

In the spotlight: Friesland Bank

Friesland Bank is een relatiebank, een bedrijf dat hecht aan een nuchtere, duurzame en transparante relatie met haar klanten en partners. Daarom is de samenwerking tussen Friesland Bank en NIBE-SVV er een die vele jaren teruggaat. Er is duidelijk sprake van een wisselwerking tussen de partijen, vertelt Marten Patist, Directeur HRM van Friesland Bank.

In Friesland is de bank bekend, daarbuiten is de bekendheid van de bank minder groot. Wat is de identiteit van Friesland Bank?

“Friesland Bank is een oud bedrijf, dat op een moderne manier haar klanten bedient en niet beursgenoteerd is. In 2013 bestaan we 100 jaar. We zijn een algemene bank met in principe dezelfde activiteiten als de grootbanken. Ons marktgebied beperkt zich alleen tot activiteiten boven de grote rivieren. We doen wel wat zaken in Duitsland, maar verder dan dat gaan we eigenlijk niet. Voor ons geen overzeese activiteiten. We staan bekend als nuchtere Friezen die degelijk bankieren. Het verschil zit in onze persoonlijke benadering: we zijn er voor onze cliënten, niet andersom. Willen is kunnen, of op z'n Fries ‘wolle is kinne’, staat echt voor de mentaliteit van dit bedrijf. Wat natuurlijk niet wil zeggen dat alles wat de klant wil, mogelijk is...”

Biedt de beperkte omvang van Friesland Bank voor- of nadelen?

“Friesland Bank heeft wel wat weg van een familiebedrijf. De overzichtelijkheid en korte lijnen bieden absoluut voordelen. Je bent snel wendbaar en kunt gemakkelijk inspelen op allerlei dingen. Aan de andere kant missen we soms de voordelen van schaalgrootte. Het opzetten van een systeem voor 100.000 klanten bijvoorbeeld is ongeveer even duur als voor 1.000 klanten. Maar de kosten per klant zijn natuurlijk wel even anders.”

Wat merken de mensen die hier werken van de Friese identiteit?

“Onze schaalgrootte en Friese roots komen duidelijk terug in de manier waarop het bedrijf georganiseerd is, de manier waarop we werken en met mensen omgaan. Als je kijkt naar onze ken- en stuurgetallen, dan wordt duidelijk dat de gemiddelde lengte van het dienstverband vrij lang is. Ongeveer de helft van de 1.200 mensen die hier werken is ouder dan 45 jaar en is zo'n tien jaar in dienst. Door de kleinschaligheid hebben mensen hier een grotere diversiteit in hun takenpakket. Je hebt bij ons al snel een vrij unieke functie, terwijl er bij de concurrent soms wel honderd mensen met jouw functie werken. Dat betekent dat je op een heel andere manier omgaat met de inhoud van je baan. Er is veel verantwoordelijkheid, want je kunt niet even terugvallen op de kennis van een collega. Zo worden mensen getriggerd zich in de materie te verdiepen. Dat is een manier waarop we ons kunnen onderscheiden van de grootbanken. Je bent minder specialistisch, meer allround bezig. Daarin liggen voor onze medewerkers de uitdagingen en de kansen.”

Hoe ziet de relatie van Friesland Bank met NIBE-SVV eruit?

“Het NIBE was van oudsher het opleidingsinstituut voor deze sector, gekoppeld aan de NVB. We hebben NIBE-SVV lang ingeschakeld voor allerlei vakinhoudelijke opleidingen. Maar nu zie je dat NIBE-SVV ook verder gaat dan alleen vakinhoudelijke opleidingen. Het is duidelijk een marktpartij geworden. De sector

ontwikkelt zich op een bepaalde manier en NIBE-SVV speelt daarop in. Meer dan vroeger. Ze gaan de concurrentie aan en worden zo door de markt getriggerd om het beste uit hun eigen organisatie te halen. En daar hebben wij als klant natuurlijk ons voordeel van.”

“Het is goed een strategische partner te hebben die je werk uit handen neemt”

Welke voordelen biedt NIBE-SVV ten opzichte van andere aanbieders?

“Als we met een nieuwe opleiding starten, wegen we steeds opnieuw af wie we gaan vragen. We kijken dan welke partijen er zijn en wat ze aanbieden. We kijken goed naar de prijs/kwaliteit-verhouding, naar de manier waarop de samenwerking ingevuld kan worden en of we met een partij ons doel bereiken. NIBE-SVV biedt als voordeel dat ze niet alleen de opleidingen kan verzorgen, maar ook de administratieve organisatie kan inrichten. Je ziet dat er in het kader van wet- en regelgeving grootschalige trainingstrajecten moeten worden ingericht. NIBE-SVV speelt daar goed op in. Ook wij moeten gebruik maken van die trajecten, en dan is het goed op dat gebied een strategische partner te hebben die je werk uit handen kan nemen.”



Hoe ziet de toekomstige samenwerking eruit?

“We werken intern met KPI's (Key Performance Indicators of Kritieke Prestatie Indicatoren). We kijken dus regelmatig naar contracten met alle partijen waarmee we samenwerken. Voldoen ze aan onze verwachtingen, waar kunnen we verbeteren, waar kunnen we optimaliseren? Daar hebben we een open dialoog over met onze partners. Zolang NIBE-SVV aansluiting houdt bij wat er in deze branche gebeurt en wat er bij Friesland Bank gebeurt, zie ik geen reden de relatie ter discussie te stellen. We verbinden ons echter nooit aan één partner. We willen altijd de optie openhouden met andere partijen in zee te gaan. Dat is ook bekend bij de partijen waarmee we een strategische samenwerking hebben. Ik kan van tevoren niet inschatten of ik in de toekomst bepaalde dingen bij een andere partij

wil onderbrengen. Als dat zo is, wil ik niet gehinderd worden door kleine lettertjes in een contract. Exclusiviteit is uit den boze, ik vind het belangrijk dat we zakendoen op basis van kwaliteit en vertrouwen.”

Mist u nog iets in de dienstverlening bij NIBE-SVV?

“Nee, eigenlijk niet. We hebben pas geleden, samen met een andere partij, gesproken over de 'Integriteitsmodule DSI Financieel Dienstverlener-Banken'. Dan zie je dat er bij NIBE-SVV voldoende expertise in huis is om de juiste mensen aan tafel te krijgen, die ook instaan voor de resultaten. We hebben maar één opleidingsadviseur. Daarom kiezen wij bewust voor strategische partners die ons helpen en ondersteunen bij specifieke opleidingsvraagstukken. Anders kunnen we niet met een enkele opleidingsadviseur toe. Dat

betekent ook dat je soms gaat sparren met marktpartijen. Het is voor ons belangrijk dat we een vraag bij iemand kunnen neerleggen, om erachter te komen hoe hij erover denkt. Zonder dat dit direct tot een opdracht hoeft te leiden. Bij Friesland Bank is steeds meer behoefte aan het aanbieden van opleidingen via e-learning. NIBE-SVV sluit aan bij deze behoefte door bij zelfstudiepakketten ook een e-learningvariant aan te bieden. Samen denken we bij nieuwe trajecten veelvuldig na over e-learningoplossingen. En daar hebben we iedere dag profijt van.”

Arthur Snaauw