

Nieuwjaarsspeech Roger van der Linden op Adfiz Nieuwjaarsbijeenkomst 9 januari 2020

Als ik door facebook scroll, mijn twitterfeed bekijk of lekker ouderwets het journaal kijk op TV, zie ik een groeiende polarisatie. Is het een trend? Over steeds meer onderwerpen lijken we namelijk lijnrecht tegenover elkaar te staan. We leven in 'bubbels van het eigen gelijk'. En dat helpt ons niet. Als we het eigen gelijk teveel ruimte geven, zal dat de samenhang schaden. Dat laten we in onze branche niet gebeuren. Daarom openen we dit nieuwe verzekeringsjaar ook met het thema Vertrouwen leidt tot Vertrouwen.

Dames en heren,

Ik heet u allen van harte welkom op onze Nieuwjaarsbijeenkomst. Over vertrouwen dus.

Want vertrouwen geeft ons sterkere banden met elkaar, met onze stakeholders en met onze klanten. Het maakt ons makkelijker om mee samen te werken. Want samenwerken is iets anders dan zo dicht mogelijk langs elkaar heen werken. Met vertrouwen kun je zakelijk snelheid maken, en dus tijd en geld besparen. Het vergroot niet alleen de waarde van je dienstverlening, het is de basis ervan. Sterker nog, het is de basis van ons gehele financiële systeem en van de economie!!

Herstel van vertrouwen domineerde de volledige jaren 10 de agenda van onze minister. En terecht, want er is in de nineties en zeroes veel vertrouwen verloren gegaan. Maar we weten inmiddels allemaal dat regels zelf, het vertrouwen niet verbeteren. Net zo min als toezicht, doorgeslagen transparantie, en lege keurmerken. Of zoals onze vice-premier Hugo de Jonge het vorig jaar zei: *"Regels zijn gestold wantrouwen"*.

Ter voorbereiding op vandaag heb ik me flink verdiept in het thema vertrouwen. Het meest getroffen werd ik door een lezing van de psychologe Anne Böckler-Raettig. Zij sprak over de noodzaak van inleven en vergeven. Meer dan eerlijkheid, de juiste motieven of je deskundigheid, gaan deze twee zaken over de wederkerigheid van vertrouwen.

Vertrouwen leidt tot vertrouwen.

De komende jaren gaan wij de sterke positie die de vereniging heeft, gebruiken om de samenwerking in de branche verder te verbeteren. Adviseurs met verzekeraars, adviseurs met adviseurs, serviceproviders, softwarelevaranciers, met elkaar als ondernemers en natuurlijk vooral met de klant!

Ik zie het daarbij als een voorwaarde voor succes om diep te blijven beseffen hoe belangrijk het is dat we ons inleven in de beweegredenen van de ander. Of dat nu een klant, een medewerker of een aanbieder is. Een regelgever, een toezichthouder of een Kifid-rechter. Niet het ingraven in het eigen gelijk, maar het begripen van de ander helpt de samenwerking.

Mijn ervaring is dat je dan niet het slachtoffer blijkt van kwade wil. Laat staan van een complot. Nee, het is bijna altijd veel minder ernstig. De ander had in het nastreven van zijn belang, vanuit zijn gelijk, even verzuimd zich in te leven in jouw belang. Zonder kwade bedoelingen. Wel slordig en soms schadelijk. Maar niet slecht.

En dan komt het aan op groot zijn, en kunnen vergeven. Laten zien wat jij nodig hebt, en samen zoeken hoe belangen in evenwicht gediend worden.

Vertrouwen kortom, kan alleen gegeven en verkregen worden als er ook verantwoordelijkheid genomen wordt. Oók als er zaken van ons verwacht worden die we niet geheel delen. Vandaar ook het seminar dat wij vanmiddag hebben gehouden over transparantie. Verantwoordelijkheid nemen is namelijk vooral soms ook een eerste stap zetten.

En daar liggen enorme kansen én verantwoordelijkheden voor de branche, voor de sector en voor de regelgever.

Bijvoorbeeld op het gebied van **voorlichting**. Het is nu wel duidelijk hoe belangrijk advies is. Onderzoeken tonen dat klip en klaar aan. We weten het nu, dan moeten we nu ook allemaal staan voor dat belang. Dan moet er niet gewaarschuwd worden tegen advies, of tegen de kosten van advies. Nee, dan moet de waarschuwing zijn “wat er allemaal kan gebeuren als je geen advies zoekt”. Pas op! Geld lenen kost geld? Nou, doe- het-zelven kost ook geld. Veel geld soms. En dat zien wij helaas dagelijks in onze praktijk als klanten terugkomen van teveel eigen gefröbel.

En ja, natuurlijk zijn er dingen die zonder advies kunnen. Maar wie kan vooraf goed beoordelen welke dat zijn? Maak van advies de default. Zodat een consument of ondernemer moet uitleggen hoe hij heeft vastgesteld dat hij het zelf kon in plaats van bijna te moeten verantwoorden waarom hij een adviseur heeft ingehuurd.

Een ander cruciaal punt: actie is nodig om de dreigende **onverzekerbaarheid** in tal van sectoren het hoofd te bieden. De verzekeringsbranche is één van de drijvende krachten achter ondernemend Nederland. We helpen investeringen mogelijk maken door ongewenste risico's over te nemen. Die rol mogen we niet verliezen.

Terecht heeft het Verbond *verzekerbaarheid* als speerpunt opgenomen in haar meerjarenplan *Nieuwe Wegen*. Maar nu komt het erop aan de belofte waar te maken. Ik roep iedere individuele verzekeraar op om zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid hierin te nemen. Als adviseurs staan we klaar om daarbij te helpen. Met goed advies, met goed risicomanagement, met goed poortwachterschap, met preventie, met het opvoeden van klanten, met het clusteren van risico's en met het helpen zien wat er nodig is om samen tot oplossingen te komen.

