

Werken met liefde is de snelste weg uit de crisis

Valt er vandaag nog met gezond verstand over financiële dienstverlening te praten? Oud-bankman en schrijver **Hans Ludo van Mierlo** verbaast zich over het uitblijven van het maatschappelijk debat. Wie dat debat moet openen? De sector zelf natuurlijk. En iedereen die in de sector actief is.

Financieel nieuws is de afgelopen jaren opgerukt van de pagina economie ergens binnenin de krant naar de voorpagina. De wereld van het geld is vrijwel dagelijks goed voor spectaculaire berichten. Banken, verzekeraars, landen, pensioenen, de euro, de Europese Unie, onze welvaart – ze lijken steeds meer een financieel kaartenhuis dat op instorten staat. De financiële crisis is een permanente crisis geworden. Ook gewone burgers hebben vandaag een mening over de wereld van het geld, zover ze zich tenminste niet boos of angstig hebben afgewend. In de ingezonden brievenrubrieken van kranten, op internet, in het café en op verjaardagen zijn financiële dienstverleners – en vooral hun verantwoordelijkheid voor de crisis en alles wat er uit voortvloeit – een weerkerend gespreksonderwerp. De negatieve emotie overheerst daarbij.

NUANCE ZOEK

In vrijwel elk gesprek over financiële dienstverleners, zowel onder leken als onder zelfbenoemde deskundigen en echte deskundigen overheerst de kritiek. De nuance is daarbij vaak volkomen zoek. De Tweede Kamer, die de crisis nooit heeft zien aankomen, is achteraf boos van links tot rechts. Dat leidde tot een tsunami aan extra wet- en regelgeving en een rancuneuze bankenbelasting, die de schatkist spekt en tegelijk een rem zet op de kredietverlening. Toezichthouder DNB, die de afgelopen decennia overall steeds twee stappen te laat was, heeft net als collega AFM alle financiële dienstverleners nog steviger de duimschroeven aangedraaid. De Consumentenbond en andere prijsvergelijkers, die hun publiek nog altijd naar de hoogste spaarrentes en de laagste hypotheekrente sturen zonder de daarbij passende waarschuwingen, kapittelen de financiële sector naar believen. De financiële

pers maakt dubbele uren, maar gaat nog steeds voorbij aan zijn medeverantwoordelijkheid voor een gezonde financiële sector.

ZELFREFLECTIE LASTIG

Vier jaar duurt de financiële crisis nu al als we rekenen vanaf de val van het Amerikaanse Lehman Brothers in 2008. Vijf jaar als we beginnen bij de run op de Engelse bank Northern Rock in 2007. Minstens tien jaar als we denken aan de eerste alarmsignalen over de risicovolle aandelenlease en woekerpolissen in Nederland. Historisch nog juister is het de crisis te laten aanvangen begin jaren negentig toen financiële dienstverleners steeds openlijker veranderden van financiële dienstverleners in verkopers van financiële producten.

Iedereen heeft de afgelopen tijd zijn zegje wel gezegd over de financiële crisis; deskundigen en ondeskundigen. Met gretigheid werden schuldigen aangewezen en dat waren altijd anderen. Sommige bankiers hielden het nog heel lang op een systeemfout. Anderen verwezen naar ‘gewetenloze verkopers van hypotheek’ in de Verenigde Staten. Zelfreflectie blijkt voor iedereen in onze maatschappij lastig. Mede daardoor is een maatschappelijk debat over de toekomst van de financiële sector tot op de dag van vandaag uitgebleven. Zelfs de Tweede Kamercommissie De Wit, die onderzoek deed naar de oorzaken van de financiële crisis, is niet in staat gebleken een nationaal debat te starten over de toekomst van onze financiële dienstverlening.

DEBAT ONDER GELIJKGESTEMDEN

Initiatieven om tot verandering in de sector te komen zijn er genoeg. Zowel binnen financiële instellingen als daarbuiten. Het Sustainable

Finance Lab van de Universiteit Utrecht heeft een reeks avonden georganiseerd om het gesprek over duurzaam bankieren op gang te brengen. Het New Financial Forum bundelt krachten van positief ingestelde mensen, die als ‘Ambassadeurs van de nieuwe financiële wereld’ een concrete bijdrage willen leveren aan een gezonde en gerespecteerde financiële sector. Beide initiatieven zijn tot nu toe vooral een debat onder gelijkgestemden. Ze zijn inspirerend, maar niet toereikend om tot een andere financiële sector te komen.

