



Het bestuur van NN arriveert bij Beursplein 5 op de dag van de beursgang (2 juli 2014)

Heeft u daar toch nog iets kunnen leren dat nu van pas komt?

“Nielsen is een bedrijf dat aankoopgedrag meet voor producenten en verkopers van consumenten-goederen. Dat is een totaal andere activiteit dan verzekeren, maar op een rare manier zijn er toch veel aspecten die overeenstemmen. Het is een wereld die gaat over consumentengedrag en heel dunne marges. Als er producten op het schap liggen die niet verkopen, moet je meteen ingrijpen. Daar heb ik wel de discipline geleerd om je continu aan te passen. De beweeglijkheid in die sector heb ik weer meegenomen naar dit bedrijf.”

8 Hoe krijgt u vanuit uw rol voor elkaar dat alle medewerkers van NN uw passie delen en de klant inderdaad die perfecte eervaring bieden die u nastreeft?

“Mijn rol is om overal continu uit te dragen dat we dat nastreven. Ik neem ook elke maand met bijna alle dochterbedrijven de stand van zaken door. Dat kost me veel tijd, maar dat zijn hele waardevolle gesprekken. Het gaat daarbij vooral om de inzichten die je krijgt over waar de problemen zitten. Daar moet elke bijeenkomst mee beginnen. Een product dat niet loopt, operationele problemen, of kosten die niet onder controle zijn. Zo kunnen we corrigeren en bijsturen en hulp geven daar waar dat nodig is. Ik vind dat het vragen om en geven van hulp heel erg wordt onderschat. In onze organisatie is hulp vragen een teken van kracht en niet van zwakte. Ik vind het heel sterk als iemand zegt dat hij een probleem heeft en om hulp vraagt. Die krijgt dat ook meteen en op een goede manier, dat stimuleer ik ook heel erg.”

‘HET IS IN ONZE SECTOR NIET ZO DAT WE IETS PRACHTIGS VERZINNEN ZOALS EEN IPAD’

goed geïmplementeerd worden, dat ze echt voor elkaar komen. Het is in onze sector niet zo dat we iets prachtigs verzinnen zoals een iPad en dat de wereld dan opeens verandert. Ik geloof daarom heel erg in gedisciplineerd met elkaar werken. Afspraak is afspraak.”

7 U heeft bijna uw hele leven in de verzekeringssector gewerkt. Alleen tien jaar geleden maakte u een uitstap naar onderzoeksbureau Nielsen.

‘ALS ER PRODUCTEN OP HET SCHAP LIGGEN DIE NIET VERKOPEN MOET JE METEEN INGRIJPEN’

9 Een van uw belangrijkste doelstellingen bij de beursgang was 200 miljoen euro aan kosten besparen. De teller staat nu op 198 miljoen euro. Wat is de volgende stap als dit doel gehaald is?

“De doelstelling is op groepsniveau bijna gehaald, maar individuele onderdelen hebben hun doelstellingen nog niet gehaald. Het levenbedrijf in Nederland moet 15 procent besparen op de kosten ten opzichte van het niveau van 2013. Daar zijn ze nog niet. Dat was overigens zo gepland. Ook na het behalen van de doelstellingen blijft de focus op efficiëntie gewoon van kracht. Efficiëntie stopt nooit, omdat het te maken heeft met onze concurrentiepositie en met de processen die ervoor zorgen dat de klanttevredenheid op peil is.”

10 Is het continu besparen van kosten de enige manier om concurrerend te blijven in een ontwikkelde markt zoals Nederland?

“Het is wel een heel belangrijke manier. Wij zijn een grote speler en

we hebben schaal. We moeten die schaalvoordelen laten zien en zijn nog lang niet klaar met het halen van die schaalvoordelen. Daarnaast is er in Nederland vooral in de pensioenmarkt ruimte voor groei. De vraag is hoe de structuur van die markt gaat veranderen. Blijft die zoals die is, of wordt het veel meer een open markt? Ik denk dat er veel meer concurrentie gaat komen en dat dit een nieuwe impuls kan geven aan verzekeraars en vermogensbeheerders.”

11 De Nederlandse Bank waarschuwde begin dit jaar juist dat de pensioenmarkt nog flink kan krimpen als de politiek de regels verandert. Bent u niet sterk afhankelijk van hoe de regelgeving uiteindelijk uitpakt?

“Deels wel, het tempo van onze groei in die markt zal afhangen van de mate waarin de veranderingen van het pensioenstelsel worden vormgegeven. Maar wat ik merk in de stukken die ik lees en in de politieke discussie is dat er veel behoefte is om mensen veel meer zelf de controle te geven over hun pensioenvoorzieningen. Dat geeft grote kansen voor een grote speler zoals wij, mits een aantal dingen gebeurt en mits wij voldoende innoveren.”

12 Staat uitbreiding naar andere landen nog op de agenda?

“Wij zitten in negentien landen. Onze prioriteit ligt bij het sterker maken van onze bestaande activiteiten. We moeten groeien waar er groei is en efficiënter worden waar het efficiënter kan. Dat geeft ons meer dan genoeg werk.”