

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

# Jonge helden, sta op!

TEKST ROBERT WITTEVEEN

Het New Financial Magazine stelt in iedere editie een Ambassadeur een aantal vragen over de financiële sector. Ditmaal met Robert Witteveen, innovator en inspirator bij First Day Advisory Group.

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

Een omvattende vraag. Ik denk dan simplistisch: stel, we mogen het financiële systeem opnieuw vormgeven en we starten met een leeg A4-tje, zouden wij het systeem dan opnieuw zo vormgeven? Ik denk van niet. Allereerst is het belangrijk om te kijken wie het lege A4-tje dan mag invullen. Einstein zei ooit: 'No problem can be solved from the same level of consciousness that created it.' Daar geloof ik helemaal in. Daarom is het ook zo lastig om een nieuw systeem te ontwikkelen, wetende dat er nog zoveel mensen actief betrokken zijn geweest bij het ontstaan van het huidige systeem. Ik denk dat we mensen nodig hebben die zonder vooroordelen en belang nieuwe systemen kunnen ontwikkelen die goed zijn voor mens, economie en natuur. Dit vergt een nieuwe

mindset waarin andere uitgangspunten en principes centraal staan. We dienen naar een nieuwe balans te streven. Eén waarin de groei van zowel de economie, het sociaal welzijn en de ecologie in evenwicht moeten komen. Alleen als we die balans weten te realiseren kunnen we deze aarde op een fatsoenlijke wijze doorgeven aan toekomstige generaties.

Voor de verzekeringsmarkt zie ik een systeem opdoemen dat is gebaseerd op een combinatie van oude en nieuwe uitgangspunten. Het afdekken van standaard risico's zie ik als een vorm van nutsvoorziening. Het is een basisdekking voor bijvoorbeeld overlijden, aansprakelijkheid, inboedel en reis. Daarnaast kunnen mensen die dat willen aanvullende dekkingen afsluiten. De sector kan tevens een belangrijke rol spelen op het gebied van preventie: inzetten van technologie om inbraak en brand te voorkomen en gezond leven stimuleren. Kleinschalige solidariteit wordt steeds populairder. Broodfondsen doen het steeds beter en het organiseren in commons wordt meer en meer omarmd. Verzekeraars en andere partijen in de keten spelen steeds meer in op het denken vanuit services in plaats vanuit producten. We moeten een transitie maken van 'verzekeren te-

gen' naar 'verzekeren van'. Tot slot kan de verzekeringssector een leidende rol gaan spelen in de ambitie om in 2030 vijftig procent en in 2050 volledig circulair te zijn. Er worden bij diverse verzekeraars al mooie eerste stappen gezet maar er is uiteraard nog een hele wereld te winnen.

Samenvattend: we zijn op weg van een wereld van meer, meer, meer naar een wereld van goed, beter, best.

### Wat versta jij onder innovatie en verantwoordelijkheid en in hoeverre spelen zij een belangrijke rol in de financiële dienstverlening?

