


# Klantgericht Ondernemen

*René Frijters*  
*@rfrijters / #knab*



in Search for people, jobs, companies, and more...

Home Profile Network Jobs Interests





**René Frijters** 1st  
Oprichter & Directeur Knab  
The Hague Area, Netherlands | Banking

Current Knab  
Previous TJOMMIE Foundation, Alex Beleggersbank, VEB Bottom-Line  
Education Hogeschool voor Economische Studies Amsterdam (HES)


Send a message 500+ connections

**Background**


 Experience

**Founder**  
Knab   
October 2010 – Present (3 years 4 months)

Knab is de meest klantgerichte bank van Nederland. Gebouwd samen met klanten en een groot aantal professionals. Denken vanuit het belang van de klant, transparantie en groot gemak (i.p.v. bureaucratie) zijn de belangrijkste pijlers van het concept. Knab is gelanceerd op 20 september 2012 en zal een revolutie teweegbrengen. Net zoals Alex...

**Vrijwilliger**   
TJOMMIE Foundation  
January 2008 – September 2008 (9 months) | Elandsdoorn Zuid Afrika

Als vrijwilliger een project getrokken dat een ongelooflijk gaaf amphi theater heeft gerealiseerd in het township Elandsdoorn. Daarnaast voor lokale organisatie (NDLOVU) een strategisch plan ontwikkeld en veranderingstraject voor reorganisatie geïnitieerd. Zeer boeiende periode om te werken voor deze ongelooflijk goede en gedreven organisatie.

**Mede-Oprichter en CEO**  
Alex Beleggersbank   
January 1996 – December 2007 (12 years)

Gedurende 12 jaar CEO geweest van de meest klantgerichte en innovatie broker van Nederland. Met pijn in mijn hart afscheid genomen na overname door Binck bank.



Heeft de bank het beste met jou voor?



# Feiten

Nederlanders staan voor 10,1 miljard rood.

53% hiervan heeft geld op zijn spaarrekening staan!

De gemiddelde kosten voor bedragen 14%.

Een gemiddeld gezin betaalt **160,- euro** per jaar aan rente voor **rood** staan.



Krijg jij wel eens aandacht van je bank?

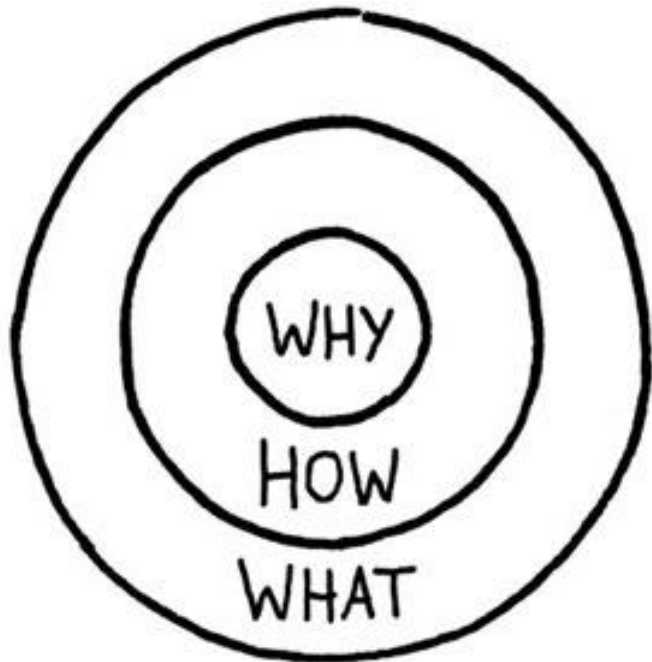


# Wat is onze visie/ons geloof?

- ✓ Alle Nederlanders hebben binnen 5 jaar behoefte aan een Financieel Plan
- ✓ Verdienmodellen gaan structureel wijzigen
- ✓ Klanten willen minder afhankelijk worden van hun bank en zelf meer grip krijgen op hun financiën
- ✓ Mobile en customer experience/service zijn de key succesfactoren in de komende jaren
- ✓ De macht ligt niet meer bij de aanbieders, maar bij de consument (ambassadeurs)



