

A professional portrait of Serge Evers, a man with short dark hair, smiling warmly. He is wearing a dark navy blue suit jacket, a white dress shirt, and a red tie with a white and blue geometric pattern. His hands are clasped in front of him. The background is a plain, light grey.

SERGE EVERS
“SAMEN BOUWEN
AAN GEZONDE
FINANCIËLE SECTOR”

Ambassadeurs over werken
in de nieuwe financiële wereld

Vechthouding is oud denken

TEKST SERGE EVERS | BEELD JAN PETER FIERING

Het New Financial Magazine stelt in iedere editie aan een Ambassadeur een aantal vragen over de nieuwe financiële wereld. Dit maal **Serge Evers**, directeur Yarden Uitvaart-verzekeringen.

Stel jij bent zelf een klant van de financiële sector. Hoe ziet jouw ideale financiële sector er uit? Noem een aantal basis-ingredienten waaraan de financiële sector moet voldoen om jouw vertrouwen én waardering te krijgen?

Mijn ideale financiële sector is een sector met persoonlijk contact die wordt ondersteund met digitalisering. Een sector waar ik eenvoud en gemak ervaar en vakmanschap aanwezig is. Een sector waar ik keuzevrijheid heb om de bij mij passende dienstverlening af te nemen. Een sector die transparant is en werkt op het niveau van 24/7 dienstverlening.

Wat moeten financiële dienstverleners doen om het klantbelang in hun DNA te verankeren?

Dat begint aan de wortels van het sy-

steem. Het verankeren van de kernwaarden van het klantbelang in de organisatie. Vervolgens het doorleven van de kernwaarden vanuit vertrouwen en kwaliteit van samenwerking. Het resultaat is dat de klant dit integraal ervaart, onafhankelijk van het kanaal dat hij kiest. Hier ligt een belangrijke taak voor de leiders in de financiële sector. Het is in mijn ogen belangrijk om goed naar de eigen kernwaarden te kijken, deze aan te scherpen en vervolgens te verankeren. Het verankeren kan vervolgens gebeuren door het opleiden en trainen van medewerkers op de gekozen kernwaarden.

Wat draag je zelf bij op weg naar een betere financiële wereld?

In de strategie heb ik 'klantbelang cen-

traal' als leidend gesteld. Voor de realisatie is een programma opgesteld dat we als verzekeraar voor een belangrijk deel gerealiseerd hebben. Denk aan het ontwikkelen van netto producten, inrichten van advies en distributiekosten, het optimaliseren van klantbenadering en invulling geven aan de transitie naar digitalisering. De volgende stap is het doorvoeren van innovatie in de sector. Ik ben bezig met het ontwikkelen van nieuwe proposities voor specifieke doelgroepen.

Heb je er vertrouwen in dat de financiële sector ook daadwerkelijk gaan denken en handelen om het klantvertrouwen te winnen?

Ja, ik zie dat er belangrijke stappen voorwaarts zijn gemaakt. Nu is het belangrijk dat ook de consument dit ervaart. We zien uit klantmetingen dat de tevredenheid belangrijk is toegenomen. Wat dat aangaat staat de sector er nu veel beter voor. Dit beeld dienen we nog krachtiger uit te dragen naar de politiek en toezichhouders. Niet vanuit een vechthouding. Dat is oud denken. Ik geloof in de dialoog om samen te bouwen aan een gezonde financiële sector waar we met elkaar trots op kunnen zijn. ■

**“WAT BETREFT
KLANTTEVREDENHEID
STAAT DE SECTOR ER NU
VEEL BETER VOOR”**