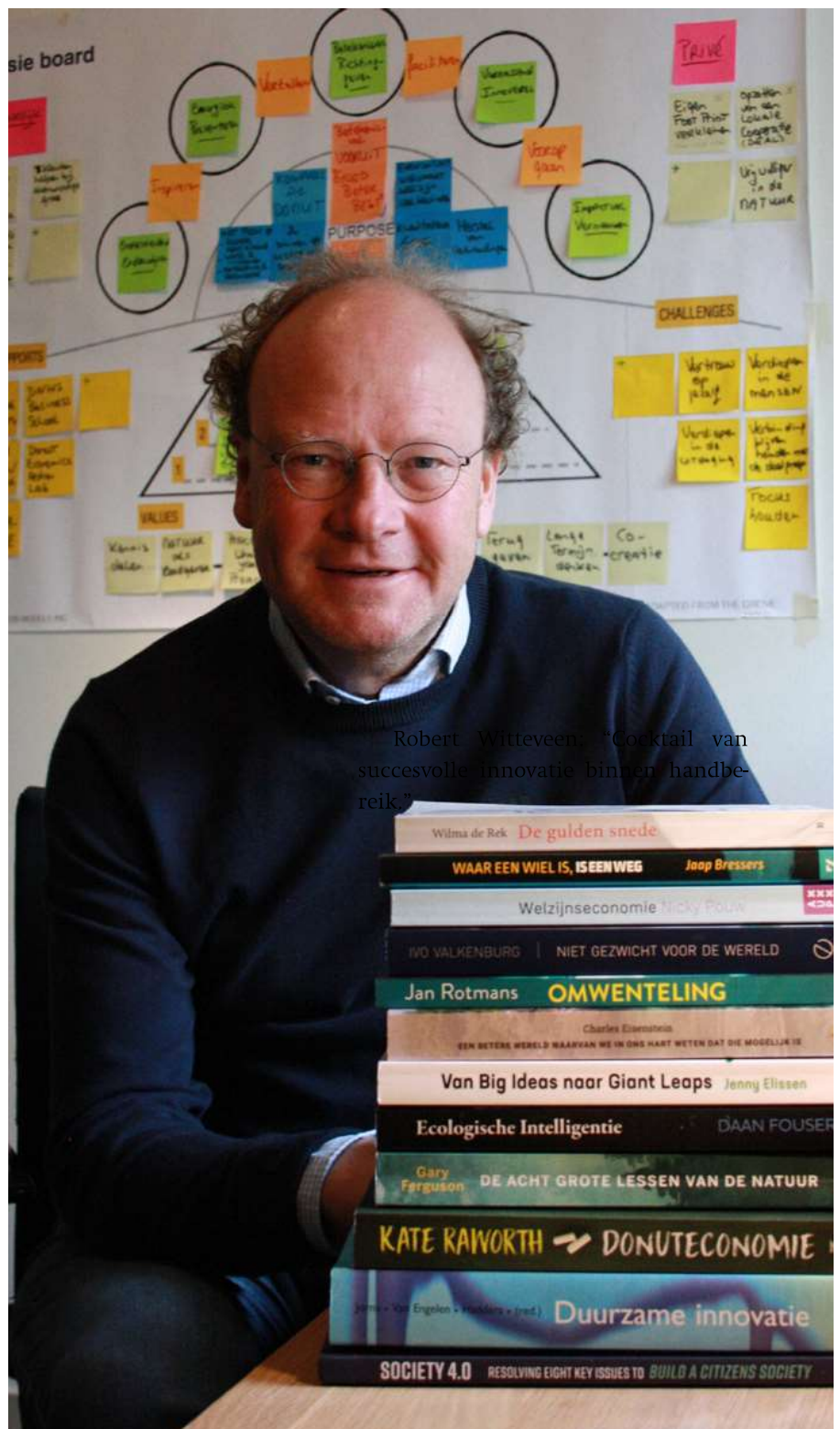
Innovatie is een containerbegrip. Een belangrijk deel van mijn werkzame leven heb ik mogen doorbrengen op het grensvlak van marketing en verkoop en in het laatste decennium heb ik mij gefocust op innovatie. In die jaren die achter mij liggen, heb ik vele vormen van innovatie voorbij zien komen. Grofweg vallen die uitéén in: incrementele innovatie (het aanpassen van bestaande producten en diensten voor bestaande klantgroepen); doorbraak innovatie (het toevoegen van nieuwe klantgroepen of productcategorieën waardoor er nieuwe marktkansen ontstaan) en disruptieve innovatie (een leeg A4-tje waarin je op zoek gaat naar nieuwe sy-

stemmen en modellen die de bestaande markt op z'n kop zet).

