

Ambassadeurs over werken in de financiële wereld

Eerlijke prijs voor een eerlijke dienstverlening

Het New Financial Magazine stelt in iedere editie een Ambassadeur een aantal vragen over de financiële sector. Ditmaal **Mike Schilperoort** van Lindenhaeghe.

TEKST MIKE SCHILPEROORT

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

In mijn ideale wereld biedt een financiële dienstverlener echt toegevoegde waarde, door zijn kennis, kunde, inzicht en integriteit. Wanneer de klant dit ook zo ervaart, is hij bereid hiervoor een eerlijke prijs te betalen.

Als ondernemer moet je altijd de beloning voor je dienstverlening in verhouding hebben willen staan tot de geleverde prestatie. Veel geld verdienen, maar er weinig voor doen schaadt niet alleen jezelf. Het straalt ook uit over de branche. Evenals misleidende producten. Die passen niet bij een ondernemer die zichzelf en zijn dienstverlening serieus neemt.

De kern van goed ondernemerschap is dat je doet, waar je goed in bent en blijft investeren om altijd de beste kwaliteit te leveren. Dat houdt ook in dat je keuzes maakt, om te voorkomen dat je van veel een beetje weet en uiteindelijk aan kwaliteit inboet.

Van mij mag de lat binnen de financiële dienstverlening best nog wel iets hoger. Ik pleit voor adviseurs met meer bagage dan een behaald examen, bijvoorbeeld door een beroepsopleiding,

een stage en meer intervisie vanuit de sector. Maar dat is iets wat we als sector zelf moeten oppakken.

Wat zijn de belangrijkste kernwaarden van de financiële sector in die nieuwe wereld? En wat is er voor nodig om die te bereiken?

Focus. De wereld om ons heen verandert in een rap tempo. Een ondernemer ziet al snel veel *opportunities*. De kracht van een goede ondernemer is om tus-

**“DOE IETS WAAR JE GOED IN BENT EN BLIJF
INVESTEREN IN JEZELF OM ALTIJD DE BESTE
KWALITEIT TE WILLEN LEVEREN”**

MIKE SCHILPEROORT:

“STREEF NAAR EEN
TEVREDEN KLANT.”

sen alle mogelijkheden die voorbij komen, dat te selecteren wat past. Zodat de focus behouden blijft en daarmee de kwaliteit, de vakbekwaamheid, integriteit, een goede balans, transparantie, etc. Met focus voorkom je dat je uiteindelijk alles maar half doet.

Ideaalplaatje is een ondernemer die zijn beroep met passie uitvoert. Ik wil iedere ondernemer aanraden te stoppen met de activiteiten die hij zelf niet leuk vindt. Dat kan hij beter overlaten aan andere goede mensen en/of door de processen in het bedrijf anders in te richten.

Als iedereen binnen de onderneming de dingen doet die hij leuk vindt, neemt het plezier in het werk toe en verbetert de kwaliteit van de dienstverlening. Een positieve uitstraling trekt bovendien klanten aan. Daar ben ik van overtuigd.

Wat versta jij onder een nieuwe financiële wereld? En hoever zijn we al gekomen op dit moment?

De nieuwe financiële wereld komt voor mij overeen met mijn ideale wereld. En komt dus neer op een goede balans tussen geleverde prestatie en eerlijke beloning. De online ontwikkeling vind ik heel positief. Een verzekering afsluiten via internet is nu iets vanzelfsprekends. Dat is prima voor de mensen die geen advies nodig hebben en dus ergens terecht kunnen tegen lagere kosten. Alle waar naar zijn geld. Wil een klant wel advies, en wordt een klant er echt wijzer van, dan is een eerlijke beloning op zijn plaats.

De huidige combinatie van on- en offline is op dit moment prima in balans, vind ik. Maar dat zal niet altijd zo

blijven. We kunnen online al veel meer dan een groot deel van de klanten wil. Deze klanten zijn daar nog niet aan toe. Sommige ontwikkelingen hebben een nieuwe generatie gebruikers nodig. Dat is alleen een kwestie van tijd.

Is een financiële sector mogelijk met winst voor medewerkers, klanten en samenleving? En wat is dan winst?

Natuurlijk is dat mogelijk. Geen ondernemer kan zonder winst. Klanten willen echt wel betalen voor iets wat ze nodig hebben en wat ze goed vinden. Het is de uitdaging van de financiële sector om daar een goede balans in te vinden. Echt toegevoegde waarde bieden, voor een eerlijke prijs en met eerlijke producten. Als die balans er is, dan is iedereen blij.

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?

Geluk en welzijn vind ik wel erg ver gaan. Financieel dienstverleners kunnen een basisbehoefte invullen. Als ze dit goed doen, dan zijn hun klanten tevreden en blij. Meer dan dat zou je ook niet moeten verwachten. Een tevreden klant lijkt mij al een nobel streven.

Geluk associeer ik met zaken in de persoonlijke sfeer. Een product of dienst maakt mensen niet gelukkig. Daarentegen kan een slecht product of een slecht advies mensen wel ongelukkig maken.

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

Wij ondersteunen en ontzorgen de ad-

Mike Schilperoort

Mike Schilperoort is sinds 2005 directeur van Lindenhaeghe. Dit opleidings- en exameninstituut is al jaren marktleider en in 2013, 2014, 2015 en 2016 uitgeroepen tot Beste Opleider van Nederland. Lindenhaeghe ontwikkelt alle financiële opleidingen en vaardigheidstrainingen vanuit kennis die in de financiële branche is opgedaan. De Trainingen Persoonlijke Ontwikkeling sluiten aan bij de toenemende vraag naar zachte (advies)vaardigheden en zijn geschikt voor elke professional die in zichzelf en zijn toekomst wil investeren.

viseur om zijn vak goed te kunnen uitoefenen. Daarbij richten we ons niet alleen op vak kennis, maar ook op persoonlijke vaardigheden. Beide zijn belangrijk in de adviespraktijk.

Daarnaast zijn we met het initiatief Erkend gestart, als een soort onafhankelijke beroepsorganisatie. Veel beroepsgroepen, zoals accountants en bankiers, hebben al iets dergelijks, maar binnen de grote, diverse groep adviseurs zijn er slechts enkele specialistische initiatieven zoals de FFP en de SAR. Er is niks dat de gehele beroepsgroep omvat, dat zich ook bezighoudt met zelfregulering of tucht.

Stel jezelf een vraag die je graag wilt beantwoorden...

Waar word ik gelukkig van?

Ik probeer zelf, maar ook met ons bedrijf, iets te doen voor de mensen om ons heen. Dat hoeft echt niet altijd iets groots of ingewikkelds te zijn. Dat kan om een financiële donatie gaan, een MVO-project of ons interne vitaliteitsprogramma. Zoiets. ■

**“WE KUNNEN ONLINE AL VEEL MEER DAN
EEN GROOT DEEL VAN DE KLANTEN WIL”**