

## Nieuwjaarsspeech Roger van der Linden, Nieuwjaarsbijeenkomst 12 januari 2023

Zo rondom de jaarwisseling ontikom je er niet aan: lijstjes waarin wordt teruggeblikt op de belangrijkste nieuwsmomenten van het afgelopen jaar. Trending in 2022 waren de oorlog in Oekraïne, het overlijden van koningin Elizabeth, het WK in Qatar, de apenpokken en de naweeën van corona.

Wat me ook is bijgebleven van die nieuwsoverzichten, is dat we een hoop vraagstukken op ons bordje hebben liggen. En dan doel ik niet alleen op wij, de adviessector, of wij de financiële sector, maar op wij als maatschappij. Om een paar issues te noemen: wat gaan we doen aan het gegeven dat steeds meer tweeverdieners zijn aangewezen op de Voedselbank? Aan de hoge energieprijzen? Hoe de vertrouwenscrisis aan te pakken? En ga zo maar door.

En het wrange is dat al deze onderwerpen niet zomaar uit de lucht zijn komen vallen. Want stuk voor stuk hadden we ze kunnen zien aankomen, ze sluimeren immers al geruime tijd. Misschien niet altijd even zichtbaar zoals nu. Of met de omvang en impact waarin ze zich nu aandienen. Maar toch, de tekenen waren onmiskenbaar.

Wat ook wrang is, is dat er in de ons achterliggende periode ideeën zijn geopperd, initiatieven zijn ontplooid en innovatieve aanpakken in gang zijn gezet om de issues waar we nu mee geconfronteerd worden het hoofd te bieden. Maar die kregen niet de aandacht die ze met de kennis van nu verdienen. En werden niet breed omarmd.

Dat doet bij mij de vraag rijzen: 'Wat is het toch dat we de neiging hebben om weg te kijken? En dat al die inzichten en initiatieven niet beklijven? Wat staat de vooruitgang, die o zo hard nodig is voor de transitie naar een duurzamere wereld, zo in de weg?'

Dames en heren, zometeen meer daarover.

Maar eerst wil ik u allen van harte welkom heten bij deze Nieuwjaarsbijeenkomst, de opening van het verzekeringsbranchejaar 2023. En wees gerust, dit wordt geen verhaal van louter *gemiste* kansen en verkeerd genomen afslagen, maar juist van kansen die er *nu* liggen en kansrijke afslagen.

Terugkomend op wat vooruitgang in de weg staat, kwam ik uit bij de Romeinse filosoof, stoïcijner en staatsman, Seneca. In zijn brieven aan zijn vriend, Lucilius, zegt hij het heel eenvoudig, en o zo treffend: "Het essentiële van vooruitgang, is vooruit te willen".

En volgens mij zit daar de crux. Want ik denk dat we met z'n allen heel goed weten dat het anders moet. En ook het hoe is in veel gevallen redelijk duidelijk. En dat besef is niet van vandaag of gisteren; dat is er al langer. Maar we willen er nog niet echt aan. De wil om *echt* stappen vooruit te zetten en te doen wat goed en nodig is, lijkt af en toe te ontbreken.

Zo vinden we het allemaal belangrijk te werken aan de financiële fitheid van burgers en bedrijven. Blijvende aandacht voor de klant en dienstverleningsconcepten die actief klantbeheer goed regelen zijn daarbij cruciaal. Dat *kan* en dat *moet* beter.

Maar we komen er niet door alleen naar de adviseur te kijken en van hem te vragen dit beter en sneller vorm te geven. Willen we op dit vlak *echt* stappen zetten, dan:

- Moeten aanbieders hun data delen zodat adviseurs op het juiste moment met het juiste verhaal bij de klant kunnen aankloppen.
- Moeten we als maatschappij gaan beseffen dat we er met tooltjes en slimme kiesomgevingen alleen niet komen, maar accepteren dat een succesvolle transitie naar weerbaarder burgers en bedrijven persoonlijke aandacht vraagt en dus geld en tijd kost.
- Moet het tot ons *allen* gaan doordringen dat verstandig financieel gedrag iets anders is dan quasi zelfbewust producten bij elkaar klikken, maar gaat over zicht en grip op je financiële situatie. We moeten stoppen met advies kleiner te maken dan het is, en met suggereren dat je het als consument allemaal makkelijk zelf kunt. Want je kunt er nog zoveel verstand van hebben: ik zou geen enkele huisarts adviseren zijn eigen diagnose te stellen.

