

FINANCIËLE SECTOR MOET VOORAL OOK HEELMEESTER ZIJN

“We moeten niet alleen individuele statements afgeven, maar de krachten bundelen om te komen tot aanbevelingen of een plan van aanpak.” Aldus Ambassadeur Aris Neven tijdens de derde New Financial Inspiration.

Tekst: Toon Berendsen, beeld: Rodney Kersten

De New Financial Inspiration-bijeenkomsten komen voort uit het New Financial Forum (NFF), een VVP-initiatief waarin Ambassadeurs van de nieuwe financiële wereld zich verenigd hebben. Doel is te komen tot werkelijke vernieuwing, dat wil zeggen vernieuwing

gedreven vanuit het hart van de financiële dienstverlener. De Ambassadeurs waren ook de eersten om een beroepsverklaring te ondertekenen. Inmiddels wil Financiën zo'n verklaring verplicht stellen. Overigens is de bedenker van de verklaring, Hans Ludo van Mierlo, ook NFF-Ambassadeur.



“GEZAMENLIJK EEN VUIST MAKEN
EN ZO ECHTE VERNIEUWING OP
GANG KRIJGEN”

Tijdens de vorige New Financial Inspiration, op 18 april, werden Ambassadeurs gefilmd terwijl ze vertelden wat ze de komende tijd zelf concreet doen om bij te dragen aan een betere financiële wereld. Dit onder het motto 'Tijd om te poetsen', want het NFF wil nadrukkelijk meer zijn dan alleen een praatclub. Voor Aris Neven gaan enkel individuele statements echter nog niet ver genoeg.

Tijdens de derde New Financial Inspiration beklom hij de inmiddels befaamde NFF-zeepkist en zei: "Met alleen praten komen we er niet. We moeten niet alleen individuele statements afgeven, maar de krachten bundelen. We moeten gezamenlijk een vuist maken en zo echte vernieuwing op gang krijgen. Bijvoorbeeld door aanbevelingen te doen of zelfs een programma van aanpak te ontwikkelen."

Neven gaf als concreet voorbeeld het Sustainable Finance Lab, dat aan banken een aantal aanbevelingen heeft gedaan om het klantbelang beter te borgen. Het New Financial Forum zou zoiets kunnen doen voor het verzekeringsbedrijf, opperde Neven.

VANUIT MENSELIJKE WAARDEN

Werden de Ambassadeurs de vorige keer in themagroepen uitgedaagd een individueel statement neer te zetten, dit keer mochten ze meedenken over een problematiek die potentieel zeer groot is: betalingsachterstand bij de hypotheek. Gastspreker Dick-Jan Abbringh, tevens Ambassadeur, ontwikkelde het afgelopen jaar samen met zijn collega's van Purpose Management Consultancy een uitgesproken visie op dit onderwerp.

"Ga doorlopend de dialoog aan met de klant, zodat eventuele betalingsproblemen al in een vroegtijdig stadium blijken en er snel kan worden ingegrepen. In de Verenigde Staten is men wat dit betreft al veel verder. Daar worden ook vaker hypotheeklen aanangepast", aldus Abbringh.

Vanuit de zaal werd gaandeweg Abbringh's inleiding opgemerkt dat 'bijzonder beheer' zich wellicht zelfs laat vervatten in een nieuw business model. "Maar dan blijf je de klant zien als handel", reageerde Cees Vernooij. "We moeten willen helpen vanuit menselijke waarden; los het probleem op »



Dick-Jan Abbringh: "Ook financiële sector moet verantwoordelijkheid nemen voor een zachte landing."

new financial inspiration

- » omdat je een menselijk merk wilt zijn. Je hoeft niet zacht te zijn, maar wees wel heemeester.”
Aandacht voor de klant en zijn probleem is absoluut één van de pijlers van een succesvolle aanpak, zei Abbringh. “Tijdens onze gesprekken met klanten hebben wij hun worsteling en eenzaamheid gezien. Het contact in bijzonder-beheertrajecten verloopt, zeker in het begin, vaak via brief en telefoon. Maar de klant wil échte aandacht. ‘Kwamen ze maar gewoon eens langs’, hoorden wij vaak.”
Naast aandacht zijn de andere pijlers die Abbringh noemde:

begrip, keuzevrijheid en perspectief. Of je daarmee altijd alle problemen kunt oplossen, nee. Maar daar gaat het dus niet om. Het gaat erom dat de klant nog steeds als klant of beter nog mens wordt gezien als het onverhoopt mis gaat. Om te zorgen dat dit ook financieel uit kan, zouden de kosten van bijzonder beheer vooraf (beter) moeten worden ingeprijsd. Ook door adviseurs, die eveneens een rol kunnen spelen in het traject. Abbringh: “Mensen kunnen in de problemen komen. Je hoort hen als adviseur dan gewoon te helpen. Daarvoor ontvang je provisie. In de nieuwe situatie



Gerard van Santen: “Sector moet weer terug naar de verbinding.”

