

Samenwerkingsverslag Raad van Kinderen 2018



Raad van Kinderen 2017... een terugblik

Belangrijke punten uit het advies van de Raad van Kinderen aan de directie van de Volksbank: wederzijds vertrouwen, advies op maat, luister naar de klant, persoonlijk contact en vertrouwen. Hoogste tijd om de Raad van Kinderen de Eén-tweetje app te laten zien die gemaakt is door de Volksbank en inspeelt op wederzijds vertrouwen, advies op maat en persoonlijk contact (via de app).

De kinderen kregen twee dagen de tijd om de app in kleine groepjes uit te proberen. Na 2 dagen gaf de Raad van Kinderen in de klas een uitgebreide terugkoppeling aan de Volksbank. De kinderen vonden de mate van persoonlijkheid in de app erg prettig en hadden niet verwacht dat praten met een adviseur zo leuk kon zijn en eigenlijk helemaal niet saai is. Uiteraard ook een kritische noot: antwoorden konden soms wat te lang zijn en werden daardoor als moeilijk ervaren. Een puntje wat we weer mee kunnen nemen!



Ik vertrouwde hem wel, maar ik weet niet of hij mij ook vertrouwde

Naar mijn idee wordt hier de spijker hier op zijn kop geslagen. Als bank, en daarmee ook binnen Eén-tweetje, vragen wij de klant om ons te vertrouwen, maar vertrouwen wij de klant wel? Genoeg in ieder geval om over na te denken en te kijken hoe dit in de praktijk te brengen.

Martijn Projectleider Eén-tweetje



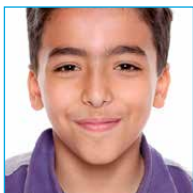
Handig, want je kan geholpen worden met je problemen en vragen.



Timo

Raad van Kinderen 2017

Het is een goede app en ik denk dat het veel positieve invloed kan hebben op de bank.



Yassir

Raad van Kinderen 2017

Het is een fijne manier om dichter bij je bank te komen.



Lara

Raad van Kinderen 2017



Leuk dat jullie onze ideeën hebben gebruikt.



Renzo

Raad van Kinderen 2017

Het is leuk dat jullie echt onze ideeën hebben gebruikt zoals de app en de ideeën in de app.



Raffayin

Raad van Kinderen 2017

Wat vinden jullie van de Eén-tweetje app?

Het voelt een beetje alsof je met een vriend aan het appen bent.



Vera

Raad van Kinderen 2017

“Hoe kan de Volksbank mensen helpen verstandig met geld om te gaan?”



Samen met het team van Eén-tweetje ga ik aan de slag om te zorgen dat de app nog duidelijker wordt, dat we op een laagdrempelige manier met onze klant communiceren. We gaan proberen de klant het gevoel te geven dat we hem ook vertrouwen.



Martijn Projectleider Eén-tweetje

Tips en verbeteringen



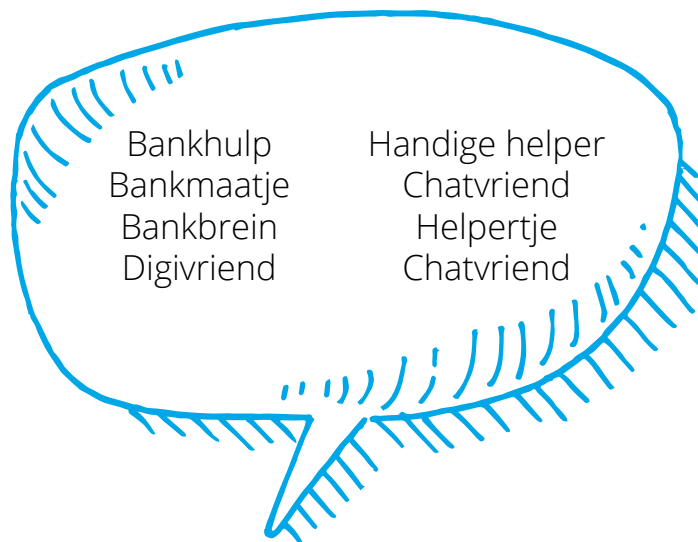
- Maak een zoekbalkje.
- Laat zien wanneer iemand online is.
- Klikken of je wel of geen klant bent.
- Gebruik geen dure woorden.
- Maak kortere antwoorden.
- Vertrouw de klant.
- Laat zien wanneer je typt.

