.

Openen

LinkedIn



Rabobank Amerstreek Via internet regelt u meer dan u denkt. Welke vraag u ook heeft. Of dat nu gaat over het aanvragen van een nieuwe pas, het afsluiten van een verzekering of het openen van een spaarrekening. U regelt het eenvoudig waar en wanneer het u uitkomt. Ga naar rabobank.nl/klantenservice.



rabobank.nl/klantenservice

Document

Lees meer over de zaken die u waar en wanneer het u uitkomt regelt via rabobank.nl/klantenservice.

Belegt een dagelijks bedrag van maximaal 100.000,- per persoon per kalenderdag. Het bedrag wordt automatisch van uw rekening afgehaald. Het bedrag wordt niet terugbetaald.

De afbeelding is een illustratie. Het bedrag van de afbeelding is niet representatief.



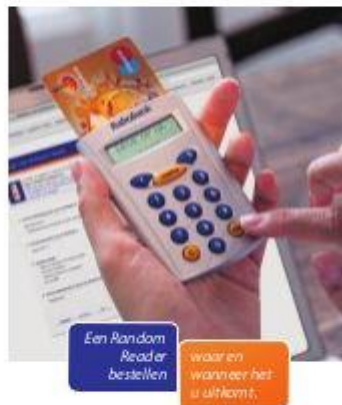
Like (11) • Comment • Share • 3 days ago

Emi Salas, Margot van der Schans-Janssen, and 9 others like this

Add a comment...



Rabobank Amerstreek Een Random Reader aanvragen, waar en wanneer het u uitkomt. Is uw Random Reader stuk of is de batterij leeg? U kunt een nieuw exemplaar gemakkelijk via internet bestellen. Met een paar klikken heeft u een nieuwe Random Reader aangevraagd. Ga naar www.rabobank.nl/klantenservice



rabobank.nl/klantenservice

Document

Lees meer over de zaken die u regelt waar en wanneer het u uitkomt via rabobank.nl/klantenservice

U kunt een Random Reader bestellen via internet. Het bedrag van de afbeelding is niet representatief. Het bedrag wordt automatisch van uw rekening afgehaald. Het bedrag wordt niet terugbetaald.



Like (9) • Comment • Share • 2 days ago



*Groeten uit
de Amerstreek*

Rabobank
Amerstreek

wenst u een
fijne vakantie.


Rabobank

Samen sterker. Dat is het idee van coöperatief bankieren.



De internetkassa van nu:
Rabo OmniKassa

→

bakkerijdeeg.nl



Een Doorlopende
Reisverzekering
afsluiten

waar en wanneer
het u uitkomt.

Ga naar
[rabobank.nl/klantenservice](https://www.rabobank.nl/klantenservice)

→

Foto naast pinautomaat



V. Gebruikte middelen 'Virtueel Verleiden' intern

Bedrijfshistorie Rabobank



Logo dat kan makkelijker



Flyers



Kent u deze nog?



Kent u deze nog?



Kent u deze nog?



Kent u deze nog?



Banners Local Web



Contant geld
bestellen

je klant doet
het met gemak
gewoon zélf



Een
nieuwe pas
aanvragen

je klant doet
het met gemak
gewoon zélf



Een nieuwe
Random Reader
aanvragen

je klant doet
het met gemak
gewoon zélf

Placemat in kantine



Wij hebben zelf het gemak ervaren.

Samen sterker.

VI. Gespreksleidraad klantpanel

Klantenpanel Amerstreek – regiokantoren

Thema = Klantbediening / klantbeleving

Inhoudelijke doelen klantenpanel

- Inzicht in wat klanten beleven en hoe ze de (nieuwe) klantbediening ervaren
- Inzicht in verwachtingen, behoeften, bekendheid van de klantbedieningsmogelijkheden

Profiel deelnemers

- Recente ervaring klantbediening op 1 van de kantoren
- Goede, representatieve spreiding: jong/oud, verschillende kernen, m/v
- Aantal deelnemers relatief nieuwe klanten (0 tot 1,5 jaar klant)

Introductie

- Manager multichannel of regiokantoren verzorgt de introductie
- Flow neemt over: toelichten kwalitatief onderzoek / ‘spelregels’ / agendasetting / toehoorders
- Korte voorstelronde: Flow, medewerkers, dan deelnemers

Structuur van het gesprek

- A. Algemeen: contact met uw bank
- B. Vestiging / bankhal: algemeen
- C. Warm welkom
- D. Persoonlijk: kennen en herkennen in contact
- E. Gemak / snelheid / deskundigheid
- F. Communicatie: duidelijk, weet u waar u aan toe bent, concrete afspraken
- G. Proactief: kijkt de bank verder dan uw vraag
- H. Bankhal versus andere bedieningsmogelijkheden (telefoon / online / ...)
- I. Overall achteraf (*de “gouden tips” van de klant*)

A. Algemeen: contact met uw bank (opwarmer a 5-10 minuten)

NB. bij alle punten, belangrijk dat we de discussies vooral voeren op de bediening. En niet te diep ingaan op inhoudelijke componenten van advies, op prijsbeleid, etc.

- Hoe vaak heb je contact met je bank?
- Hoe beleef / typeer je de service van de bank (algemeen)? → doorvragen naar voorbeelden
-

B. Vestigingen / bankhal: algemeen

(bij alles natuurlijk: veel doorvragen!)

- Bent u vaak in de bankhal / op 1 vd vestigingen?
- Indien u in de bankhal komt: Op afspraak / niet op afspraak? Wat was de aanleiding voor dit bezoek?
- [verschil afspraak / niet op afspraak in discussie duidelijk krijgen]
- Of: Waarom komt u nooit in de bankhal? Waarom bent u er al lang niet geweest?
- Wat verwacht u te krijgen / te vinden in de bankhal? Wordt dit waargemaakt?
-

C. Warm welkom

(op onderstaande vragen wordt doorgevraagd: *waarom? Kunt u dat toelichten? ..?*)

- Wat vindt u van de ontvangst?
- Wat vindt u van de ruimtes? Voelt u zich **welkom**?
- Ervaart u de bankhal als een **prettige plek**?
- Is de bankhal gemakkelijk te bereiken? (*zowel weg binnen in de bankhal als de weg naar de bankhal toe*)
- Weet u gemakkelijk waar u moet zijn? (*vooral in de bankhal*)
- Heb je ervaringen met andere financiële dienstverleners / of partijen waar je nog regelmatig naar een fysieke vestiging gaat? Wat zijn de verschillen met Rabo? Wat kan de Rabobank daar nog van leren?
-
- ...

D. Persoonlijk: kennen en herkennen in contact

(op onderstaande vragen wordt doorgevraagd: *waarom? Kunt u dat toelichten? ..?*)

- Ervaart u dit contact als **persoonlijk**?
- **Kennen / herkennen de medewerkers** u in het contact? Hoe merkt u dat (niet)? Weten ze wie u bent, wat u belangrijk vindt, etc.? Weten ze dat u al langer bankiert hier en hoe merkt u dat in het contact?
- Begrijpt de bank u goed? Heeft u het idee dat ze **zich goed kunnen inleven in uw vraag**? Dat er de tijd is **zaken rustig te bespreken / te delen**?
-
- ...
-

E. Gemak / snelheid / deskundigheid

(op onderstaande vragen wordt doorgevraagd: *waarom? Kunt u dat toelichten? ..?*)

- Verliep het contact **gemakkelijk / snel**? Kunt u toelichten waarom wel/niet?
- Krijgt u snel **de juiste oplossing**?
- Hoe was het contact met de medewerker? Ervaart u de medewerker als volwaardig gesprekspartner? Weet hij/zij van wanten ?
- Hoeveel moeite heeft het u gekost om antwoord te krijgen op uw vraag / vragen?
-
- ...
- ...

F. Communicatie: duidelijk, weet u waar u aan toe bent, concrete afspraken

(op onderstaande vragen wordt doorgevraagd: *waarom? Kunt u dat toelichten? ..?*)

- Weet u waar u aan toe bent nu u weer de bankhal verlaat?
- Is alles duidelijk?
- Zijn er concrete afspraken gemaakt?
- Indien uw vraag nog niet beantwoord is: weet u wanneer u wat kunt verwachten van wie?
-
-
-

G. Proactief: kijkt de bank verder dan uw vraag

(op onderstaande vragen wordt doorgevraagd: *waarom? Kunt u dat toelichten? ..?*)

- Ervaart u dat de adviseur/medewerker actief meedenkt met u?
- **Is de dienstverlening proactief?**

(vragen naar voorbeelden, positief / negatief)

- Kijkt de medewerkers verder dan alleen uw vraag? Bent u nog geattendeerd op andere diensten / services? Zo ja: vond u dit een relevante attentie van de bank?

Klant op weg helpen

- Bent u actief gewezen op andere manieren waarop u uw vraag (wellicht makkelijker) had kunnen beantwoorden?
- Wat vond u ervan dat de medewerker u heeft laten zien hoe u het ook gemakkelijk online kan regelen?
- Is het duidelijk voor u, werd het duidelijk en vriendelijk toegelicht? (toetsen of het 'lesgeven' is of dat het 'samen naast elkaar' is)
- Zou u het nu volgende keer ook zelf thuis gaan doen? Waarom wel / niet?
- Wat zou de bank nog meer kunnen doen om bankieren voor u gemakkelijk te maken?
-
- ...

H. Bankhal versus andere bedieningsmogelijkheden (telefoon / online / ...)

- Waarom kies je om met bepaalde vraag naar de bankhal toe te gaan?
- Wat zijn voor u de voordelen / nadelen van deze manier van contact met uw bank?
- Wat maakt de bankhal uniek / onderscheidende ten opzichte van de andere contactmogelijkheden?
- Wat is volgens u de belangrijkste functie van de verschillende vestigingen?

- Hoe vaak heb je **telefonisch** contact met de bank? Hoe vaak bel je de bank?
- Wat vindt u de voordelen / nadelen van telefonisch contact?

- Wie heeft de afgelopen periode / jaar **online bankzaken geregeld** (naast de betalingen)? Denk aan: aanvragen nieuwe pas, advies, aanvragen producten / services,
- Wat heeft u specifiek online geregeld? Of: Waarom heeft u naast uw betalingen verder nog niet iets online geregeld?
- Waarom heb je gekozen om het online te regelen? Wat ziet u als voordelen / nadelen?

- Heeft u wel eens contact via **mail** met uw bank? Welke zaken bespreekt u dan via mail met uw bank?
- Heeft u het initiatief genomen via mail? Of bent u per mail benaderd door de bank? Met wie mailt u?
- Waarom heb je gekozen om het per mail te regelen? Wat ziet u als voordelen / nadelen?

I. Overall achteraf (de “gouden tips” van de klant)

- Alles bij elkaar genomen: Zou u, op basis van de contacten die u met de bank heeft, de Rabobank aanbevelen aan vrienden en familie? ➔ Waarom wel / niet?

‘Gouden tips’

- Als Rabobank volgende keer een punt hoger (als cijfer) van u wil krijgen, waar moeten we dan komend jaar onze tijd/ geld en energie insteken? (1 ding noemen)
- Zou u verder willen meedenken over verbeterinitiatieven?

Afsluiting

- Korte reacties van de medewerkers die aanwezig (hoe heb je het gesprek beleefd? Wat neem je mee morgen naar je collega's? etc.)
- Manager sluit af: deelnemers worden bedankt, krijgen evt een kleine attentie voor hun aanwezigheid en feedback
- Korte toelichting op vervolg: we nemen uw opmerkingen ter harte en gaan intern hierover verder in gesprek. U ontvangt op korte termijn een terugkoppeling van hetgeen we vanavond hebben besproken.

VII. Cijfers ouderen en digitalisering

Figuur 1

Hoe de deelnemers in aanraking zijn gekomen met internet.