Björn Bierhaarder: “Geef rekenschap van je concreet hebt gedaan.”



Liesbeth Hogervorst: “Energie van dit Forum is zeer krachtig.”



Gastheren Eugène Reijgersberg en Henri Viswat van Conclusion.



Erik During, gastheer van de volgende bijeenkomst, een speciale wilderness trail met wildernisgids Alan McSmith. “Wilderness is not a place, it’s a way of life.”

zou dit stuk dienstverlening in de abonnementsprijs verwerkt moeten zijn. Sowieso komt steeds meer de nadruk te liggen op doorlopend beheer.”

WEER ZELF NADENKEN

De financiële sector moet weer terug naar de verbinding, meent ook Gerard van Santen. “Ik weet dat de klant heel blij is als de adviseur het gesprek met hem aangaat. Maar er zijn duizenden adviseurs die niet naar de klant durven gaan, vanwege het negatieve imago dat de bedrijfstak heeft

gekregen. We zitten vast met elkaar. We moeten proberen daar doorheen te breken. Dat valt niet mee; de mens lijdt het meest onder het lijden dat hij vreest.”

Van Santen was een van de Ambassadeurs die gevraagd waren op de zeepkist te vertellen hoe hun op 18 april uitgesproken voornemen zich ontwikkelt. De andere Ambassadeurs waren Aris Neven (hierboven al aangehaald), Liesbeth Hogervorst, Tjibbe van der Veen en Björn Bierhaalder. De laatste zei een programma te hebben ontwikkeld dat organisaties helpt om in beweging te komen en te veranderen. »



Aris Neven: “Ik vuist maken door krachten te bundelen.”



Pepijn van Kleef (MoneyView) in gesprek met Douwe Dijkstra (Obvion).

“WE ZITTEN VAST MET ELKAAR
EN WE MOETEN PROBEREN DAAR
DOORHEEN TE BREKEN”



Willem Vreeswijk: “Opstaan en verder poetsen.”



Richard Boxtart: “Rigide opstelling geldverstrekkers.”

- » Ook financiële advieskantoren. “Bij adviseurs zit een hoop potentie en goede wil. Maar ze hebben soms hulp nodig om werkelijk de stap te zetten.”
Hogervorst kan energie lezen en meent dat de sector al heel veel heeft bereikt. “Het klantbelang centraal is geen loze kreet. Ik geloof werkelijk dat we er bijna zijn. Ik vind wel dat het nog sneller mag gaan. Een grote NFF-Ambassadeur zou naar buiten moeten treden en in de pers moeten vertellen wat hier gebeurt.”



Van der Veen heeft inmiddels de scriptie afgerond waarover hij de vorige keer vertelde en waarin hij onder meer stelt dat er al heel veel bereikt wordt als we weer zelf gaan nadenken. “In Drachten (waar Van der Veen met zijn partner Marja een Hypotheekshop runt, red.) heb je het zogenoemde La-weiplein. Dat is een rotonde waarop alle verkeersborden zijn weggehaald. Toch gebeuren daar minder ongelukken. Mensen kijken namelijk beter uit.” Maar, zo liet Van der Veen zien aan de hand van een voorbeeld, financiële instellingen en dienstverleners volgen doorgaans nog liever procedures en protocollen dan dat ze zelf nadenken en proberen de klant te helpen.

Misschien dat de Code of Conduct van Conclusion in Utrecht richting kan geven. Het New Financial Forum was dit keer te gast bij Conclusion op uitnodiging van Ambassadeur Henri Viswat (directeur Conclusion Financiële Professionals, een van de vele Conclusion-bedrijven). De code omvat vijf woorden: inhoud, spreek, de hand, extra en jouw stijl. Dat staat samengevat voor: ga voor de inhoud, draai niet om dingen heen en wees duidelijk, help elkaar, maak het verschil en hanteer je eigen stijl. Eugène Reijgersberg, lid van de conserndirectie: “Inmiddels zijn we bezig er nog een kenmerk aan toe te voegen: zuiver. Wees eerlijk en betrouwbaar.” ◀◀



“OP EEN ROTONDE ZONDER VERKEERSBORDEN GEBEUREN MINDER ONGELUKKEN”