Tip

voor als ze online zijn.



Hoe zou je de adviseur in de chat noemen?



De mensen
zijn serieus.



Eva

Raad van Kinderen 2017

Dank je wel dat wij
jullie app mochten
uittesten.



Yassir

Raad van Kinderen 2017

Raad van Kinderen 2018... even voorstellen

Groep 5/6 HB



Groep 5/6 HB is een erg leuke, leerzame en energieke groep. Ze zijn super creatief en fantasierijk. Ze hebben prachtige ideeën over de natuur, het leven en de toekomst en willen daar direct mee aan de slag. Alleen ga je sneller maar samen kom je verder is een belangrijk speerpunt in de groep. Help mij het zelf te doen door kennis te delen en je leerbaar op te stellen.

Janieke en Nathalia Leerkachten groep 5/6 HB

De kinderen hebben erg lang onderzoek gedaan naar de hulpvraag en zijn begonnen met het maken van diverse mindmaps. Veel scenario's zijn uitgedacht en uitgewerkt. De kinderen hadden veel vragen tussendoor die ze tijdens een lunch aan de Volksbank medewerkers konden stellen. Ze vonden het echt té gek om zomaar bij de mensen te mogen zitten terwijl ze hun boterham aan het wegkauen waren.

Ze hebben zich daarna gefocust op een oplossing per groepje. Deze hebben ze op posters en in een presentatie mogen aanleveren aan de Volksbank. De presentatie-technieken zijn getraind via een reporter van Kidsweek. Daar hebben ze heel veel aan gehad!

De kinderen (en ook hun ouders) hebben genoten van dit bijzondere project, veel mogen leren en ervaren waar we in de schoolse taken niet altijd aan toe komen. Het leerproces wat hierbij kwam kijken is iets wat de kinderen op sociaal emotioneel gebied veel heeft bijgebracht. Van het durven presenteren en vragen stellen tot aan de inhoud van de antwoorden op de hulpvraag. Want uiteindelijk gaat het er niet om of je het beste antwoord hebt of de beste bent maar of je beter bent dan gisteren. Dat is bij iedereen stuk voor stuk gelukt! Het was een bijzonder traject en dit gaan de kinderen niet snel vergeten.