De Ambassadeurs van het New Financial Forum willen er gezamenlijk voor zorgen dat financiële dienstverleners weer trots en met opgeheven hoofd hun vak kunnen uitoefenen. Ze hopen met voorbeeldgedrag het aanzien van de sector als geheel te vergroten. Maar is het reëel te veronderstellen dat een elitaire top-100 binnen een beroepsgroep het aanzien van de hele financiële sector kan verheffen? Optimistische zielen hopen van wel. Meer pessimistische naturen wijzen er op dat honderd corrupte politiemensen het imago van dienders sneller omlaag halen dan dat duizend toppers het aanzien van hun vak kunnen verheffen.

Lang zijn we er van uit gegaan dat mensen die goed zijn opgeleid hun vak ook goed zullen uitoefenen. Een goede opleiding biedt daarvoor wel de beste kansen, maar vormt zeker nog geen garantie. Ook uitgebreide wet- en regelgeving hebben de ontsporing van financiële dienstverleners niet kunnen voorkomen. Er is meer voor nodig dan wettelijke kaders en vakkennis. Het vraagt om de juiste instelling van alle mensen die in de sector werken. Er zijn verschillende manieren om daar aan te werken. Sommigen zoeken het in voorbeeldgedrag van de topbedrijven. Anderen in het verhogen van de eisen voor de toelating tot het vak. Weer anderen willen de individuele verantwoordelijkheid van iedereen die in de sector werkt meer zichtbaar maken.

TOP ÉN BASIS VERSTERKEN

Het Keurmerk Financiële Dienstverleners richt zich op het versterken van bedrijven in de top. Het keurmerk verleent financiële dienstverleners een bewijs van kwaliteit, dat de eisen van de wet Financieel Toezicht overstijgt. Ook de Stichting Toetsing Verzekeraars mikt op de top. Haar keurmerk voor verzekeraars moet het vertrouwen van consumenten in de verzekeringsbranche versterken. Maar zijn keurmerken wel geschikt om het vertrouwen in de sector als geheel te restaureren? Een keurmerk is persoons- of bedrijfsgebonden. Het zegt iets over jou. Het verheft jou boven de rest van de sector.



Hans Ludo van Mierlo:
"Anders dan geld is liefde in overvloed aanwezig"



Het benadrukt tegelijk dat er elders in de sector minder kwaliteit wordt geleverd. Een keurmerk is een prima marketinginstrument voor individuele ondernemers, maar legt nog geen vermoeden van kwaliteit over de hele sector. Het tegendeel is eerder het geval. Als de KLM zich zou afficheren als 'de veiligste luchtvaartmaatschappij ter wereld' dan ondermijnt ze daarmee niet alleen het vertrouwen in haar concurrenten, maar ook in het vliegen op zich. Veiligheid is een minimale eis aan elke luchtvaartmaatschappij, zoals ook aan elke voedselproducent en aan elke financiële dienstverlener.

Toegelaten zijn tot de sector dient op zich al een keurmerk te zijn. Vanuit die opvatting hebben wetgever en toezichthouders sinds het begin van de crisis cohorten ambtenaren aan het werk gezet om financiële dienstverlening met nog meer regels te omgeven. De opleidingsinstituten hebben hun programma's daarop nog eens doorgevoerd en geactualiseerd. Het is een reëel gevaar dat financiële dienstverlening met al die extra regels en trainingen ontdaan wordt van iedere creatieve ruimte. Goed werken betekent straks geen fouten maken in plaats van de klant goed bedienen. Als dat echt de bedoeling is, kunnen we inderdaad computers en financiële robots beter het werk laten doen. Maar financiële dienstverlening gaat in de kern over mensen en hun wensen, over inlevingsvermogen, maatwerk, relaties en over het algemeen belang.