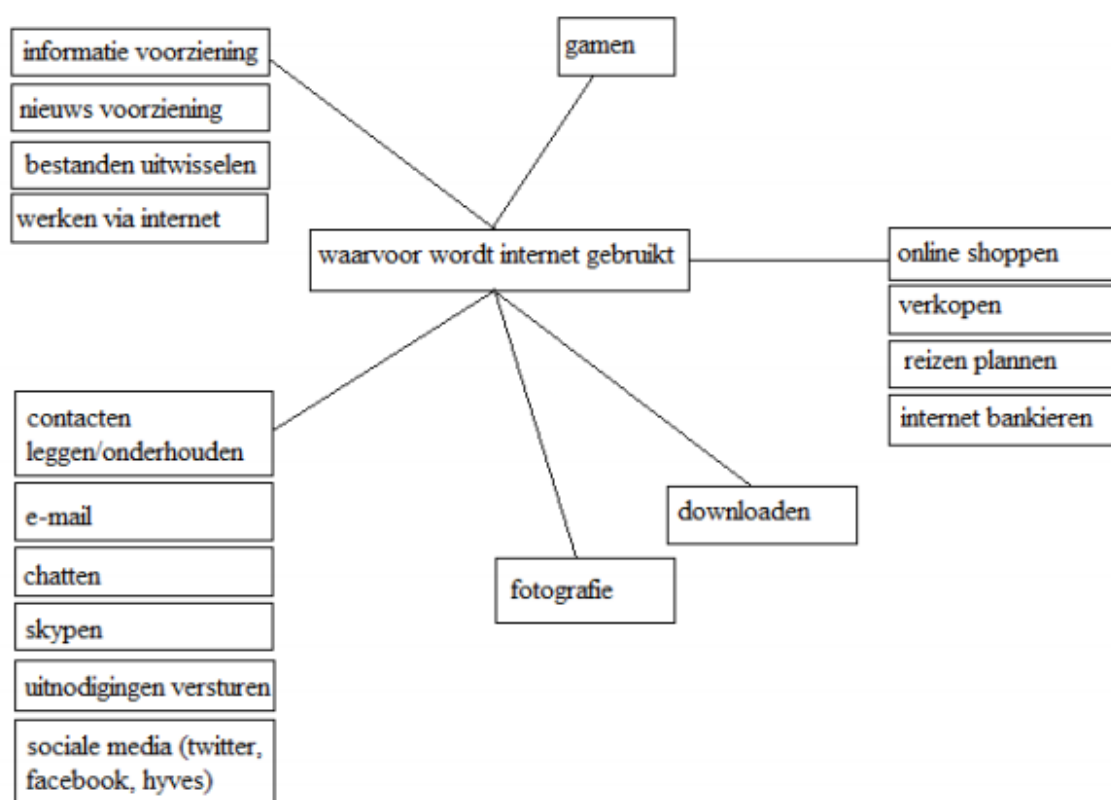
Door wie/wat	Aantal mensen	Percentage (%)*
Werk	10	50
Kinderen	4	20
Omgeving	4	20
Man	3	15
Nieuwsgierigheid	2	10
Sluipend in het leven gekomen	1	5

* Er waren meerdere antwoorden mogelijk, daarom is het totaal meer dan 100%.

Bron: Selda Eroglu, Z. Verhalen over technologie. Pagina 23

Figuur 2

Bezigheden op het internet.



Bron: Selda Eroglu, Z. Verhalen over technologie. Pagina 25

Figuur 3

Voordelen van het internet

Voordelen	Aantal gegeven antwoorden	Percentage antwoorden (%)
Snelheid	9	35
Meer contacten leggen en beter contacten onderhouden	6	26
Veel informatie	5	22
Alles via internet te regelen	3	13

Bron: Selda Eroglu, Z. *Verhalen over technologie*. Pagina 27

Figuur 4

Nadelen van het internet

Nadelen	Aantal gegeven antwoorden	Percentage (%)
Verslaving	2	7
Pesten via internet (anoniem)	5	17
Minder of geen face to face contact	3	10
Geen privacy	7	24
Criminaliteit / hacken	7	24
Verkeerde informatie bij zoekopties	4	14
Internetbeschikking inperken door overheid	1	3

Bron: Selda Eroglu, Z. *Verhalen over technologie*. Pagina 29

VIII. Resultaten deskresearch

Wat kan de klant online?

Op de website van de Rabobank is via de knop klantenservice een overzicht te vinden van zaken die online geregeld kunnen worden. Door op een van de links te klikken, wordt de klant doorgeleid om de betreffende bankzaak online te regelen.

Zelf regelen



Betalen en overboeken

- > Incasso terugboeken
- > Incasso blokkeren
- > Euro-incasso Alert instellen
- > Nieuwe Random Reader aanvragen
- > Limiet overboeken verlagen
- > Contant geld bestellen
- > Vreemde valuta bestellen
- > Krediet op Betaalrekening aanvragen
- > Krediet op Betaalrekening wijzigen
- > Betaalpakket openen
- > Betaalpakket omzetten



Rekeningbeheer

- > Rabo Internetbankieren aanvragen
- > Rabo Mobielbankieren aanvragen
- > Rabo Mobielbankieren opheffen
- > Kopie rekeningafschrift aanvragen
- > Kopie Financieel Jaaroverzicht aanvragen
- > Digitale rekeningafschriften instellen
- > Rabofoon aanvragen
- > Toegangscode Rabofoon wijzigen
- > Rabo Alerts instellen
- > Rabo Alerts stopzetten
- > FINBOX aanmelden



Hypotheken

- > Rabobank Hypotheekdossier
- > Hypotheek online inzien
- > Extra aflossen op uw hypotheek
- > Overschrijfformulieren bouwdepot aanvragen



Lenen

- > Maximaal leenbedrag berekenen
- > Lening aanvragen
- > Lening extra aflossen



Pensioen

- > Jaarruimte berekenen
- > Pensioenaanvulling uitkeren
- > Goudenhanddrukgoed opnemen



Passen en creditcards

- > Bankpas instellen voor buiten Europa
- > Bankpas vervangen/blokkeren
- > Creditcard vervangen/blokkeren
- > Paslimiet wijzigen
- > Extra bankpas aanvragen
- > Bankpas activeren
- > Creditcard activeren
- > Pincode opnieuw opvragen



Sparen

- > Automatisch sparen
- > Bericht bij rentewijziging
- > Spaarpotten maken
- > Omzetten naar InternetSparen
- > Spaarrekening opheffen
- > Geld opnemen Spaarloonrekening
- > Tegenrekening Spaarloon wijzigen



Verzekeren

- > Schade melden
- > Zorgverzekering afsluiten
- > Verzekeringen online bekijken en wijzigen
- > Gegevens autoverzekering wijzigen
- > Schadeverzekering Interpolis opheffen
- > Schadeverzekering opheffen andere maatschappij
- > Interpolis ZorgActief® opzeggen
- > Inboedelmeter updaten voor (behoud) garantie tegen onderverzekering
- > (Nieuwe) groene kaart aanvragen
- > Voorwaarden online inzien



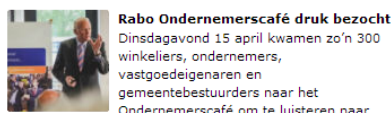
Overig

- > Contact opnemen
- > Klant worden
- > Lid worden
- > Nieuwsbrieven: aan-/afmelden, wijzigen
- > Klacht indienen
- > Persoonlijke gegevens wijzigen
- > Gegevens Interhelp Extra wijzigen
- > Overlijden melden

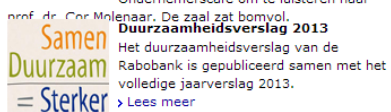
Bron: <http://www.rabobank.nl/particulieren/klantenservice/>

Inloggen via internetbankieren

Wanneer klanten inloggen via internetbankieren komen ze op hun persoonlijke pagina terecht waar ze hun rekeningen kunnen raadplegen. Onderin deze pagina staan nieuwsberichten die betrekking hebben op Rabobank Amerstreek. En rechts van de pagina staan enkele mogelijkheden die internetbankieren biedt om online te regelen. De flashbanner is gericht op een specifiek product en laat niet zien dat er een hoop mogelijkheden zijn.



Rabo Ondernemerscafé druk bezocht
Dinsdagavond 15 april kwamen zo'n 300 winkeliers, ondernemers, vastgoedeigenaren en gemeentebestuurders naar het Ondernemerscafé om te luisteren naar



prof. dr. C. Molenaar. De zaal zat bomvol.
Duurzaamheidsverslag 2013
Het duurzaamheidsverslag van de Rabobank is gepubliceerd samen met het volledige jaarverslag 2013.
> Lees meer



Groene kansen
Groenspaarders werken samen met ondernemers, de overheid en Rabo Groen Bank aan een duurzame wereld.
> Lees meer



Loopt u rond met Hypotheekvragen?
Kom naar ons maandelijkse Inloopspreekuur.
> Lees meer



Groene kansen
Groenspaarders werken samen met ondernemers, de overheid en Rabo Groen Bank aan een duurzame wereld.
> Lees meer



Nieuwe release SBR Direct
Op vrijdag 25 april is een nieuwe release van SBR Direct gelanceerd.
> Lees meer



Contact

> **Rabobank Amerstreek**
Tel. (0162) 58 81 00

Vestigingen en contact

Service

Waarmee kunnen we u van dienst zijn?

Stel hier uw vraag

- > Incasso terugboeken
- > Bankpas vervangen
- > Creditcard vervangen
- > Paslimiet wijzigen

Bron: <https://bankieren.rabobank.nl/klanten>

Bereikbaarheid Rabobank Amerstreek

De regiokantoren zijn van maandag tot en met donderdag open van 09.00 – 17.00 uur en op vrijdag van 09.00 – 20.00 uur. Het Adviescentrum is van maandag tot en met vrijdag geopend van 08.00 – 20.00 uur. Daarnaast is het mogelijk om Rabobank Amerstreek via telefoon of chat te bereiken. Ze

Contact
Wilt u meer info of heeft u een vraag? Bel ons.
Particulieren (0162) 588 100
Ondernemersdesk (0162) 588 380
> Stuur een e-mail
> Chat met ons Virtueel kantoor
> Onze bereikbaarheid (PDF, 245 kB)

zijn telefonisch en via chat iedere werkdag te bereiken voor particulieren van 08.00 - 22.00 uur en voor bedrijven tussen 08.30 en 17.00 uur.

Op de website van Rabobank Amerstreek staan op de homepage meteen contactgegevens vermeld. Hierin staan de telefoonnummers aangegeven die iedere werkdag bereikbaar zijn. Daarnaast wordt doorgelinkt naar een emailadres, de chatfunctie en een overzicht in PDF met alle bereikbaarheidsgegevens. Hier worden alle pinautomaten vermeld, openingstijden, bankzaken die online kunnen worden geregeld en hoe je Rabobank Amerstreek via social media kunt bereiken.

Bron: www.rabobank.nl/amerstreek

Virtueel kantoor Particulieren

Op het Virtueel kantoor kunt u terecht voor uw vragen over betalen, sparen, lenen en verzekeren. Ook voor het doorgeven van een adreswijziging neemt u contact op met het Virtueel kantoor.

Telefoon (0162) 588 100, iedere werkdag van 08.00 tot 22.00 uur en in het weekend van 09.00 - 17.00 uur.

Online chat www.rabobank.nl/amerstreek → ga naar Virtueel kantoor, iedere werkdag van 8.30 uur tot 20.00 uur.

E-mail info@amerstreek.rabobank.nl

Rabobank Amerstreek

Internet www.rabobank.nl/amerstreek

Postadres Postbus 56, 4900 AB, Oosterhout

Facebook www.facebook.com/raboamerstreek

Twitter www.twitter.com/raboamerstreek

Linkedin www.linkedin.com/company/rabobank-amerstreek

Ondernemersdesk

Als bedrijvenrelatie kunt u voor advies en vragen op het gebied van betalen, sparen en verzekeren, maar ook voor het afsluiten van een incasso- of seallagcontract terecht bij de Rabo Ondernemersdesk.

Telefoon (0162) 588 380, iedere werkdag van 8.30 uur tot 17.00 uur.

Online chat www.rabobank.nl/amerstreek → ga naar Virtueel kantoor, iedere werkdag van 8.30 uur tot 17.00 uur.

