

Een advies

Solidariteit, Schaalgrootte, Stabiliteit

'De enige constante is de verandering.' En daar ben ik het dus niet mee eens – een advies.

TEKST **BARTELT PEKELHARING**

De wereld verandert geweldig, laat dat duidelijk zijn. De exponentiële informatierevolutie – om alle digitale trends niet los te benoemen – heeft een verbluffende impact. Door de ongekennde snelheid en samenloop van verschillende innovaties is een continue chaos ontstaan. Probeer die chaos daarom niet bij te houden of te bedwingen, maar neem als perspectief dat alles kan veranderen, alles ter discussie staat.

Dat perspectief zorgt voor meer overzicht, want slechts een aantal constanten blijft over. Denk aan fundamentele beginselen en duurzame normen en waarden. Zo bezien is het geen toeval dat er – naast de grote vraag naar bèta's en technenuten op de arbeidsmarkt – een groeiende roep is om filosofen en historici, voor een beter begrip van de samenleving. Authenticiteit, puur natuur, terug naar de basis, zingeving, de

menselijke maat – net zo goed trends of minstens modewoorden, die onverwacht verbonden blijken te zijn aan de haast van digitaal.

Een constante factor is bijvoorbeeld de menselijke natuur en menselijke behoeften. Neem als voorbeeld telefonie; bakelieten telefoons werden ingeruild voor Nokia's en Motorola's, die werden ingeruild voor iPhones en Samsungs waarmee niet meer gebeld, maar gesnapchat wordt. Mobiele telefoons kwamen, zagen en blazen de aftocht. Kennelijk willen mensen informatie delen of een vertrouwde stem horen, maar maakt het bar weinig uit hoe.

Lastig om bij die basale behoeften te komen? De piramide van Maslow geeft houvast, schrijver en spreker Steven van Belleghem noemt en roemt de 'human factor'. Of neem bijvoorbeeld Disney dat vijf 'essential, human needs' als de kern heeft van zijn bedrijfsvoe-



ring. Organisaties vallen terug op kernwaarden, merkwaarden, mission statements; abstracties die houvast moeten bieden in de chaos en waar alles naar terug te leiden moet zijn.

LUISTEREN NAAR KINDEREN

Een prachtige manier om terug te gaan naar zo'n basis is door met kinderen te praten, of vooral naar ze te luisteren. Nog niet verpest met jargon of denkend in problemen, maar juist een bron van eerlijkheid, creativiteit en eenvoud. Ik had het geluk betrokken te worden bij onze Raad van Kinderen; een initiatief van the Missing Chapter Foundation en Unicef, waarbij een bedrijf naast een Raad van Commissarissen een Raad van Kinderen krijgt om de directie te adviseren. Enerzijds als volwaardig stakeholder – de volgende generatie – anderzijds als creatieve impuls om een serieus dilemma met een frisse blik te benaderen. De dialoog tussen elfjarigen en directieleden geeft bovendien écht werkbare



“ZELFS VALUTA LIJKEN
VANDAAG DE DAG NIET IN
ELK LAND LANG MEE TE
GAAN”

uitkomsten, en wij zijn niet de eersten die daar ons voordeel mee doen.

Wat zijn die constanten in de financiële dienstverlening? Wie lang genoeg omringd is met marketeers en consultants, brengt de wereld terug tot alliteraties en acroniemen. Doe dit met de fundamente van verzekeren dan worden het drie S'en; Solidariteit, Schaalgrootte en Stabieleit.

Solidariteit is de kern; ongeluk kan iedereen overkomen, daarom vangen we samen de zwaarste klappen op. Lange tijd was die solidariteit – bewust of onbewust – gekoppeld aan je dorp, gilde, zuil, kerk, werkgever, postcode of land. De techniek maakt mogelijk dat ik zelf kan gaan bepalen met wie ik solidair ben, bijvoorbeeld met hoogopgeleide mensen die veel hardlopen en voorzichtig autorijden, liefst alleen in een klein dorpje buiten de Randstad, maar zeker binnen West-Europa. De techniek maakt het mogelijk, onze ethiek ook?

Schaalgrootte is nodig, om belangrijke risico's met zijn allen te kunnen dragen. Met z'n drieën solidair zijn is gezellig, maar legt een wel heel zware druk op elkaars schouders. Een broodfonds kan toe met vijftig zelfstandigen die elkaar maximaal twee jaar een iets onder modaal jaarsalaris bij ziekte garanderen. Levensverzekeringen die gezinnen moeten kunnen onderhouden of hypotheek moeten kunnen aflossen zijn een ander verhaal. Daarnaast maakt schaalgrootte het investeren van de spaarpot een stuk aantrekkelijker, met de huidige rentes geen overbodige luxe. Maar schaalgrootte voor overheadkosten? Dat lijkt geen stand meer te houden.

BRON VAN ONRUST

Stabieleit is een complexere stap. Vooral inkomensverzekeringen zijn bedoeld voor de langere termijn, bijvoorbeeld tot je pensioenleeftijd. Onvoorspelbaarheid en lange termijn zijn geen geluk-

kige combinatie, en zeker wat geld betreft een bron van onrust. Het stabiel en constant houden van de inflatie is niet voor niets een kerntaak van DNB.

Maar wat moet er precies stabiel en voorspelbaar blijven? Innovaties in producten zijn geen enkel probleem, zie de mobiele telefoon. Een lange levensduur van een onderneming is niet langer heilig, als zelfs start-ups niet verwachten decennia te blijven bestaan. Zelfs valuta lijken vandaag de dag niet in elk land lang mee te gaan. Wat dan wel?

Want zo lijkt zelfs stabieleit als constante toch nog te veranderen. ■

Bartelt Pekelharing is Associate Brand & Customer Strategy bij Aegon NV. Tevens is hij onder meer jurylid van de Financial Marketing Awards (www.nafm2015.nl)