# De WHY is belangrijk, dan HOW of WHAT

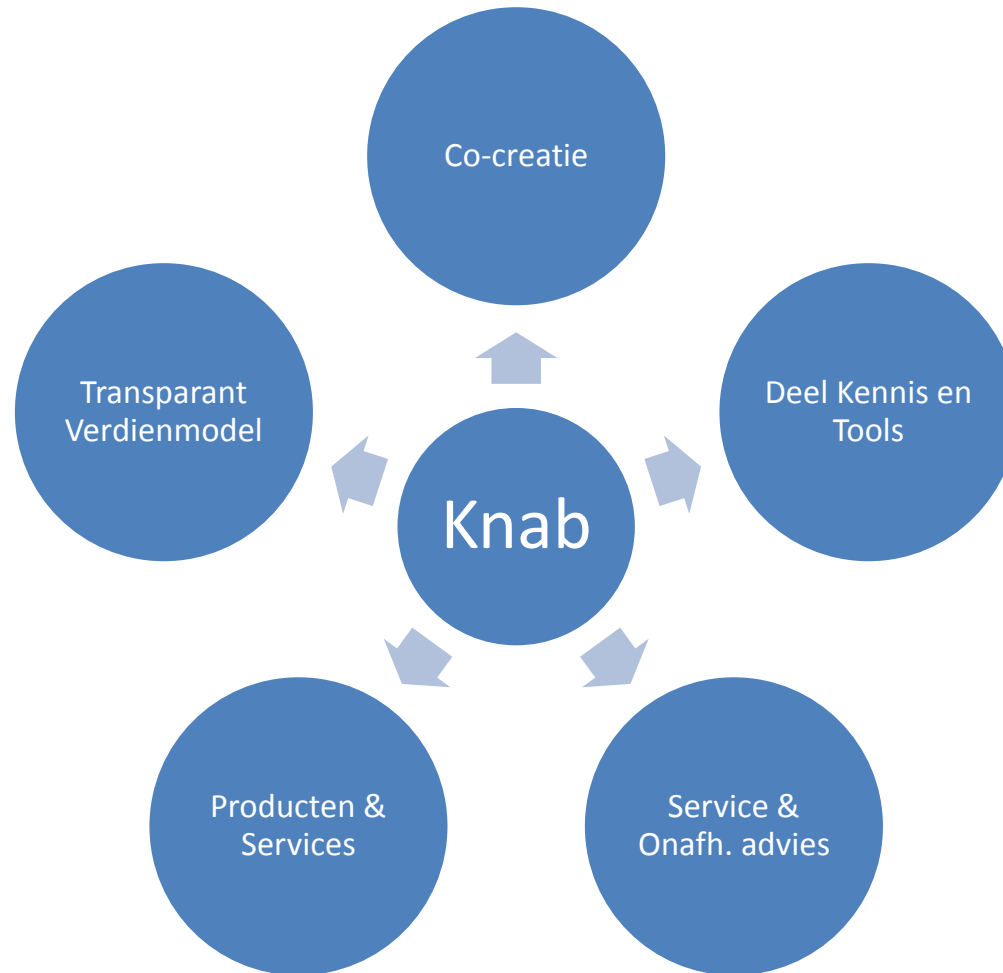


Knab wil jou helpen  
beter inzicht te krijgen in je financiën,  
zodat je slimme dingen doet met je  
geld en je financiële doelen bereikt.

Knab, bank in jouw voordeel!

Kijk op youtube naar Simon Sinek

# Propositie = Banking as a Service!





# Slim Saldo Beheer Service

Saldobeheer

Betaal Alerts

Slimme Alerts

Betaalrekening:

NL77 KNAB 0202 9963 36 - Betaalrekening - R.J.A. Frijters en/of E. Frijters

## ⌵ Hoog saldo wegboeken

Boek automatisch een deel van mijn saldo over als:

mijn saldo hoger is dan (€):

Boek het restbedrag over naar rekening:

Stuur mij een alert als mijn saldo wordt weggeboekt

op e-mailadres *rene.frijters@gmail.com* [Aanpassen](#)

## ➤ Roodstand aanvullen

# Altijd de hoogste rente!

Maar niet altijd bij Knab!

## Persoonlijke renteservice



Hieronder vind je de spaarrentes voor particuliere spaarrekeningen

Hoogste rente op basis  
van je overzicht:

**1,80%**

	ABN AMRO - Direct Sparen	1,05 %
	ING - Oranje Spaarrekening	1,40 %
	Knab - Knab Flexibel Sparen	1,65 %
	Knab - Knab Kwartaal Sparen	1,80 %
	MoneYou - MoneYou Spaarrekening	1,60 %

**MAAK EEN RENTE OVERZICHT VAN JE PRIVÉ SPAARREKENINGEN ►**

# Digitale Kasboek

Inzicht in inkomsten en uitgaven

Income & Expenditure

Management accounts

About Digital Cash

Over what period would you list?



Or select a fixed period:

Last 3 months



How much?



