

GARY DAMEN:

"WINNEND MODEL VOOR HET INTERMEDIAIR."

Ambassadeurs over werken in de financiële wereld

De lat mag hoger

TEKST **GARY DAMEN**

Het New Financial Magazine stelt in iedere editie een Ambassadeur een aantal vragen over de financiële sector. Ditmaal **Gary Damen** van de paraDiGMA Groep.

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

De klant verandert en is steeds minder bereid te betalen voor beheeractiviteiten. De nieuwe generatie gaat kiezen voor een assurantie-intermediair die inspeelt op de toenemende behoefte naar preventieadvies en strategie. Intermediairs die verzekeraars of Third Party Administrators (TPA's) blijven volgen zonder daarbij echt te werken aan eigen kennistoevoeging en identiteit gaan het moeilijk krijgen. Kennis is en blijft het toverwoord wat mij betreft.

In mijn ideale toekomst wordt het intermediair een bedrijfsadviseur met een specialisatie verzekeringen. Dat dat veel meer vergt van het intermediair dan nu, begrijp ik. De nieuwe generatie klanten hebben het voor het kiezen en zullen afstand nemen van de huidige inrichting. Er is werk aan de winkel dus. Dat is ook belangrijk want het intermediair vervult een zeer belangrijke functie.

Wat versta jij onder innovatie en het nemen van verantwoordelijkheid?

Nog te vaak zie ik intermediairs verzekeraars of serviceproviders volgen, zonder zelf waarde aan hun eigen businessmodel toe te voegen. Het ontbreekt de verzekeraars absoluut niet aan een visie en er zijn mooie initiatieven, maar met de richting die ik voor ogen heb is dat voor het intermediair niet voldoende.

Verantwoordelijkheid nemen is leiderschap tonen. Het liefst collectief. Er moet zoveel mogelijk afscheid genomen worden van het huidige verdienmodel en men dient te gaan werken als bedrijfsadviseur. Van buiten naar binnen leren denken en de klantbehoefte centraal stellen. Door het verleggen van focus naar het voorkomen van schade.

Het aantal HBO of Universitair geschoolde mensen binnen het intermediair is in Nederland te beperkt. De komst van Wft heeft er juist voor gezorgd dat een MBO+ niveau als basis wordt gezien. Als we echt als bedrijfsadviseur zouden gaan werken, wat mijn ideale toekomst is, dan moeten we aan het intermediair-schap een HBO-niveau/opleidingseis koppelen. Een groeiend aantal zit gelukkig al op dat niveau maar idealiter zou het voor iedereen moeten gelden.

"KERNWAARDEN ALS 'BETROUWBAAR' EN 'INTEGER' MOETEN WE VERMIJDEN"

In feite is er dus een kloof tussen het opleidings- en advies niveau en de sterk veranderende klantbehoefte. Hierdoor gaat de afhankelijkheid van verzekeraars of TPA's toenemen voor een groot gedeelte van het intermediair. We zetten hierin de deur wagenwijd open voor de accountantsbranche die ook aan het vervagen is maar waarbij adviseurs over het algemeen een hoger opleidingsniveau hebben. Het is zeker geen diskwalificatie van het intermediair maar we moeten beseffen dat dit wel een belangrijk feit is waar we eigenlijk iets mee moeten.

Het worden van accountant is een behoorlijk lang en hoogwaardig HBO leertraject. Het zou prachtig zijn als er ook een HBO opleiding zou komen om intermediair te kunnen worden. Ook voor het werven van nieuw talent.

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

Kernwaarden als 'betrouwbaar' en 'integer' moeten we vermijden. Klanten vinden dat vanzelfsprekend. Waarin zou het intermediair zich kunnen onderscheiden? Zoals ik al eerder zei zou 'kennis' een van de meest belangrijkste kernwaarden moeten zijn. Echte kennis op een goed HBO-adviesniveau is

echter onvoldoende aanwezig. Wat ik nog te vaak hoor, is een klaagzang over PE-verplichtingen en eisen die de AFM stelt. De Wft heeft er in ieder geval voor gezorgd dat ieder intermediair terug de schoolbanken in moest.

We investeren dus echter nog steeds te veel vanuit verplichtingen in opleidingen in plaats van dat we denken vanuit mogelijkheden en innovatie. Dat is wat er mis gaat. Een gebrek aan leiderschap. Het intermediair dat dit al wel doet neemt nu een enorme voorsprong.

Is een financiële sector mogelijk met rendement voor zowel medewerkers, klanten als de samenleving?