Janieke en Nathalia Leerkachten groep 5/6 HB

Kijk hoe leuk de Achtbaan is



Tekeningen v.l.n.r. van Pieter, Noa en Mijntje



Juf Janieke

Juf Nathalia





Berend 9 jaar



Noa 9 jaar

Raad van Kinderen 2018



Groep 5/6 HB

Kian (10 jaar) staat niet op de foto



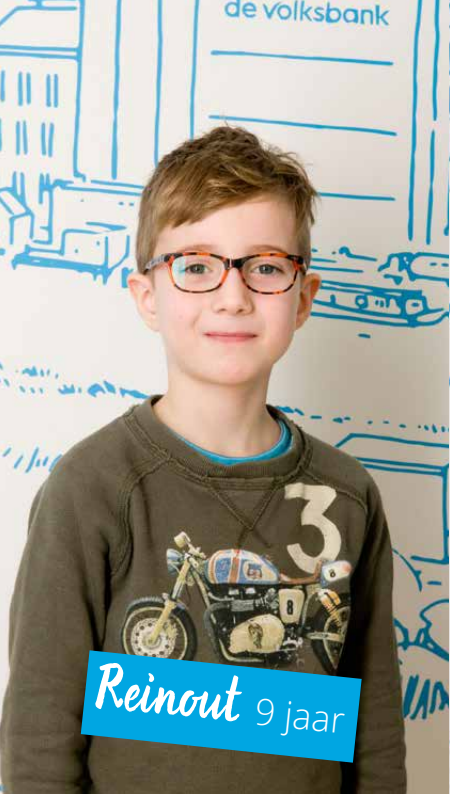
Finn 8 jaar



Finn 9 jaar



Amber 8 jaar



Reinout 9 jaar



Mette 8 jaar



Jan 8 jaar



Mark 9 jaar



Mijntje 10 jaar



Pieter 8 jaar



Nienke 8 jaar



Mees 8 jaar



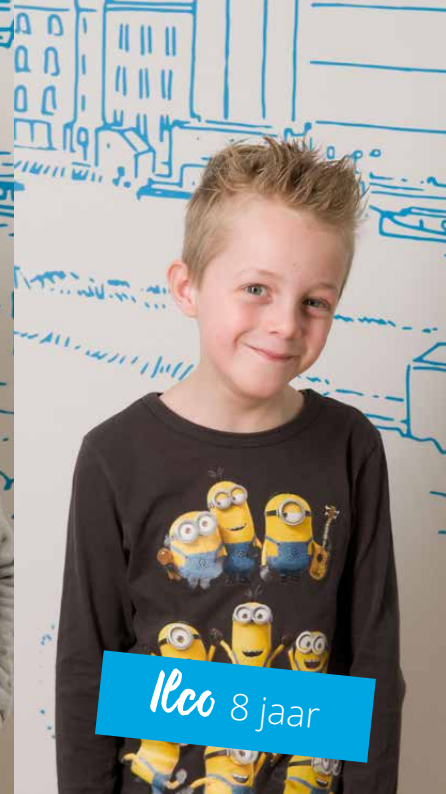
Mariza 7 jaar



Quinn 8 jaar



Anna 10 jaar



Ileo 8 jaar



Stan 9 jaar

De Volksbank... even voorstellen



NAAM
Maurice

LEEFTIJD
61

FUNCTIE BIJ DE VOLKSBANK
Ik ben voorzitter (baas) van de Volksbank.



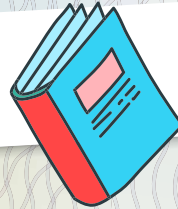
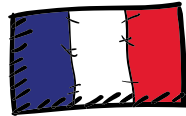
**GETROUWD/
SAMENWONEND**
Ik woon samen met Sarah Russell; zij heeft de Australische nationaliteit.

KINDEREN
Ik heb vier kinderen, drie zoons (Bent, 32 jaar, Floor, 30 jaar en Jules, 25 jaar) en één dochter (Veerle, 28 jaar).

HOBBY'S
Hardlopen, zwemmen, skieën, bridgen en Ajax.

WAT WILDE JE VROEGER WORDEN?
Toen ik jong was wilde ik altijd leraar worden.

FAVORIETE VAKANTIELAND
Frankrijk



NAAM
Joyce

LEEFTIJD
52

FUNCTIE BIJ DE VOLKSBANK
Directeur ASN Bank.



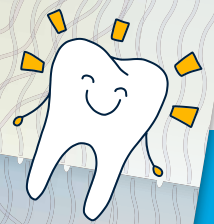
**GETROUWD/
SAMENWONEND**
Ja, met Sven.

KINDEREN
Sterre 20 jaar en Merel 22 jaar.

HOBBY'S
Koken, dingen maken met de naaimachine, buiten zijn, met de meiden en vrienden leuke dingen doen.

WAT WILDE JE VROEGER WORDEN?
Schooljuf rekenen/wiskunde of tandarts.

