

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

# Stap uit je bubbel!

TEKST DIANA ZANDBERGEN | BEELD LAMAR PHOTOGRAPHY

Het New Financial Magazine stelt in iedere editie een Ambassadeur een aantal vragen over de waarde(n) van de financiële sector. Wat gaat goed, wat kan beter en hoe verhogen we de niet-financiële waarde van de sector? Ditmaal Diana Zandbergen van Bubble-Check by dianazandbergen.nl. Haar slogan: *No Act, just B and C!*

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

Ik kan me nog heel goed herinneren dat deze vraag mij een jaar of tien geleden ook werd gesteld tijdens een groot symposium. Toen al gaf ik aan dat we te veel vanuit het businessmodel van de bedrijven keken en nauwelijks van

uit de behoeften van de klant. En heel eerlijk gezegd, na tien jaar is er nog niet heel veel veranderd. Wat wel is gebeurd, is dat we voor complexe producten strenger toezicht hebben gekregen en dat provisie veelal plaats heeft gemaakt voor fee. We zijn zeker op de goede weg, maar kan het niet wat sneller? Is dit alles wat we kunnen doen? En in welk tempo? Een schildpad is sneller.

Ik ben heel blij dat er bijvoorbeeld door de komst van PSD2 nieuwe disruptieve toetreders de markt betreden. Die geen boodschap hebben aan: we hebben het altijd zo gedaan, het past niet in onze systemen of iets dergelijks. Uiteraard ben ik me er zeker van bewust dat zij geen legacy hebben, maar alleen al de opschudding zorgt voor bredere dienstverlening vanuit de behoeften van de consument, verbinding is voor mij het sleutelwoord. Of het nou de data of de mensen zijn.

### Welke kernwaarden horen hierbij?

Je kunt hier eigenlijk wel heel veel kernwaarden opnoemen, maar dat ga ik niet doen. De belangrijkste kernwaarde, waar voor mij alles in wordt omvat, is 'dienstbaar' of 'dienstbaarheid'. We hebben goed te zorgen voor elkaar, voor de generatie na ons, de kleinkinderen van onze kinderen, maar ook voor onze leefomgeving, waar we tijdelijk verblijven. Dat klinkt misschien hoogdravend, maar kijk maar eens naar de Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen die de Verenigde Naties in 2015 opstelden. Hierin staat wat we te doen hebben. Laten we dat dan ook met elkaar doen.

### Welke boodschap zou je de sector willen meegeven om de reputatie (verder) te verbeteren?

Oef, dit lijkt alsof ik wat te vertellen heb of een idee heb hoe je daar invloed op uit kan oefenen. Eerlijkheid duurt het langst, dat geldt voor iedereen, voor de klant, de adviseur en de aanbieder. Wees heel open en duidelijk of en wat je voor elkaar kunt betekenen. Dit geldt voor alle partijen. Niet voor niks worden er overal KnowYourCustomer-programma's gedraaid en laat het Verbond van Verzekeraars telkens weer de

**“VERTROUWEN KRIJG JE PAS ALS JE HET VERDIENT,  
MAAR VOORAL DOOR DIT ZELF OOK UIT TE STRALEN”**

fraudecijfers zien als het gaat om verzekeringsclaims. Toch blijf ik geloven in de goedheid van de mens en dat we die met elkaar dienen te voeden.

Vertrouwen krijg je pas als je het verdient, maar vooral door dit zelf ook uit te stralen.

**Noem een aantal voorbeelden waar de sector zich bewuster van zou mogen worden als het om ethiek gaat.**

Als ik antwoord zou geven op deze vraag, voelt dat voor mij als beledend. Iedereen is groot geworden met het verschil tussen goed en fout, met normen en waarden. Biologisch zijn we zo gebouwd om al onze zintuigen in te zetten in het herkennen van gevaar, maar ook wanneer het goed voelt. Die voelspriet en sensoren meer inzetten in plaats van meningen spuien gaat alleen al helpen. Laat daarnaast iedereen in zijn waarde om zijn volledig talent en potentieel in te zetten en kijk wat er gebeurt.

**In hoeverre onderschrijf je de betekeniseconomie en welke mogelijkheden zie je voor de financiële sector om hier (meer) invulling aan te geven?**

In de westerse wereld is geld een belangrijke drager van ons ecologisch systeem. Waar onze voorvaders aan goederenruil deden, de bekende aardappelen voor de kolen, is en blijft geld in ons systeem van belang en heeft de een misschien te veel en de ander te weinig. Hoe mooi is het dan als je elkaar hier mee kunt helpen. Crowdfunding-initiatieven voor behandelingen in het buitenland. Inzamelingsacties maar ook het stimuleren van hergebruik van afval, kleding noem maar op. Hier kun je als sector echt een belangrijke bijdrage aan leveren. Daarnaast heb je als sector de mogelijkheid je richting de Haagse politiek te bewegen en partijen te voeden met duurzame initiatieven die over een regeringstermijn van vier jaar heen gaan. Ook daar kunnen we zorgen voor een lange termijn blik op systeemadaptaties. Of het nu over onderwijs, milieu, financiën of wat dan ook gaat.



