

WOORD ÉN DAAD

Deze maand vindt weer het jaarlijkse IIR Hypothekenevent plaats. In twee dagen komen zo'n 200 mensen bijeen, die op management- en directieniveau werkzaam zijn in de hypotheekindustrie. Tekenend voor de veranderende tijden is de wijziging van de locatie. Ooit begonnen in het Hilton in Amsterdam, toen een aantal jaren in de toch wat verschoten glorie van het Krasnapolsky en sinds vorig jaar bij Van der Valk in Almere.

Het zijn altijd boeiende dagen: ik ben er dit jaar voor de zeventiende keer op rij bij, heb ik net geteld. Maar de vraag dient zich aan: wat schieten we er nou echt mee op? Wat verandert er nu als gevolg van twee dagen congresseren?

Het heeft de hypotheekcrisis niet kunnen voorkomen. Het heeft geen antwoord geboden op de woekerpolisaffaire. DSB kon in die jaren opkomen en met een dreun instorten, duizenden gedupeerde hypotheekbezitters achterlatend. De meeste van de verkozen 'Hypotheekproducten van het jaar' bestaan niet meer. Het aantal hypotheekbanken is gedecimeerd. Wat is dan de waarde van een dergelijk congres, hoor ik u denken. Moeten we daar niet gewoon mee ophouden? Geen woorden maar daden?

Die vragen stel ik mijzelf ook. En toch ga ik er heen. Sterker nog, ik steek als lid van de programmaraad nog aar-

“ALS WE DE OPGEDANE INZICHTEN VERTALEN IN EEN PLUS VOOR DE KLANT, HEEFT CONGRES OOK ECHT ZIN”

dig wat tijd in de voorbereiding ook. Dat doe ik niet voor mijn eigen eer en glorie. Dat doe ik omdat ik oprecht geloof in de waarde van inhoudelijke, oprechte dialoog. En daar zit wat mij betreft ook de crux.

Want er wordt weliswaar veel gesproken in onze branche, maar zo vaak zo weinig gezegd. Mooie verhalen, beetje pronken, 'goed weer'-show. Terwijl iedereen de zwaarste jaren heeft meegemaakt in zijn of haar loopbaan in deze branche. Er is niemand die er niet op de een of ander manier door is geraakt. Hoe waardevol is het dan om er met elkaar van te leren? Je ervaringen – de successen, maar óók de mislukkingen – te delen met vakgenoten en in ruil daarvoor deelgenoot worden van hun 'geleerde lessen'? Het is een oproep die ik telkens weer doe aan sprekers en debatleden, die het podium van het congres betreden: wees oprecht, wees duidelijk, doe niet aan mooipraterij maar deel je ervaringen en inzichten. Keer op keer blijkt dat degenen die dat doen, ook de meeste waardering krijgen in de evaluaties.

En dan de tweede slag: er wat mee doen! Want vaak blijft het bij mooie woorden, rake inspiratie en goede intenties. Om vervolgens door de weerbarstigheid van de alledaagse toestanden verder te gaan op hetzelfde spoor. Als iedereen zich tot doel stelt om één of twee van de opgedane inzichten te vertalen in een beter product, een betere dienst, een plus voor de klant – dán heeft zo'n congres pas echt zin.

Geen woorden maar daden? Woorden én daden! ««

MoneyView geeft in VVP in 2014 elf keer haar visie op marktontwikkelingen in de financiële dienstverlening. Reacties op deze rubriek kunt u sturen naar support@moneyview.nl



MARTIN KOOT,
business manager Financiële Advies
MoneyView