

MARIEKE VAN ZUIEN:
**"WE KREGEN DE KANS OP
EEN TWEEDE LEVEN."**



Ga op reis, dream big, denk niet in termen van slagen of falen, geniet en sta open voor wie of wat je onderweg tegenkomt. Deze waarden wil **Marieke van Zuilen**, commercieel directeur bij BNP Paribas Cardif, haar twee kinderen graag meegeven. Het is hoe ze zelf graag in het leven staat. “In mijn positie, met mijn team, vanuit ons bedrijf wil ik graag een positieve bijdrage leveren aan een betere financiële sector.”

Dream big en geniet van de reis

TEKST WILLEM VREESWIJK | BEELD LOPKE VAN DE REIJT

Marieke (38) woont met haar man en hun twee kinderen van twee en acht in Ulvenhout, vlakbij Breda. Marieke groeide op in Breda als oudste van drie kinderen. Haar zus werd restaurateur van oude Vlaamse meesters, haar broer ontwikkelt webcasts en Marieke koos voor het marketing- en communicatievak. Ze studeerde en werkte in Eindhoven en Brussel en keerde tien jaar geleden weer terug naar de regio waar ze opgroeide. Toeval, volgens Marieke. Een carrièreswitch naar een financieel dienstverlener, iets wat ze zelf nooit had kunnen bedenken, bracht haar terug. “Mijn vader heeft zijn hele werkzame leven bij de Rabobank gewerkt en was trots op zijn betekenisvolle werk. Toch heeft bij mij dat het vuur voor de financiële sector niet aangewakkerd. Ik vond het een saaie beroepsgroep, een niet al te sprankelende bedrijfstak en dacht met een studie Bedrijfscommunicatie wel in spannender, meer sexy branches terecht te komen. Nu kan ik zeggen dat ik het toen

mis had en dat ik blij ben dat ik tien jaar geleden, na heel veel aarzelingen, toch ja heb gezegd tegen een functie in de financiële sector. De impact van deze sector op het leven van mensen is enorm, de dynamiek binnen de sector – en ook bij BNP Paribas Cardif – is ongerekend groot en de uitdagingen waar de hele samenleving voor staat zijn gigantisch. Dan is het een voorrecht om juist in een sector te mogen werken die wel over de mensen, middelen en mogelijkheden beschikt om het verschil te maken.”

**“DE AFGELOPEN JAREN
HEBBEN WE ALS
START-UP MOETEN
OPEREREN IN DE OMGEVING
VAN EEN CORPORATE”**

Marieke had bedacht ooit nog eens directielid van een verzekeraar te worden. Na haar studie Bedrijfscommunicatie in Nijmegen met als specialisatie Frans ging ze werken bij een Communicatie Adviesbedrijf in Brussel. “Een klassiek bedrijf, met een echte baron aan het roer. We waren daar bezig met reputatievraagstukken voor grote bedrijven. Brussel is een internationale stad met mensen van allerlei culturen die vaak alleen voor bepaalde tijd in Brussel werken en dan weer naar huis terugkeren of verder trekken. Voor mij was dit een leerzame periode, maar de meeste contacten met mensen waren vluchtig, juist omdat iedereen vroeg of laat altijd weer vertrok. Mede hierom had ik het na drie jaar wel gezien.”

Terug in Nederland ging Marieke aan het werk bij Lewis PR uit Eindhoven. Op haar 28ste was ze als manager verantwoordelijk voor de Benelux en leidde ze een team van 22 mensen. “Ik vroeg me af: piek ik niet te vroeg? Hoe kan ik me hierna verder blijven ontwikkelen?”

AMBITIEUS

Het ontbreekt Marieke bepaald niet aan ambitie. Is dat er met de paplepel ingegoten? Marieke vindt van niet. “Wel werden we gestimuleerd om onze talenten te ontplooien en onze vleugels uit te slaan, maar we hoefden niets te forceren. Het leren ging me gemakkelijk af. Ik deed een klassieke gymnasiumpopleiding met Latijn en Grieks en als er toen meer keuzes waren geweest, bijvoorbeeld Chinees of Spaans, had ik het erbij gedaan. Ik wil graag leren, wil graag mijn talenten verder ontwikkelen. Ik kan goed met drukte overweg, kan veel tegelijkertijd aan, vind het prima om lange dagen maken, zolang ik maar goed voor mezelf blijf zorgen. Voor mij is het van belang dat ik gezond eet en zeer regelmatig sport, zo’n drie à vier keer per week.”

Ze werd benaderd om voor Cardif te komen werken. De financiële instelling met een Franse moeder was onder de indruk van haar talenten, ervaring, vaardigheden en natuurlijk van haar haar Franse kennis. “Het klikte meteen en toch vroeg ik me af wat ik in Godsnaam moest toevoegen aan een financiële instelling. Ze hielden vol, we hadden wel vijf gesprekken en uiteindelijk heb ik schoorvoetend ‘ja’ gezegd. Van deze beslissing heb ik nooit spijt gehad.”

