

Stemming De Amsterdamse AEX was gisteren de sterkste daler in Europa. Op Wall Street werd na vier dagen met verliezen weer winst geboekt.

AEX	Dow Jones	NASDAQ	Bovespa	Nikkei	Hang Seng	Rente 10 jaar	EUR/USD	Goud	Brent olie
-0,68%	+0,47%	+0,45%	+3,75%	-1,32%	-0,45%	-1,09%	-0,70%	-0,16%	-0,95%
437,84 440,85	17.574,75 17.492,30	4.643,05 4.622,14	46.032,68 44.368,86	19.046,55 19.301,07	21.704,61 21.803,76	0,728 0,736	1,0939 1,1016	US \$ 1.071,83 US \$ 1.073,50	US \$ 39,73 US \$ 40,11

bron: vwdgroup; internet: www.vwd.eu

Toekomst van de bank is op internet

Aantal filialen in tien jaar tijd gehalveerd, contact met medewerkers straks vooral via de webcam

Marco Visser

Is de bank over vijf jaar een online platform zonder kantoren waar je slechts bij uitzondering met een bankmedewerker kunt spreken? Uitgesloten, zou dezelfde bankmedewerker twintig jaar geleden zeggen. Maar die medewerker leefde in de begintijd van internet, toen elk dorp nog zijn eigen Rabobank, Postbank of ABN Amro had. In 2015 is het toekomstbeeld van een digitaal platform als bank heel wat waarschijnlijker.

Want blijft er straks nog iemand over na al die ontslaggolven van de afgelopen jaren? Het UWV voorspelde dat tot en met 2016 ongeveer 12.000 banen verloren zullen gaan. Afgelopen woensdag luisterde het Rabobankpersoneel naar topman Wiebe Draaijer die vertelde dat voor 9000 collega's geen plaats meer is.

Volgens innovatiespecialist voor de financiële sector bij CapGemini Pascal Spelier zal in de digitale toekomst echt niet al het bankpersoneel verdwijnen. Wel is de kans groot dat je als klant een medewerker via de webcam treft, en niet langer aan een tafeltje met een kopje koffie. "Digitaal betekent niet dat je alles alleen moet doen", zegt Spelier. "Ik kan me voorstellen dat je via een knop om hulp kunt vragen als je er niet uitkomt met online bankieren. Dan verschijnt via de webcam het beeld van een medewerker, wat het contact toch weer persoonlijk maakt. Er zijn groepen die dat nodig hebben. Mijn moeder van ruim in de tachtig bijvoorbeeld."

De moeder van Spelier is niet de enige. Ruim 60 procent van de Nederlanders gebruikt uitsluitend de website of app. Maar er is nog een andere 40 procent die wel de kantoren binnenloopt. Nu zijn veel van



Filiaal van de Boerenleenbank in het Brabantse Sint Anthonis, 1966. FOTO ANP

'De vraag is of het verdienmodel van banken als ING en ABN Amro over 25 jaar nog bestaat'

deze bezoekers zogeheten hybride klanten die zowel bankieren aan de balie als via internet.

Dat het aantal bankfilialen de komende jaren blijft dalen, zal niemand verrassen. "Hoe vaak ga jij zelf nog naar een kantoor", vraagt Spelier. "In plaats van lokale filialen zul je meer regiokantoren zien. Dan moeten sommige klanten wat langer reizen, maar dat zullen zij voor die ene keer per jaar niet

zo erg vinden, denk ik."

Dat is met het oog op de cijfers voor zowel klant als bank maar te hopen. Tussen 2004 en 2014 verdwenen ruim 1500 kantoren, zo maakte retailonderzoeksbureau Locatus eerder dit jaar bekend. Dat is een halvering van het totale aantal bankfilialen in tien jaar.

De kantoren die overblijven, zullen vaak zogeheten flagshipstores zijn. Dat zijn grote winkels die, zo

als retaildeskundigen zeggen, 'een beleving moeten bieden'. Die beleving moet volgens Spelier vooral komen van de manier waarop je als klant door de bank wordt ontvangen.

De flagshipstores ten spijt, banken worden minder zichtbaar in het straatbeeld. Toch hoeft hun rol in de samenleving volgens Spelier niet te veranderen. "Zolang banken zich maar aanpassen aan de nieuwe ontwikkelingen."

Die komen vooral van de zogeheten fintechs, jonge bedrijven die met technologie betalingen en leningen makkelijker maken. Banken kunnen volgens Spelier leren van de manier waarop fintechs nieuwe producten bedenken. De banken moeten wel, anders worden zij een tweede V&D, vrees Spelier. "Het warenhuis stapte veel te laat in de online wereld waardoor Bol.com en Coolblue nu de standaard zetten in online verkopen."

