

PEGGY VAN DER SMITTE:
"DELEN IS VERMENIGVULDIGEN."

Ambassadeurs over werken in de financiële wereld

Sta voor wat je doet

TEKST PEGGY VAN DER SMITTE

Het New Financial Magazine stelt in iedere editie een Ambassadeur een aantal vragen over de financiële sector. Ditmaal **Peggy van der Smitte**, mede-eigenaar Marcel van der Smitte en Partners.

Hoe ziet de dienstverlening in de financiële dienstverlening er idealiter uit? In hoeverre speelt innovatie hierin een rol? En het nemen van verantwoordelijkheid?

Een proactieve benadering van de klant door de adviseur waarbij zowel de klant, de adviseur als de verzekeraar verantwoordelijkheid nemen, is voor mij een ideaalbeeld. Deze proactieve benadering kan alleen worden gerealiseerd als je gebruik maakt van technologische mogelijkheden. We zouden onze klanten vanuit een gezamenlijk platform moeten kunnen bedienen, denk bijvoorbeeld aan een doorontwikkeling van de site van het Verbond van Verzekeraars: www.mijnverzekeringen-opeenrij.nl. Informatie in het belang van de klant kan dan zonder allerlei beperkingen (in verband met de nodi-

ge privacy) met toestemming van de klant eenvoudig gedeeld worden tussen partijen. Als een klant iets nieuws aanschaf, kan de bank de informatie bijvoorbeeld direct uploaden naar het platform. Of de aangifte van een geboorte of het doorgeven van een verhuizing kan door de gemeente direct worden geüpload naar het platform. Je kunt het vervolgens automatisch verifiëren bij de klant en de polissen bijwerken. De adviseur kan vervolgens het definitieve akkoord aan de klant vragen voor aanpassing van de lopende verzekeringen of een alternatief aanbieden op de verzekeringen dat beter past.

Wat versta jij onder het nemen van verantwoordelijkheid?

Onder het nemen van verantwoordelijkheid versta ik: staan voor wat je doet. Wees helder in je uitingen naar de

klant: zeg wat je doet en doe vervolgens ook wat je zegt. Vanuit die positie is het ook belangrijk om te redeneren vanuit de klant in je advies en te gaan voor de langetermijnrelatie met elkaar. Soms hoort hierbij dat je 'nee' moet verkopen of juist adviseert om iets niet te verzekeren. Vanuit de adviseur is dat staan voor je advies, rekenschap afleggen en uiteraard ook oplossingen aanbieden ter verbetering van een eventuele fout die je maakt. Wat zou het mooi zijn als wij allen onze verantwoordelijkheid nemen en als dit niet enkel afhankelijk is van bijvoorbeeld iets als bewijslast. Dit heeft ook zijn weerslag op onze maatschappij en hangt op haar beurt weer samen met het vertrouwen in elkaar en in de maatschappij als geheel.

Wat zijn de belangrijkste kernwaarden van de financiële sector? Zien we ze ook voldoende terug in de sector? En welke stappen zijn eventueel nodig om deze kernwaarden beter te verankeren?

De belangrijkste kernwaarde van de financiële sector is volgens mij vertrouwen. Dat wil zeggen dat je op elkaar moet kunnen rekenen en dat je betrouwbaar bent. Dit geldt overigens voor alle betrokken partijen. De klant

**“ZEG WAT JE DOET
EN DOE VERVOLGENS
OOK WAT JE ZEGT”**

moet niet de laagste prijs willen, de verzekeraar moet niet alleen winst willen, en de adviseur moet de juiste balans vinden voor klant en verzekeraar. Als je als klant bijvoorbeeld alleen nog aanvullende zorg wil verzekeren die je denkt op korte termijn nodig te hebben, kan op de lange termijn juist niet slim bezig zijn. Sterker nog, de zorg wordt op deze manier steeds minder betaalbaar voor iedereen. Het draait allemaal om evenwicht en om solidariteit, het beginsel van verzekeringen. Bovendien dienen wij ons als sector constant te vernieuwen en te verbeteren en dat bereik je weer door kritisch naar jezelf te blijven kijken.