Een ander onderwerp waarvan we met z'n allen zeggen het belangrijk te vinden, is het verminderen van de regeldruk voor ondernemers. En ook hier geldt dat als we *echt* stappen willen zetten:

- We moeten stoppen met nationale koppen op Europese wetten zetten, maar kijken naar nut en noodzaak, iets wat nu nog *echt* te weinig gebeurt.
- Ook betekent het dat we ophouden met het steeds opnieuw toetsen van al eerder getoetste kennis, vaardigheden en competenties. Het is volkomen disproportioneel, frustreert werkelijke professionalisering en lijkt eerder bij te dragen aan een leven lang stilstaan dan een leven lang ontwikkelen van de beroepsgroep.
- En aanbieders moeten gaan beseffen dat bij een markt en maatschappij in transitie ook hoort dat oude regels en gewoonten moeten worden afgebroken omdat ze nieuw gedrag juist in de weg zitten. Innovatie, vooruitgang, kan alleen gedijen en tot wasdom komen in een wereld waar er een intrinsieke wil is om te innoveren en te groeien.

Regeldruk en proportionaliteit is overigens niet iets waar alleen adviseurs mee te maken hebben. Want als ik de papierstapel zie die consumenten krijgen te verhapstukken in het kader van consumentenbescherming, dan vraag ik me ook af: 'willen we wel *echt* vooruit?'.

Ik noem een document met informatie over:

- dienstverlening bij complexe producten,
- bij niet-complexe producten,
- bij hypotheke en
- bij Nationaal Regime producten.

Een document over advies bij beleggingsverzekeringen.

Algemene informatie over:

- het kantoor van de adviseur,
- diens privacy statement,
- klachtenregeling,
- verzekeringsadvies- en beloningsbeleid.

Maar ook productinformatie over schadeverzekeringen, hypotheke.

Het essentiële informatiedocument en de precontractuele informatie duurzaamheidsaspecten.

En dan ben ik er ongetwijfeld nog enkele vergeten.

En je maakt mij niet wijs dat er hier in de zaal ook maar één iemand is die er echt van overtuigd is dat meer dan een klein handjevol consumenten die documenten stuk voor stuk doorleest.

Want vergis u niet, die papierstapel is er niet gekomen voor de bescherming van de consument. Maar lijkt eerder bedacht voor de gemoedsrust van de bedenkers ervan. Dat ze een vinkje kunnen zetten en zogenaamd daadkracht kunnen tonen. Maar het biedt slechts schijnzekerheid aan de klant en heeft absoluut niets van doen met *echt* vooruit willen.

En het beestje – dienstverleningsdocument – een andere naam geven – vergelijkingskaart – gaat er echt niet voor zorgen dat consumenten die het oude document al niet lazen de nieuwe kaart nu wél gaan lezen. Dat is niet alleen mijn voorspelling; dat staat ondubbelzinnig in het onderzoeksrapport dat is opgesteld naar de effectiviteit van de vergelijkingskaart.

Het thema van deze nieuwjaarsbijeenkomst is duurzame samenwerking. En ook daarvoor geldt dat als we hier *echt* werk van maken, dit echt *willen*, we als sector een grote en impactvolle rol kunnen spelen in de transitie naar een duurzamere maatschappij:

- Door niet te wachten op wet- en regelgeving en klanten die erom vragen, maar door initiatief te nemen en als sector koploper te willen zijn. Natuurlijk gebeurt er al veel, maar de tijd dringt en een echte doorbraak is nu nodig.
- Door groenere producten te maken en deze te promoten. Zo is een groen pensioen 21 maal effectiever dan stoppen met vliegen, vegetariër worden en van energieleverancier veranderen tezamen.
- Door vanuit risicoperspectief met klanten te praten over het risico van *niet* verduurzamen voor de continuïteit van de onderneming. Want het is een gegeven dat regelgeving steeds strenger zal worden. Dat klanten steeds meer eisen zullen stellen aan verduurzamingsinspanningen van ondernemingen. En ook werknemers zullen de mate waarin een onderneming verduurzaamt steeds vaker laten meewegen bij de keuze voor een werkgever.
- We kunnen de transitie ook versnellen door bij adviesgesprekken over pensioen, inkomen, verzuim *ook* te praten over financieel fit, vitaliteit, duurzame inzetbaarheid.
- En ga zo maar door

Dames en heren, het essentiële van vooruitgang is vooruit te willen. En dat vraagt om visie, vertrouwen en leiderschap. En om keuzes maken die misschien op de korte termijn ongemakkelijk voelen, maar op de langere termijn het verschil gaan maken.

Dus als u vanavond, thuis, voor de spiegel staat, stel uzelf dan de vraag: 'Wil ik *echt* meewerken aan vooruitgang?'.

Voor mezelf heb ik die vraag al beantwoord met een volmondig 'ja'. Wat er ook voor nodig is, *coûte que coûte*. Want ik wil worden beoordeeld op wat ik doe om *echt* vooruit te komen en nergens anders op. Heb ik vooruitgang voldoende gefaciliteerd, aangemoedigd, geïnspireerd? *Dat* is waar het om gaat. Want *dat* is wat we nu nodig hebben.

Doet u met me mee?