Echte innovatie is disruptief. Voor de toekomst van de verzekeringssector is innovatie dan ook cruciaal. Gelukkig zijn er diverse nieuwe ontwikkelingen die de markt langzaam maar zeker zullen gaan transformeren. Denk aan de opkomst van technologie zoals 'internet of things' die het mogelijk maakt om bijvoorbeeld schade te gaan voorkomen. Aan 'embedded distribution' waarin een verzekeringsdekking een onderdeel uitmaakt van de aankoop van een product of dienst, zoals bijvoorbeeld 'mobility-as-a-service'. Ook broodfondsen doen het goed. Dit zijn de eerste stappen op weg naar een nieuw systeem. Iedere partij in de keten zou hiermee aan de slag moeten zijn.

De 'wisdom of crowd' is van eminent belang voor succesvolle innovatie. Juist in de massa treffen we een diversiteit aan meningen en ideeën aan. Als deze meningen, ideeën en bijdragen bij elkaar gebracht worden, ontstaat er vaak iets dat de mogelijkheden van individuen en individuele organisaties overtreft. Hierbij is een goede samenwerking tussen het management en de medewerkers cruciaal. Als je de faciliterende en strategische krachten van het management weet te koppelen aan de creativiteit van de medewerkers, dan ontstaat er een synergie die zijn weerga niet kent. Voeg je daar ook de stem van de klant en de keten aan toe en je hebt een cocktail van succesvolle innovatie binnen handbereik.

Verantwoordelijkheid is voor mij het nadenken over een betere wereld. Wat zijn de effecten van ons handelen op het welzijn van mens en aarde. Hoe kunnen we die eerder benoemde balans bewerkstelligen? Wij zijn als gevolg van het neoliberalisme teveel doorgeschooten in het denken vanuit economische groei. Onze wereld kan deze vorm van groei niet meer aan. Het donut-model van Kate Raworth is een super krachtig beeld. Als we ons bevinden binnen de ring van de donut dan is de toekomst voor mens, dier en planeet veilig ge-



Robert Witteveen: "Cocktail van succesvolle innovatie binnen handbereik."

**ROBERT WITTEVEEN**

Robert Witteveen is onder meer als marketeer en innovator werkzaam geweest voor NOG, AXA, Reaal en Vivat. Momenteel werkt hij als partner bij First Day Advisory Group en richt hij zich met name op het verduurzamen van bedrijven o.a. door de inzet van innovatieve tools en middelen.

steld. Overschrijden we de grens aan de buitenkant dan passeren we onze ecologische plafonds, gaan we over de binnengrenzen heen dan passeren we sociale grenzen.

Het zou van verantwoordelijkheid getuigen als de verzekeringssector voor zichzelf een donut-model maakt waaruit blijkt wat al goed gaat en wat nog beter moet. Dan weet je direct welke maatregelen er voor een betere toekomst genomen moeten worden. Dit zou vervolgens kunnen dienen als inspirerend voorbeeld voor andere sectoren.

### **Wat zijn de belangrijkste kernwaarden van de verzekeringssector en zijn ze voldoende zichtbaar?**

Mogelijk maken, verantwoordelijkheid nemen en transparant zijn. Dit zijn voor mij de belangrijkste kernwaarden. Deze kernwaarden zie ik in toeneemende mate terug. We hebben in het verleden de nodige fouten gemaakt, zolang je er maar van leert en ze niet nog een keer maakt. Als sector maken we goede stappen maar we moeten elkaar scherp houden. Een tweede 'woekerpolis-affaire' kan zo weer ontstaan. Zo begrijp ik niet dat de ORV is afgeschaft bij het kopen van een huis in combinatie met een hypotheek. Onverstandig vanuit de klant bezien. Je moet er niet aan denken dat een nabestaande een huis moet verlaten omdat een ORV ontbrak. Daarnaast moet ieder bedrijf in de sector voor zichzelf en haar omgeving kunnen aangeven wat haar toegevoegde waarde en betekenis (purpose) is. Bedrijven die dit goed kunnen omschrijven hebben een voorsprong op hen die dit nog niet kunnen. Denk hierbij aan bedrijven als De Vegetarische Slager, Tony Chocolonely en binnen de sector herverzekeraar De Hoop.