Alhoewel mijn betoog redelijk kritisch kan overkomen, ben ik zeker overtuigd van het feit dat dit mogelijk is. Zolang de focus bij verzekeraars echter nog teveel op interventie blijft liggen en er nog weinig wordt geïnvesteerd in preventie zie ik het echter voor de *happy few*. Ik zeg niet dat verzekeraars hier niet open voor staan maar het proces gaat wat mij betreft te langzaam. Vanwege de kostenallocatie is het voor verzekeraars overigens in het huidige model interessanter om een beheersbare schadelast te hebben dan een lage.

Ik denk dat een groep van maximaal duizend intermediairs het zelf gaat vormgeven en klanten zover kunnen krijgen echt te gaan investeren in preventie. Waarom krijgen we wel een premie verkocht van 3,5 procent over de loonsom, maar lukt het ons onvoldoende de klant te adviseren om bijvoorbeeld 1 procent van de loonsom aan te wenden voor preventie. Dat is erg bijzonder en kan beter. Meer investeren in preventie gaat uiteindelijk het rendement opleveren. Het is aan het intermediair om dit tastbaar te maken.

Welke lessen haal je uit de natuur?

In de natuur hebben we ook een verzekering, te weten natuurlijk instinct en risicomijdend gedrag. Daar zouden we een beter voorbeeld aan kunnen nemen. Onze belangrijkste verzekering is dus niet de verzekering van de verzekeraar, maar je eigen gedrag.

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?

Ja, een groeiend aantal doet dit al maar voor de grootste groep schat ik in dat het nog vijf jaar gaat duren voordat de hele branche deze omslag kan maken. Veel intermediairs hebben nauwelijks contact met medewerkers van hun klanten en hebben over het algemeen te weinig affiniteit met managementvraagstukken. Zoals ik al heb benoemd is dat de achilleshiel.

Ik noem enkele voorbeelden: Hoe houd je medewerkers bevlogen en betrokken, welke leer- en ontwikkelmogelijkheden stel je voor, hoe creëer je meer eigenaarschap en hoe zorg je voor een optimale balans tussen belasting en belastbaarheid? Fors investeren in kennis en vaardigheden is de enige sleutel.

Ik ben zelf betrokken bij ontwikkeltrajecten in deze richting en mag inmiddels ervaren dat intermediairs, werkzaam als volwaardig bedrijfsadviseurs, zeker in staat zijn iets aan het klantgeluk toe te voegen.

Welke boodschap zou je de financiële sector graag meegeven?

Ga met je klant in gesprek. Toon leiderschap; denk wetgeving weg en kijk dan wat voor je klant het beste is. Richt het dan zo in, bedenk daar een passend verdienmodel bij en toets het vervolgens weer aan de wetgeving.

"WAT IK NOG TE VAAK HOOR, IS EEN KLAAGZANG OVER PE-VERPLICHTINGEN EN EISEN DIE DE AFM STELT"

Gary Damen

Gary Damen is als strategisch adviseur en opleidingskundige verbonden aan paraDIGMA Groep. Tevens is hij voorzitter van de RADI Beroepsfederatie Nederland. Gary is dagelijkse gesprekspartner van verzekeraars, intermediairs, branche/koepelorganisaties en HR-professionals van ondernemingen. Hij heeft een uitgesproken maar ook eenvoudig kijk op de ontwikkeling van de financiële wereld. Hij focust daarbij vooral op adviseurs, werkzaam in het bedrijvensegment.

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

Ik adviseer en doceer aan intermediairs en verzekeraars. Dat doe ik vanuit de visie die ik hier heb verkondigd en vanuit valkuilen waar ik in het verleden ben ingestapt en waarvan ik ook zelf veel heb geleerd. Duurzame inzetbaarheid heb ik op de agenda gezet in een tijdperk dat nog bijna niemand daaraan dacht. Ik heb echt deuren moeten openen.

Ik geloof in de wereld verder helpen; echt het verschil durven maken. Een winnend model voor het intermediair en voor zijn/haar klant. Dat is waar ik mezelf hard voor maak. Het intermediair-schap is een prachtig vak, ze verdienen het om geholpen te worden met het maken van stappen in de goede richting. Ik haal er veel voldoening uit.

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

Dat de financiële sector nu echt collectief in beweging moet komen. Ik merk dat de financiële sector op dit gebied innovatie remt en de lat nog niet hoog genoeg durf te leggen. Ik begrijp dat we ergens naar toe moeten groeien maar radicale innovatie zou pas echt mooi zijn. Het zou het imago en concurrentiepositie van de branche een enorme boost kunnen geven. ■