FAVORIETE VAKANTIELAND
Amerika



NAAM
Jeroen

LEEFTIJD
47

FUNCTIE BIJ DE VOLKSBANK
Lid van de Directie van de Volksbank en verantwoordelijk voor het risicobeheer van de bank en de klant.



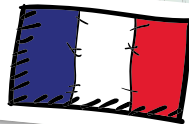
**GETROUWD/
SAMENWONEND**
Al iets meer dan 12,5 jaar gelukkig getrouwd met Serpil, zij is Turks.

KINDEREN
Wij hebben 2 hele leuke vrolijke kinderen, Solène van 10 jaar en Armin van 8 jaar.

HOBBY'S
Ik vind het leuk om in de buitenlucht te fietsen door het polderlandschap, met het gezin op stap te gaan en veel dingen te doen en languit op de bank te nixen.

WAT WILDE JE VROEGER WORDEN?
Politie-agent, net als mijn vader.

FAVORIETE VAKANTIELAND
Frankrijk, met name de kust langs de Middenlandse zee.



NAAM
Ronald

LEEFTIJD
58

FUNCTIE BIJ DE VOLKSBANK
Directeur Retail & Advies SNS.



**GETROUWD/
SAMENWONEND**
Jazeker! Met Marry.

KINDEREN
2 dochters, Laura 24 en Sonja 22.

HOBBY'S
Kranten lezen en Americana muziek.

WAT WILDE JE VROEGER WORDEN?
Rechercheur

FAVORIETE VAKANTIELAND
Amerika



De Volksbank



Ons Manifest

Een maatschappij waarin mensen vol vertrouwen en optimisme kunnen leven. Waarin we samen de dingen doen die goed zijn voor een volgende generatie.

Dat is waar wij aan willen bouwen. En daarom bestaan we om iedereen, mens voor mens, te helpen op hun eigen manier financieel weerbaar te zijn.

Lees verder 

*Een familie van bankmerken met één missie:
Bankieren met de menselijke maat*

1

De hulpvraag van de Volksbank 2018

3 hulpvragen geselecteerd

417 collega's stemden hierop

64 procent stemde op de gekozen hulpvraag

Deze hulpvraag sluit naadloos aan op de ambitie van de Volksbank om een bijdrage te leveren aan financiële weerbaarheid.

Edwin Manager Capital & Liquidity Management



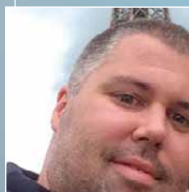
Deze hulpvraag past heel goed bij de Volksbank en sluit aan bij onze missie en visie.

Marjon Management Assistent



De hulpvraag levert een bijdrage voor ons maatschappelijk karakter om de klant te helpen.

Wouter Medewerker Klantenservice SNS



Hoe kan de Volksbank kinderen helpen de waarde van geld te leren in een tijd waarin geld steeds digitaler wordt?

Wat een goede hulpvraag! Ik werk op de afdeling Bijzonder Beheer waar ik dagelijks met klanten praat die een betalingsachterstand hebben. Wij zien dat ze vaak geen overzicht hebben van hoeveel geld ze verdienen en uitgeven. Vaak geven ze meer uit dan ze verdienen. Soms zijn ze erg ziek, kunnen ze minder werken en verdienen dus minder. Of ze worden werkloos of gaan scheiden.

Veel mensen vinden het moeilijk om met minder geld rond te komen. Goed om dus nu al kinderen te leren goed om te gaan met hun (digitale) geld.

Anna Medewerker Hulpteam Achterstanden



2

Presentatie in Kampen

SNS Historisch Centrum



Ik vond het heel interessant, want ik wist nog niet zoveel over geld.

Jan Raad van Kinderen



Zoveel onbevangenheid in vraagstelling en antwoorden. Kinderen kunnen heel inspirerend zijn en bieden hoop en vertrouwen in de toekomst!

Herman Directeur SNS Historisch Centrum



Ik vond de hulpvraag best lastig.