Cash book



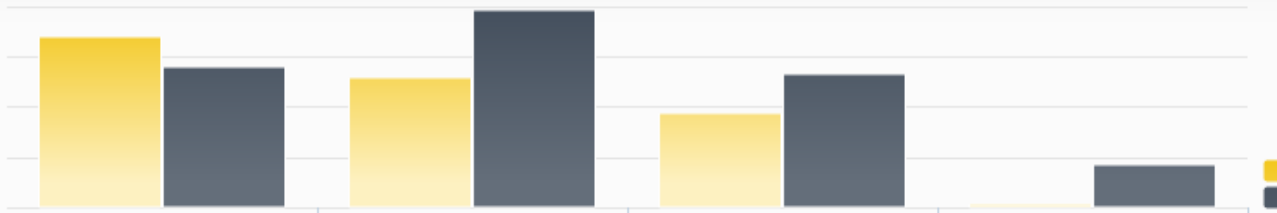
What?



Transactions

## Your income and expenses

This graph shows the relationship between your income and your expenses. So you see fast structural surpluses or deficits. The period you can customize.



Total Period:  
1 July 2012 - 8 October 2012

Income € 15,613.43

Expenses € 20,265.61

Difference € -4,652.18



HOME



MY  
DASHBOARD



PAY



SAVE



INVEST



SERVICE &  
SETTINGS



KNAB LIVE

# Financieel Dashboard

In een oogopslag inzicht in totale financiële situatie, ook bij andere fin. instellingen

Mijn vermogen

€ 245.000

FINANCIËEL  
PLAN

Sparen & Beleggen

€ 159.290



Knab - Betaalrekening	€	4.221	
Knab - Flexibel Sparen	€	12.636	
Knab - Flexibel Sparen...	€	33.933	<input checked="" type="checkbox"/>
Deposito - 19 apr 2012...	€	42.500	
Knab Participatie	€	5.000	<input checked="" type="checkbox"/>
ABN Amro Deposito	€	40.000	
ING - Emma	€	12.500	<input checked="" type="checkbox"/>
ING - Daan	€	8.500	<input checked="" type="checkbox"/>

VOEG TOE ▶

Alerts

- 24/4 Extra ruimte om te sparen voor pensioen ▶
- 3/5 Schenken aan uw kinderen? ▶

Inkomen

€ 96.990

Paul de Vries € 75.384

Ik heb een partner

Willemijn Bosheuvel € 21.606

Bezittingen

€ 610.000



Lindelaan 12	€	350.000	<input checked="" type="checkbox"/>
Vakantiehuis Frankrijk	€	230.000	<input checked="" type="checkbox"/>
Porsche	€	30.000	<input checked="" type="checkbox"/>