ELKE MEDEWERKER AANSPREEKBAAR

De financiële sector is zonder enige twijfel gebaat met voorlopers, ambassadeurs en toppers in het vak. Ze is evenzeer gebaat met strengere toelatingseisen tot het vak. Een gebouw en een beroep verhef je door de basis op te hogen. Maar er is daarbij altijd nog een derde weg te gaan, die van de individuele benadering. Een echte verandering in de financiële sector komt alleen tot stand als iedereen in de sector daar persoonlijk op wordt aangesproken. De 'bankierseed' is op die gedachte gebaseerd. Alle 230.000 mensen in de financiële sector (bij banken, verzekeraars, tussenpersonen, beleggingsinstellingen) krijgen er volgend jaar mee te maken. Ieder van hen van hoog tot laag zal de beroepseed (of verklaring) moeten afleggen ten aanzien van zijn naast hogere baas in het bijzijn van getuigen. Dit ceremonieel legt de verantwoordelijkheid voor goede financiële dienstverlening bij iedere individuele medewerker. Iedereen in de sector is straks aanspreekbaar op goede financiële dienstverlening.

Ook met de wetboeken in de kast, het diploma aan de muur, de vergunning in de kluis en de bankierseed op

zak bestaat er niet een breed gedeeld beeld van wat goede financiële dienstverlening nu precies is. Dat is iets wat we nog moeten afspreken in de maatschappij, alle wetten en regels van DNB en AFM ten spijt. De toekomst van de financiële dienstverlening is niet het exclusieve domein van de Tweede Kamer, het ministerie van Financiën en de toezichthouders. Ook de bestuurders van financiële dienstverleners, hun medewerkers en hun klanten hebben daar iets over te vinden. Op hun debat zit ik al jaren te wachten.

ZELFRESPECT HERVINDEN

De brancheorganisaties van financiële dienstverleners zijn een logische partij om een breed maatschappelijk debat over onze financiële dienstverlening te starten, maar ze doen het niet, zelfs niet als ze daartoe geprikkeld worden. Ze zijn communicatief stilgevallen sinds ze eerst hooghartig elke verantwoordelijkheid voor de crisis en diverse affaires rond producten hebben afgewezen en daarna met een gedragscode tevergeefs probeerden verdere regelgeving te voorkomen. Als je geschoren wordt, moet je stil zitten, luidt de dooddoener die ter verklaring wordt gegeven. Ook de grote bedrijven in de sector houden zich stil.

// Wie moeite heeft met het woord liefde in relatie tot financiële dienstverlening, mag hier ook toewijding voor lezen //

Het is een keuze voor de angst, een overbodige angst bovendien. Het ergste wat de financiële sector kan overkomen is haar al overkomen. Als de belangrijkste keuze in het leven die tussen angst en liefde is, kunnen financiële dienstverleners nu beter voluit kiezen voor de liefde. Dat zal een hele opluchting zijn voor iedereen binnen de sector, die veel te lang tussen hebzucht en vrees verkeerde.

Het is nu tijd dat financiële dienstverleners alle schroom, hooghartigheid en angst laten varen. Het is dringend gewenst dat iedereen binnen de sector financiële dienstverlening zijn zelfvertrouwen en zelfrespect hervindt en zich overtuigt tot klanten richt. Niemand is gediend met gemeen-

plaatsen als ‘geld is de oorzaak van alle kwaad’ en ‘financiële dienstverleners zijn alleen voor zichzelf in de weer’. Wie zich maar een beetje verdiept heeft in de geschiedenis van de financiële dienstverlening, weet dat de werkelijkheid precies andersom is. Geld en financiële dienstverlening liggen aan de basis van bijna alle goeds. We danken onze welvaart voor belangrijke mate aan een ons hoog ontwikkelde systeem van financiële dienstverlening, dat zich door de eeuwen gevormd heeft en over het algemeen uitstekend heeft gefunctioneerd.

CULTUURCRISIS

Geld op zich is niet goed of slecht, zoals een auto of een mes dat ook niet zijn. Goed of slecht is wat je er mee doet. Dat geldt voor banken, verzekeraars, beleggers, adviseurs, maar ook voor de overheid en particuliere klanten. Het aanhoudend gezeur over het falen van de financiële sector gaat er van uit dat financiële dienstverleners een geïsoleerde plaats innemen in de maatschappij. Dat is een vertekening van de werkelijkheid.