E-mail ondernemersdesk@amerstreek.rabobank.nl

Samen sterker



Rabobank

Bron: pagina van bereikbaarheidsPDF

(http://www.rabobank.nl/images/pdf_1315_bereikbaarheid_rabobank_amerstreek_29627798.pdf)

IX. Korte interviews klanten regiokantoren

Vragenlijst

1. Kantoor

- ☐ Oosterhout
- ☐ Made
- ☐ Raamsdonksveer

2. Leeftijd

.....

3. Waarom bezoekt u vandaag dit regiokantoor? / welke vraag heeft u?

.....

.....

4. Heeft u al via een andere manier zoals bellen, email of de website gezocht naar een antwoord op uw vraag?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

5. Weet u er wat er allemaal mogelijk is op de kantoren?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Indien ja, wat is er volgens u mogelijk?.....

.....

6. Weet u van de mogelijkheden om contact op te nemen via internet, telefoon, e-mail of chat?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Indien ja, waarom komt u dan toch op het kantoor?.....

.....

7. Als u uw vraag / uw probleem zelf online kan oplossen, zou u dat dan liever doen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

8. Wat doet u het liefst als u een probleem heeft?

- ☐ Bellen
- ☐ Een e-mail sturen
- ☐ Online hulp zoeken
- ☐ Langs gaan op een regiokantoor

9. Hoe vaak per jaar bezoekt u een regiokantoor van de Rabobank?

- ☐ 1 tot 3 keer per jaar
- ☐ 4 tot 7 keer per jaar
- ☐ 8 tot 11 keer per jaar
- ☐ Meer dan 11 keer per jaar

10. Bent u tevreden over de service die tegenwoordig wordt geboden in het regiokantoor? (dat eerst wordt gekeken of u het online zelf kunt regelen)

- ☐ Erg tevreden
- ☐ Tevreden
- ☐ Neutraal
- ☐ Ontevreden
- ☐ Zeer ontevreden

Kunt u uw antwoord toelichten:.....

.....

11. Bent u voldoende geïnformeerd over deze nieuwe werkwijze op de kantoren?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

12. Bent u in staat om wat u hier geleerd heeft nu zelf thuis te doen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Indien nee, kunt u aangeven waarom niet?.....

.....

13. Als u na het bezoek alsnog hulp nodig heeft, in welke vorm zou u deze dan willen?

- ☐ Telefonisch
- ☐ Via e-mail
- ☐ Via chat
- ☐ Via de website
- ☐ Nog een keer langs gaan op een regiokantoor

14. Vindt u persoonlijk contact met uw bank belangrijk?

- ☐ Ja
- ☐ Neutraal
- ☐ Nee

15. Vindt u contact via telefoon of chat ook persoonlijk?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

16. Maakt u gebruik van internetbankieren?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Uitwerkingen gesprekken regiokantoor

Regiokantoor Made 21-01-2014

Gesprek 1

Geslacht: Man

Leeftijd: 67

Waarom bezoekt u vandaag dit regiokantoor? / welke vraag heeft u?

Ik heb een valse e-mail binnen gekregen onder naam van de Rabobank, hier wilde ik graag een melding van maken. Dit kan blijkbaar ook via internet, ik wist alleen niet hoe. Nu heb ik samen met een medewerker deze melding gedaan, zodat ik het straks zelf ook kan.

Heeft u al via een andere manier zoals bellen, email of de website gezocht naar een antwoord op uw vraag?

Nee, ik ben meteen langsgekomen op het regiokantoor en heb het mailtje uitgeprint.

Weet u er wat er allemaal mogelijk is op de kantoren?

Ja, ik kan binnen lopen met wat voor vraag dan ook.

Weet u van de mogelijkheden om contact op te nemen via internet, telefoon, e-mail of chat?

Behalve van de chat mogelijkheid was ik van de rest wel op de hoogte.

Als u uw vraag / uw probleem zelf online kan oplossen, zou u dat dan liever doen?

Ja, dat zou wel tijd schelen.

Wat doet u het liefst als u een probleem heeft?

E-mailen, dat doe ik vrij regelmatig. Dan kan ik het vanuit huis regelen en ik krijg vaak snel antwoord.

Hoe vaak per jaar bezoekt u een regiokantoor van de Rabobank?

1 tot 3 keer per jaar.

Bent u tevreden over de service die tegenwoordig wordt geboden in het regiokantoor? (dat eerst wordt gekeken of u het online zelf kunt regelen)

Tevreden, ik maak er niet heel veel gebruik van maar heb tot nu toe geen problemen ondervonden. Ik stel een vraag en vervolgens word ik prima geholpen.

Bent u voldoende geïnformeerd over deze nieuwe werkwijze op de kantoren?

Ja, ik wist dat er iets ging veranderen.

Bent u in staat om wat u hier geleerd heeft nu zelf thuis te doen?

Ja.

Als u na het bezoek alsnog hulp nodig heeft, in welke vorm zou u deze dan willen?

Ik zou nog een keer langsgaan op het kantoor. Dat werkt voor mij het beste en ik heb er toch tijd voor.

Vindt u persoonlijk contact met uw bank belangrijk?

Ja, daar hecht ik wel waarde aan.

Vindt u contact via telefoon of chat ook persoonlijk?

Via de telefoon vind ik persoonlijk genoeg, via chat niet.

Maakt u gebruik van internetbankieren?

Ja.

Gesprek 2

Geslacht: Vrouw

Leeftijd: 54

Waarom bezoekt u vandaag dit regiokantoor? / welke vraag heeft u?

Ik moest een groot bedrag overmaken naar het buitenland via internet. Hiervoor moest ik eerst geld storten, waardoor ik hier sowieso moest zijn. Maar daarnaast vind ik het bij zo'n groot bedrag prettig als er iemand meekijkt. Het geeft wat meer zekerheid.

Heeft u al via een andere manier zoals bellen, email of de website gezocht naar een antwoord op uw vraag?

Nee, ik moest hier toch zijn om eerst het geld te storten.

Weet u er wat er allemaal mogelijk is op de kantoren?

Nee, eerlijk gezegd niet. Ik kom vaker op het adviescentrum, maar daar kan ik voor kleine zaken ook vaak niet terecht.

Weet u van de mogelijkheden om contact op te nemen via internet, telefoon, e-mail of chat?

Ja, dat weet ik wel. Maar voor controle bij deze overboeking vond ik het net zo handig om langs te komen.

Als u uw vraag / uw probleem zelf online kan oplossen, zou u dat dan liever doen?

Ja.

Wat doet u het liefst als u een probleem heeft?

Bellen, dat vind ik net zo makkelijk. Dan kan ik het vanuit huis regelen en je wordt vaak goed geholpen.

Hoe vaak per jaar bezoekt u een regiokantoor van de Rabobank?

1 tot 3 keer per jaar.

Bent u tevreden over de service die tegenwoordig wordt geboden in het regiokantoor? (dat eerst wordt gekeken of u het online zelf kunt regelen)

Tevreden, je wordt netjes te woord gestaan. Je komt eigenlijk zomaar binnenvallen en vervolgens word je meteen goed geholpen.

Bent u voldoende geïnformeerd over deze nieuwe werkwijze op de kantoren?

Nee, ik wist eerst niet zo goed wat er zou gaan veranderen.

Bent u in staat om wat u hier geleerd heeft nu zelf thuis te doen?

Ja, in principe kon ik het overboeken ook al zelf maar de controle die je hier hebt vind ik af en toe wel prettig.

Als u na het bezoek alsnog hulp nodig heeft, in welke vorm zou u deze dan willen?

Iets waar ik me zeker over voel en thuis kan doen zou ik via de telefoon doen, maar als ik twijfel kom ik het liefste weer even langs om het samen te doen.

Vindt u persoonlijk contact met uw bank belangrijk?

Ja.

Vindt u contact via telefoon of chat ook persoonlijk?

Telefoon wel, chat eigenlijk niet.

Maakt u gebruik van internetbankieren?

Ja.

Gesprek 3

Geslacht: Man

Leeftijd: 64

Waarom bezoekt u vandaag dit regiokantoor? / welke vraag heeft u?

Ik heb geld overgemaakt via internet in verband met een persoonlijke lening van mijn zoon. Daarom is hij er ook bij. Ik ben nog te onzeker om het helemaal zelf thuis te doen, ik heb nog niet zoveel verstand van internetbankieren.

Heeft u al via een andere manier zoals bellen, email of de website gezocht naar een antwoord op uw vraag?

Ik heb eerst gebeld en toen is mij aangeraden om het bedrag over te maken via internet. Vervolgens heb ik dus besloten om naar het regiokantoor te komen om hulp te vragen.

Weet u er wat er allemaal mogelijk is op de kantoren?

Nee, niet precies. Ik weet dat ze me kunnen helpen met internetbankieren, maar ik mis bijvoorbeeld een balie of duidelijkheid over waar ik moet wachten.

Weet u van de mogelijkheden om contact op te nemen via internet, telefoon, e-mail of chat?

Ja, dat weet ik. Zoals gezegd heb ik ook eerst gebeld en heb ik daarna besloten om naar het kantoor te komen.

Als u uw vraag / uw probleem zelf online kan oplossen, zou u dat dan liever doen?

Ja.

Wat doet u het liefst als u een probleem heeft?

Als ik ergens tegenaan loop wat niet lukt, dan kom ik het liefst langs om het hier samen op te lossen.

Hoe vaak per jaar bezoekt u een regiokantoor van de Rabobank?

1 tot 3 keer per jaar.

Bent u tevreden over de service die tegenwoordig wordt geboden in het regiokantoor? (dat eerst wordt gekeken of u het online zelf kunt regelen)

Tevreden, deze manier van uitleggen werkt goed. Op deze manier kan ik het uiteindelijk zelf doen.

Bent u voldoende geïnformeerd over deze nieuwe werkwijze op de kantoren?

Nee, zoals ik zei weet ik niet zo goed waarvoor ik nu nog naar een regiokantoor kan komen.

Bent u in staat om wat u hier geleerd heeft nu zelf thuis te doen?

Nee, nog niet helemaal. Ik denk dat ik eerst nog wat moet oefenen hier.

Als u na het bezoek alsnog hulp nodig heeft, in welke vorm zou u deze dan willen?

Nog een keer langsgaan op een kantoor, ik heb er de tijd voor en op die manier kan ik de uitleg het beste oppikken.

Vindt u persoonlijk contact met uw bank belangrijk?

Ja.

Vindt u contact via telefoon of chat ook persoonlijk?

Bellen wel, chatten niet.

Maakt u gebruik van internetbankieren?

Ja, maar ik gebruik het nog niet genoeg om er echt handig in te worden.

Gesprek 4

Geslacht: Man

Leeftijd: 60

Waarom bezoekt u vandaag dit regiokantoor? / welke vraag heeft u?

Ik wil het limiet op mijn pas ophogen.

Heeft u al via een andere manier zoals bellen, email of de website gezocht naar een antwoord op uw vraag?

Ja, ik heb eerst gebeld. Maar door een misverstand ben ik toch maar langsgekomen. Ik had niet goed begrepen dat ik zelf mijn limiet kon ophogen. Ik dacht dat nadat ik gebeld had de bank het voor mij zou regelen, maar blijkbaar willen ze dat ik het zelf doe.

Weet u er wat er allemaal mogelijk is op de kantoren?

Ongeveer wel, ik wist dat er het een en ander veranderd is. Maar ik ben niet helemaal goed meer op de hoogte van de mogelijkheden.

Weet u van de mogelijkheden om contact op te nemen via internet, telefoon, e-mail of chat?

Ik wist dat ik kon bellen, wat ik dus ook gedaan heb. Helaas moest ik door een misverstand alsnog langskomen.

Als u uw vraag / uw probleem zelf online kan oplossen, zou u dat dan liever doen?

Ja, het voelde niet prettig dat er op het kantoor mensen kunnen meekijken. Dan doe ik het liever zelf thuis. Er lopen steeds mensen langs de computers en daardoor heb ik het gevoel dat iedereen gewoon kan meekijken met wat ik aan het doen ben.