Pensioenen

€ 64.094

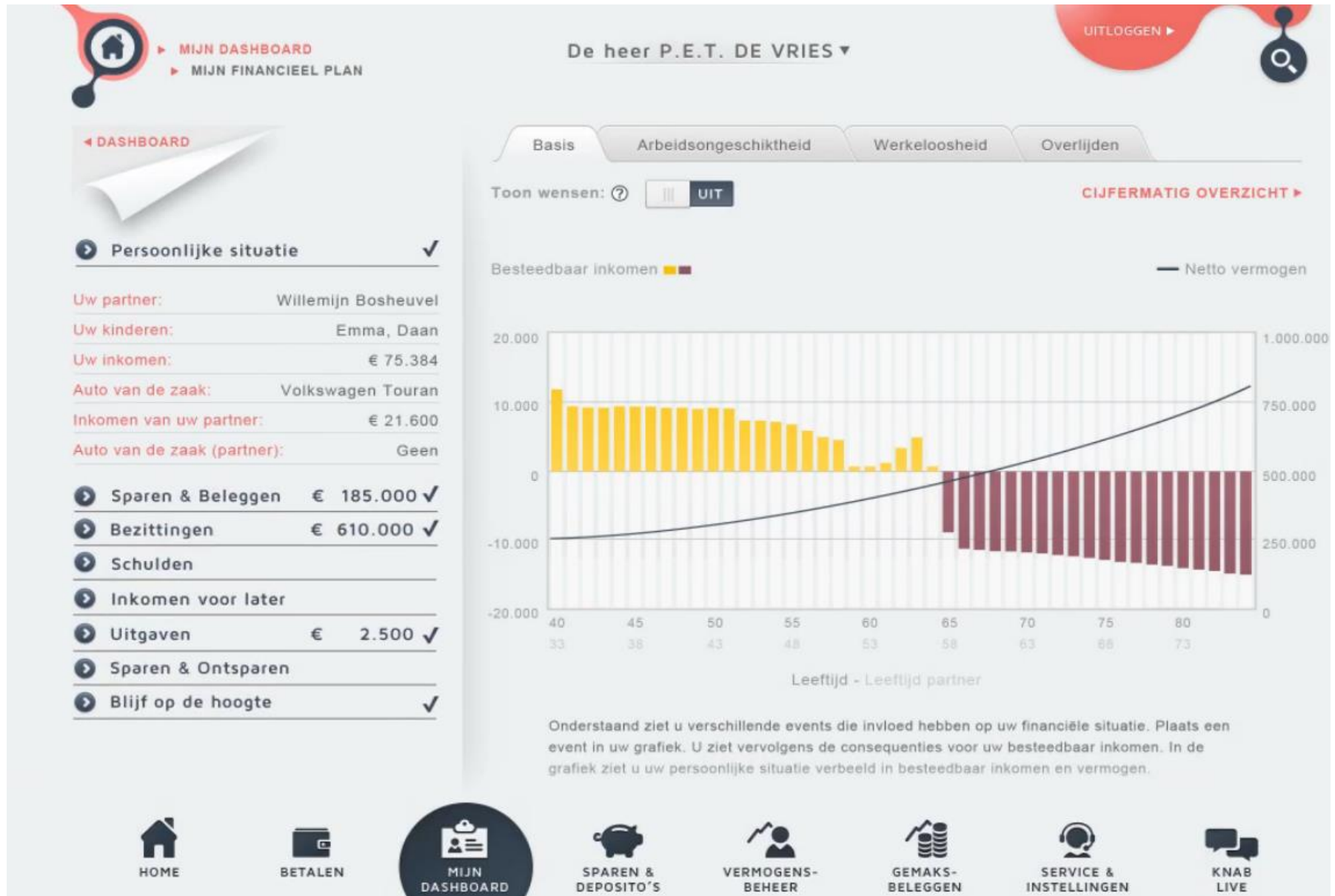
AOW € 9.547

AOW Partner € 9.547

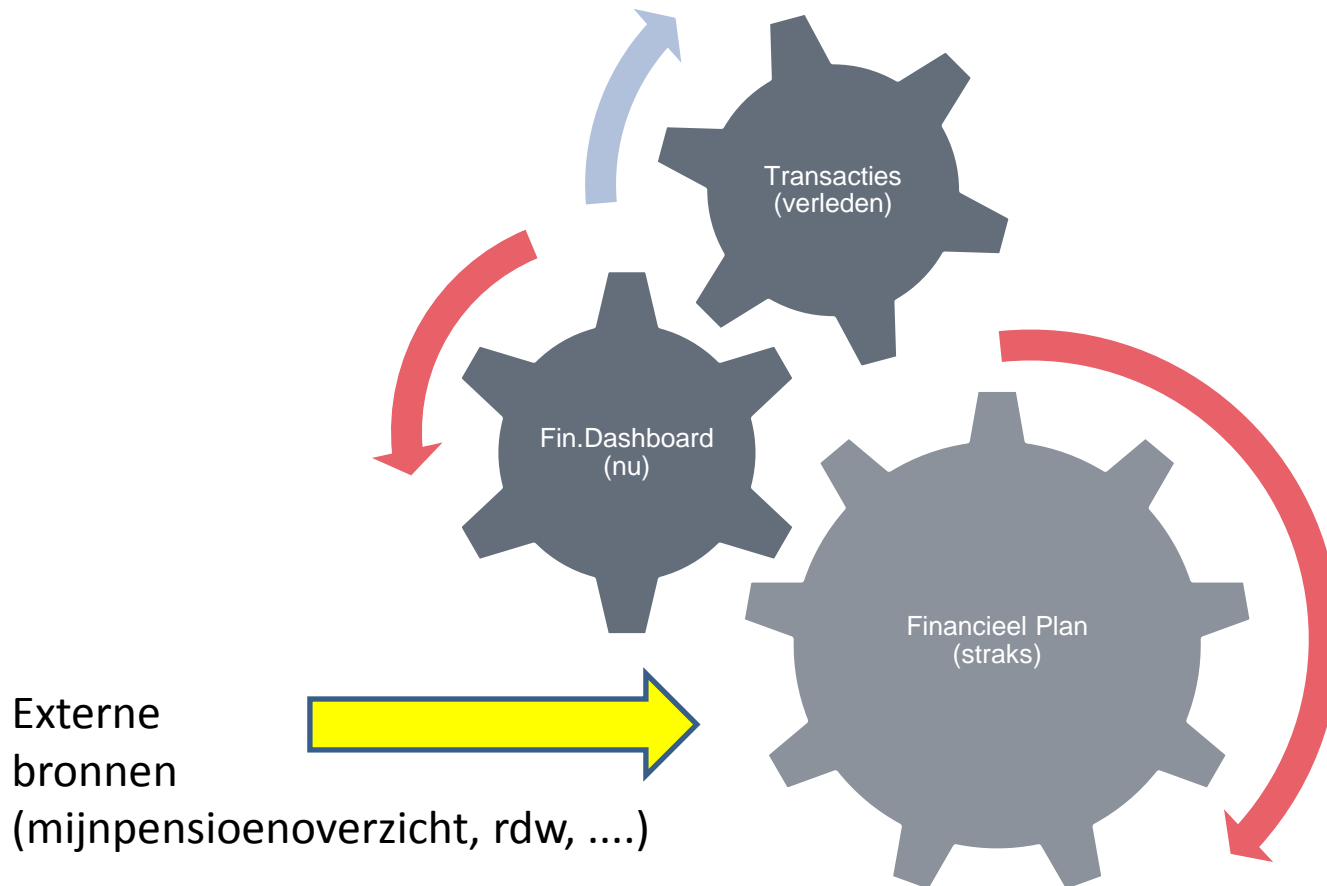
My... € 30.000

# Financieel Plan

Inzicht in financiële situatie in de toekomst



# 'Big Data' Analyses



# Smart Alerting

knab.

Geachte heer Peters,

Uit onze gegevens is gebleken dat u een bedrag aan spaargeld op een Kwartaal Spaarrekening staan. Graag wil ik u erop wijzen dat de Flexibele Spaarrekening tot 1 januari een hoger rendement biedt. Het loont dus de moeite om uw spaarsaldo tot aan het einde van het jaar op een Flexibele Spaarrekening te zetten!

De rente op de Flexibele Spaarrekening bedraagt tot 1 januari 2013 2,5% en ligt daarmee hoger dan de rente op de Kwartaal Spaarrekening. Vanaf 1 januari 2013 bedraagt de rente 1,8% (een mogelijk wijziging voorbehouden). Ter vergelijking: de rente op de Kwartaal Spaarrekening bestaat uit een basisrente van 1,4% en een bonusrente van 0,8% (alle percentages zijn effectief op jaarbasis).

Kiest u ervoor om uw spaargeld op een Flexibele Spaarrekening te zetten, dan opent u die rekening eenvoudig zelf online via uw Persoonlijke Bankomgeving. Voor vragen en hulpover natuurlijk altijd contact met ons opnemen.

## Contact

Heeft u een suggestie voor onze dienstverlening, laat het ons alstublieft weten. Neemt u contact op via onze website, per e-mail of telefonisch. Wij staan voor u klaar.

Met vriendelijke groet,

Marlies Oosterhuis  
Knab Servicedesk



Geachte heer Peters,

U bankiert nu 30 dagen bij Knab en daar zijn we heel blij mee! We hopen dat uw eerste ervaringen met Knab prettig zijn geweest.

