

Samen muren afbreken om weer de horizon te zien

Tijdens de tiende **New Financial Inspiration** van New Financial Forum/VVP onder leiding van Ozewald Wanrooij (Neutralis) bleek dat de rolverdeling in de nieuwe financiële wereld nog niet is uitgekristalliseerd.

Wanrooij zelf onderscheidt drie rollen: de adviesrol, de bemiddelingsrol en de aanbiedersrol. Dit op grond van zijn ervaringen met het kantoor dat hij samen met Leon Brummelhuis runt in Hengelo. Bij Neutralis is het accent steeds meer komen te liggen op adviseren. De bemiddelingsrol is ingenomen door grotere, efficiëntere partijen. Het vergroot de keuzemogelijkheden voor de klant en volgens Wanrooij is dat winst.

Het betekent wel dat iedere rol zijn verantwoordelijkheden moet nemen. Het zal geen verrassing zijn dat Wanrooij vindt dat dit nu onvoldoende gebeurt; hij ging hierover eerder zelfs publiekelijk het gesprek aan met de AFM. Wanrooij: “Ik heb het gevoel dat er steeds dikkere muren tussen de rollen ontstaan. Ik hoop dat het lukt deze muren samen af te breken en weer de horizon te zien.”

Wanrooij vroeg de deelnemers aan de New Financial Inspiration welke waarden en verantwoordelijkheden volgens hen horen bij de verschillende rollen. De deelnemers gingen in vijf groepjes aan de slag en al snel werd duidelijk dat de waarden en verantwoordelijkheden op zichzelf nog goed zijn voor discussie. Wat is bijvoorbeeld precies te verstaan onder onafhankelijkheid? Maar uiteindelijk plakte er op de muur toch een indrukwekkend aantal post-its bij iedere rol (in het kader elders op deze pagina's is een aantal waarden per adviesrol bij elkaar gezet, overigens in willekeurige volgorde).

EÉN LOKET

Echter, ook de rolverdeling zoals Wanrooij die ziet, bleek vatbaar voor veel discussie. Zelfs zozeer, dat de bespreking van de genoemde waarden en verantwoordelijkheden erdoor op de achtergrond raakte. Volgens veel deelnemers is de klant – en om hem gaat het uiteindelijk – helemaal niet geïnteresseerd in rolverdelingen, hij wil gewoon geholpen worden. Verder betwijfelde een aantal deelnemers of de klant zit te wachten op scheiding van de advies- en bemiddelingsrol. De klant wil volgens deze groep één loket.

Een deelnemer noemde het “een slecht verhaal als je zegt: ik kan wel adviseren, maar voor bemiddeling moet je ergens anders zijn”. Een andere deelnemer: “Dit is een interne discussie, die je aan geen klant krijgt uitgelegd.”

Toch merkte iemand op dat de keuze die voor de klant ontstaat in Wanrooij's visie, helemaal niet zo raar is. Sterker: “Het wordt een ander soort, meer normale wereld bij ons. Een klant die zijn auto koopt bij de dealer kan er ook voor kiezen om het

WAARDEN

WAARDEN ADVIESROL

Ontzorgen, Structureren, Transparant, Verbinding, Onafhankelijk, Bewustwording, Eerlijk, Inhoudelijk, Luisteren, Inventariseren, Empathie, Naast de klant, Vertrouwen, Vergelijken, Kennis en kunde

WAARDEN BEMIDDELINGSROL

Ontzorgen, Onafhankelijk, Productkennis, Overzicht, Efficiënt, Relatie, Vertrouwen, Communicatie, Operational excellence, Onderhoud, Selecteren, Ethiek, Verbinding, Organiseren, Keuzes bieden

WAARDEN AANBIEDERSROL

Luisteren, Efficiënt, Transparant, Dienend, Partner, Excelleren, Ethiek, Empathie, Betrouwbaar, Sociale bijdrage, Solvabel, Aanbod afgestemd op klanten, Innovatie, Kwaliteit, Duurzaam



Ozewald Wanrooij:
blij met de positieve beweging.

onderhoud ergens anders te laten doen. We zien dat we in de financiële dienstverlening nu ook dat soort combinaties krijgen. En ja, dat moet je wel aan de klant gaan uitleggen.”

// Laten we de muren tussen de rollen afbreken zodat we weer de horizon zien //

Over één ding waren de deelnemers het eens: voor bemiddeling sec zal steeds minder toekomst zijn. Zeker wanneer de klant in de gaten krijgt dat het vaak om niet meer gaat dan een aantal administratieve handelingen. Een deelnemer: “Er zijn kantoren die vragen evenveel voor het adviseren als voor het bemiddelen van een hypotheek. Maar de klant gaat

echt geen 1.200 euro betalen voor wat administratief werk. Mensen zullen zelf aan de slag gaan.”

Daarbij zal een aantal klanten ontsporen, maar dat is volgens deze deelnemer dan een onvermijdelijk effect van de marktwerking.

STOF TOT NADENKEN

De tiende New Financial Inspiration leverde dus geen eenduidige conclusie op. Het wezenlijke aspect van de verantwoordelijkheden kwam door de discussie die ontstond over de rollen als zodanig ook niet aan bod. Maar Wanrooij zei ook zo tevreden te zijn over de uitkomsten. Hij wilde deze middag ook vooral inventariseren. Met de waarden en verantwoordelijkheden die zijn genoemd, wil hij nu proberen de positieve beweging die hij ziet verder aan te jagen.

Wanrooij vindt het hoe dan ook positief dat “iedereen het erover eens is dat zaken verbeterd kunnen worden. Voornamelijk naderhand heb ik ook heel veel enthousiaste deelnemers gesproken voor wie het bijzonder verhelderend was en zeker nieuwe inzichten heeft gebracht”.

De New Financial Inspirations zijn ook juist bedoeld om te inspireren. Ook deze middag bood voldoende stof tot nadenken. De New Financial Inspirations zijn een uiting van het New Financial Forum, opgericht door hoofdredacteur Willem Vreeswijk van VVP als platform waarop vernieuwers in de branche (Ambassadeurs genaamd) elkaar inspireren.

Vaak treedt een Ambassadeur op als gastheer van een New Financial Inspiration. Dit keer was dat Boudewijn van Uden van a.s.r.. De omgeving was in dit geval zeker passend. Het hoofdkantoor van a.s.r. wordt immers ingrijpend gerenoveerd van ‘gesloten bunker’ tot transparante ruimte die uitnodigt om naar binnen te komen (deels is dit al zichtbaar). Van Uden, terwijl op de achtergrond de boormachines trilden: “We zitten vanmiddag op deze plek letterlijk op de scheidslijn van de oude en nieuwe financiële wereld. Dat heeft wel een soort symboliek.”

Van Uden zei ervan overtuigd te zijn dat het gaat lukken om tot een betere financiële wereld te komen. Hij riep alle partijen op hun bijdrage te leveren. Van Uden: “Ik heb het al heel lang gehad met naar elkaar wijzen. We moeten dit samen doen. Uiteraard met behoud van ieders rol en identiteit. Maar alleen maar voor het eigen belang opkomen, dat stadium zijn we voorbij.” ■