Wat is er dan zo interessant aan de financiële sector? “Ik was gewend om met één product bezig te zijn. Zo’n product duwde je dan de markt in. In feite heel ééndimensionaal. De verzekeringsbranche is veel rijker. Er zijn zoveel factoren die meespelen om tot een goed resultaat te komen, zoveel verschillende stakeholders met zoveel verschillende belangen. Je kunt eigenlijk alleen slagen als het echt klopt en als iedereen meewerkt. Dat maakt deze wereld fascinerend, tot op de dag van vandaag.”

LUXAFLEX

Bij Cardif waren er grote uitdagingen. Toen Marieke in 2008 in dienst kwam, bood het concern weliswaar een luxe product, maar dat mooie product was

“JE KUNT EIGENLIJK ALLEEN SLAGEN ALS HET ECHT KLOPT EN ALS IEDEREEN MEEWERKT. DAT MAAKT DE FINANCIËLE SECTOR FASCINEREND”

in wezen een halffabricaat. Grote uitdaging was het bedrijf een eigen gezicht te geven. Maar er speelde veel meer. De financiële crisis brak uit, het DSB-schandaal begon zich af te tekenen en ook werden de verdiensten van adviseurs en verzekeraars onder een vergrootglas gelegd. “Het concern werd geconfronteerd met steeds meer dilemma’s. Met de bril van nu weten we heel goed wat toen rechtvaardig was, maar het was toen een ander tijdperk. Toch kon ik toen niet recht praten wat krom was en alle bedenkingen die ik had, heb ik ook geuit. Dat mocht toen en dat wordt nog steeds op prijs gesteld.”

“Er is keihard gewerkt om de belangen van klanten, het bedrijf en de aandeelhouders meer in balans te krijgen. En dat was niet eenvoudig. We hadden immers maar één productlijn en met die propositie moesten we relevanter worden voor de klant.”

“In 2013 vroeg directeur Cees de Jong naar mijn ambities. Hij zag in mij namelijk een toekomstig directielid. De eerste werkdag na mijn tweede zwangerschap bleek de vacature van commercieel directeur vacant te zijn. Ik heb er een paar dagen over moeten denken en heb uiteindelijk ‘ja’ gezegd. Dit was wel de grootste stap uit mijn comfortzone. Tot dan toe had ik een adviserende functie, nu werd ik direct verantwoordelijk voor het resultaat. Een enorm verschil. Met de ervaring die ik had ben

ik met het team dat ik tot mijn beschikking had, gaan bouwen. Mijn drijfveer is niet per definitie een zo hoog mogelijk resultaat halen, maar het beste uit mensen halen, mensen in hun kracht zetten en een team zo goed mogelijk laten samenwerken. Ik krijg er energie van als de performance in een team verbetert en de onderlinge verbinding sterker wordt. Dat als gevolg hiervan de resultaten verbeteren, is dan natuurlijk meer dan meegenomen.”

ACHTBAAN

Een achtbaan, zo karakteriseert Marieke de laatste anderhalf jaar op haar werk. “In 2015 hebben we tegen elkaar uitgesproken dat het huidige business model eindig is. Als bestuur zeiden we dat de levenscyclus van ons product het einde nadert. Dat is nogal wat, zeker als je als nichespeler geen andere producten op het schap hebt liggen. Uiterst confronterend, maar ook zeer verhelderend. We stelden tegelijkertijd ook vast dat we als bedrijf nog wel relevantie hadden, ook al moesten we onze Franse moeder hiervan overtuigen. Het moederbedrijf is altijd een degelijk, conservatief, risicomijdend bedrijf geweest, eigenschappen die je in een nor-

Aan de keukentafel

De financiële sector is people’s business, zo luidt het cliché. Maar wie zijn de mensen die in de financiële sector werken? Wat houdt hen bezig, wat drijft hen, waar lopen ze echt warm voor en wat willen ze de sector meegeven? Door financieel dienstverleners aan hun eigen keukentafel aan het woord te laten over wat hun echt bezighoudt wil de stichting New Financial Forum de financiële sector een menselijk gezicht geven. Eerdere keukentafelgesprekken waren er met Cynthia Tulp van Obvion (wintereditie 2016) en Carla Verwijmeren van Centraal Beheer Achmea (lente-editie 2017).



**“KINDEREN ZIJN SPIEGELS, ZE ZIEN ALTIJD
DIRECT JE SCHERPE KANTJES.”**

male wereld graag ziet bij een verzekeraar of bank. De omstandigheden waren nu echter zo drastisch veranderd dat bestaande protocollen of uitgangspunten niet toereikend meer waren. Wilden we relevant blijven, dan moesten we gaan pionieren, ook al mochten onze klanten hier natuurlijk nooit de dupe van worden. We hebben grote beslissingen moeten nemen met enorme consequenties. Wat te denken van het opzeggen van honderden samenwerkingsovereenkomsten?”