We kunnen ons voorstellen dat u nog niet alle mogelijkheden van Knab heeft ontdekt. Graag geven we u een aantal tips.

- Download de mobiele Knab App en ontdek alle bijzondere mogelijkheden. Bekijk onze [demo](#).
- Begin vandaag nog met het maken van uw Financieel Plan. Slim. En eenvoudiger dan u denkt!
- Stel alerts in voor uw betaalrekening zodat u automatisch op de hoogte blijft van uw saldo en specifieke bij- en afschrijvingen.
- Maak gebruik van onze financiële alerts. Bijvoorbeeld voor fiscale tips of andere financiële voordelen!
- Voorkom debetrente. Sluit Roodstand af en laat uw saldo automatisch aanvullen als u rood komt te staan.

U kunt natuurlijk ook contact met ons opnemen. We zijn ervan overtuigd dat Knab ook uw bank is.

Heeft u vragen of een suggestie? Laat het ons alstublieft weten.

Met vriendelijke groet,

René Frijters  
Oprichter Knab



# Alert: Lease-auto & pensioen

U bent 50 jaar en heeft een lease-auto met een fiscale bijtelling van € 10.000. U zit in de hoogste belastingschijf van 52%.

Is er fiscaal voordeel te behalen aan uw lease-auto?





# Opbrengst van deze alert

- ✓ Over **bedrag** van fiscale bijtelling bouwt u geen pensioen op.
- ✓ U mag 15,5% (2014) van de **bijtelling** extra sparen voor uw pensioen.
- ✓ U kunt deze storting dit jaar als **afrekpost** opvoeren.
- ✓ U betaalt **minder** belasting als u met pensioen gaat
- ✓ U betaalt **geen belasting** over dat bedrag in box 3.

De **totale belastingbesparing** in 2014 is € 806.



