

De klant, dat ben jij!

De klant centraal! Als er één doodoener is dan is het wel deze. Sinds het uitbreken van de (financiële) crisis gilt iedereen in de financiële sector om het hardst dat de klant centraal komt te staan. Kosten noch moeite worden gespaard. Alleen moeten we er eerst achter komen wie die klant toch is. En dat is vaak een probleem.

De sector komt van ver. Wie wat langer meeloopt, weet heus nog wel dat de financiële sector vroeger heel respectabel was en dat je je geld kon toevertrouwen aan de bank, je risico's aan een verzekeraar en je financiële huishouding aan een adviseur. De sector is pas in de jaren negentig van het rechte pad geweken. De wereld werd grenzeloos, de bomen reikten tot in de hemel, de klant werd iets abstracts. Een bestuursvoorzitter van een Nederlandse grote verzekeraar zei toen tegen mij dat er geen enkele reden was om aan te nemen dat de AEX niet boven de 100.000 punten zou kunnen uitkomen. En begin deze eeuw liet ING-topman Ewald Kist zich op een onbewaakt moment ontvallen dat klanten zoveel mogelijk uitgemolken dienen te worden. Letterlijk zei hij: "We hebben 50 miljoen klanten. Laten we die nu eerst eens uitmelken."

Nu zou je er niet meer mee weg komen. Sterker nog, ik merk bij heel veel mensen in de financiële sector dat ze oprecht het goede voor de klant willen doen, oprecht hun steentje bij willen dragen en echt geloven dat alleen wat goed is voor de klant uiteindelijk ook goed is voor het bedrijf. De vraag is alleen: wie is de klant? En wat wil hij toch?

De financiële sector lijkt de klant wel eens te beschouwen als een vreemd wezen met gekke gewoonten en onhebbelijkheden. Een soort nieuwe diersoort die er gek uitziet en zich ook nog eens onvoorspelbaar gedraagt. Een *blauw-bilgorgel* met een onnavolgbaar denksysteem. Dus worden er verrekijkers besteld om die gekke wezens te bestuderen, dure denktanks geïnstalleerd en consultants ingeschakeld. Sommige durven zelfs een aantal van deze vreemde vogels uit te nodigen en te vragen wat zij van

de financiële sector vinden en of ze misschien nog wensen hebben. Zolang niet alles in kaart is gebracht, lijkt de sector verlamd in haar handelen. Niet uit onwil, maar uit angst om het verkeerd te doen.

Vandaar de oproep in dit magazine om vooral eens in de spiegel te kijken. De klant is geen vreemde buiten je zelf. De klant, dat ben jij! Vraag je dus af waar je zelf blij van wordt, hoe je zelf bediend wilt worden, waarom je sommige dienstverleners aan je familie aanraadt en anderen niet. Stel jezelf de vraag of je handelt zoals jezelf behandeld wilt worden. Natuurlijk helpt het als je de juiste klant de juiste dienstverlening aanbiedt op het juiste moment. Maar de basis is je oprechtheid; je bereidheid je te verplaatsen in een ander; eerlijk te zeggen waar je niet goed in bent. Je kunt nog zulke uitgebreide en kostbare onderzoeken opstarten, maar als je eigen hart niet gelooft in wat je doet, zal niemand – ook jijzelf niet – een echte relatie met je aangaan. De klant, dat ben jezelf!

De stichting New Financial Forum wil als kraamkamer van vernieuwing en vitaliteit met elkaar bouwen aan een betere financiële sector. Dat doen we met het vernieuwde platform, met het magazine, met nieuwsbrieven, met dialogsessies, met kennis en inspiratiesessies, met een jongerensymposium, met studiereizen, met coaching en met concrete daden zoals de introductie van klantjaarverslagen. Dit Forum is van en voor iedereen die de sector een warm hart toedraagt. Daar-

bij is ook jouw support onontbeerlijk. Grasduin op www.newfinancialforum.nl en meld je aan! Laat zien wie je bent en wat je doet. Maak met elkaar duidelijk dat het niet alleen een voorrecht is om aan een gezonde en gerespecteerde financiële sector te werken, maar dat dit ook bijzonder leuk is. Bouw je mee?

De volgende editie van het *New Financial Magazine* verschijnt op 1 december 2015 en heeft als thema 'Innovatiekracht'. Ideeën zijn welkom. ■

WILLEM VREESWIJK

willem@newfinancialforum.nl

**“ALS JE EIGEN
HART NIET GELOOFT
IN WAT JE DOET,
ZAL NIEMAND EEN
ECHTE RELATIE
MET JE AANGAAN”**