



Samen bankieren.

Rabobank. Een bank met ideeën.



Rabobank

Identiteitsbewijs

Rabobank Centraal Twente

Ideologie	5
Visie	9
Missie	21
Merkbeloofte	25
Unieke kracht	29
Kernwaarden	33
Ambities	39





Waar geloven wij in?

Wij geloven in de kracht van een maatschappij waarin mensen elkaar willen kennen. Omdat ze begaan zijn met elkaar en omdat ze ertoe willen doen voor hun directe omgeving. Niet alleen vanuit een gevoel van solidariteit, maar juist ook vanuit het vanzelfsprekende besef dat je **samen sterker** bent dan alleen. Wij willen een bank zijn die zelf samenwerkt en tegelijkertijd anderen laat samenwerken.

Wij realiseren ons terdege dat we het geld beheren van onze grootouders, ouders, kinderen, vrienden, burens en ieder die verder dichtbij ons staat. Zij vertrouwen ons hun geld toe en dat vertrouwen willen wij niet beschamen. We willen er de goede zaken mee doen, zaken die passen bij wat onze klanten belangrijk vinden en die passen bij wat wij belangrijk vinden. Zaken die onze maatschappij versterken in plaats van verzwakken.





Wat zien we als we kijken naar de wereld om ons heen?

Van vluchtige relaties gericht op transactie...

Wij zien een wereld waarin relaties anders worden beleefd en anders worden ingevuld dan voorheen. Relaties zijn vluchtiger en vrijblijvender geworden. Loyaliteit is uit.

...naar duurzame relaties

gericht op wederzijdse versterking

Wij willen zien dat mensen langdurige, persoonlijke relaties met elkaar aangaan die voortkomen uit **oprechte interesse** in elkaar. Als je mensen beter kent, weet je wat hen drijft en wat je met hen gemeen hebt. Dan ontstaan echte verbindingen.

Wat zien we als we kijken naar onze sector?

Van zoveel mogelijk geld verdienen...

Het beleid van veel banken lijkt in de eerste plaats gericht op het behartigen van het belang van aandeelhouders. We zien dat banken veel van het hen geschonken vertrouwen hebben verkwaanseld door onvoldoende vast te houden aan het uitgangspunt dat geld het middel is en mensen het doel.

...naar het leveren van zoveel mogelijk maatschappelijke waarde

Wij realiseren ons hoe invloedrijk we als financiële instelling zijn en welke verantwoordelijkheid we dragen. Wij willen naar de situatie, waarin mensen weer het vertrouwen hebben dat banken er werkelijk op gericht zijn iets voor hen te betekenen en hun geld daarvoor op een **verantwoorde manier** inzetten.

Wat zien we als we kijken naar klanten?

Van een (on)bewuste keuze...

We zien dat veel klanten hun bank selecteren op basis van prijs en rendement. Wij weten dat we niet altijd de goedkoopste zijn of het hoogste rendement leveren, maar zien toch dat veel mensen voor ons kiezen. Omdat ze de overtuiging hebben dat wij **betrouwbaar**, **degelijk** en **stabiel** zijn. Het heeft te maken met onze coöperatieve wortels. Dat spreekt aan: er voor elkaar zijn, samen iets opbouwen.

...naar een bewuste keuze voor de coöperatieve gedachte

Tegelijkertijd zien we dat de meeste mensen niet goed weten wat ons coöperatieve gedachtegoed werkelijk inhoudt en wat dat voor hen betekent. Dat zien we graag anders.

Klanten zouden bewust voor ons moeten kiezen omdat ze net als wij begrijpen dat **het loont om niet alleen goed voor jezelf te zorgen maar ook goed voor elkaar**. Dat het loont mensen te steunen, ook als het tegenzit.

Wat zien we als we kijken naar leden?

Van leden als kritische toehoorders...

Van onze klanten is 20 procent lid. Slechts een klein deel van onze leden is bewust lid geworden. Het merendeel van onze leden is lid geworden vanuit traditie, gewoonte, automatisme of om toegang te krijgen tot speciale ledenproducten. Voor deze leden geldt, dat zij zich niet of nauwelijks bewust zijn van de inhoud en betekenis van ons coöperatieve gedachtegoed.