# Onafhankelijk Advies







▶ MIJN FINANCIËEL DASHBOARD  
▶ EXPERTS

P.J. van de Venn

UITLOGGEN ▶



## Zoek en vind uw expert!

Expert		Plaats	Advies
	<p><b>Wim Biemans</b> - Financieel Expert - Wim Biemans Financieel Advies Expertises: Financieel plannen, Fiscaal advies, Hypotheek advies</p> <p>Sinds 1976 ben ik werkzaam in de financiële dienstverlening. Ik heb een groot scala aan functies bekleed waaronder die van hypotheekadviseur, private banker en beleggingsadviseur.</p>	TER AAR	★★★★★
	<p><b>Vincent van Balderen</b> - Financieel expert - Uw Financieelhuys Expertises: Financieel plannen, Fiscaal advies, Gouden handdruk advies, Hypotheek advies, Pensioen advies</p> <p>Mijn expertise ligt op het gebied van lifestyle en financiële planning &amp; coaching. Voor elke vraag of advies is er bij Uw Financieelhuys expertise in huis. U bent van harte welkom.</p>	HOOFDDORP	★★★★★
	<p><b>Theo Peppink</b> - Financieel expert - Lancyr Hoogenraad Verzekeringen &amp; Financieel Advies BV Expertises: Financieel plannen, Gouden handdruk advies, Hypotheek advies, Pensioen advies</p> <p>Financiële coach met een helicopterview. Ik bied overzicht en inzicht omtrent alle losse financiële puzzelstukjes en verstrek aansluitend advies voor een gezonde financiële huishouding.</p>	RIJSWIJK	★★★★★
	<p><b>Robert Toussaint</b> - Financieel expert - Toussaint's Financiële Planning &amp; Advies Expertises: Financieel plannen, Fiscaal advies, Gouden handdruk advies, Hypotheek advies</p>		



HOME



MIJN  
DASHBOARD



BETALEN



SPAREN



BELEGGEN



SERVICE &  
INSTELLINGEN



KNAB LIVE



▶ EXPERTS

▶ KEES WALBEKE

De heer P.E.T. DE VRIES ▾

UITLOGGEN ▶



Vermogensbeheerder:

## Kees Walbeken - Blank Advies

Expertises: Gouden handdruk advies, Pensioen advies, Fiscaal advies

*Een door BvM goedgekeurde extern adviseur*

Maak een vrijblijvende afspraak:

Tel: 035 67 89 99

Mail: [keeswalbeke@blankadvies.nl](mailto:keeswalbeke@blankadvies.nl)



[linkedin.com/keeswalbeke](https://www.linkedin.com/keeswalbeke)



[@keeswalbeke](https://twitter.com/keeswalbeke)

Profiel

Agenda

Publicaties ★★★★★

Advies ★★★★★

### Quote intro 'Kees Walbeke



Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nunc porta massa ac lacus sagittis dictum. Nulla quis tellus pellentesque elit aliquet malesuada. Morbi nec libero sapien. Morbi fringilla, lacus non gravida tempus, est orci dictum ipsum, ut volutpat nibh enim bibendum est.

Nunc imperdiet, erat sit amet eleifend faucibus, ipsum diam lacinia nibh, ornare faucibus urna tortor sed nulla. Vivamus pharetra orci nec augue imperdiet at malesuada orci imperdiet. Vivamus non gravida magna. Suspendisse iaculis lectus vitae neque iaculis et aliquet ligula sollicitudin. Nam eu massa risus.

## Blank Advies

Bosboompad 234

1240 AV Vleuten

Telefoon: 035 678999

**Blank • Advies**

verzekeringen • hypotheken

Het eerste half uur van het eerste gesprek is altijd gratis.

Tarief per uur:

€ 130,-

Vaste prijs opstellen financieel plan

€ 1.200,-

# Excellente Service

Niet zeggen maar doen:

- Servicedesk (7x 8:00 – 22:00)
- Multi Channel  
(Twitter, Facebook, VideoChat)
- Een klacht = Een Kans!
- E-mail binnen 2 uur
- Werknemers met juiste genen
- Afspraak = Afspraak
- Luisteren en kwetsbaar opstellen
- Verrassen!



# En jij bepaalt of wij het goed doen

The screenshot displays a customer portal for 'De heer P.E.T. DE VRIES'. The top navigation bar includes 'SERVICE & CONTACT' and 'UW PERSOONLIJKE ARCHIEF'. The main content area is divided into tabs: 'Correspondentie', 'Gesprekken', 'Experts', 'Financiële overzichten', and 'Contracten en voorwaarden'. A table lists transactions with columns for 'Datum', 'Onderwerp', and 'Met wie'. A pop-up profile for 'Jeanine Camphuizen' is shown, featuring a photo, a 4-star rating, and a progress bar. The right sidebar contains filters for 'Medium' (Alle, Telefoon, Chat, Video), 'Periode' (Van datum, Tot datum), and a search bar. The bottom navigation bar includes icons for 'HOME', 'BETALEN', 'SPAREN', 'ZELF BELEGGEN', 'GEMAKS BELEGGEN', 'LATEN BELEGGEN', 'FINANCIËEL PLAN', 'OVER U', and 'SERVICE'.