Financiële dienstverleners zijn niet een andere soort mensen. Ze vormen geen geheimzinnig genootschap, dat een complot smeedde tegen de rest van de maatschappij. Ze maken en maakten gewoon deel uit van de maatschappij, waarin ze een belangrijke nutsfunctie vervullen. Veel financiële dienstverleners zijn de afgelopen decennia gaandeweg vervallen tot primair monetair denken, maar daarin verschilden ze niet wezenlijk van energiebedrijven, beursgenoteerde ondernemingen, pensioenfondsen of zelfs de overheid, die steeds meer heil verwachtte van marktwerking. Efficiency werd over de volle breedte belangrijker dan effectiviteit, verdienen hoger gewaardeerd dan dienen. De financiële crisis is onderdeel van een cultuurcrisis. We leefden allemaal in dezelfde eenzijdige monetaire cultuur. Ook veel klanten.

INLEVINGSVERMOGEN

Niet alleen de financiële sector, maar ook veel goed opgeleide en goed geïnformeerde klanten geloofden maar al te graag in financiële sprookjes. Onder de gretige afnemers van winstverdriedubbelaars en dubieuze beleggingsfondsen tref je opmerkelijk veel artsen, notarissen, hoogleraren, ingenieurs en geslaagde zakenlieden. Niet enkelingen binnen de financiële sector, maar een massa mensen binnen en buiten de sector, die beter hadden kunnen weten, hebben de financiële crisis samen gemaakt. De vertrouwenscrisis in de sector is ook een gezamenlijk probleem. We zullen die samen moeten oplossen.

Hoe ziet financiële dienstverlening na de crisis er uit? Als je afgaat op de steeds striktere regelgeving lijkt het werk voor zwaar geprogrammeerde adviseurs die rigide de regels naleven. Als je kijkt naar de bankierseed, zoals de beroepseed voor alle financiële dienstverleners is gaan heten, dan gaan de gedachten juist vele meer in de richting van mensen, die zelf een inschatting kunnen maken van wat klanten willen en van wat maatschappelijk gewenst is. Dat laatste veronderstelt dan wel dat medewerkers daar een beeld en gevoel bij hebben. Maatschappelijk verantwoorde financiële dienstverlening gaat verder dan de wet kennen en je diploma's hebben. Daarvoor moet je ook echt verbonden zijn met klanten en met de maatschappij. Inlevingsvermogen en betrokkenheid zijn basiseisen aan iedere financiële dienstverlener.

KLANT MEDEVERANTWOORDELIJK

Financiële dienstverlening zal in de toekomst niet wezenlijk anders zijn dan gisteren als niet ook de klant bij de gewenste transitie betrokken wordt. Het draait immers allemaal om de klanten. Zonder hen heeft het nu vooral nog sterk intern gerichte debat over de toekomst van de financiële dienstverlening weinig zin. De klant is niet alleen spreekwoordelijk koning, hij is ook mede verantwoordelijk. Hij kan zich niet verschuilen achter onwetendheid of ongeïnteresseerdheid. Hij kan niet blijven wijzen naar op geldbeluste bankiers, verzekeraars, beleggers en tussenpersonen zonder daarbij ook hun eigen positie in het geding te brengen.

De financiële sector mag het debat met klanten over de toekomst van de financiële dienstverlening niet uit de weg blijven gaan. De sleutel voor verandering ligt niet bij de Tweede Kamer, Financiën, de toezichthouders of de bestuurders, maar bij de medewerkers en de klanten. Dat debat moet er dus komen. De uitkomst daarvan staat niet op voorhand vast. Dat kan ook niet bij een open debat. Het momentum van de crisis wijst wel in een bepaalde richting. De beroepseed die voor de hele financiële sector gaat gelden geeft wel de meest gewenste uitkomst aan. Vrij vertaald: banken stellen de klant centraal, maar hebben daarbij ook een bredere maatschappelijke verantwoordelijkheid. In feite hebben alle financiële dienstverleners dus gewoon een nutsfunctie. Wie dat ontkent, levert daarmee eigenlijk tegelijk zijn vergunning in.

MET LIEFDE WERKEN

Financiële dienstverlening gaat niet primair over geld, maar over mensen. Vertrouwen in de financiële

sector is niet alleen vertrouwen in geld, maar vooral vertrouwen in de mensen die er werken. Hun eerste taak na de crisis is dus niet om het verloren geld terug te verdienen, maar om het verstoorde vertrouwen terug te verdienen. Vertrouwen verdien je het gemakkelijkst door het waard te zijn. De kortste weg uit de vertrouwenscrisis is dan ook je werk doen vanuit liefde. Het is misschien even wennen om in een sector die geassocieerd wordt met koud geld te spreken in termen als liefde. Het wordt gemakkelijker te begrijpen als je kunt inzien, dat geld geen geld is, maar twee broden vertegenwoordigt; dat een verzekering geen contract is maar nachtrust voor een medemens; dat een krediet een kans is voor een ondernemer en dat financiële dienstverleners in de kern bijdragen aan menselijk geluk. Je hoeft je niet in bochten te wringen om dat laatste overtuigend uit te leggen.