Maar..., dan moeten de deuren wel open staan. We zullen ook hier op elkaar moeten vertrouwen!

Een ander domein waarin we elkaar het komende decennium meer zullen opzoeken is dat van **digitalisering en innovatie**. Als sector hebben wij een verantwoordelijkheid om alles te doen om het zogenaamde ‘papierwerk’ digitaler, efficiënter en foutlozer te maken. We moeten brondata omarmen voor snelle en foutloze dossiers. We moeten slimme algoritmes benutten om klanten te helpen zien wanneer aandacht voor risico's en financiën nodig is. En we moeten bereid zijn standaardwerkzaamheden te robotiseren waar dat kan.

Die efficiëntie en kwaliteit verdienen onze klanten. Als we niet alles tegelijk willen dan kunnen we die veranderingen prima aan.

Tegelijk komt digitalisering met nog een andere verantwoordelijkheid, namelijk om dit altijd voor de klant te doen.

- Laten we de waarde van persoonlijk contact blijven erkennen. Sommige mensen hebben meer gesprekken met een chatbot dan met hun eigen partner. En hoe aantrekkelijk dat voor sommigen ook mag lijken..... Persoonlijk contact blijft belangrijk.
- Laten we de kansen van data en AI benutten, maar we moeten het niet inzetten voor ondoorzichtige hyperindividuele premiecalculaties. Hierdoor ontstaan onuitlegbare prijsverschillen en verdwijnt de solidariteit uit het stelsel.
- En laten we alle kennis over gedrag en nudging gebruiken om de klant de juiste richting op te duwen, zonder daarmee arbitrair defaultgedrag te stimuleren.

Tot slot wil ik ook nog wel stilstaan bij de zorgen over instroom van **jonge enthousiaste mensen**. Waarom kiezen die niet voor het financieel advies vak? Is dat de examenstress? Ofschoon ik thuis bij mijn vrouw en kinderen vol trots mijn certificaten laat zien heb ik helemaal niets met de driejaarlijkse examens op basisniveau. Tegelijk weiger ik te geloven dat die PE-examens de oorzaak zijn. We zijn gewoon niet sexy genoeg! Nooit gedacht dat ik dat ooit over mezelf zou zeggen.....

Dat was afgelopen jaar ook dé les van ons Jong Management en van het Zakelijk Platform van Adfiz: het begint bij imago. Laten zien hoe belangrijk, innovatief en mensgericht we als beroepsgroep zijn, dat trekt talent aan. En dat begint met zelfvertrouwen en overtuiging. En dat samen willen uitdragen. Als adviseurs, maar ook als banken en verzekeraars. En als overheid.

Want ook ons wettelijk kader, de Wft, is volledig opgehangen aan financiële producten. Als in Brussel of Den Haag gesproken wordt over onafhankelijk advies dan gaat het vooral om het aantal verschillende producten dat je kunt vergelijken. En dat is niet waar goed onafhankelijk financieel advies werkelijk om gaat.

Advies is het draaipunt van onze sector. Als nog meer mensen dat begrijpen ontstaat er een heel andere dynamiek. Dan gaat het voor klanten niet om sparen, lenen en verzekeren, maar om risico-inventarisatie en -beheersing, preventie, bewustwording, financiële planning, financieren, schadebegeleiding, belangenbehartiging en vermogensopbouw.

De rijkheid van onze dienstverlening maakt dat financieel advies zo waardevol én belangrijk is. Onze directeur Enno Wiertsema opende er het jaar mee: Financieel advies disciplineert, vergroot de spaarzin, helpt schulden voorkomen, beschermt beter tegen risico's en verbetert in algemene zin het financieel gedrag van mensen.

Het is onze ambitie dat dít de eerste associatie bij financieel advies wordt, en dat dít de reden is waarom klanten om advies vragen.

Dames en heren,

Voordat ik afsluit.....

Dit is niet alleen mijn eerste Nieuwjaarsbijeenkomst als voorzitter, het is ook het moment dat Wim Heeres afscheid neemt van de branche. En dat moment laten we niet zomaar voorbij gaan. Want Wim, wat zijn we je als vereniging dankbaar. Voor je jarenlange en tomeloze inzet en je onverzettelijkheid. Vernieuwend waar nodig en behoudend waar gewenst. Bedankt voor alles wat je hebt gedaan voor de branche in het algemeen en Adfiz in het bijzonder.

Want dankzij jouw tomeloze inzet, je netwerk, je doorzettingsvermogen en je charme heb jij er mede aan bijgedragen dat er nu een bloeiende, gezonde en stevige vereniging staat. Als jouw opvolger had ik me geen betere uitgangspositie kunnen wensen.

Ik ken mijn klassiekers en besef heel goed dat – de door jou in je speeches zo vaak geciteerde – Johan Cruyff hierover zou zeggen ‘het is een wetmatigheid dat na grote successen, vaak grote teleurstellingen volgen’....

Ik zet daar graag een uitspraak van Louis van Gaal tegenover toen hij in 1991 bij Ajax tekende: ‘Gefeliciteerd met het binnenhalen van de beste coach van de wereld’.

Tot slot, dames en heren, wil ik u danken voor uw aandacht en nodig ik iedereen uit die het belang van de klant en een goed samenwerkende sector voor ogen heeft, om mee te werken aan al deze genoemde boeiende en uitdagende ontwikkelingen, om samen met ons op te trekken en iets moois neer te zetten.

Ik heb er vertrouwen in!