Datum	Onderwerp	Met wie
20 juni 2012	Uw nieuwe bankpas	Jeanine Camphuizen
12 juni 2012	Fiscale voorde...	
28 mei 2012	Lorum ipsum d...	
27 mei 2012	W.P. Bosheuw...	
3 maart 2012	Uw fiscaal jaar...	
3 maart 2012	Lorum ipsum d...	
1 maart 2012	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing...	Eva Jansen
16 februari 2012	Fiscale voordelen	Jeanine Camphuizen
12 januari 2012	Consectetur adipiscing elit	Eva Jansen
3 maart 2012	Uw fiscaal jaaroverzicht staat klaar	Hans Dupo
3 maart 2012	Lorum ipsum dolor ist	Eva Jansen
1 maart 2012	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing...	Eva Jansen
16 februari 2012	Fiscale voordelen	Jeanine Camphuizen
12 januari 2012	Consectetur adipiscing elit	Eva Jansen



# En met de oprichter als achtervang

(onderdeel Welkomstbrief Knab)

## **Online bankieren, persoonlijk contact**

De afgelopen periode heb je contact gehad met één of meerdere van mijn collega's. Zij zullen je blijven helpen met concrete tips om slim met je geld om te gaan.

De Servicedesk is niet voor niets 7 dagen per week bereikbaar, van 8 tot 22 uur.

Graag spreek ik je ook persoonlijk. Je mag me mailen of bellen als je een goed idee hebt. Op Twitter vind je me onder @rfrijters.

Ik wens je veel plezier met Knab, bank in jouw voordeel!