Icco Raad van Kinderen



Ik had nog nooit een kluis in een muur gezien!

Quinn Raad van Kinderen

Kijk mee in Kampen



Geweldig om te zien dat de kinderen van De Achtbaan onze hulpvraag heel serieus nemen. En wat stellen ze verrassend goede, maar vooral simpele vragen. Ze dwingen ons daarmee om ook in begrijpelijke taal te antwoorden en ingewikkelde zaken makkelijk uit te leggen. Verfrissend en spannend om samen te mogen doen.

Ton Directievoorzitter SNS



De kinderen vroegen mij hoe oud banken waren. Naast het antwoord dat we gaven aan de lunchtafel hebben we het daarna nog even bij de koffieautomaat over die vraag gehad. En hem omgedraaid: hoe oud zullen banken worden? Misschien een goede vraag voor de volgende keer.

Anicka Manager Innovatie



Het leek wel alsof ze dagelijks bedrijfsbezoeken aflegden. Zonder schroom werden alle vragen gesteld.

Iris Senior Adviseur Strategie & Control



Film bedrijfsbezoek



De kinderen van nu zijn onze toekomstige klanten. Als wij het voor elkaar krijgen om ze te begeleiden dan is dat een investering in onze gezamenlijke duurzame en financiële gezonde toekomst.

Diane Medewerker Klantbeheer



Kinderen hebben de toekomst en betekenen ook de toekomst van onze bank. Willen we echt middenin de maatschappij staan, dan moeten we dus kinderen vragen hierbij te helpen.

Tijs Directeur Audit



De hulpvraag is een maatschappelijke uitdaging waar wij als bank vanuit ons manifest een prima bijdrage aan kunnen leveren.

Erik Jan Compliance Officer



Een briefje van vijf euro als cadeau voor een goed rapport wordt door mijn kleinkinderen met meer gejuich ontvangen dan het overmaken van diezelfde vijf euro naar hun bankrekening.

Liesbeth Medewerker Banksparen



Onderzoek op school



Vooraf dacht ik dat het heel saai zou zijn: een bank, praten over geld en volwassenen. Maar het tegendeel is waar. Dit project is een van de meest bijzondere dingen die ik ooit heb meegemaakt.

Berend 9 jaar



Heel leuk om samen dingen te bedenken.

Pieter 8 jaar



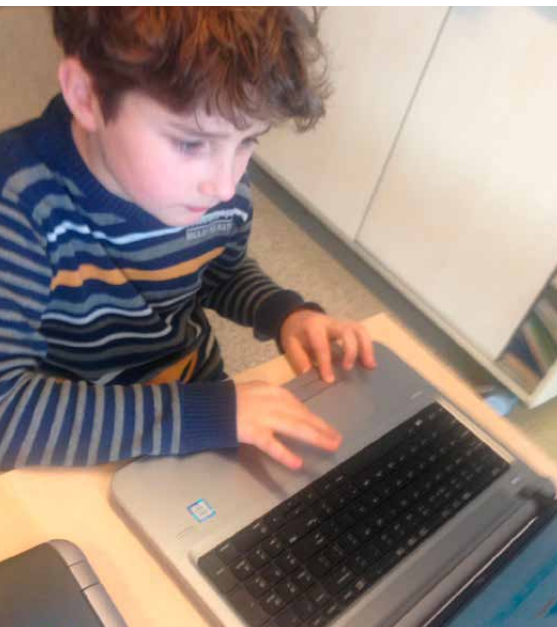
Dit is zo veel leuker dan leren op school. In de klas werk je meestal voor jezelf, tijdens dit project kun je echt iets voor andere mensen betekenen.

Reinout 9 jaar



Het voorbereiden op de dialoogsessie was erg leuk. Vooral het je mag niet stotteren spelletje!