### **Is een financiële sector mogelijk met rendement voor zowel aandeelhouders, medewerkers, klanten als de samenleving?**

Waar een wil is, is een weg. Maar dan moeten we de doelen van het spel wel aanpassen. Als aandeelhouders het nog

## **“DE VERZEKERINGSSECTOR ZOU EEN EIGEN DONUT-MODEL MOETEN ONTWIKKELEN”**

steeds alleen voor het zeggen hebben, dan gaat dit ten koste van de klant, de medewerker en de samenleving. Ook hier moeten we streven naar een betere balans, naar nieuwe doelen. En dat lukt alleen we collectief verantwoordelijkheid nemen voor onze aarde en samenleving. Er zijn gelukkig veel bedrijven en initiatieven die het goede voorbeeld geven. Gabriël Financiële Bescherming van Natasja Naron (eveneens Activator binnen het New Financial Forum) is er zo één.

### **Is verjonging noodzakelijk om in de financiële sector te vernieuwen?**

De financiële sector heeft nieuwe impulsen nodig en daar heb je ook jongeren bij nodig. Maar samenwerking blijft nodig met ervaren mensen die het klappen van de zweep kennen. De kracht die dan los komt zal de sector in de goede richting stuwten. De sector moet echter wel aantrekkelijk genoeg zijn om jonge mensen aan te trekken. Dat is nog een punt van aandacht. We hebben mensen nodig die op de barricade durven te gaan staan. Mensen als Werner Schouten van de Jonge Klimaatbeweging of Niels Meijssen van Moonback. Jonge helden, sta op, laat je horen en klim op de barricade en ga voorop in de strijd voor vernieuwing.

### **Welke boodschap zou je de financiële sector graag meegeven?**

Laat je inspireren door je omgeving, door spraakmakende boeken en documentaires! Er is momenteel zoveel waardevols binnen handbereik. Graag

beveel ik de volgende boeken van harte aan: *Een betere Wereld* van Charles Eisenstein, *De acht grote lessen van de natuur* van Gary Ferguson en *EcQ, Ecologische Intelligentie* van Daan Fousert. Drie meesterwerkjes die je bewustzijn vergroten en je geest aanscherpen.

Verder zou ik iedereen willen adviseren niet alleen open te staan voor het verhaal waarin je zelf gelooft, maar ook open te staan voor andere geluiden. Doordat ik dit vaak opzoek heb ik mijn visie aan kunnen scherpen en dat heeft mij weer veel inspiratie opgeleverd.

Tot slot, sluit je actief aan bij bewegingen die zich inzetten voor een betere wereld. Zo ben ik 'citizen' van de Wellbeing Alliance en heb ik mij recent aangesloten bij de Doughnut Economics Action Lab. Daar kom je zeer interessante mensen en meningen tegen.

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

In mijn DNA staan innoveren, inspireren, faciliteren en verbinden centraal. Met deze vier werkwoorden ben ik dagelijks aan het werk. Samen met mijn zakelijke maatjes van de First Day Advisory Group helpen wij bedrijven een weg te vinden in de nieuwe wereld, waarbij balans en duurzaamheid centraal staan. Mooi, waardevol en betekenisvol werk.

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

In de afgelopen jaren heb ik een stap gemaakt vanuit een 'veilige' corporate omgeving naar het 'spannende' bestaan van een zelfstandige. Ik heb dit destijds met volle overtuiging gedaan en het heeft mij veel opgeleverd. Ik kan nu nog meer mijn eigen weg bewandelen en mijn idealen nastreven. Deze vorm van vrijheid voelt geweldig. Verder ben ik nog meer gaan vertrouwen op mijn eigen kompas. Naast mijn bureau hangt een grote poster met mijn persoonlijke visie die ik in februari van dit jaar in een vierdaagse retraite heb aangescherpt. Dit kompas geeft mij richting, vertrouwen en energie. ■