

Redmore Group: “Financiële dienstverleners verdienen meer respect”

“Ik kijk met heel veel respect naar hoe de financiële dienstverleners om zijn gegaan met alles wat er over hen heen is gekomen rondom corona. De sector heeft binnen één week de omslag gemaakt naar een volledig digitale werkplaats en is met oplossingen gekomen waar hun eigen consumenten mee geholpen waren”. Dus concludeert Edwin van den Elst, CEO van de Redmore Group: “Ik denk dat de financiële dienstverlening als sector in Nederland niet altijd het respect krijgt die het verdient”.

Verkeerd sentiment

Hij voegt eraan toe: “Ik kijk dan naar het sentiment dat er heerst over de financiële dienstverlening als sector in Nederland. Vaak is het niet prettig om te zeggen dat je bij een bank of bij een verzekeraar werkt. Het is in ieder geval een stuk minder prettig dan 15 jaar geleden. Ik vind dat vaak onterecht. Het niveau van mensen dat in de financiële dienstverlening werkt is enorm hoog. Goed opgeleide professionals die een leven lang aan het leren zijn en vooral bezig zijn om hun werk zo goed mogelijk te doen. Terwijl het maatschappelijk sentiment soms te negatief gaat over ‘graaiers’. Daarmee wordt heel veel mensen onrecht aangedaan.”

De Redmore groep, het Nederlandse smaldeel van het Belgische ‘House of HR’, telt vier zelfstandige labels: ‘Profource’, Triple A, ITDS en ‘Talent&Pro’. Alle vier hebben klanten in de financiële branche. Ze hebben de omslag van dichtbij meegemaakt. Van den Elst: “Er kwam extra ruimte in de kredieten en er werd voor gezorgd dat mensen hun financiële armslag konden behouden. Maar de banken en verzekeraars hebben vooral met z’n allen heel snel de omslag gemaakt naar een volledig digitale werkplaats. Ze hebben het vermogen gehad om in één week tijd al hun kernprocessen vanuit een thuisomgeving te laten draaien. Dat betekende ook dat onze gestationeerde consultants allemaal vanuit huis moesten werken, maar ook dat werd allemaal gerealiseerd. Men is in staat om vanuit deze thuissituatie totaal nieuwe initiatieven te starten.

“Hier zie ik echt dat ze om de consument te kunnen helpen waanzinnig snel met een goed pakket aan regelingen zijn gekomen en die ook vanaf het eerste moment in die nieuwe situatie, die toch echt wel het nodige vraagt, hebben kunnen fiksen. Als je dan beseft dat ze het ook nog moeten doen met een toezichthouder die echt streng bekijkt of alles wel voldoet aan alles rondom cybersecurity. Petje af voor hoe deze sector zo snel in de corona-crisis heeft geacteerd.”

Wat betekent de crisis voor Redmore?

VdE: “Dankzij het vermogen van onze klanten om zich snel aan te passen wordt Redmore volop gevraagd om bij te dragen aan bijvoorbeeld die digitale transformatie. We krijgen vragen over de implementatie van nieuwe systemen en over hoe veranderingsprogramma’s kunnen worden versneld. Ook het ondersteunen van hypotheekaanvragen heeft de afgelopen tijd een megavlucht genomen. Terwijl we met z’n allen hadden verwacht dat er wat minder hypotheeken zouden worden gesloten. Het tegengestelde blijkt waar. Ook daarvoor kunnen we als Redmore gewoon uit die thuissituatie dezelfde productie draaien. We hebben geen terugval in de aantallen werkbare uren. Daarnaast krijgen we de beschikking over echt goede talenten die we op dit moment aan ons kunnen binden. Er stromen ook minder mensen uit. Kortom we hebben een mooi resultaat kunnen halen in deze periode.”

Motor van veranderingen

Op welke specialisaties steunt Redmore?