...naar leden als mede-eigenaren

We kiezen er bewust voor onze leden de rechten en plichten te geven die het lidmaatschap met zich meebrengt. Wij verwachten van leden dat zij zich opstellen als de **mede-eigenaren van de bank** die ze feitelijk zijn. In ons ideale scenario houden leden ons voortdurend scherp op krachtig bancaire beleid, met een stevig rendement en een duurzame verankering in de maatschappij.





Contact

Wat zien we als we kijken naar technologische ontwikkelingen?

Van dichtbij in de fysieke wereld...

De Rabobank wil dichtbij mensen staan.

Steeds meer mensen maken gebruik van de nieuwe vormen van dienstverlening die ontwikkeld worden op basis van de beschikbare nieuwe technologieën.

...naar nog dichterbij in de virtuele wereld

Wij grijpen deze nieuwe technologieën aan als kans.

Wij zetten technologie in om onze klanten met ons en met elkaar in contact te brengen. Om ze te laten weten wat er met hun geld gebeurt. Om ze te wijzen op de mooie dingen die plaatsvinden in hun omgeving als gevolg van onze en hun betrokkenheid.

Bij ons zorgt technologie voor contact en niet voor vervreemding.

Wat zien we als we kijken naar maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO)?

Van MVO als activiteit...

De meeste bedrijven doen aan MVO omdat het zo hoort, omdat klanten erom vragen, omdat het goed is voor het imago, omdat het wettelijk verplicht is, of omdat het geld oplevert. MVO is dan een activiteit die je erbij doet. MVO is veelal beperkt tot zaken die met milieu en duurzaamheid te maken hebben.

...naar MVO als manier van leven

Wij zien MVO als een staat van bewustzijn, iets wat invloed heeft op alles wat je doet.

Wij doen niet aan MVO, wij zijn MVO.

MVO bestaat voor ons niet meer als begrip, omdat we in ons dagelijks doen en laten de uitgangspunten van nature toepassen. Voor ons draait het om de goede dingen doen voor zoveel mogelijk mensen.



Wat willen we betekenen voor onze klanten?

De Rabobank Centraal Twente ziet het als haar taak ervoor te zorgen dat solidariteit en bankieren echt met elkaar verweven worden. Bankieren als middel om duurzame, betekenisvolle verbindingen te leggen die de gemeenschap versterken.

Onze rol is niet alleen om zelf zaken voor anderen mogelijk te maken, maar ook om ervoor te zorgen dat anderen zaken voor elkaar mogelijk kunnen maken.

Bankieren gaat verder dan het leveren van financiële diensten.

Bankieren gaat ook om werken aan een gezond financieel bewustzijn dat zorgt voor sterke, productieve en duurzame gemeenschappen. Zulke gemeenschappen hebben de grootste kans van slagen

wanneer leden gericht zijn op de ander, op delen en op het collectieve belang. Ze zijn gericht op afstemmen in plaats van afrekenen en op het versterken van relaties in plaats van het doen van transacties.

Om deze missie succesvol uit te voeren is een stevig bancair fundament noodzakelijk.

Rabobank Centraal Twente streeft dan ook een jaarlijkse winst na, die haar in staat stelt om een gezonde bank te blijven én haar maatschappelijke aspiraties waar te maken.





Wat beloven we aan wie?

Rabobank Centraal Twente: Bewust Betrokken Bankieren

Mensen weten heel goed voor wie ze wat willen betekenen en waaraan ze hun geld willen besteden. Wij bieden ze de kans te investeren in datgene dat ze echt waardevol vinden: mensen die dichtbij hen staan, hun eigen gemeenschap.

We geven een eigentijdse invulling aan onze coöperatieve oorsprong. Net als toen willen wij doen wat we kunnen om zoveel mogelijk mensen te laten deelnemen aan onze samenleving, ongeacht afkomst of achtergrond.



Als bank kunnen wij daarin een doorslaggevende rol spelen door:

- 1 mogelijkheden te creëren voor en met andere mensen die ze alleen niet kunnen creëren;
- 2 mensen aan te zetten om samen zaken op te pakken.

Hiermee maken we niet alleen individuen sterker, maar ook de samenleving als geheel.

Wij richten ons primair op de lokale gemeenschap, omdat wij daaruit voortkomen en omdat dat onze kracht is. Bij de mensen waar je dagelijks tussen leeft ben je als vanzelfsprekend betrokken, hun wel en wee gaan je aan het hart en daarvoor wil je je ook inzetten. Je kent hen, weet wat hen beweegt en wat je voor hen kunt betekenen.