Wat doet u het liefst als u een probleem heeft?

Bellen.

Hoe vaak per jaar bezoekt u een regiokantoor van de Rabobank?

1 tot 3 keer per jaar.

Bent u tevreden over de service die tegenwoordig wordt geboden in het regiokantoor? (dat eerst wordt gekeken of u het online zelf kunt regelen)

Tevreden, maar ik maak er maar zelden gebruik van.

Bent u voldoende geïnformeerd over deze nieuwe werkwijze op de kantoren?

Redelijk, ik mis niet echt iets aan informatie. Maar ik weet niet precies alle mogelijkheden op te noemen.

Bent u in staat om wat u hier geleerd heeft nu zelf thuis te doen?

Ja, dat zou moeten lukken.

Als u na het bezoek alsnog hulp nodig heeft, in welke vorm zou u deze dan willen?

Telefonisch, dat werkt over het algemeen gewoon prima.

Vindt u persoonlijk contact met uw bank belangrijk?

Ja.

Vindt u contact via telefoon of chat ook persoonlijk?

Via telefoon wel, chat niet.

Maakt u gebruik van internetbankieren?

Ja.

Gesprek 5

Geslacht: Vrouw

Leeftijd: 39

Waarom bezoekt u vandaag dit regiokantoor? / welke vraag heeft u?

Ik wilde met spoed geld overmaken, maar ik maak geen gebruik van internetbankieren. En als ik het dan door de bank laat doen moet ik extra kosten betalen. Daarom heeft een medewerker mij hier aangeraden om het via internet te doen en daarom heeft ze voor mij een account aangemaakt. Vervolgens heb ik samen met de medewerker het geld overgemaakt via internet.

Heeft u al via een andere manier zoals bellen, email of de website gezocht naar een antwoord op uw vraag?

Nee, ik ben meteen hierheen gekomen omdat ik met spoed geld wilde overmaken hier.

Weet u er wat er allemaal mogelijk is op de kantoren?

Ja, als ik een vraag of een probleem heb kan ik altijd hier terecht voor uitleg.

Weet u van de mogelijkheden om contact op te nemen via internet, telefoon, e-mail of chat?

Nee, ik zou niet precies weten waar ik dan bijvoorbeeld naartoe zou moeten bellen.

Als u uw vraag / uw probleem zelf online kan oplossen, zou u dat dan liever doen?

Ja, uiteindelijk zou dat het prettigst zijn.

Wat doet u het liefst als u een probleem heeft?

Langs gaan op een regiokantoor.

Hoe vaak per jaar bezoekt u een regiokantoor van de Rabobank?

8 tot 11 keer per jaar.

Bent u tevreden over de service die tegenwoordig wordt geboden in het regiokantoor? (dat eerst wordt gekeken of u het online zelf kunt regelen)

Erg tevreden, ik vind de uitleg altijd erg prettig. Ik word altijd erg goed geholpen. Mijn Nederlands is niet zo goed, maar ze spreker erg rustig en hebben geduld.

Bent u voldoende geïnformeerd over deze nieuwe werkwijze op de kantoren?

Nee, ik heb eigenlijk de veranderingen pas ontdekt op het moment dat ik op het kantoor kwam.

Bent u in staat om wat u hier geleerd heeft nu zelf thuis te doen?

Ja, dat hoop ik wel, ik ga het in ieder geval proberen.

Als u na het bezoek alsnog hulp nodig heeft, in welke vorm zou u deze dan willen?

Nog een keer langsgaan op een regiokantoor. Omdat ik niet zo goed Nederlands kan vind ik het persoonlijk met iemand spreken fijner werken.

Vindt u persoonlijk contact met uw bank belangrijk?

Ja.

Vindt u contact via telefoon of chat ook persoonlijk?

Nee, dat vertrouw ik niet zo. Ik zie liever de persoon waarmee ik spreek.

Maakt u gebruik van internetbankieren?

Totdat ik hier binnenliep vandaag nog niet, maar ik ga het vanaf nu wel proberen.

Gesprek 6

Geslacht: Man

Leeftijd: 67

Waarom bezoekt u vandaag dit regiokantoor? / welke vraag heeft u?

Ik heb twee rekeningen en ik wilde graag geld overmaken van de ene naar de andere rekening.

Heeft u al via een andere manier zoals bellen, email of de website gezocht naar een antwoord op uw vraag?

Nee, ik ben meteen langsgekomen.

Weet u er wat er allemaal mogelijk is op de kantoren?

Ja, ik weet dat het mogelijk is om uitleg te krijgen bijvoorbeeld op het gebied van internetbankieren.

Weet u van de mogelijkheden om contact op te nemen via internet, telefoon, e-mail of chat?

Ja, dat weet ik, maar ik kom net zo lief even langs. Ik vind het fijn om er even tussenuit te zijn, als ik alles thuis zou doen zou ik nooit meer onder de mensen komen. Dus ik vind het geen probleem om er even voor de deur uit te gaan.

Als u uw vraag / uw probleem zelf online kan oplossen, zou u dat dan liever doen?

Nee, zoals ik zei vind ik het wel prettig om af en toe even de deur uit te moeten voor dit soort zaken.

Wat doet u het liefst als u een probleem heeft?

Langs gaan op een kantoor.

Hoe vaak per jaar bezoekt u een regiokantoor van de Rabobank?

8 tot 11 keer per jaar.

Bent u tevreden over de service die tegenwoordig wordt geboden in het regiokantoor? (dat eerst wordt gekeken of u het online zelf kunt regelen)

Tevreden, ik word goed geholpen en er werken aardige mensen.

Bent u voldoende geïnformeerd over deze nieuwe werkwijze op de kantoren?

Ja.

Bent u in staat om wat u hier geleerd heeft nu zelf thuis te doen?

Ja, ik ben wel in staat om het zelf te doen denk ik. Al zou ik waarschijnlijk toch weer langskomen een volgende keer.

Als u na het bezoek alsnog hulp nodig heeft, in welke vorm zou u deze dan willen?

Nog een keer langs gaan op een regiokantoor.

Vindt u persoonlijk contact met uw bank belangrijk?

Ja.

Vindt u contact via telefoon of chat ook persoonlijk?

Nee, dat valt voor mij niet onder persoonlijk contact. Ik zie de mensen liever.

Maakt u gebruik van internetbankieren?

Nee, tot nu nog niet.

Gesprek 7

Geslacht: Vrouw

Leeftijd: 74

Waarom bezoekt u vandaag dit regiokantoor? / welke vraag heeft u?

Ik moest een overschrijving doen en ik kan dat zelf niet, dus ben ik langsgesproken omdat ik een machtigingsformulier nodig heb. Ik kan wel mijn saldo checken via de Rabofoon, maar verder doe ik bijvoorbeeld niet aan internetbankieren.

Heeft u al via een andere manier zoals bellen, email of de website gezocht naar een antwoord op uw vraag?

Nee.

Weet u er wat er allemaal mogelijk is op de kantoren?

Nee, niet precies eigenlijk. Ik kan altijd binnenlopen, dat weet ik wel.

Weet u van de mogelijkheden om contact op te nemen via internet, telefoon, e-mail of chat?

Ja, maar ik vind het toch prettiger om even langs te komen. Ik vind het fijn dat er hier controle is op wat ik doe, zo weet ik zeker dat mijn overboeking goed gaat.

Als u uw vraag / uw probleem zelf online kan oplossen, zou u dat dan liever doen?

Nee, ik vind de controle hier wel fijn.

Wat doet u het liefst als u een probleem heeft?

Langs gaan op een regiokantoor.

Hoe vaak per jaar bezoekt u een regiokantoor van de Rabobank?

4 tot 7 keer per jaar.

Bent u tevreden over de service die tegenwoordig wordt geboden in het regiokantoor? (dat eerst wordt gekeken of u het online zelf kunt regelen)

Tevreden, ik vind het prettig dat ik hier terecht kan om samen mijn bankzaken te regelen. Het is vertrouwd.

Bent u voldoende geïnformeerd over deze nieuwe werkwijze op de kantoren?

Nee, ik heb niet van te voren veel informatie gekregen over de nieuwe kantoren.

Bent u in staat om wat u hier geleerd heeft nu zelf thuis te doen?

Nee, ik heb thuis geen internet.

Als u na het bezoek alsnog hulp nodig heeft, in welke vorm zou u deze dan willen?

Nog een keer langsgaan op een regiokantoor.

Vindt u persoonlijk contact met uw bank belangrijk?

Ja.

Vindt u contact via telefoon of chat ook persoonlijk?

Ik vind via de telefoon wel persoonlijk, maar ik vind het af en toe nogal lang duren allemaal. Er zijn teveel verschillende nummers, ik zou niet weten welk nummer ik precies moest bellen.

Maakt u gebruik van internetbankieren?

Nee, mijn man wil dat niet. Hij vertrouwt het niet.

Regiokantoor Oosterhout 22-01-2014

Gesprek 8

Geslacht: Vrouw

Leeftijd: 73

Waarom bezoekt u vandaag dit regiokantoor? / welke vraag heeft u?

Ik wil een groot bedrag pinnen, hiervoor moest mijn limiet worden opgehoogd.

Heeft u al via een andere manier zoals bellen, email of de website gezocht naar een antwoord op uw vraag?

Ik heb eerst gebeld en toen is mij verteld dat het limiet zou worden opgehoogd en dat ik het bedrag zo zou kunnen ophalen. Blijkbaar is dit niet het geval en moest het hier nog helemaal geregeld worden.

Weet u er wat er allemaal mogelijk is op de kantoren?

Nee.

Weet u van de mogelijkheden om contact op te nemen via internet, telefoon, e-mail of chat?

Via telefoon wel, de rest wist ik eigenlijk niet.

Als u uw vraag / uw probleem zelf online kan oplossen, zou u dat dan liever doen?

Ja.

Wat doet u het liefst als u een probleem heeft?

Bellen.

Hoe vaak per jaar bezoekt u een regiokantoor van de Rabobank?

1 tot 3 keer per jaar.

Bent u tevreden over de service die tegenwoordig wordt geboden in het regiokantoor? (dat eerst wordt gekeken of u het online zelf kunt regelen)

Tevreden, ik ben goed geholpen. Af en toe gaat het wel wat snel, dus ik weet niet zeker of ik meteen zelf zou kunnen wat ik heb geleerd.

Bent u voldoende geïnformeerd over deze nieuwe werkwijze op de kantoren?

Nee.

Bent u in staat om wat u hier geleerd heeft nu zelf thuis te doen?

Nee, niet meteen denk ik. Daarvoor zal ik eerst nog wat meer moeten oefenen, dan zal het wel lukken.

Als u na het bezoek alsnog hulp nodig heeft, in welke vorm zou u deze dan willen?

Telefonisch.

Vindt u persoonlijk contact met uw bank belangrijk?

Ja.

Vindt u contact via telefoon of chat ook persoonlijk?

Via telefoon vind ik wel persoonlijk, chat niet.

Maakt u gebruik van internetbankieren?

Ja.

Gesprek 9

Geslacht: Vrouw

Leeftijd: 56

Waarom bezoekt u vandaag dit regiokantoor? / welke vraag heeft u?

Het internetbankieren lukte thuis niet, ik wil graag met mijn nieuwe pas aanmelden op mijn Ipad. Ik heb mijn Ipad daarom hier mee naartoe genomen.

Heeft u al via een andere manier zoals bellen, email of de website gezocht naar een antwoord op uw vraag?

Nee.

Weet u er wat er allemaal mogelijk is op de kantoren?

Nee, sinds de nieuwe inrichting ben ik daar niet helemaal van op de hoogte.

Weet u van de mogelijkheden om contact op te nemen via internet, telefoon, e-mail of chat?

Ja dat weet ik, maar ik vind persoonlijke uitleg handiger. Op deze manier kan ik het beter onthouden en het eerder weer zelf thuis doen.

Als u uw vraag / uw probleem zelf online kan oplossen, zou u dat dan liever doen?

Ja.