VdE: "Ik zie Redmore als een House of Brands. Als accelerator ook van veranderingen van de financiële markt in Nederland, Spanje en Polen en in de toekomst ook nog in andere landen. Onze labels zijn vier echt individuele karakters, ieder met hun eigen specialisme. Bij Profource gaat het om corporate implementatie. Het heeft een prachtige positie bij de rijksoverheid, bij grote bedrijven en ook gemeenten. Triple A onderscheidt zich met het doorrekenen van nieuwe risicomodellen door hoogwaardige kwalitatieve riskmanagers en actuarissen. Het is met meer dan honderd man het grootste gespecialiseerde bureau in Nederland. Talent&Pro kan ondersteuning leveren aan menskracht en opschalen en zelfs uitbesteden'. In het kader van corona is een heel center opgezet voor veel hypotheek of andere klantgedreven activiteiten: AFM proof! Men praat over haar consultants wel eens denigrerend over 'handjes', maar dan zijn het wel heel mooie en succesvolle. Ze houden met 900 mensen in de primaire processen bij de klanten de hele sector overeind. Dat is cruciaal. ITDS is sterk in transformatie en implementatie van verzekeringsadministraties en CRM systemen. Dat lijkt soms wat simpel, maar is heel complex. Het vereist een noodzakelijke combinatie van echte materiekkennis naast kennis van IT en nieuwe wereld. Daar staat of valt het resultaat bij, vooral nu verzekeraars in deze periode bezig zijn met versnelling van de digitalisering".

Sterke executie

Waar ligt de kracht van Redmore als groep?

VdE: "Redmore staat er als groep. Steeds meer klanten snappen dat de labels van Redmore daar waar het kan in elkaar haken en elkaar aanvullen en versterken. We hebben daardoor een aantal grote projecten in gezamenlijkheid kunnen oppakken. Zo schakelde een klant ons in bij een IT hack. Serieuze cyberrisk, waarbij een aantal zaken tegelijkertijd moesten worden opgepakt. Er was snel inzicht nodig in de schade aan de systemen. Er moest een callcenter worden opgezet om klanten proactief te woord te staan. We moesten ervoor zorgen dat de social media-kanalen op de juiste manier werden ingezet. Binnen 1 week is een cruciale operatie opgezet om de bedrijfskritische processen van de klant te herstellen en veiligheid te garanderen. Dankzij die koppeling zie je steeds vaker grote programma's en projecten naar ons toe komen. Onze executie staat op een bijzonder hoog niveau."

Positie op arbeidsmarkt

VdE: "Vanaf het begin, negen jaar geleden, is de basisinstek altijd geweest ervoor te zorgen dat we voor onze medewerkers een fantastische ontwikkeling kunnen bieden. Echt vanaf het moment dan ze bij ons komen. We zeggen altijd: als je 5 jaar bij ons blijft dan leer je voor 10 jaar bij. Dat levert een heel goede propositie richting de arbeidsmarkt op. Ik denk omdat we oprecht vanuit de kern bezig zijn met de ontwikkeling van de medewerkers. Dat is al vanaf de oprichting. Het heeft er ook voor gezorgd dat we met deze mensen bij de klant echt het verschil kunnen maken. Omdat we een hogere productie draaien en met slimmere oplossingen komen. Nu hebben we een omzet van zo'n 130 miljoen. Daar zijn we trots op."

Hoop gericht op jongeren

Zullen na de crisis de positieve ingrepen van de sector bewaard blijven?

VdE: "De vraag wat erover blijft van de goede ontwikkelingen in de sector wordt de laatste tijd vaker gesteld. Ik hoor wel bespiegelingen dat we nooit meer helemaal teruggaan naar hoe het was. Dat zou mooi zijn. Ik refereer echter een beetje aan de vorige financiële crisis. Toen zeiden we ook met z'n allen 'dat nooit weer'. Toch zag ik vrij snel het financieringsgedrag zowel richting consument als bedrijven weer fors oplopen. Ik hoop dat we in staat zijn om met alle digitale middelen die tot onze beschikking staan in de toekomst wat vaker de efficiëntie en daardoor de rust kunnen vinden om via Teams of Zoom vergaderingen te doen. Wat minder met z'n allen in kantoren te zitten. Wat minder met z'n allen de weg op gaan. Het zou een heel goeie ontwikkeling zijn als we die lessen leren en net wat vaker vanuit huis aan de slag gaan. Een paar procent minder geeft al zoveel minder belasting op files, op het milieu en op ons leven. Ik durf niet te garanderen dat het gebeurt. Er zit bij mij een licht cynisme over het lerend vermogen van ons allen. Misschien ligt dat aan mijn leeftijd. Misschien is er een hele grote groep jonge mensen die zo anders omgaat met mobiliteit en met alle digitale

mogelijkheden, dat er daadwerkelijk een verandering optreedt. Dat zou goed zijn voor ons allemaal en het zou goed zijn voor de planeet. Ik hoop het van harte.”

Noot voor de redactie

Voor meer informatie kan contact opgenomen worden met:

Naam Claudia Verbeek

E-mail c.verbeek@itds.nl

Tel. +31 (0) 657 09 21 80