

## Ambassadeurs over waarde(n) van de financiële sector

# Blijf dicht bij jezelf

TEKST LAMBERT BECKS | BEELD FREDERIQUE PASSIER

Het New Financial Magazine stelt in iedere editie een Ambassadeur een aantal vragen over de waarde(n) van de financiële sector. Wat gaat goed, wat kan beter en hoe verhogen we de niet-financiële waarde van de sector? Ditmaal **Lambert Becks**, manager van Qees.

### Hoe ziet de dienstverlening in de financiële dienstverlening er idealiter uit?

Idealiter moet iedereen in de keten een toegevoegde waarde bieden aan de eindconsument. Een tussenpersoon – in de traditionele betekenis van het woord – heeft dan ook geen meerwaarde voor de consument. Immers, distributie biedt voor de consument geen meerwaarde. Een adviseur die met gedegen vakkenis de belangen van de klant daadwerkelijk dient, heeft die meerwaarde wel. Maar dat is lastig in het bestaande model. Immers, de klant is opdrachtgever, maar de verzekeraar betaalt de werkzaamheden van de adviseur en wekt op deze manier het idee

invloed te hebben op diens werk. In een nieuw model zouden dergelijke scheve verhoudingen niet mogen bestaan. Ook dienen adviseurs zich meer te specialiseren. Jet kunt nu eenmaal niet overal even goed in zijn.

### Welke kernwaarden horen hierbij?

De kernwaarden van een ideale financiële sector zijn: transparantie, toegevoegde waarde, efficiënte processen en afhankelijkheid. Ik gebruik bewust het woord afhankelijk. Alles en iedereen roept onafhankelijk te zijn, alsof dat een groot goed is als adviseur. Ik geloof dat je naast de klant moet staan en dus ben je afhankelijk van de wensen, doelen en verwachtingen van je klant. Gelukkig zijn er in de branche steeds meer adviseurs die zo werken en het zullen er meer worden. Dat heeft tijd

**“BEHANDEL JE KLANT  
ZOALS JE ZELF BEHANDELD  
ZOU WILLEN WORDEN”**

nodig. Meer wetgeving werkt niet in mijn ogen. Je moet het eerst daadwerkelijk begrijpen om volgens een nieuw model te kunnen werken. Nieuwkomers werken al anders en ook bedrijven die worden overgenomen gaan vaak volgens nieuwe waarden werken. Daarmee zijn we goede stappen aan het zetten. Daarnaast moet de keten efficiënt zijn ingericht, zodat de kosten zo laag mogelijk zijn. Ook hier zijn nog de nodige stappen in te zetten.

### Welke boodschap zou je de sector willen meegeven om de reputatie (verder) te verbeteren?

Is het aan mij om aan de sector mee te geven hoe ze hun reputatie moeten verbeteren? Dat zou erg pretentius zijn. Als ik al iets wil meegeven, is het: blijf dicht bij jezelf en behandel je klant zoals je zelf behandeld wil worden. Hoe vaak kom je zelf niet bij een winkel en word je niet behandeld zoals je zou willen. Als je die ervaring meeneemt en met de ogen van een consument naar je eigen bedrijf kijkt, zou je best eens kunnen schrikken. Kijk onbevengingen naar je eigen bedrijf en zet je in voor je klant. Ik geloof oprecht dat wanneer je van waarde bent voor

je klant en waarde toevoegt met wat je doet, het financiële resultaat volgt. No doubt about that!

### **Wat is het belang van ethiek in de financiële sector en waar liggen de uitdagingen?**

Ondanks een aantal goede initiatieven staan we vaak nog met 2-0 achter door wat er in het verleden is gebeurd. Dat betekent dat we in de financiële dienstverlening nog beter ons best moeten doen om elke schijn van belangenverstrengeling en zelfverrijking te voorkomen. Wees je bewust dat je gedrag uitstraalt op de branche als geheel, wees je bewust van de impact van je advies voor je relaties, zowel in voor- als tegenspoed.

### **Noem een aantal voorbeelden waar de sector zich bewuster van zou mogen worden als het om ethiek gaat?**

Door het verleden is er minder vertrouwen in de branche, dus moeten we meer dan anderen ons best doen om toegevoegde waarde te leveren. Misschien zijn de afdelingen bijzonder beheer geldverstrekkers exemplarisch voor hoe de branche bewuster zou mogen zijn van haar rol in de maatschappij. Nog steeds lijkt het voorkomen van verlies belangrijker dan het belang van de klant.

### **In hoeverre onderschrijf je de betekenis economie en welke mogelijkheden zie je voor de financiële sector om hier (meer) invulling aan te geven?**

Door te zien, echt te zien wat de betekenis is van ons werk. Elke ondernemer zou een bijdrage moeten leveren aan het elke dag iets mooier maken van de branche en de samenleving. Dit bereik je niet met behulp van mooie rapporten en reclamecampagnes, maar wel door ieder besluit te toetsen aan deze opdracht.

### **Wat draag je zelf bij aan een betere financiële sector?**

Daar mogen anderen over oordelen. Ik doe iedere dag mijn stinkende best



**LAMBERT BECKS:**

**“STA NAAST JE KLANT.”**

voor mijn klanten en ben dankbaar voor hun vertrouwen. Laatst kregen we een dik compliment van een relatie die het vertrouwen in onze branche volledig kwijt was. Daarom was ze ook extra kritisch op onze beloftes. We hebben drie maanden nodig gehad om dat wantrouwen om te buigen. Uiteindelijk kregen we een compliment waar wij blosjes van op de wangen kregen. Hoe klein de impact voor de branche ook is, voor mij persoonlijk is dat een grote bijdrage aan een betere financiële sector. Wij doen geen beloftes die we niet na kunnen komen. We houden de klant een aantal opties voor en bespreken de voor- en nadelen. We communiceren open en transparant.

Voor ondernemers die zelf niet beschikken over een afdeling personeels-

zaken, pakken we alle personeelsgerelateerde vraagstukken op. Dat wordt gewaardeerd door zowel werkgevers als werknemers.

### **Wat is de belangrijkste les die je in het afgelopen jaar hebt geleerd?**

Elke dag leer ik. Mijn belangrijkste les is dat ik meer mag durven vertrouwen op mijn eigen wijsheid en oordeel. Als anderen beginnen te sputteren, heb ik soms de neiging om gas terug te nemen. Ik mag meer het vertrouwen hebben dat hobbeltjes er bij horen en ook tot mooie resultaten kunnen leiden. Door trouw te blijven aan mezelf zijn we gekomen waar we nu zijn en daar mogen we best trots op zijn. De komende maanden gaan we dit verder uitbouwen. Je gaat nog veel van ons horen. ■