Wat doet u het liefst als u een probleem heeft?

Langs gaan op een kantoor, vanwege de persoonlijke uitleg.

Hoe vaak per jaar bezoekt u een regiokantoor van de Rabobank?

1 tot 3 keer per jaar.

Bent u tevreden over de service die tegenwoordig wordt geboden in het regiokantoor? (dat eerst wordt gekeken of u het online zelf kunt regelen)

Erg tevreden, ik word goed ontvangen en de uitleg is prettig.

Bent u voldoende geïnformeerd over deze nieuwe werkwijze op de kantoren?

Ja, ik weet intussen wat het idee is achter de uitleg en de begeleiding die je kunt krijgen hier.

Bent u in staat om wat u hier geleerd heeft nu zelf thuis te doen?

Ja.

Als u na het bezoek alsnog hulp nodig heeft, in welke vorm zou u deze dan willen?

Nog een keer langsgaan op een regiokantoor.

Vindt u persoonlijk contact met uw bank belangrijk?

Ja.

Vindt u contact via telefoon of chat ook persoonlijk?

Nee.

Maakt u gebruik van internetbankieren?

Ja.

Gesprek 10

Geslacht: Vrouw

Leeftijd: 69

Waarom bezoekt u vandaag dit regiokantoor? / welke vraag heeft u?

Ik wil graag lid worden van de Rabobank.

Heeft u al via een andere manier zoals bellen, email of de website gezocht naar een antwoord op uw vraag?

Nee.

Weet u er wat er allemaal mogelijk is op de kantoren?

Ja, ik kan wanneer ik een vraag heb over wat dan ook hier terecht voor hulp.

Weet u van de mogelijkheden om contact op te nemen via internet, telefoon, e-mail of chat?

Ja, ik weet dat ik kan bellen. Maar ik vind bellen niet zo heel prettig, ik krijg liever persoonlijke uitleg.

Als u uw vraag / uw probleem zelf online kan oplossen, zou u dat dan liever doen?

Ja.

Wat doet u het liefst als u een probleem heeft?

Langs gaan op een regiokantoor.

Hoe vaak per jaar bezoekt u een regiokantoor van de Rabobank?

4 tot 7 keer per jaar.

Bent u tevreden over de service die tegenwoordig wordt geboden in het regiokantoor? (dat eerst wordt gekeken of u het online zelf kunt regelen)

Erg tevreden, de hulp hier is erg goed en de medewerkers zijn vriendelijk.

Bent u voldoende geïnformeerd over deze nieuwe werkwijze op de kantoren?

Nee, niet echt van te voren. Ik ben er in de loop van de tijd achter gekomen dat er verbouwd werd en dat er dingen zouden veranderen.

Bent u in staat om wat u hier geleerd heeft nu zelf thuis te doen?

Ja.

Als u na het bezoek alsnog hulp nodig heeft, in welke vorm zou u deze dan willen?

Nog een keer langsgaan op een regiokantoor.

Vindt u persoonlijk contact met uw bank belangrijk?

Ja.

Vindt u contact via telefoon of chat ook persoonlijk?

Nee, ik vind bellen niet zo fijn en chatten doe ik niet aan.

Maakt u gebruik van internetbankieren?

Ja.

Gesprek 11

Geslacht: Man

Leeftijd: 78

Waarom bezoekt u vandaag dit regiokantoor? / welke vraag heeft u?

Normaal gesproken krijg ik één keer per maand afschriften en dit wilde ik veranderen in twee keer per maand. Ik heb geprobeerd dit online te doen, maar ik kon het niet vinden. Toen ben ik langs gekomen op het kantoor om het samen te doen. Echter kwamen de medewerkers er toen ook achter dat het nog niet tot de mogelijkheden van online bankieren behoort.

Heeft u al via een andere manier zoals bellen, email of de website gezocht naar een antwoord op uw vraag?

Ja, ik heb het via de website proberen te regelen. Toen ik het niet kon vinden ben ik langsgesproken.

Weet u er wat er allemaal mogelijk is op de kantoren?

Ja, alles waarvoor ik voorheen naar een regiokantoor kan, daarvoor kan ik nog steeds komen.

Weet u van de mogelijkheden om contact op te nemen via internet, telefoon, e-mail of chat?

Nee, ik wist niet van alle mogelijkheden. Chatten bijvoorbeeld niet.

Als u uw vraag / uw probleem zelf online kan oplossen, zou u dat dan liever doen?

Ja.

Wat doet u het liefst als u een probleem heeft?

Langs gaan op een regiokantoor.

Hoe vaak per jaar bezoekt u een regiokantoor van de Rabobank?

1 tot 3 keer per jaar.

Bent u tevreden over de service die tegenwoordig wordt geboden in het regiokantoor? (dat eerst wordt gekeken of u het online zelf kunt regelen)

Tevreden, de medewerkers zijn vriendelijk in de omgang en maken tijd voor een gezellig praatje.

Bent u voldoende geïnformeerd over deze nieuwe werkwijze op de kantoren?

Ja.

Bent u in staat om wat u hier geleerd heeft nu zelf thuis te doen?

Nee, simpelweg omdat het blijkbaar nog niet tot de online mogelijkheden behoort. Maar het internetbankieren in het algemeen gaat wel steeds beter, het is een kwestie van oefenen.

Als u na het bezoek alsnog hulp nodig heeft, in welke vorm zou u deze dan willen?

Nog een keer langsgaan op een regiokantoor.

Vindt u persoonlijk contact met uw bank belangrijk?

Ja, ik vind persoonlijk contact altijd prettig.

Vindt u contact via telefoon of chat ook persoonlijk?

Nee, eigenlijk niet.

Maakt u gebruik van internetbankieren?

Ja.

Gesprek 12

Geslacht: Vrouw, moeder met dochter

Leeftijd: 53 en 17

Waarom bezoekt u vandaag dit regiokantoor? / welke vraag heeft u?

Mijn dochter is onlangs langs geweest om internetbankieren aan te vragen, omdat zij nog geen 18 is werd haar verteld dat ik mee moest komen. Vandaar dat we hier nu samen zijn.

Heeft u al via een andere manier zoals bellen, email of de website gezocht naar een antwoord op uw vraag?

Nee, mijn dochter is meteen langs gegaan.

Weet u er wat er allemaal mogelijk is op de kantoren?

Nee, ik kom hier nog maar zelden.

Weet u van de mogelijkheden om contact op te nemen via internet, telefoon, e-mail of chat?

Ja, alles behalve chat. Maar op aanraden van de medewerkers zijn we samen langsgesproken, omdat het internetbankieren hier moet worden aangevraagd.

Als u uw vraag / uw probleem zelf online kan oplossen, zou u dat dan liever doen?

Ja, dat zou wel het fijnst zijn en het minste tijd kosten.

Wat doet u het liefst als u een probleem heeft?

Bellen.

Hoe vaak per jaar bezoekt u een regiokantoor van de Rabobank?

1 tot 3 keer per jaar.

Bent u tevreden over de service die tegenwoordig wordt geboden in het regiokantoor? (dat eerst wordt gekeken of u het online zelf kunt regelen)

Tevreden, de momenten dat ik hier nog ben is het altijd prima. Maar ik kom hier dus nog maar zelden.

Bent u voldoende geïnformeerd over deze nieuwe werkwijze op de kantoren?

Nee, maar meer ook omdat ik niet op zoek ben geweest naar deze informatie. Ik heb er waarschijnlijk overheen gelezen en dergelijke.

Bent u in staat om wat u hier geleerd heeft nu zelf thuis te doen?

Ja, het internetbankieren zelf moet wel lukken.

Als u na het bezoek alsnog hulp nodig heeft, in welke vorm zou u deze dan willen?

Telefonisch.

Vindt u persoonlijk contact met uw bank belangrijk?

Nee, ik kom hier toch al bijna niet meer. Ik heb dit contact niet echt nodig eigenlijk.

Vindt u contact via telefoon of chat ook persoonlijk?

Ja, alleen is het wel afhankelijk van het onderwerp. Als het echt om financieel advies gaat bijvoorbeeld, dan doe ik dat liever niet via de telefoon of chat. Maar voor kleine zaken vind ik het persoonlijk genoeg.

Maakt u gebruik van internetbankieren?

Ja.

Gesprek 13

Geslacht: Man

Leeftijd: 46

Waarom bezoekt u vandaag dit regiokantoor? / welke vraag heeft u?

Ik moest een overboeking doen via internet, maar ik heb er thuis een beetje moeite mee. Ik vind het soms lastig om het in één keer goed te doen.

Heeft u al via een andere manier zoals bellen, email of de website gezocht naar een antwoord op uw vraag?

Nee, ik wilde hulp hebben en ben dus meteen langsgekomen zodat ik kan zien hoe het moet.

Weet u er wat er allemaal mogelijk is op de kantoren?

Ja, ik kan hulp vragen bij wat dan ook. In dit geval dus internetbankieren.

Weet u van de mogelijkheden om contact op te nemen via internet, telefoon, e-mail of chat?

Nee, ik zou in ieder geval niet weten welk nummer ik dan moest bellen.

Als u uw vraag / uw probleem zelf online kan oplossen, zou u dat dan liever doen?

Nee, ik ben bang dat ik iets niet goed doe.

Wat doet u het liefst als u een probleem heeft?

Het liefst zou ik bellen, maar ik vind het vaak verwarrend welk nummer ik dan moet bellen dus kom ik maar langs.

Hoe vaak per jaar bezoekt u een regiokantoor van de Rabobank?

4 tot 7 keer per jaar.

Bent u tevreden over de service die tegenwoordig wordt geboden in het regiokantoor? (dat eerst wordt gekeken of u het online zelf kunt regelen)

Tevreden, ik vind deze service beter dan bij andere banken. Je kunt altijd binnenlopen met wat voor vraag dan ook. Alleen baal ik soms wel van het feit dat er weinig privacy is sinds de verbouwing. Computers staan in het midden en voor je gevoel kan iedereen meekijken en meeluisteren.

Bent u voldoende geïnformeerd over deze nieuwe werkwijze op de kantoren?

Ja.

Bent u in staat om wat u hier geleerd heeft nu zelf thuis te doen?

Nee, ik vind het nog steeds lastig om te onderscheiden wanneer ik iets op de randomreader moet invullen en wanneer op de computer. Ik denk dat ik nog vaker langs ga komen om het samen te doen, voordat ik het alleen thuis kan.

Als u na het bezoek alsnog hulp nodig heeft, in welke vorm zou u deze dan willen?

Nog een keer langsgaan op een regiokantoor.

Vindt u persoonlijk contact met uw bank belangrijk?

Ja.

Vindt u contact via telefoon of chat ook persoonlijk?

Ja, dat vind ik persoonlijk genoeg.

Maakt u gebruik van internetbankieren?

Ja.

Regiokantoor Raamsdonksveer 28-01-2014

Gesprek 14

Geslacht: Vrouw

Leeftijd: 49

Waarom bezoekt u vandaag dit regiokantoor? / welke vraag heeft u?

Ik wilde graag een automatische overboeking naar de spaarrekening van mijn dochter. Ik doe normaal alles via internet, maar ik wist niet dat dit dus ook gewoon via internet geregeld kon worden.

Heeft u al via een andere manier zoals bellen, email of de website gezocht naar een antwoord op uw vraag?

Nee.

Weet u er wat er allemaal mogelijk is op de kantoren?

Nee, eigenlijk niet. Ik kom hier ook niet vaak meer.

Weet u van de mogelijkheden om contact op te nemen via internet, telefoon, e-mail of chat?

Ja, dat wist ik wel. Maar ik dacht dat ik deze overboeking speciaal moest aanvragen, vandaar dat ik langs ben gekomen op het kantoor.

Als u uw vraag / uw probleem zelf online kan oplossen, zou u dat dan liever doen?

Ja, het meeste doe ik al online en dat werkt heel prettig.

Wat doet u het liefst als u een probleem heeft?

Als het echt lastig dan bel ik het liefst en anders zoek ik het gewoon op via internet.

Hoe vaak per jaar bezoekt u een regiokantoor van de Rabobank?