**DIANA ZANDBERGEN**

Diana Zandbergen is oprichter/eigenaar van Bubble-Check, een onderneming die mensen en bedrijven helpt hun eigen missie helder te maken en in de praktijk te brengen. Diana is ruim 25 jaar actief in de financiële wereld. De woorden 'menst', '(cultuur)verandering' en 'innovatie' zijn de thema's in haar loopbaan die zij met haar bedrijfskundige achtergrond aanpakt. Dit heeft ze gedaan in diverse managementrollen bij o.a. Zwitserleven, SNS, de Volksbank en Stater.

Waar zij het meest van blij wordt, is mensen te inspireren voor zichzelf te kiezen en hun unieke talent. Luisteren naar hun diepste verlangen en daarvoor te gaan! Door lef te tonen, tegen de stroom in te zwemmen maar wel op een liefdevolle manier. In een wereld waar er plek is voor iedereen.

Diana is momenteel onder meer voorzitter van WIFS en Ambassadeur van de stichting New Financial Forum. Ze is getrouwd met haar jeugdliefde, Richard, en samen hebben zij drie zoons.

**Wat draag je zelf bij aan een betere financiële sector?**

Laat ik stellen dat ik mijn steentje probeer bij te dragen. Of dat lukt en of het genoeg is? Dat mag een ander zeggen, maar ik doe wat ik wil en kan.

Sinds twee jaar heb ik het stokje over mogen nemen als voorzitter van Women in Financial Services. Met deze beweging willen we meer balans in de financiële sector krijgen tussen feminie en masculiene waarden. Eigenlijk een inclusieve sector die een afspiegeling is van de maatschappij, degenen voor wie we de dienstverlening uiteindelijk of misschien wel in eerste instantie vooropstellen.

Zo hebben we dit jaar in september de Nederlandse editie van het driedaags *Dive In Festival* georganiseerd. Uiteraard online. Dit internationale initiatief werd dit jaar in 35 landen georganiseerd en kende meer van 200.000 deelnemers, die betrokken zijn bij de thema's Diversiteit en Inclusie. Als al deze deelnemers nu zorgen voor het verder brengen van de beweging, hoe gaaf zou dat zijn?

Ook ben ik al enige tijd Ambassadeur van de stichting New Financial Forum. Ook daar probeer ik een bijdrage te leveren, alleen voelt het nu wel alsof de tijd is gekomen met elkaar in actie te komen. Alle krachten bundelen en ook daar meer beweging in gang zetten. Je kunt het ook niet oneens zijn met het gedachtengoed (een betere financiële sector)! Pak jouw thema eruit wat jij belangrijk vindt en aan wilt bijdragen en ga gewoon!

We kunnen het erover blijven hebben, maar het is tijd om wat te doen. Dat geldt voor ons allemaal. Zoals we met elkaar ook tot inzicht zijn gekomen dat we de enige generatie zijn die nog iets aan de opwarmingsproblematiek van de aarde kan doen. Ik kan genieten van waar iemand voor durft te gaan staan. Kijk bijvoorbeeld naar de passie en de overtuiging van Greta Thunberg. Daar word ik echt stil van.

Mensen die mij kennen, zullen vast beamen dat ik iemand ben die de status-quo ter discussie durft te stellen.



Mijn bedrijf heet niet voor niets Bubble-Check. Niet om ergens over te zeuren, maar juist om te prikkelen. En te checken of je niet in je eigen wereld alleen leeft, in jouw bubbel. Hoe kan het anders, of beter? En vind je er wat van? Er zijn al zoveel betweters, dus ook voor mij geldt: "Toon lef en doe er dan wat aan!"

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

Vanwege de pandemie is het een heel bewogen jaar. Het is leerzaam om te zien dat verandering heel snel kan als de noodzaak hoog is. Denk aan het omschakelen van kantoor naar thuiswerken. Ideaal? Nee dat niet, maar wat je wel ziet, is dat onder druk alles vloeibaar wordt.

Je kunt van alles vooraf willen plannen, maar het is weinig waard omdat je niet over alles controle kunt hebben. Misschien is de les wel om mee te gaan met de stroom wanneer het nodig is. Of

om alles te blijven bekijken vanuit een glas dat halfvol is.

Je ziet dat alle maatregelen geënt zijn op onze medemens, vooral het zorgen voor elkaar. Daar draait het wel om en wordt dit jaar overduidelijk. Hoe verschrikkelijk ik het ook vind voor alle mensen en sectoren die persoonlijk en zakelijk hier enorm geraakt door worden. Ben ik het eens met alle maatregelen? Nee, dat zeker niet, maar ik houd me er wel netjes aan, uit zorg voor de ander, want die vind ik belangrijk. Belangrijker dan die vakantie of dat nieuwe huis.

Het doet me denken aan het concept achter de vragen van life-planning. De laatste vraag is namelijk in de trant van: wat wil je nog doen als je hoort dat je nog maar 24 uur te leven hebt? Heb je jezelf weleens die vraag gesteld? Wat zeg je dan? Ik ben heel benieuwd naar jouw antwoord. En als je het mij vraagt wil ik maar een ding, herinneringen maken met de mensen die ik liefheb! ■