Verbinden

Waarin zijn wij het allerbeste?

Wij zijn als geen ander in staat **gemeenschappen** te **versterken** en **mensen aan elkaar te binden**.

Dat doen we met financiële middelen en financieel advies. Wij hoeven mensen niet te leren kennen, want we kennen ze allang. Wij staan midden in de gemeenschap, hebben daar onze wortels, kennen haar door en door en zijn er tot in onze vezels mee verbonden.

Tegelijkertijd is de Rabobank groot. Heel groot. We kunnen daarom én lokaal zeer slagvaardig zijn én als de grootste coöperatie van Nederland risico's spreiden en de meest professionele dienstverlening aanbieden.



Hoe willen we werken?

Onze kernwaarden maken duidelijk wat we belangrijk vinden, hoe we naar onszelf kijken en waar we op willen letten bij alles wat we doen. Dit zijn ze:

Bewust betrokken

Mensen die bij ons werken doen dat niet zomaar.

Je werkt hier omdat je je **verbonden voelt met de gemeenschap** waarvan wij als bank en jij

als persoon een belangrijk onderdeel uitmaken.

Je wilt je medemens kennen, je bent begaan met hun levensloop en je wilt een positieve bijdrage daaraan leveren. Je bent je er ten volle van bewust dat je het leven van een ander aan het beïnvloeden bent.

Je wilt je niet beperken tot afstandelijke abstracte transacties achter een beeldscherm, maar weten

wat de consequentie van je handelen is. Dat is het Rabobank Centraal Twente-gevoel. Wij vormen een team, geen verzameling van op zichzelf gerichte opportunisten.

Sociaal ondernemend

Dat wij ons hart midden in de lokale maatschappij hebben liggen, zegt nog niet dat er geen geld verdiend mag worden. Sterker nog: wij beschouwen lokaal ondernemerschap en innovatie als hoeksteen voor **collectieve welvaart**. Daarom is het voor ons niet afdoende dat we zelf ondernemend zijn en verstandig met geld omgaan. We willen de mensen met wie wij werken en leven meenemen in onze manier van werken, zodat zij er ook de vruchten van plukken. Omdat we ervan overtuigd zijn dat onze manier van werken ten goede komt aan de totale gemeenschap waarvan wij deel uitmaken. Dat is wat we bedoelen met sociaal ondernemend.



Verantwoord

Wij voelen ons medeverantwoordelijk om ervoor te zorgen dat het goed gaat met de mensen voor wie en met wie we werken en leven.

Deze verantwoordelijkheid gaat verder dan alleen onze klanten, leden en medewerkers op wie we ons primair richten. We vinden het ook belangrijk dat mensen erop kunnen vertrouwen dat wij op een **integere, verantwoorde manier** met hun geld omgaan, passend bij de wijze waarop zij in het leven staan. Daarom maken wij ons beleid en onze keuzes inzichtelijk voor iedereen met wie wij samenwerken en leven.





Wanneer lossen we onze merkbeloofte in?

Wij maken onze ambities waar als we naast een financieel gezonde bank, ook een bank zijn die bankieren betrokken maakt. Concreet houdt dit onder andere het volgende in:

- over 3 jaar bent u er van overtuigd, dat Rabobank Centraal Twente het belang van haar klanten voorop stelt bij haar denken en doen;
- over 3 jaar bent u bewust lid van onze bank en voelt u zich uitgenodigd om u actief in te zetten voor een betere bank. Dit kan door toe te treden tot de ledenraad, ledenbijeenkomsten te bezoeken en ons scherp te houden bij de uitvoering van ons beleid;



Ondersteunen

- over 3 jaar vindt u het als lid heel normaal, dat wij u vragen om mee te doen met maatschappelijk betrokken ondernemen en handelen. Ook doen wij graag mee met initiatieven die u neemt, zodat we samen de gemeenschap versterken waarin wij leven en werken;
- over 3 jaar weet het merendeel van onze leden, dat wij een gedeelte van onze winst uitkeren als **maatschappelijk dividend** en daarmee een krachtige bijdrage leveren aan de verbetering van onze leef- en werkomgeving;
- over 3 jaar levert meer dan de helft van onze medewerkers, leden van de raad van commissarissen en leden van de ledenraad een actieve bijdrage aan het verbeteren van het welzijn en de welvaart in ons werkgebied.