1 tot 3 keer per jaar.

Bent u tevreden over de service die tegenwoordig wordt geboden in het regiokantoor? (dat eerst wordt gekeken of u het online zelf kunt regelen)

Tevreden, ik kom hier maar zelden. Maar als ik kom word ik altijd goed geholpen.

Bent u voldoende geïnformeerd over deze nieuwe werkwijze op de kantoren?

Nee, ik weet niet echt waarvoor ik nog terecht kan op de kantoren. Er zijn er nog maar weinig over in de regio. Maar ik heb ook niet echt de behoefte gehad aan deze informatie, omdat ik hier toch niet vaak meer kom. Misschien dat ik daarom de informatie ook wel heb gemist.

Bent u in staat om wat u hier geleerd heeft nu zelf thuis te doen?

Ja.

Als u na het bezoek alsnog hulp nodig heeft, in welke vorm zou u deze dan willen?

Telefonisch.

Vindt u persoonlijk contact met uw bank belangrijk?

Ja, dat wel ondanks dat ik hier niet vaak meer kom. Ik vind het belangrijk dat de mogelijkheid er nog wel is.

Vindt u contact via telefoon of chat ook persoonlijk?

Ja, dat vind ik persoonlijk genoeg.

Maakt u gebruik van internetbankieren?

Ja.

Gesprek 15

Geslacht: Man en vrouw

Leeftijd: 67 en 65

Waarom bezoekt u vandaag dit regiokantoor? / welke vraag heeft u?

We wilden graag ons financiële overzicht bekijken en printen.

Heeft u al via een andere manier zoals bellen, email of de website gezocht naar een antwoord op uw vraag?

Nee, we zijn meteen langsgekomen.

Weet u er wat er allemaal mogelijk is op de kantoren?

Nee, niet precies. Als we een vraag hebben komen we langs, maar we kunnen niet specifiek benoemen wat voor bankzaken hier nog geregeld kunnen worden.

Weet u van de mogelijkheden om contact op te nemen via internet, telefoon, e-mail of chat?

Ja, we weten hoe we de bank kunnen bereiken zonder langs te gaan. Maar we wonen vlakbij en vinden het prettiger om even langs te komen.

Als u uw vraag / uw probleem zelf online kan oplossen, zou u dat dan liever doen?

Nee, langskomen is voor ons geen probleem en werkt net zo makkelijk wat ons betreft.

Wat doet u het liefst als u een probleem heeft?

Langsgaan op een kantoor en anders eventueel bellen, dat is ook wel een optie als de mogelijkheid om langs te komen er niet is.

Hoe vaak per jaar bezoekt u een regiokantoor van de Rabobank?

4 tot 7 keer per jaar.

Bent u tevreden over de service die tegenwoordig wordt geboden in het regiokantoor? (dat eerst wordt gekeken of u het online zelf kunt regelen)

Tevreden, je wordt altijd erg goed geholpen en er wordt echt met je meegedacht.

Bent u voldoende geïnformeerd over deze nieuwe werkwijze op de kantoren?

Nee, we hebben niet speciaal een brief gekregen of iets dergelijks. Dat was wel fijn geweest.

Bent u in staat om wat u hier geleerd heeft nu zelf thuis te doen?

Ja, dat moet lukken.

Als u na het bezoek alsnog hulp nodig heeft, in welke vorm zou u deze dan willen?

Nog een keer langsgaan op een regiokantoor, als er tijd voor is vinden we dat geen probleem.

Vindt u persoonlijk contact met uw bank belangrijk?

Ja, zeker.

Vindt u contact via telefoon of chat ook persoonlijk?

Minder dan echt langsgaan, maar telefoon vinden we wel persoonlijk genoeg.

Maakt u gebruik van internetbankieren?

Ja.

Gesprek 16

Geslacht: Vrouw

Leeftijd: 28

Waarom bezoekt u vandaag dit regiokantoor? / welke vraag heeft u?

Ik wil mijn dag limiet ophogen en daarna meteen dit bedrag pinnen.

Heeft u al via een andere manier zoals bellen, email of de website gezocht naar een antwoord op uw vraag?

Nee.

Weet u er wat er allemaal mogelijk is op de kantoren?

Nee, ik kom hier maar zelden eigenlijk.

Weet u van de mogelijkheden om contact op te nemen via internet, telefoon, e-mail of chat?

Ja, ik weet van die mogelijkheden. Maar ik moest sowieso toch pinnen dus ben ik maar even langsgereden.

Als u uw vraag / uw probleem zelf online kan oplossen, zou u dat dan liever doen?

Ja.

Wat doet u het liefst als u een probleem heeft?

Een e-mail sturen.

Hoe vaak per jaar bezoekt u een regiokantoor van de Rabobank?

1 tot 3 keer per jaar.

Bent u tevreden over de service die tegenwoordig wordt geboden in het regiokantoor? (dat eerst wordt gekeken of u het online zelf kunt regelen)

Tevreden, ik vind één op één contact prettig en dat is hier nog steeds mogelijk.

Bent u voldoende geïnformeerd over deze nieuwe werkwijze op de kantoren?

Nee, ik heb van te voren niet veel gezien of gelezen of de nieuwe mogelijkheden.

Bent u in staat om wat u hier geleerd heeft nu zelf thuis te doen?

Ja, dat moet zeker lukken.

Als u na het bezoek alsnog hulp nodig heeft, in welke vorm zou u deze dan willen?

Als het kan wachten zou ik het via e-mail doen en anders zou ik misschien toch weer even binnenlopen.

Vindt u persoonlijk contact met uw bank belangrijk?

Ja, ik vind het prettig dat ik hier nog steeds één op één contact kan hebben met mijn bank.

Vindt u contact via telefoon of chat ook persoonlijk?

Nee, niet persoonlijk genoeg.

Maakt u gebruik van internetbankieren?

Ja.

Gesprek 17

Geslacht: Man

Leeftijd: 70

Waarom bezoekt u vandaag dit regiokantoor? / welke vraag heeft u?

Ik moest een nieuwe pas aanvragen en wilde ook gelijk internetbankieren aanvragen.

Heeft u al via een andere manier zoals bellen, email of de website gezocht naar een antwoord op uw vraag?

Nee.

Weet u er wat er allemaal mogelijk is op de kantoren?

Nee, niet meer precies eigenlijk.

Weet u van de mogelijkheden om contact op te nemen via internet, telefoon, e-mail of chat?

Behalve chat, wist ik wel van de andere mogelijkheden. Maar ik vind direct contact prettiger als het gaat om uitleg, dus daarom kom ik langs.

Als u uw vraag / uw probleem zelf online kan oplossen, zou u dat dan liever doen?

Ja, als ik dat kan is dat net zo handig.

Wat doet u het liefst als u een probleem heeft?

Langs gaan op een regiokantoor.

Hoe vaak per jaar bezoekt u een regiokantoor van de Rabobank?

1 tot 3 keer per jaar.

Bent u tevreden over de service die tegenwoordig wordt geboden in het regiokantoor? (dat eerst wordt gekeken of u het online zelf kunt regelen)

Tevreden, het komt vertrouwt over en ik heb nog nooit problemen gehad hier. Medewerkers zijn vriendelijk en de uitleg is prima.

Bent u voldoende geïnformeerd over deze nieuwe werkwijze op de kantoren?

Nee, ik wist niet wat de bedoeling was van de verbouwing van de kantoren totdat ik weer een keer langs kwam.

Bent u in staat om wat u hier geleerd heeft nu zelf thuis te doen?

Ja, met wat oefenen.

Als u na het bezoek alsnog hulp nodig heeft, in welke vorm zou u deze dan willen?

Als het om iets kleins gaat zou ik het telefonisch doen, maar ik ben niet zo'n telefoonmens. Dus als ik echt nog meer uitleg nodig heb zou ik toch weer gewoon langskomen.

Vindt u persoonlijk contact met uw bank belangrijk?

Ja.

Vindt u contact via telefoon of chat ook persoonlijk?

Nee, wat mij betreft niet.

Maakt u gebruik van internetbankieren?

Tot op heden dus nog niet, maar vanaf nu ga ik het proberen.

Gesprek 18

Geslacht: Man

Leeftijd: 54

Waarom bezoekt u vandaag dit regiokantoor? / welke vraag heeft u?

Ik wil mijn limiet ophogen en daarna een bedrag pinnen.

Heeft u al via een andere manier zoals bellen, email of de website gezocht naar een antwoord op uw vraag?

Nee.

Weet u er wat er allemaal mogelijk is op de kantoren?

Ja, volgens mij kun je nog steeds allerlei producten afnemen. Uiteraard gaat er veel via internet intussen, daar ben ik wel van op de hoogte.

Weet u van de mogelijkheden om contact op te nemen via internet, telefoon, e-mail of chat?

Ja, dat wist ik wel. Maar ik moest toch pinnen dus ben ik maar langsgekomen.

Als u uw vraag / uw probleem zelf online kan oplossen, zou u dat dan liever doen?

Ja.

Wat doet u het liefst als u een probleem heeft?

Online hulp zoeken.

Hoe vaak per jaar bezoekt u een regiokantoor van de Rabobank?

1 tot 3 keer per jaar.

Bent u tevreden over de service die tegenwoordig wordt geboden in het regiokantoor? (dat eerst wordt gekeken of u het online zelf kunt regelen)

Erg tevreden, je wordt altijd vrij snel en goed geholpen.

Bent u voldoende geïnformeerd over deze nieuwe werkwijze op de kantoren?

Ja, ik mis geen informatie wat mij betreft. Ook al ben ik niet persoonlijk geïnformeerd.

Bent u in staat om wat u hier geleerd heeft nu zelf thuis te doen?

Ja.

Als u na het bezoek alsnog hulp nodig heeft, in welke vorm zou u deze dan willen?

Via e-mail.

Vindt u persoonlijk contact met uw bank belangrijk?

Nee, niet perse. Tegenwoordig doe ik veel via internet en dat werkt prima.

Vindt u contact via telefoon of chat ook persoonlijk?

Ja.

Maakt u gebruik van internetbankieren?

Ja.

Regiokantoor Oosterhout 17-02-2014

Gesprek 19

Geslacht: Man

Leeftijd: 77

Waarom bezoekt u vandaag dit regiokantoor? / welke vraag heeft u?

Ik kan sinds kort internetbankieren, maar ik zit nog in het leerproces. Daarom kom ik langs voor wat uitleg.

Heeft u al via een andere manier zoals bellen, email of de website gezocht naar een antwoord op uw vraag?

Ja, ik heb ooit gebeld en toen is mij aangeraden om langs te gaan op het kantoor voor de uitleg omtrent internetbankieren.

Weet u er wat er allemaal mogelijk is op de kantoren?

Ja, doordat ik eerst heb gebeld wist ik waarvoor ik hier terecht kon.

Weet u van de mogelijkheden om contact op te nemen via internet, telefoon, e-mail of chat?

Ja, ik heb dan ook eerst gebeld. En ben naar aanleiding van dat gesprek langsgekomen op het kantoor.

Als u uw vraag / uw probleem zelf online kan oplossen, zou u dat dan liever doen?

Ja.

Wat doet u het liefst als u een probleem heeft?

Bellen.

Hoe vaak per jaar bezoekt u een regiokantoor van de Rabobank?

1 tot 3 keer per jaar.

Bent u tevreden over de service die tegenwoordig wordt geboden in het regiokantoor? (dat eerst wordt gekeken of u het online zelf kunt regelen)

Tevreden, ik denk dat ik voldoende geholpen ben en nu al weer wat meer zelf kan op het gebied van internetbankieren.

Bent u voldoende geïnformeerd over deze nieuwe werkwijze op de kantoren?

Ja, wel pas toen ik belde. Toen werd mij duidelijk dat ik voor uitleg terecht kan op een regiokantoor.

Bent u in staat om wat u hier geleerd heeft nu zelf thuis te doen?

Ik ga het proberen, maar ik denk dat het wel moet lukken.

Als u na het bezoek alsnog hulp nodig heeft, in welke vorm zou u deze dan willen?