// Met geld kun je geen liefde kopen, met liefde kun je wel geld tot leven wekken //

Met liefde je werk doen als financiële dienstverlener is niks abnormaals. Je hoeft daar niet iets hoogs en verhevens achter te zoeken, eerder iets kleins. Denk aan dat jongetje op het strand, dat manmoedig zijn zandkasteel beschermt tegen de opkomende vloed. Aan de kapster die het eindresultaat van haar werk bekijkt en met kam en vingers toch nog snel even een krul goed legt. De verpleegster die begrijpt dat de patiënt 'koud water' bedoelt als hij om een glaasje water vraagt. De glimlach waarmee de boekhouder vaststelt dat zijn cijfers nu eindelijk kloppen. De dankbaarheid van een klant, die zich goed door je bediend voelt.

Met liefde werken in de financiële sector, dat is de intentie achter de beroepseed. De meeste nieuwe wettelijke regels beperken de vrijheid van financiële dienstverleners. Hun 'beroepseed' maakt hen weer vrij. De eed doet een beroep op ieders persoonlijke inzichten. Hij vraagt iedereen in de sector te kijken naar het belang van de klant en van de maatschappij. De eed is de openingszet voor een debat met klanten op lokaal niveau, op bedrijfsniveau, op afdelingsniveau en op individueel niveau. Wat verwachten klanten van hun financiële dienstverleners? Welke verantwoordelijkheid kennen ze

hen toe? Welke normen zien ze graag terug? Gaan klanten enkel voor het hoogste rendement of hebben ze ook een bedoeling met hun geld? Lokale debatten over zulke vragen kunnen de nuance terugbrengen in het denken over de hele financiële dienstverleners. Zeker als het debat open wordt gevoerd door alle partijen.

DEBAT MET KLANTEN

Ambassadeurs van het New Financial Forum willen voorlopers zijn van het nieuwe bankieren, het nieuwe beleggen, het nieuwe verzekeren en het nieuwe adviseren. Na het collegiaal debat van de afgelopen tijd zijn ze voldoende toegerust om een open debat met hun eigen klanten en stakeholders aan te gaan. Die debatten kunnen gehouden worden uit idealisme, maar marketingoverwegingen zijn daarvoor even valide. Ik verwacht zelf veel positiefs, zowel inhoudelijk als bedrijfsmatig, van intensief overleg met klantengroepen. Welke vorm dat moet aannemen, kan iedereen beter zelf uitvinden. Het is iets dat jou en je klanten moet passen. Mogelijkheden zijn er genoeg. Denk bijvoorbeeld aan:

- een debat met groepjes klanten op kantoor of in een zaal;
- klanten uitnodigen bij interne werkoverleg of een training;
- een periodieke nieuwsbrief naar klanten met responsemogelijkheid;
- periodiek een gratis telefonisch spreekuur nadat het betaald advies is ingevoerd;
- een lezing over veranderingen in de financiële sector;
- het aanbieden van een financiële APK, gratis of betaald;
- het delen van dilemma's met klanten.

Iedereen kan in zijn eigen omgeving wel een vorm vinden om klanten te betrekken. Twee dingen lijken me daarbij steeds relevant. Maak je professionele zorgplicht en je beroepseed zichtbaar en bespreekbaar in klantcontacten. Benoem ook de medeverantwoordelijkheid van de klant voor gezonde financiële dienstverlening en een leefbare maatschappij. Liefde moet immers van twee kanten komen. Wie moeite blijft houden met het woord liefde in relatie tot financiële dienstverlening, mag hier ook toewijding voor lezen. Ik houd het op liefde. Anders dan geld is liefde in deze wereld overal in overvloed aanwezig. Met geld kun je dan wel geen liefde kopen, met liefde kun je wel geld tot leven wekken. Dat laatste is volgens mijn de kern van financiële dienstverlening. ■