Noa 9 jaar



4 Dialoogsessie in Utrecht

Digitaliseren accepteren



Wat mij betreft is de hoofdconclusie van de dialoogsessie: digitaliseren accepteren.

Maurice CEO (Chief Executive Officer)



Leuk dat er heel veel mensen van de bank naar ons kwamen luisteren.

Stan 9 jaar



Neem kinderen serieus en geef ze een eigen communicatiekanaal, een klantenraad van kinderen! Dan kunnen ze ook gedurende het jaar met ons in contact staan en meedenken.

Annemarie Hoofd Finance & Litigation Team



De dialogessie



Wij, als volwassenen maken het onderscheid tussen digitaal geld en 'echt' geld, maar voor kinderen is dat verschil helemaal niet zo aanwezig! Voor hen is de digitale wereld heel normaal.

Natasja Interactie Marketeer



Dialogosessie in Utrecht



“ Zo herkenbaar hoe kinderen vanuit hun gamewereld kijken naar financiële weerbaarheid.

Jan Medewerker Servicepunt IT



“ Ik had nog nooit eerder met grote directeurs gewerkt.

Quinn 8 jaar





Ik vond de dialoogsessie leuk omdat ik naast Jeroen zat.

Mariza 7 jaar



Als de kinderen het over digitaal hebben, zeggen ze dat het geld op een pinpas staat. Ze zeggen niet: het staat op de bank! Ze identificeren zich meer met een pinpas (tastbaar) dan een bank.

Ro Risk Manager



Ik vind de kijk op zaken van kinderen echt verfrissend, dus wat dat betreft zeker waardevol voor de Volksbank.

Mark Senior Adviseur Versterking Identiteit



Ik vind het leuk om adviezen te geven en na te denken over vragen en daar mijn mening over te geven.

Mijntje 10 jaar



Adviezen van de Raad van Kinderen

Ik heb veel praktische tips gehoord. Eén daarvan is het opzetten van een lokale Raad van Kinderen. Dat wil ik weleens gaan uitproberen.

Ronald Directeur Retail & Advies SNS



Wat ik van deze dialoogsessie meeneem, is dat we het vooral leuk moeten houden. Aan ons de taak om niet alleen te spreken over de saaie kanten van geld en een bankrekening, maar dit in een leuke vorm te gieten. En we moeten in de gaten houden dat we geregeld de mening van kinderen vragen.



Joyce Directeur ASN Bank

Als je een spaarpot hebt, zie je met eigen ogen hoeveel geld je hebt. Hierdoor kom je eerder in de verleiding om het te pakken en iets te kopen.

Mees 8 jaar



De Volksbank moet het leren omgaan met geld leuk maken voor kinderen. Veel kinderen houden van apps en games en vinden het helemaal niet erg om een beetje moeite voor iets te moeten doen. Het wordt juist leuk als je iets kunt bereiken en levels mag uitspelen. De apps en spelletjes moeten worden ontwikkeld door een professioneel gamebedrijf. Uiteraard met de hulp van kinderen, omdat wij creatief zijn en meer fantasie hebben.



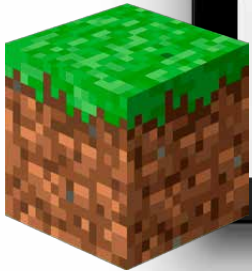
Mark 9 jaar

Ken je de waarde van geld? Dan ben je een held!

Mijn
wereldbank

- Maak een game die kinderen als app kunnen downloaden, waarmee ze leren omgaan met geld.
- Maak zichtbaar voor kinderen hoeveel geld ze hebben op hun (spaar)rekening, buiten alleen de cijfertjes. Dit kan bijvoorbeeld met een digitale spaarpot.
- Vraag kinderen niet alleen bij het hoofdkantoor maar ook bij regionale kantoren om mee te denken over vraagstukken van de bank.
- Ontwikkel een landelijke campagne met bijbehorende reclame waarin kinderen bewust worden gemaakt van de waarde van geld. Idee voor de slogan: 'Ken je de waarde van geld, dan ben je een held!'
- Ontwikkel een digitaal lesprogramma in de vorm van een game waarmee kinderen geld kunnen leren begrijpen en ermee kunnen oefenen.
- Zorg ervoor dat kinderen gemakkelijk in contact kunnen komen met de bank zodat zij hun vragen kunnen stellen.
- Ga één keer per maand met kinderen in gesprek over de problemen van de bank.