Telefonisch.

Vindt u persoonlijk contact met uw bank belangrijk?

Ja.

Vindt u contact via telefoon of chat ook persoonlijk?

Telefoon wel, chat niet.

Maakt u gebruik van internetbankieren?

Ja.

Gesprek 20

Geslacht: Man

Leeftijd: 78

Waarom bezoekt u vandaag dit regiokantoor? / welke vraag heeft u?

Ik had problemen met internetbankieren. Blijkbaar was de batterij van de random reader leeg, maar dat heb ik thuis niet door gehad.

Heeft u al via een andere manier zoals bellen, email of de website gezocht naar een antwoord op uw vraag?

Nee.

Weet u er wat er allemaal mogelijk is op de kantoren?

Ja, als ik tegen een probleem aan loop kan ik langskomen op het kantoor.

Weet u van de mogelijkheden om contact op te nemen via internet, telefoon, e-mail of chat?

Ja, maar als ik even langskom kan ik meteen zien waar het fout gaat en hoe het wel moet.

Als u uw vraag / uw probleem zelf online kan oplossen, zou u dat dan liever doen?

Nee, ik ben niet zo handig met de computer. Dan ben ik bang dat ik het alsnog fout doe.

Wat doet u het liefst als u een probleem heeft?

Langs gaan op een regiokantoor.

Hoe vaak per jaar bezoekt u een regiokantoor van de Rabobank?

4 tot 7 keer per jaar.

Bent u tevreden over de service die tegenwoordig wordt geboden in het regiokantoor? (dat eerst wordt gekeken of u het online zelf kunt regelen)

Erg tevreden, ik word goed geholpen en op deze manier kan ik het zelf goed leren. Omdat ze het echt samen met je doen en het niet alleen voor doen.

Bent u voldoende geïnformeerd over deze nieuwe werkwijze op de kantoren?

Ja.

Bent u in staat om wat u hier geleerd heeft nu zelf thuis te doen?

Ja, ik ga het proberen in ieder geval.

Als u na het bezoek alsnog hulp nodig heeft, in welke vorm zou u deze dan willen?

Langs gaan op een regiokantoor, ik heb wat gehoorproblemen dus bellen is lastig.

Vindt u persoonlijk contact met uw bank belangrijk?

Ja.

Vindt u contact via telefoon of chat ook persoonlijk?

Nee.

Maakt u gebruik van internetbankieren?

Ja.

Gesprek 21

Geslacht: Vrouw

Leeftijd: 38

Waarom bezoekt u vandaag dit regiokantoor? / welke vraag heeft u?

Ik kwam om geld te storten op mijn betaalrekening om dit vervolgens via internet over te maken op mijn spaarrekening.

Heeft u al via een andere manier zoals bellen, email of de website gezocht naar een antwoord op uw vraag?

Nee.

Weet u er wat er allemaal mogelijk is op de kantoren?

Ja, pinnen, geld storten, hulp vragen bij internetbankieren. Dat soort zaken.

Weet u van de mogelijkheden om contact op te nemen via internet, telefoon, e-mail of chat?

Ja, maar ik moest toch hierheen om geld te storten.

Als u uw vraag / uw probleem zelf online kan oplossen, zou u dat dan liever doen?

Ja.

Wat doet u het liefst als u een probleem heeft?

Langs gaan op een regiokantoor.

Hoe vaak per jaar bezoekt u een regiokantoor van de Rabobank?

1 tot 3 keer per jaar.

Bent u tevreden over de service die tegenwoordig wordt geboden in het regiokantoor? (dat eerst wordt gekeken of u het online zelf kunt regelen)

Tevreden, de begeleiding is erg prettig.

Bent u voldoende geïnformeerd over deze nieuwe werkwijze op de kantoren?

Ja, ik wist dat er het een en ander ging veranderen.

Bent u in staat om wat u hier geleerd heeft nu zelf thuis te doen?

Ja.

Als u na het bezoek alsnog hulp nodig heeft, in welke vorm zou u deze dan willen?

Nog een keer langsgaan op een regiokantoor.

Vindt u persoonlijk contact met uw bank belangrijk?

Ja.

Vindt u contact via telefoon of chat ook persoonlijk?

Ja.

Maakt u gebruik van internetbankieren?

Ja.

Regiokantoor Oosterhout 04-02-2014

Gesprek 22

Geslacht: Vrouw en man

Leeftijd: 69/ 72

Waarom bezoekt u vandaag dit regiokantoor? / welke vraag heeft u?

We moesten een overboeking doen via internet, maar het was nogal een hoog bedrag. Daarom zijn we maar even hierheen gekomen zodat er iemand met ons kon meekijken.

Heeft u al via een andere manier zoals bellen, email of de website gezocht naar een antwoord op uw vraag?

Nee, we zijn meteen langsgekomen.

Weet u er wat er allemaal mogelijk is op de kantoren?

Ja, we kunnen langskomen voor allerlei problemen waar we tegenaan lopen.

Weet u van de mogelijkheden om contact op te nemen via internet, telefoon, e-mail of chat?

Niet van alle mogelijkheden, maar we wilden alsnog langskomen omdat we iemand wilde laten meekijken.

Als u uw vraag / uw probleem zelf online kan oplossen, zou u dat dan liever doen?

Nee, we zijn nog een beetje bang om alles alleen te doen.

Wat doet u het liefst als u een probleem heeft?

Bellen of langskomen op een regiokantoor.

Hoe vaak per jaar bezoekt u een regiokantoor van de Rabobank?

1 tot 3 keer per jaar.

Bent u tevreden over de service die tegenwoordig wordt geboden in het regiokantoor? (dat eerst wordt gekeken of u het online zelf kunt regelen)

Tevreden, ze nemen echt de tijd voor je en proberen alles zo goed en zo duidelijk mogelijk uit te leggen.

Bent u voldoende geïnformeerd over deze nieuwe werkwijze op de kantoren?

Ja.

Bent u in staat om wat u hier geleerd heeft nu zelf thuis te doen?

Mevrouw wel, meneer niet. Meneer heeft niet zo'n goed geheugen, dus dat is voor hem wat lastiger onthouden.

Als u na het bezoek alsnog hulp nodig heeft, in welke vorm zou u deze dan willen?

Telefonisch.

Vindt u persoonlijk contact met uw bank belangrijk?

Ja, het is prettig dat er nog een mogelijkheid is om hier langs te komen.

Vindt u contact via telefoon of chat ook persoonlijk?

Telefoon wel, chat niet.

Maakt u gebruik van internetbankieren?

Ja.

Gesprek 23

Geslacht: Vrouw en man

Leeftijd: 83 / 84

Waarom bezoekt u vandaag dit regiokantoor? / welke vraag heeft u?

We wilden van onze beide rekeningen het saldo checken via internetbankieren. Hiermee willen we op de hoogte blijven van alle af- en bijschrijvingen. We hadden tot nu toe nog geen internetbankieren.

Heeft u al via een andere manier zoals bellen, email of de website gezocht naar een antwoord op uw vraag?

Nee.

Weet u er wat er allemaal mogelijk is op de kantoren?

Ja, we kunnen hier terecht voor onze dagelijkse bankzaken.

Weet u van de mogelijkheden om contact op te nemen via internet, telefoon, e-mail of chat?

Nee, we komen altijd gewoon langs.

Als u uw vraag / uw probleem zelf online kan oplossen, zou u dat dan liever doen?

Ja, dat zou wel het makkelijkst zijn.

Wat doet u het liefst als u een probleem heeft?

Langs gaan op een regiokantoor.

Hoe vaak per jaar bezoekt u een regiokantoor van de Rabobank?

1 tot 3 keer per jaar.

Bent u tevreden over de service die tegenwoordig wordt geboden in het regiokantoor? (dat eerst wordt gekeken of u het online zelf kunt regelen)

Erg tevreden, we zijn oud en het is erg fijn dat alles zo aan ons wordt uitgelegd. Anders zouden we nooit kunnen internetbankieren.

Bent u voldoende geïnformeerd over deze nieuwe werkwijze op de kantoren?

Ja, we hebben het gelezen in de Dichterbij.

Bent u in staat om wat u hier geleerd heeft nu zelf thuis te doen?

Ja, met wat oefenen moet het uiteindelijk lukken.

Als u na het bezoek alsnog hulp nodig heeft, in welke vorm zou u deze dan willen?

Nog een keer langsgaan op een regiokantoor.

Vindt u persoonlijk contact met uw bank belangrijk?

Ja.

Vindt u contact via telefoon of chat ook persoonlijk?

Ja, in principe wel. Zolang er maar de mogelijkheid is om de bank te kunnen bereiken.

Maakt u gebruik van internetbankieren?

Ja, nu wel.

Gesprek 24

Geslacht: Man

Leeftijd: 53

Waarom bezoekt u vandaag dit regiokantoor? / welke vraag heeft u?

Ik wilde een overboeking doen via internet waarbij ik hulp nodig had. Thuis vertrouw ik het niet zo goed, dus doe ik het liever hier.

Heeft u al via een andere manier zoals bellen, email of de website gezocht naar een antwoord op uw vraag?

Nee.

Weet u er wat er allemaal mogelijk is op de kantoren?

Nee, ik weet dat ik hier terecht kan voor hulp maar verder weet ik niet precies wat er nog mogelijk is.

Weet u van de mogelijkheden om contact op te nemen via internet, telefoon, e-mail of chat?

Nee.

Als u uw vraag / uw probleem zelf online kan oplossen, zou u dat dan liever doen?

Ja.

Wat doet u het liefst als u een probleem heeft?

Langs gaan op een regiokantoor.

Hoe vaak per jaar bezoekt u een regiokantoor van de Rabobank?

1 tot 3 keer per jaar.

Bent u tevreden over de service die tegenwoordig wordt geboden in het regiokantoor? (dat eerst wordt gekeken of u het online zelf kunt regelen)

Tevreden, zolang ik word geholpen in ieder geval wel. Maar het lijkt erop dat op den duur steeds meer kantoren gaan verdwijnen.

Bent u voldoende geïnformeerd over deze nieuwe werkwijze op de kantoren?

Nee.

Bent u in staat om wat u hier geleerd heeft nu zelf thuis te doen?

Nee, nog niet. Ik doe het nog te weinig om er echt handig in te worden.

Als u na het bezoek alsnog hulp nodig heeft, in welke vorm zou u deze dan willen?

Nog een keer langsgaan op een regiokantoor.

Vindt u persoonlijk contact met uw bank belangrijk?

Ja.

Vindt u contact via telefoon of chat ook persoonlijk?

Ja.

Maakt u gebruik van internetbankieren?

Ja.

Regiokantoor Oosterhout 26-02-2014

Gesprek 25

Geslacht: Man

Leeftijd: 88

Waarom bezoekt u vandaag dit regiokantoor? / welke vraag heeft u?

Ik had thuis problemen met internetbankieren, het lukte niet. Daarom ben ik maar even langsgeslagen.

Heeft u al via een andere manier zoals bellen, email of de website gezocht naar een antwoord op uw vraag?

Nee.

Weet u er wat er allemaal mogelijk is op de kantoren?

Ja, als ik problemen heb kan ik langskomen.

Weet u van de mogelijkheden om contact op te nemen via internet, telefoon, e-mail of chat?

Ja, alleen chatten doe ik niet. En ik vind het wel fijn om op het kantoor gewoon in het echt contact te kunnen hebben. Het is geen probleem voor mij om even de fiets te pakken en langs te komen.

Als u uw vraag / uw probleem zelf online kan oplossen, zou u dat dan liever doen?

Ja, als ik echt weinig tijd zou hebben. Anders vind ik het nog steeds net zo prettig om gewoon even langs te komen op een kantoor.

Wat doet u het liefst als u een probleem heeft?

Bellen, als ik weinig tijd heb. En anders toch weer langskomen.

Hoe vaak per jaar bezoekt u een regiokantoor van de Rabobank?

4 tot 7 keer per jaar.

Bent u tevreden over de service die tegenwoordig wordt geboden in het regiokantoor? (dat eerst wordt gekeken of u het online zelf kunt regelen)

Tevreden, je wordt vlot en handig geholpen en het ontvangst is goed.