“We kwamen met een nieuwe positie. We stapten af van het model van de inkomensaanvullende verzekeringen, zorgden we ervoor dat onze producten hun relevantie bleven behouden, maar kwamen met andere op-

lossingen. Zo kiezen we nu voor het aflossen van een deel van de hypotheek, zodat de maandlasten blijvend lager worden. Een totaal andere benaderingswijze. Het lijkt erop of we de afgelopen jaren als *start-up* hebben moeten opereren in de omgeving van een corporate. Wat wij doen past niet altijd automatisch binnen de bestaande structuren van een corporate en toch hebben we het groene licht van onze moeder hiervoor gekregen. We hebben de kans gekregen op een tweede leven. En zullen altijd beseffen dat deze kans vooral wordt gegeven door onze bestaande klanten. De verantwoordelijkheid naar deze klanten toe en de verantwoordelijkheid voor de medewerkers zijn mijn grote drijfveren.”

STAP VOOR STAP

Steeds meer mensen zijn ervan overtuigd dat bedrijven het voortouw moeten nemen om een leefbare wereld voor onze kinderen en kleinkinderen te creëren. “De echte vernieuwing zal uit het bedrijfsleven moeten komen. Bedrijven fungeren een sleutelrol in het oplossen van de grote vraagstukken van deze tijd. Onder *start-ups* zie je al veel bedrijven die van betekenis zijn voor samenleving. Ook bij *corporates* zie ik langzaam maar zeker iets veranderen. Wat dat betreft ben ik hoopvol. Je kunt in een grote onderneming niet van de ene op de andere dag een totaal nieuw business model invoeren. Het gaat stapje voor stapje en ik ben blij met elke stap die we kunnen maken. En natuur-

lijk moet er nog heel veel gebeuren, maar in onze sector werken ook heel veel mensen die oprecht het allerbeste willen voor de klant. Daarom doet het echt zeer als hoogleraar Ewald Engelen zijn ongenoegen uit over de *Week van het Geld* waaraan de financiële sector veel bijdraagt. Volgens Engelen zou het basisonderwijs geen marketing-tool van de financiële sector behoren te zijn, juist omdat deze sector keer op keer heeft bewezen over geen greintje moreel besef te beschikken. Dat komt hard aan, juist omdat zoveel mensen het tegendeel willen bewijzen en hij juist met deze uitspraken het beeld van graaiers in stand houdt.”

Marieke is zelf al sinds de oprichting in 2008 betrokken bij de stichting LEF. Ook daarmee toont ze haar verantwoordelijkheid richting samenleving. “Met onze gastlessen op ROC’s bereiken we een groep jongeren tussen de 15 en 22 die vaak kwetsbaar zijn voor tal van verleidingen die met geld hebben te maken. Er is de afgelopen jaar gelukkig heel veel bereikt. Ongelooflijk hoeveel mensen zich belangeloos hebben ingezet en nog altijd willen inzetten voor de stichting. De scholen willen ook graag, maar onze grootste uitdaging zijn de roosters. Om zo effectief mogelijk te zijn, werken we volgens de u-methode, die een hele hoge leercurve kent. Tot nu werden twee docenten per les ingezet en bestond één leercurve uit vier gastlessen van één uur. Dat is echter lastig in te plannen. We zijn nu bezig met de ontwikkeling van een programma waarbij we de methodiek handhaven, maar waarbij we mogelijk een minder groot beslag op de lestijd leggen.

SPIEGELS

Wat wil je het liefst je kinderen meegeven? “Graag zou ik ze meegeven dat ze mogen proberen, dat ze groot mogen dromen, dat het eindresultaat niet telt, maar de weg ernaar toe. Probeer van de reis te genieten en sta open voor iedereen die je onderweg tegenkomt.”

En wat leren je kinderen jou? “Kinderen zijn spiegels. Ze zien altijd direct



“IK HEB NOOIT RECHT KUNNEN PRATEN WAT KROM IS”

onze scherpe kantjes. Ik ben sinds een jaar of wat vegetariër, vind gezond eten zeer belangrijk en sport graag om me te ontspannen. We hebben een druk bestaan. Dan is de één een avond weg, dan de ander. Een mama-avond wordt dan al gauw geassocieerd met gezonde salades en dat is voor veel kinderen nu een-

maal niet het meest favoriete voedsel. Ook zeggen ze: ‘mijn moeder rent altijd’ en dan bedoelen ze niet dat ik heel vaak sport. Wel dat ik moeilijk stil kan zitten en graag altijd iets nuttigs aan het doen ben. Ik heb moeite met niks doen. Dat laadt me ook niet op. Ik beweeg liever, heb een zinvol gesprek of maak nog wat werk af. Kinderen laten wel zien dat het ook goed is om met elkaar even te niksen. Daarom koester ik onze vakanties enorm. Dan zijn we even echte allemaal samen, ook al is helemaal niks doen geen optie. We ambiëren geen strandvakanties, maar gaan liever naar Oostenrijk om er te genieten van lange wandelingen.” ■