

ONTWIKKEL EEN DUIDELIJKE VISIE EN KOPPEL HIER
STRATEGISCHE DOELEN AAN. ALLEEN ALS JE EEN DOEL BEPAALT
WETEN JIJ EN JOUW TEAM HOE JE ER KUNT KOMEN.

Vaar een duidelijke koers

TEKST RICHARD MEINDERS, SVC GROEP

Invulling geven aan de zorgplicht is een uitdaging die ik zie voor de financieel adviseur. Verdiep je in technische mogelijkheden. De afgelopen jaren zijn er tal van ontwikkelingen geweest waarmee we het werk als ondernemer in de financiële dienstverlening enorm kunnen helpen. Denk aan het gebruik van data-analyse bij het invullen van de zorgplicht of het gebruiken van AI-toepassingen bij het vergelijken van financiële producten ten opzichte van de wensen van de consument. Het zal wellicht nog niet volledig uitgewerkt zijn, maar hier liggen kansen om werk te besparen aan de ene kant en aan de andere kant om het werk beter te doen.

Goed personeel behouden en werven; de arbeidsmarkt is al jaren krap en dit zal de komende jaren niet echt beter worden. Dit betekent dat je als werkgever flexibel moet zijn. Geef mensen verantwoordelijkheid en ruimte om hun werk op hun eigen wijze en naar eigen inzicht uit te voeren. Investeer in opleiding en zorg voor een cultuur waarin fouten maken mag, zolang er maar van geleerd wordt. Een negen tot vijf mentaliteit past niet bij de moderne werkgever, maar ook niet

bij de moderne werknemer. Maak duidelijke afspraken over de te realiseren output en monitor dit. Flexibiliteit moet gepaard gaan met vertrouwen, maar ook met heldere afspraken en regelmatige evaluaties. Coach medewerkers om de gewenste successen te behalen en vier ook de momenten dat er succes wordt gerealiseerd. Betrokkenheid en duidelijkheid zijn essentieel. Dit versterkt de loyaliteit en verhoogt de motivatie, wat weer ten goede komt aan de klanttevredenheid.

DUURZAAMHEID

Pak je verantwoordelijkheid op het gebied van duurzaamheid. Duurzaamheid moet integraal onderdeel worden van het adviesproces. Niet alleen omdat klanten dit vragen, maar omdat het onze maatschappelijke verantwoordelijkheid is. Consumenten worstelen nog steeds met verduurzaming. Wat is het juiste moment, wat zijn de juiste middelen? Zorg dat je op de hoogte bent van subsidieregelingen, financieringsmogelijkheden en de impact op de lange termijn. Het huidige kabinetsbeleid helpt hier overigens niet echt bij. Mensen zijn gebaat bij een stabiel beleid op dit terrein. Als professional kun je hierin het verschil maken. Een duurzame koers begint met kleine stappen, maar vraagt wel om een vastberaden en consistente aanpak.

PRAKTIJKTIPS

Ik heb hier al vaker een oproep over gedaan, maar mijn eerste praktijktip is om een duidelijke visie te ontwikkelen en hier strategische doelen aan te koppelen. Maak dit samen met je team en bespreek de voortgang.

‘Het gaat om
efficiënter en klant-
gerichter werken’



Richard Meinders:
'Stel je bedrijf open voor stagiairs.'

Stel je bedrijf open voor stagiairs. Al mijn hele leven werk ik veel met stagiairs. Het is belangrijk om jonge mensen ons vakgebied binnen te halen en te laten zien hoe mooi en waardevol het werken in de financiële dienstverlening is. Daarnaast kan het enorm bijdragen aan de invulling van jouw personeelsbehoefte. Je hebt feitelijk een proeftijd van vier tot vijf maanden, waarin je kunt zien hoe ze als mens zijn en zich ontwikkelen. Het is een investering die zich, zeker op de lange termijn, uitbetaalt. We kennen overigens allemaal de voorbeelden van die ene medewerker die net volledig ingewerkt wordt weggekaapt door een concurrent, maar laat je daar niet door tegenhouden. Uiteindelijk is bij mij de balans altijd positief geweest.

Als ondernemer is het ontzettend belangrijk om te sturen op cijfers. Zoals ik al eerder schreef is het van belang om een goed doel te hebben. Een onderdeel van het doel is het opstellen van een begroting, niet alleen op omzet, maar ook op kosten. Zorg voor goede maandrapportages en bewaak de resultaten op maandbasis ten opzichte van de begroting. Hierbij is de maanbegroting niet de jaarbegroting gedeeld door twaalf, maar een zo zuiver mogelijke verdeling van de geprognosticeerde omzet en kosten per maand. Sluit

aan bij de daadwerkelijke flow van deze cijfers door het jaar heen. Wij zien de laatste jaren veel investeringen in IT. Het achterliggende doel is om hiermee de personeelslasten naar beneden te brengen. In de praktijk zien we maar slechts zelden ondernemingen die hierin slagen. Ons advies: tel de personeelskosten en de IT-kosten in de rapportages bij elkaar op. Op deze wijze kun je goed beoordelen hoe deze kosten zich ontwikkelen ten opzichte van de totale kosten.

REALISTISCHE BLIK

Het is cruciaal om technologie niet alleen te zien als kostenpost, maar als strategisch hulpmiddel. Kijk kritisch naar de processen binnen je organisatie en onderzoek waar automatisering daadwerkelijk tijdswinst of kwaliteitsverbetering oplevert. Dit vraagt om durf, maar ook om een realistische blik. Laat je bijstaan door specialisten en zorg dat je medewerkers actief betrokken zijn bij technologische veranderingen. Alleen als zij begrijpen wat de meerwaarde is en hoe het hun werk verbetert, zal de implementatie succesvol zijn. Het gaat niet om digitaliseren om het digitaliseren, maar om een concreet doel: efficiënter en klantgerichter werken. ■