Bent u voldoende geïnformeerd over deze nieuwe werkwijze op de kantoren?

Ja.

Bent u in staat om wat u hier geleerd heeft nu zelf thuis te doen?

Ja.

Als u na het bezoek alsnog hulp nodig heeft, in welke vorm zou u deze dan willen?

Telefonisch.

Vindt u persoonlijk contact met uw bank belangrijk?

Ja.

Vindt u contact via telefoon of chat ook persoonlijk?

Telefoon wel, chat niet.

Maakt u gebruik van internetbankieren?

Ja.

Gesprek 26

Geslacht: Vrouw

Leeftijd: 84

Waarom bezoekt u vandaag dit regiokantoor? / welke vraag heeft u?

Ik heb zelf geen pinpas, ik kom altijd naar het regiokantoor zodat ze met een algemene pas geld kunnen pinnen voor mij. Ik vind het niet veilig om een pas te hebben. (ERG UITZONDERLIJK GEVAL)

Heeft u al via een andere manier zoals bellen, email of de website gezocht naar een antwoord op uw vraag?

Nee.

Weet u er wat er allemaal mogelijk is op de kantoren?

Nee, sinds de verbouwing vind ik het allemaal maar omslachtig. Er is geen balie meer, ik weet niet waar ik heen moet als ik binnen kom.

Weet u van de mogelijkheden om contact op te nemen via internet, telefoon, e-mail of chat?

Ja, maar ik vind het lastig om op deze manier contact op te nemen en ik vertrouw het vaak niet. Ik zie liever degene met wie ik spreek.

Als u uw vraag / uw probleem zelf online kan oplossen, zou u dat dan liever doen?

Nee, dat vertrouw ik niet.

Wat doet u het liefst als u een probleem heeft?

Langs gaan op een regiokantoor.

Hoe vaak per jaar bezoekt u een regiokantoor van de Rabobank?

Meer dan 11 keer per jaar. Misschien wel zo'n 24 keer.

Bent u tevreden over de service die tegenwoordig wordt geboden in het regiokantoor? (dat eerst wordt gekeken of u het online zelf kunt regelen)

Tevreden, als je eenmaal aan de beurt bent is het prima. Soms moet ik wel lang wachten. En ik vind dat er sinds de verbouwing weinig privacy meer is.

Bent u voldoende geïnformeerd over deze nieuwe werkwijze op de kantoren?

Nee, daar kwam ik pas tijdens de verbouwing achter.

Bent u in staat om wat u hier geleerd heeft nu zelf thuis te doen?

Nee en ik ben het niet van plan ook. Ik vind het totaal niet veilig en prettig om zelf te pinnen. Dus wat mij betreft blijf ik het zo doen, zonder pinpas.

Als u na het bezoek alsnog hulp nodig heeft, in welke vorm zou u deze dan willen?

Nog een keer langsgaan op een regiokantoor.

Vindt u persoonlijk contact met uw bank belangrijk?

Ja.

Vindt u contact via telefoon of chat ook persoonlijk?

Nee, allebei niet. En chatten kan ik niet, want ik heb geen computer.

Maakt u gebruik van internetbankieren?

Nee.

Gesprek 27

Geslacht: Man

Leeftijd: 65

Waarom bezoekt u vandaag dit regiokantoor? / welke vraag heeft u?

Ik had een vraag over internetbankieren. Ik heb namelijk twee verschillende pasjes. En ik vroeg me af of ik met beide apart kan internetbankieren als ik maar één account heb.

Heeft u al via een andere manier zoals bellen, email of de website gezocht naar een antwoord op uw vraag?

Nee.

Weet u er wat er allemaal mogelijk is op de kantoren?

Ja, ik zou zeggen wat niet. Ik kan hier terecht voor allerlei vragen.

Weet u van de mogelijkheden om contact op te nemen via internet, telefoon, e-mail of chat?

Alles behalve chat. Maar ik moest toch pinnen, dus daarom ben ik maar meteen even langsgekomen met mijn vraag.

Als u uw vraag / uw probleem zelf online kan oplossen, zou u dat dan liever doen?

Ja.

Wat doet u het liefst als u een probleem heeft?

Langs gaan op een regiokantoor, hier kun je rustig overleggen en uitleg krijgen.

Hoe vaak per jaar bezoekt u een regiokantoor van de Rabobank?

1 tot 3 keer per jaar.

Bent u tevreden over de service die tegenwoordig wordt geboden in het regiokantoor? (dat eerst wordt gekeken of u het online zelf kunt regelen)

Erg tevreden, je kunt altijd gewoon binnen lopen en ze nemen echt de tijd voor je. Het persoonlijke contact vind ik ook erg prettig.

Bent u voldoende geïnformeerd over deze nieuwe werkwijze op de kantoren?

Ja, via internet heb ik het een en ander gelezen.

Bent u in staat om wat u hier geleerd heeft nu zelf thuis te doen?

Ja.

Als u na het bezoek alsnog hulp nodig heeft, in welke vorm zou u deze dan willen?

Nog een keer langs gaan op een regiokantoor.

Vindt u persoonlijk contact met uw bank belangrijk?

Ja.

Vindt u contact via telefoon of chat ook persoonlijk?

Telefoon wel, chat niet.

Maakt u gebruik van internetbankieren?

Ja.

X. Planning

■ Blauw staat voor de voorbereiding

■ Oranje staat voor het inzetten van de middelen

	Periode									
	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dec.	Jan.	Febr.	Mrt.	Apr.	Mei
Flyer mogelijk										
E-mail veiligheid										
Flyer veiligheid										
E-mail korting										
Flashbanners										
Posters										
Welkomstpakket										
Welkomstmail										

De meeste middelen zullen gedurende de gehele campagne worden ingezet, omdat het middelen zijn die worden meegegeven wanneer klanten hier behoefte aan hebben. Het is belangrijk dat deze middelen dan ook altijd op voorraad zijn.

Er is voor gekozen om de posters en de flashbanner tussendoor gedurende twee maanden weg te halen om er voor te zorgen dat ze een volgende keer weer opnieuw worden opgemerkt. Wanneer ze al die tijd zichtbaar zijn, zal het op een gegeven moment niet meer opvallen en is weghalen een goede mogelijkheid om er later weer de aandacht op te vestigen. De e-mail over veiligheid zal vanaf het begin om de twee maanden worden verstuurd. Daarnaast zal de e-mail met de mogelijkheid tot korting in een later stadium om de maand driemaal worden verstuurd. Er is voor gekozen om dit pas op een later moment te doen, omdat de klanten dan in de fase komen dat ze moeten worden gestimuleerd om ook echt thuis te blijven om bankzaken af te handelen.

XI. Begroting

Flyer met mogelijkheden

€572,11

De afdeling CCM is verantwoordelijk voor de opmaak en de briefing die naar het reclamebureau moet. Te beginnen met een aantal van 10.000 flyers zodat er op het regiokantoor in Oosterhout 4000 flyers op voorraad zijn en in Made en Raamsdonksveer elk 3000. In deze laatste twee kantoren is het rustiger, vandaar het lagere aantal flyers.

Formaat: A5

Stuks: 10.000

Aantal bladzijden: 2 pagina's

Bedrukking (kleur): tweezijdig full color bedrukt

Papiersoort: 170 grams mat

Prijs excl. BTW: €472,82

BTW (21%): €99,29

Prijs incl. BTW: €572,11

E-mail over veiligheid

€0,-

De afdeling CCM is verantwoordelijk voor de inhoud van de e-mail. En ook de selecties van de klanten die een e-mail zullen ontvangen wordt gedaan door de afdeling CCM.

Flyer over veiligheid

€572,11

Voor de flyer over veiligheid zal een briefing voor de opmaak moeten worden gemaakt die naar het reclamebureau wordt gestuurd. De afdeling CCM zal verantwoordelijk zijn voor deze briefing. Hetzelfde aantal als bij de flyer met mogelijkheden zal hier worden aangehouden. Dit betekent een totaal van 10.000 flyers, zodat er op het regiokantoor in Oosterhout 4000 op voorraad zijn en in Made en Raamsdonksveer weer elk 3000.

Formaat: A5

Stuks: 10.000

Aantal bladzijden: 2 pagina's

Bedrukking (kleur): tweezijdig full color bedrukt

Papiersoort: 170 grams mat

Prijs excl. BTW: €472,82

BTW (21%): €99,29

Prijs incl. BTW: €572,11

E-mail met korting

€0,-

De inhoud van de e-mail met korting zal in overleg met de afdeling die gaat over de kosten van de producten door de afdeling CCM moeten worden opgesteld.

Flashbanners

€653,40

Voor het ontwerp zal een briefing moeten worden gegeven aan het bureau dat de banners zal vervaardigen, hiervoor is de afdeling CCM verantwoordelijk. Verder zal het bureau zorgen voor de

vormgeving en opmaak. In samenspraak met het bureau zal uiteindelijk door de afdeling CCM goedkeuring worden gegeven

Stuks: 4

Vormgeving, opmaak en programmeren banners in flash

Prijs excl. BTW: €540

BTW (21%): €113,40

Prijs incl. BTW: €653,40

Posters

€637,38

De briefing voor ontwerp zal door de afdeling CCM moeten worden opgemaakt en doorgestuurd naar het bureau dat de opmaak zal verzorgen. In samenspraak met het bureau zal uiteindelijk door de afdeling CCM goedkeuring worden gegeven voor het definitieve ontwerp.

Opmaak posters: €180,-

Formaat: A0

Stuks: 12

Bedrukking (kleur): eenzijdig full colour

Papiersoort: 200 grams mc

Drukkosten prijs excl. BTW: €378,-

BTW (21%): €79,38

Prijs incl. BTW: €457,38

Brief in welkomstpakket

€338,80

De afdeling CCM is verantwoordelijk voor de inhoud van de brief in het welkomstpakket. Briefpapier en enveloppen met het Rabobank logo moeten worden aangeleverd aan het bureau dat de brieven zal drukken en aanleveren aan de regiokantoren.

Formaat: A4

Stuks: 1000

Aantal bladzijden: 1

Bedrukking: zwart/wit

Papiersoort: 80 grams

In envelop plaatsen

Prijs excl. BTW: €280,00

BTW: €58,80

Prijs incl. BTW: €338,80

Tasjes voor welkomstpakket

€0,-

De tasjes voor het welkomstpakket met het Rabobank logo zijn altijd op voorraad, zo niet dan moet dit bij facilitaire services gemeld worden en dan worden ze bij besteld.

Voorzien van Rabobank logo

Zijn op voorraad

Prijs: €0,-

Welkomstmail

€0,-

Voor het opmaken van de welkomstmail is de afdeling CCM verantwoordelijk. Deze moet één keer in de voorbereiding goed worden opgemaakt qua tekst en vormgeving, zodat deze vervolgens steeds opnieuw kan worden gestuurd naar nieuwe klanten.

Opmaak door afdeling CCM

Prijs: €0,-

Virtuele etalage

€0,-

De virtuele etalage heeft alleen bewerking van de inhoud door de afdeling CCM, verder zijn er geen extra kosten verbonden aan inzet van dit middel.

Bijhouden inhoud door afdeling CCM

Prijs: €0,-

Totale extra kosten campagne 'Virtueel Verleiden'

Door deze middelen toe te voegen aan de huidige middelen die nu voor de campagne 'Virtueel Verleiden' worden gebruikt worden er extra kosten gemaakt van 2773,80 euro. De personeelskosten zijn niet opgenomen omdat er in het jaarplan ruimte en tijd is vrij gemaakt om te werken aan deze campagne.

Middel	Kosten
Flyer mogelijkheden	€572,11
E-mail veiligheid	€0,-
Flyer veiligheid	€572,11
E-mail korting	€0,-
Flashbanners	€653,40
Posters	€637,38
Brief welkomstpakket	€338,80
Tasje welkomstpakket	€0,-
Welkomstmail	€0,-
Virtuele etalage	€0,-
Totaal	€2773,80