Moneyteacher



Geldheld



Mariobank

Volwassenen hebben hulp nodig van kinderen. Ook al denken ze dat het andersom is. Het nadenken tijdens het project vond ik erg leuk. Ik heb op een andere manier leren denken. Wat ik heb geleerd over de Volksbank? Dat ze zich bezighouden met kinderen de waarde van geld te leren. Ik had geen idee dat zo'n grote bank zich ook met kinderen bezighoudt!



Mijntje 10 jaar

Missing Chapter Foundation



De Raad van Kinderen van de Volksbank heeft laten zien dat de digitale wereld niet de toekomst is, maar de realiteit van vandaag. Dit geldt ook voor de manier waarop we met onze financiën omgaan. Er ligt een belangrijke rol voor de bank om kinderen en hun gezinnen te helpen om hun geldzaken te begrijpen – juist nu geld digitaal wordt. De kinderen zagen een grote rol voor online gaming om te leren omgaan met geld.

Ook werd in de dialoog duidelijk dat contact met de bank heel belangrijk is voor kinderen. Het contact dat de Raad van Kinderen nu heeft met de directie breiden ze graag uit. “Hoe kunnen we ervoor zorgen dat veel meer kinderen vaker kunnen praten met meer mensen binnen de bank?” Het is duidelijk dat de kinderen graag terecht willen kunnen bij de bank voor hun vragen en ideeën, ook zonder hun ouders. En belangrijker, dat ze ook terug horen wat de bank doet met de vragen of ideeën van kinderen. Een prachtige kans voor de Volksbank die zich al zo committeert aan de Raad van Kinderen.

Marloes Algemeen Directeur MCF



MISSING CHAPTER

A

De Raad van Kinderen maakt ondertussen twee jaar deel uit van de Volksbank, en ook dit jaar was het weer een groot succes. Er is gewerkt aan de implementatie van de adviezen van vorig jaar, door de groep mee te laten denken in de ontwikkeling van een app. Daarnaast is er met een nieuwe groep gewerkt aan een nieuw vraagstuk. Met hun unieke kijk op de wereld hebben de kinderen wederom iets toegevoegd aan de manier waarop de Volksbank voor iedereen met de 'menselijke maat' bankiert. Het was duidelijk: de kinderen denken graag met de Volksbank mee over hoe de bank dit ook voor hun leeftijdsgenoten kan doen.

Lanette Projectleider MCF



De samenwerking tussen kinderen en volwassenen leidt tot concrete vernieuwingen én nieuwe denkrichtingen. De interactie tussen kinderen en volwassenen stimuleert daarnaast alle betrokkenen in hun persoonlijke groei. Iedereen gaat onverwachte verbindingen aan, stapt uit zijn comfort-zone, bekijkt zaken op een heel andere manier.

Door de lastige waarom-vragen van kinderen een plek te geven, die vaak óns moreel kompas aanspreken, zullen we wijzere en meer toekomstgerichte beslissingen kunnen nemen. En die liggen ten grondslag aan een duurzamere samenleving.

Laurentien Oprichter MCF



Wie werkten er allemaal aan mee?

de Volksbank
helpen de waarde
leren in een tijd
steeds digitaal



Hilde
Projectleider

Melanie
Business change
manager



Miranda & Frank
Filmploeg



Stefan
Fotograaf



Henriëtte
Vormgeefster

Mag ik nog een mop vertellen?