

We gaan voor de winst



maandag 07 juni 2010

De kiezer centraal. De klant centraal. Als het om stemmen of pecunia gaat, nemen we het niet zo nauw met de waarheid.

De politieke partijen stellen allemaal de kiezer centraal. Dat is een leugen. Dé kiezer bestaat niet, evenmin als dé Nederlander. De keuzes die politieke partijen maken, hebben voor de ene kiezer een positief effect en zijn nadelig voor de ander. Dat is ook de reden dat we kiezen. Het zou van lef getuigen als de voorstanders van de hypotheekrenteaftrek zouden zeggen dat die keuze ten koste gaat van de zorg, de koopkracht van de minima of de veiligheid op straat. Je kunt niet een subsidie van 11 tot 15 miljard per jaar in stand houden zonder dat het ten koste gaat van een ander beleidsterrein. En dat is ook prima, maar zeg dan niet dat je én de kool én de geit spaart. Het gaat de partijen niet om de kiezer, maar om de winst.

De banken en verzekeraars stellen allemaal de klant centraal. De banken willen, volgens het NVB-rapport 'Naar herstel van vertrouwen' het "primaat weer leggen bij het belang van de klant". En de verzekeraars willen met het veranderingsproces 'Verzekeraars Vernieuwen' het vertrouwen en de reputatie herstellen door de klant centraal te stellen.

Zal het heus? Welnee. Het kan niet eens. Banken en verzekeraars werken namelijk in dienst van de aandeelhouders. En aandeelhouders houd je alleen tevreden door winstmaximalisatie centraal te stellen. En dat kan niet door je hele organisatie op de klant af te stemmen. Dat kan alleen door méér efficiency, méér omzet en minder energie per klant. Misschien dat meer aandacht voor de klant instrumenteel kan zijn in het beleid, maar nooit leidend. Het is ook niet voor niets dat de AFM barrières signaleert die de banken en verzekeraars ervan weerhouden om echt significante stappen te zetten bij het centraal stellen van de klant. Zolang de verkoopgedrevenheid van de productaanbieders niet uit het systeem is, kunnen zij de klant niet centraal stellen. Je kunt niet én de klant én de aandeelhouder dienen. Het gaat de financials niet om de klant, maar om de winst.

Intermediairs stellen het belang van de klant ook centraal. Is die claim betrouwbaar? Helaas niet. Er zijn nog steeds intermediairs die het belang van de eigen portemonnee centraal stellen. Maar intermediairs vormen in de financiële keten wel de enige schakel die de klant centraal kan stellen. Daarbij is het voor de klant echter niet duidelijk welke adviseur integer is en welke niet. Een keurmerk of lidmaatschap van Adfiz zegt mij weinig en in het 'empoweren' van de klant geloof ik niet. Het gaat sommige intermediairs om de klant, sommige om de winst.

Winst staat centraal. Bij ieder bedrijf. En dat kan gepaard gaan met klantenbelangen. Maar wees daar eerlijk over. Toon eerst maar eens aan dat je binnen je bedrijfsmodel klantgerichtheid en winstgevendheid goed kunt combineren. Ik misgun niemand een goed verdienmodel, maar wantrouw ieder bedrijf dat claimt mij centraal te stellen. En als je gewoon oprecht, deskundig en integer je werk doet, hoef je dat ook niet nadrukkelijk uit te spreken. Evenmin als een huisarts stelt dat hij zijn patiënt centraal stelt.

Winst. Daar draait het om. Bij de verkiezingen. Bij het WK. En ook bij de financials. Hup banken, verzekeraars en intermediairs! Laat de klant niet in z'n hempie staan!

Peter van der Mark
FTP Communicatie

© 2010 Peter van der Mark