Is een financiële sector mogelijk met rendement voor zowel medewerkers, klanten als de samenleving? Welke stappen zouden er eventueel voor nodig zijn?

Leuk om te filosoferen over rendement in de financiële sector voor iedereen. De basis is dat alle betrokken partijen hun eigen verantwoordelijkheid nemen en niet alleen voor eigen gewin gaan, maar voor maatschappelijk gewin. Vervolgens dienen wij elkaar meer te vertrouwen en een betrouwbare integere zakenpartner voor elkaar te zijn. Zowel de klant als de adviseur dienen zich te committeren aan de zakenrelatie. Je bent er voor elkaar in goede en in minder goede tijden. Alleen hiermee kun je samen de toekomst in.

Kunnen financieel dienstverleners bijdragen aan het geluk/welzijn van hun klanten? Zo ja, zouden we dit aspect beter moeten benutten als financiële sector en hoe doe je dat dan?

Ik lever vanuit ons bedrijf graag een bijdrage aan de samenleving door deskundig advies te geven aan onze relaties met enthousiaste en professionele



medewerkers waarbij iedereen met veel plezier werkt en hiervoor goed wordt beloond. Dit doe je door menselijk naar elkaar te zijn. Leef je in de situatie van de klant in en deel zijn of haar zorgen, steun de klant en vier samen de behaalde successen. Wees er voor de klant op de belangrijke momenten in zijn leven. Probeer de verwachtingen van de ander te overtreffen door bijvoorbeeld snelheid, accuratesse en het meedenken met de ander. Luister vooral goed naar wat de klant wil en nodig heeft.

Welke boodschap zou je de financiële sector graag meegeven?

Om menselijker en persoonlijker te zijn naar een ander toe. Probeer een voorbeeld te zijn voor anderen door het leveren van maatwerk, onderscheidend vermogen en het overtreffen van de verwachting die de klant heeft. Met het tonen van betrokkenheid en naar

de klant luisteren bereik je vaak al heel veel.

Wat draag je zelf bij om een betere financiële sector te bereiken?

Elke dag probeer ik een ander te behandelen zoals ik zelf behandeld wens te worden. En het maakt niet uit of het gaat om een klant, een collega of een zakenrelatie. Dit doe ik door mij aan mijn woord te houden en kritisch te kijken naar door mij in het verleden genomen beslissingen of gegeven adviezen en de bereidheid te tonen om daar rekenschap voor af te leggen. Ik wil mezelf nu en op de lange duur recht in de ogen kunnen blijven kijken en tevreden zijn met wat ik zie. Keer op keer wil ik mezelf bewijzen naar de klant toe op de momenten dat het ertoe doet, daarmee zijn of haar verwachtingen overtreffen en de klant blij maken. Naar de klant toe bewijzen dat hij de juiste keuze heeft gemaakt om voor ons kantoor te kiezen. Daarnaast ben ik een voorstander voor samenwerken met anderen ter bevordering van een betere sector. De len is immers vermenigvuldigen.

Wat is de belangrijkste les die je in het afgelopen jaar hebt geleerd?

In het afgelopen jaar is er veel voor mij veranderd doordat ik een betere balans heb gevonden tussen werk en privé. Omdat ik ziek ben geweest, ben ik gezonder en bewuster gaan leven. Door de leuke reacties die ik van collega's, klanten en zakenrelaties heb mogen ontvangen, heb ik mogen ervaren dat er in de financiële sector een heleboel positieve, betrokken en integere mensen werkzaam zijn. Werk is voor mij heel belangrijk, maar familie, goede collega's en vrienden is wat er werkelijk toe doet. In de dagelijkse praktijk probeer ik dit weer terug te geven aan de mensen om mij heen. Het hebben van fijne mensen in je omgeving die voor je klaar staan en je steunen op de momenten waarop je dat nodig hebt is de grootste welvaart die je kunt hebben ongeacht de sector waarin je werkzaam bent. ■

**“WEES ER VOOR DE KLANT OP DE
BELANGRIJKE MOMENTEN IN ZIJN LEVEN”**