



Ron Bavelaar, directievoorzitter van Yarden, presenteerde als eerste financiële dienstverlener het klantverslag tijdens een bijeenkomst van het New Financial Forum, de kraamkamer van vernieuwing en vitaliteit in de financiële sector.

Klantverslag als kern van je bedrijf

TEKST WILLEM VREESWIJK

Het idee voor het Klantverslag ontstond tijdens een eerdere sessie van het New Financial Forum. Tijdens die bijeenkomst vonden een aantal partijen dat er naast een financieel jaarverslag ook een klantjaarverslag moest komen, juist omdat dit de bestaansreden van je bedrijf is. Yarden was de eerste die officieel een klantverslag presenteerde. Ook vermogensbeheerder NNEK publiceerde op haar website een klantverslag. Meer partijen zullen volgen. "In een klantverslag leg je verantwoording af wat je als bedrijf doet voor je klant", aldus Bavelaar. "Daarbij moet je eerlijk en transparant zijn, zowel de goede als de minder goede zaken durven noemen. Zo'n jaarverslag is in feite de kern van je bedrijf. Mooi ook dat zo'n initiatief ontstaat binnen het New Financial Forum omdat juist het klantbelang ook het hart is van het Forum."

Yarden wil in het klantverslag onder meer benadrukken er voor iedereen te zijn. Vandaar dat mensen met verschillende wensen, culturele gewoontes en religieuze tradities aan het woord komen. Niet alleen geven deze mensen informatie over hun uitvaarttradities, maar laten ook een gerecht zien uit hun eigen cultuur. Bavelaar in het Klantverslag: "De reden voor dit klantverslag mét een culinair tintje is dat wij onze klanten willen vertellen

waarom we de dingen doen zoals we ze doen. Yarden zit in het New Financial Forum, een platform met als doel de financiële branche gezond te maken en het consumentenvertrouwen te herstellen. We doen dit onder andere door verantwoording af te leggen aan onze klanten. En om te voorkomen dat het saaie kost wordt, hebben we dit klantverslag in een culinair jasje gestoken. Want zoals de dood bij het leven hoort, hoort eten bij rouwen. Een kijkje op iemands bord is als een kijkje in iemands leven."

**"IEDERE ONDERNEMING
DIENT KLANTBELANG
OP DE EERSTE PLAATS
TE ZETTEN"**

ZINNIGE DISCUSSIES

Tijdens de sessie van het New Financial Forum zei Bavelaar dat hij trots is dat Yarden dit verslag heeft gemaakt en er de komende jaren mee doorgaat. "Zo'n verslag is er niet zomaar. Iedereen binnen je bedrijf is er bij betrokken en iedereen heeft er een mening over: de leden, de Raad van Commissa-

RON BAVELAAR
**“MOOI DAT INITIATIEF
IS ONTSTAAN
BINNEN HET NEW
FINANCIAL FORUM”**

rissen, het bestuur en de compliance-afdeling. Voor je een dergelijk verslag presenteert, zijn er intern heel wat discussies gevoerd over wat er wel en wat er niet in een klantverslag zou moeten staan. Juist die discussies zijn voor een bedrijf uiterst waardevol. Als iemand zou vinden dat iets niet in een klantverslag zou moeten staan, is de vraag gerechtvaardigd: waarom dan niet? Dat zijn goede discussies waar een bedrijf verder mee komt. Mijn eigen me-

ning hierover is heel simpel: je moet alles kunnen vertellen, je moet honderd procent open en eerlijk durven zijn, juist ook over de zaken die niet goed zijn. Bij ieder bedrijf gaat er ook wel eens iets mis. Juist als je hier ook eerlijk over communiceert, kun je zaken sneller en adequater oplossen en ontstaat er ook sneller begrip bij klanten. Als er zaken zijn binnen een bedrijf die je niet in een klantjaarverslag wil of kan opnemen, heb je als bedrijf een issue. Een klantverslag helpt je om die issues heel helder te maken. Pas als ze helder en bespreekbaar zijn, kun je ze ook oplossen.”

INSPIRATIEBRON

Bavelaar hoopt vooral een inspiratiebron te zijn voor andere financiële dienstverleners. “Voor iedere financiële dienstverlener, beursgenoteerd of niet, is het van belang om de klant altijd op de allereerste plaats te zetten. Wie dat doet, zal zien dat het rendement dan volgt. Dit dient verankerd te zijn bij iedere medewerker en een klantverslag helpt daarbij. Het is een spiegel voor een onderneming. Zijn je producten en diensten waardevol voor de klant? Ben je eerlijk als er zaken fout gaan? Is iedereen binnen je bedrijf wel met hetzelfde bezig? Begrijpt iedereen dat je iedere dag met elkaar weer bezig bent met dezelfde missie: het zo goed mogelijk bedienen van de klant? Dat is de meerwaarde van een klantverslag. Ik hoop oprecht dat het navolging gaat krijgen in de sector. Ga er gewoon mee aan de slag. Toen ik het idee omarmde, wist ik ook niet hoe het klantverslag er uit zou moeten zien. Het krijgt pas vorm en inhoud als je er daadwerkelijk mee aan de slag gaat. Vraag geen toestemming van wie dan ook, maar ga er gewoon voor.”

Bij Yarden sluit het klantverslag qua vormgeving al volledig aan bij het financieel jaarverslag. Yarden onderzoekt mogelijkheden om de jaarverslagen in de komende jaren nog meer te integreren. ■