Voor de komende vijf jaar denkt Dennis Vink, hoogleraar financiering aan de Nyenrode Business Universiteit, niet dat de bankwereld volledig op zijn kop gaat. "Wel zal het digitaal bankieren steeds beter worden. En financieringsaanvragen zullen via online beoordelingssoftware verlopen. Nu moet je nog naar het kantoor. Maar kijk je naar de langere termijn, naar 20 tot 25 jaar, dan ben ik somberder. De vraag is of het huidige verdienmodel van banken als ING en ABN Amro dan nog wel bestaat."

De Nederlandse banken richten zich nadrukkelijk op de Nederlandse markt. Dat, en de strenge regelgeving, maakt het volgens Vink onmogelijk om hoge rendementen te halen. De banken blijven daardoor klein, waardoor ze in een sterk digitale markt kwetsbaar zijn voor concurrentie van grote internationale spelers.

Vluchtelingen kunnen aan de slag in de techniek

Personeelstekort bij driekwart van de bedrijven. Kwart van de studerende vluchtelingen volgt technische opleiding.

Thomas de Waard

Diverse Nederlandse bedrijven gaan vluchtelingen in dienst nemen. Bouwbedrijf Dura Vermeer wil er jaarlijks tientallen als 3D-modelontwerper inwerken. De organisatie van ondernemers in de koudetechniek en klimaatbeheersing NVKL gaat in januari twintig vluchtelingen opleiden. De schoonmaakbranche is op zoek naar laag opgeleiden.

Voor de technische sector heeft belangstelling. Driekwart van die bedrijven kampt met een personeelstekort. Daardoor blijft vaak werk liggen. Een kwart van de studerende vluchtelingen volgt een opleiding in de techniek.

Mariëtte Flipse van het Universitair Asiel Fonds (UAF), dat asielzoekers helpt bij hun studie en het vinden van werk, proeft interesse bij het bedrijfsleven. "De gedachte verdwijnt dat vluchtelingen de tijd en kosten niet waard zijn. Veel van hen – zeker die uit het Midden-Oosten – zijn hoogopgeleid en hadden dezelfde functie in het land dat ze ontvlucht zijn. Het leren van de taal is vaak al voldoende om aan de slag te gaan."

Toch moeten bedrijven als Dura Vermeer investeren in begeleiding en bijscholing. Woordvoerder Glenn Metselaar verwacht niet dat vluchtelingen over voldoende kennis beschikken om direct te beginnen. "Onze ontwerpers hebben doorgaans

een achtergrond in het wetenschappelijk onderwijs. Wij vernemen dat het academische niveau in een land als Syrië gelijk staat aan een hbo-opleiding in Nederland. Dit gaan we gelijktrekken met aanvullende trainingen."

Dura Vermeer zegt nog niet te weten hoeveel geld het per werknemer

Bouwbedrijf Dura Vermeer wil tientallen 3D-ontwerpers inwerken

beschikbaar stelt. Volgens Metselaar begint het bedrijf met drie werknemers, het moeten er uiteindelijk tientallen per jaar worden. Zij krijgen een werkmaatje vanuit het UAF én het bedrijf zelf, die helpen met het wennen aan de Nederlandse werkcultuur.

Flipse: "In culturen van vluchtelingen is het vaak gebruikelijk om terughoudend te zijn naar personen in hogere functies. Een buddy kan hun Nederlandse gebruiken leren als het maken van oogcontact of het schudden van handen."

In Nederland hebben tienduizenden vluchtelingen een verblijfstatus en mogen dus werken. Ongeveer 15.000 van hen verblijven nog in een

asielzoekerscentrum. Om deze groep snel de arbeidsmarkt op te krijgen, biedt schoonmaakbedrijf Asito cursussen aan als 'alternatieve inburgeringscursus'.

Asito zegt dat de werkgelegenheid in de branche toeneemt, terwijl asielzoekers zich vervelen omdat ze nog geen werk hebben.

Flipse nuanceert deze uitspraak. "Mensen uit oorlogsgebieden zijn in het eerste stadium met andere dingen bezig. Hun prioriteit ligt bij het veilig overbrengen van familie, bij een woning en bij stabiliteit. Snel werk vinden is belangrijk, maar een geschikte baan ook. Een gevluchte arts die in een plantsoen schoffelt, daar heeft niemand wat aan."