René Frijters

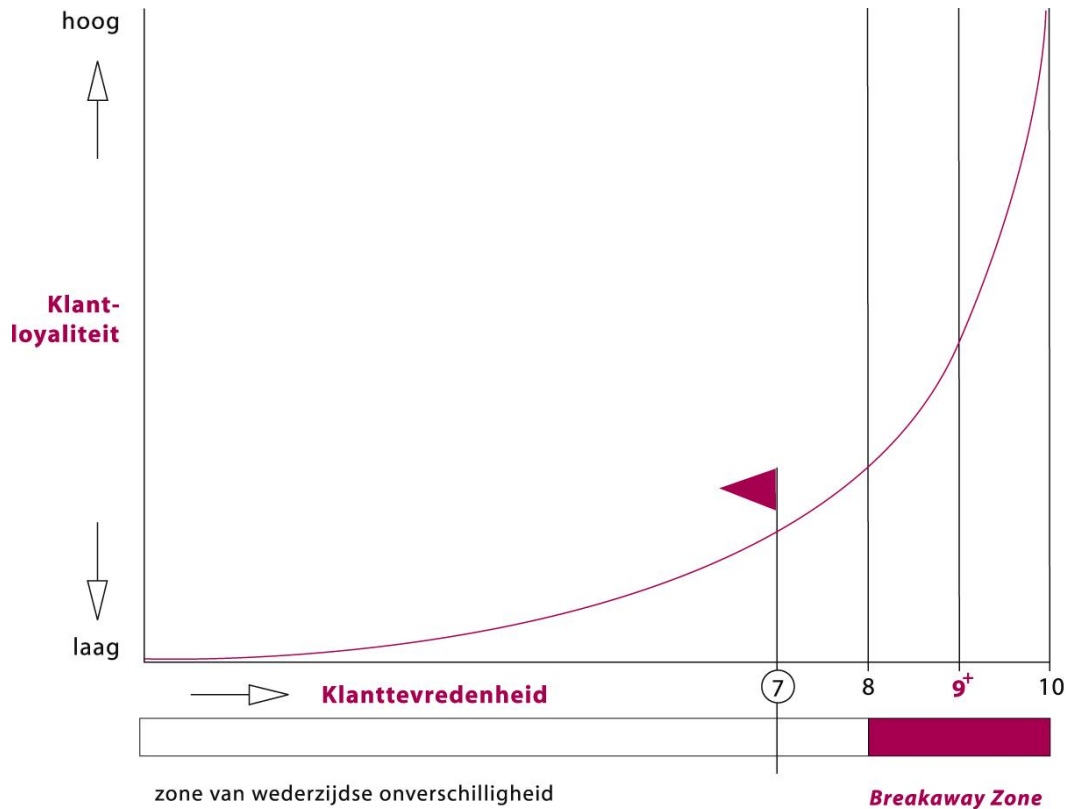
Oprichter en directeur

06-53825504

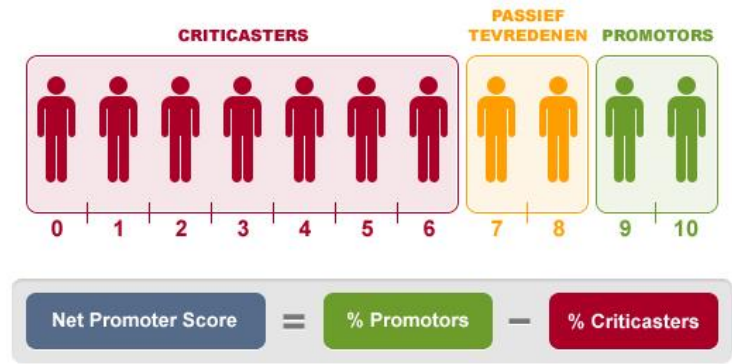
frijters.rene@knab.nl



# En wat levert dit dan op...



**Breakaway Zone**  
U maakt in de ogen van de klant écht het verschil

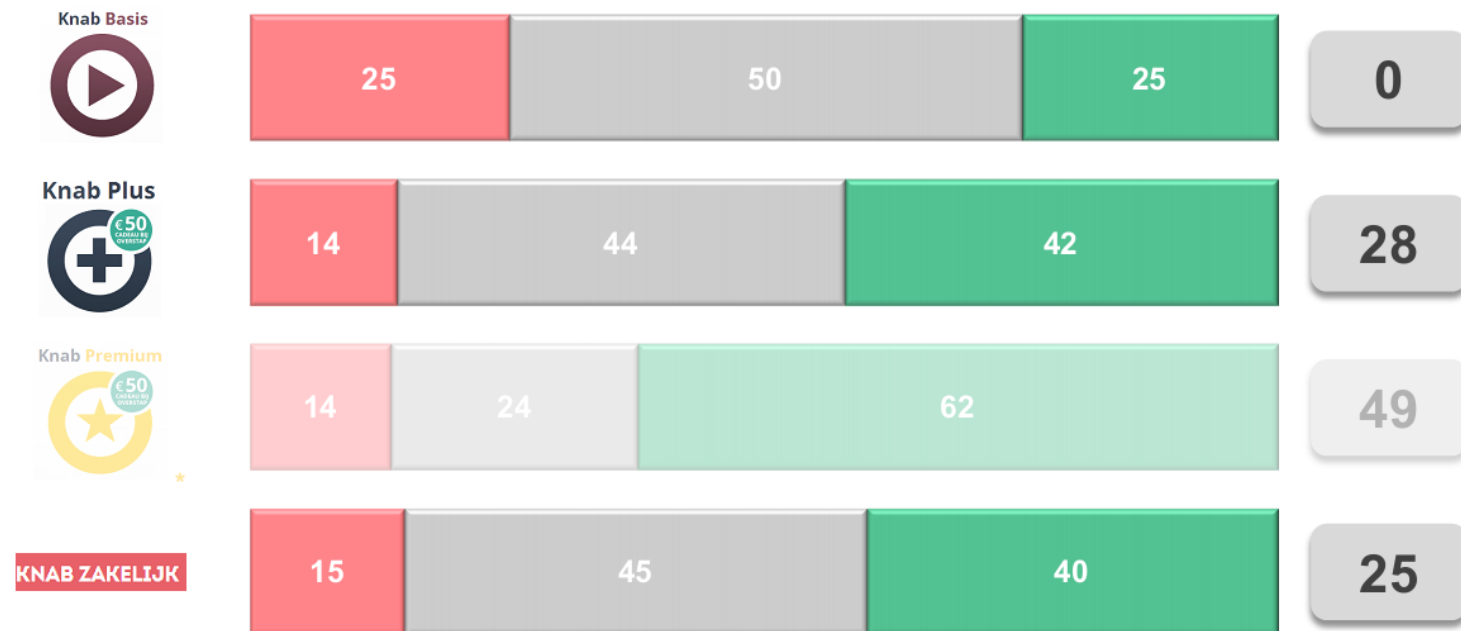


# Beveel je Knab aan, aan je vrienden?

## Net Promoter Score

Per pakket

Klanten met een Knab Plus pakket geven vaker aan Knab aan te zullen bevelen bij familie, vrienden of collega's dan nieuwe klanten met een Knab Basis pakket.





# Conclusie

- ✓ Betrek je klant bij het opzetten van je dienstverlening
- ✓ Deel kennis en tools met de klant; denk en handel in het belang van de klant
- ✓ Geef de klant de aandacht die hij verdient; creëer ambassadeurs
- ✓ Wees transparant over je verdienmodel



# Vragen?

Dank voor jullie aandacht!

[Frijters.rene@knab.nl](mailto:Frijters.rene@knab.nl)

06-53825504

