



Kuikendrama

De vogelgriep is onder controle. Een deel van de rijksmaatregelen mag daarom wel weer worden teruggedraaid. De dreiging van het virus lijkt niet van binnen uit de pluimvee te komen, maar van buitenaf. Er is aangetoond dat er geen versleping van het virus is tussen bedrijven. Uiteraard, de hele omgeving moet gemonitord blijven. Maar er mag wel enige versoepeling worden doorgevoerd.

Toen afgelopen zondag een uitgebreid pakket aan maatregelen werd aangekondigd, was er veel minder duidelijk over de verspreiding van het virus dan nu. Iedereen was in paniek. Zowel de sector als de politiek. Nu moet er nagedacht worden of de proportionaliteit van de maatregelen nog klopt, want die trekken een wel heel zware wissel op de sector.

Het treft vooral de broederijen, de kraamkamer van de branche, de plek waar kuikens uit hun ei komen. Normaal gesproken blijft een kuiken twee dagen op de broederij, totdat-ie

Vogelgriep vraagt nu om versoepeling

opgedroogd is. Daarna gaan ze naar de bedrijven waar ze hun verdere leven slijten en tot kipfilet kunnen groeien. Nu raken de broederijen overvol.

Ook het CDA gaf gisteren aan bezorgd te zijn over de financiële gevolgen van de rijksmaatregelen voor pluimveehouders die onlangs genomen zijn om de besmettelijke vogelziekte te beteugelen. Zo mogen er voorlopig geen eieren worden uitgebroed en mogen pluimveehouders lege stallen niet met nieuwe vogels vullen.

De verantwoordelijk staatssecretaris Dijkzma (Economische Zaken) laat weten dat ze vandaag met de sector overlegt over compensatie. „Maar het is niet zo dat we alle schade die ontstaat kunnen vergoeden”, waarschuwt ze. De kosten zullen worden gedragen door het Rijk, de EU en de branche zelf.

In dat debat riep Dijkzma bovendien de Dierenpartij top de orde. Partijleider Thieme groep de huidige misère in de sector aan om weer

Automatisering van eenvoudige processen geeft ruimte

Voor bank blijft rol

persoonlijk contact

adviseur

door Jarco de Swart

AMSTERDAM • De Nederlandse financiële sector staat niet langer aan de vooravond van grote veranderingen. Nu de drie grootbanken dit jaar hun reorganisatieplannen en extra it-investeringen hebben aangekondigd, is de race begonnen.

ING kondigde gisteren aan om €200 miljoen extra te gaan investeren in it-systemen, ABN Amro trok vorige week €150 miljoen uit voor de komende jaren en Rabobank-topman Wiebe Draijer sprak van 'forse investeringen'.

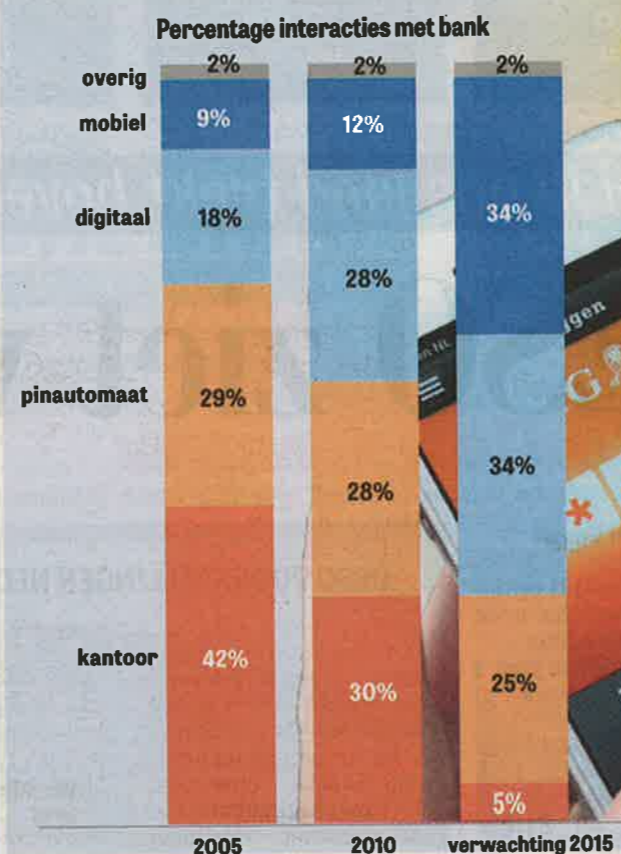
De motivatie was bij allemaal dezelfde: er is een heuse revolutie aan de gang in de manier waarop bankklanten contact met de bank hebben. Kantoren worden nauwelijks nog bezocht, maar het contact via de smartphone overtreft alle verwachtingen. Tijd dus om de bankorganisaties en systemen daar in rap tempo op aan te passen.

De keerzijde is dat de komende jaren vele duizenden banen verdwijnen in de financiële sector. Rabobank schrapt er 9260 tot 2016, ABN Amro tussen 650 en 1000 tot en met 2018 en gisteren kondigde ING een reorganisatie aan van in totaal bijna 2800 arbeidsplaatsen. In totaal zou in 2016 eenderde van de banen in de sector sinds de crisis zijn verdwenen.

Trendwatcher Adjedj Bakas denkt zelfs dat het nog sneller gaat. „Ik was laatst in Zweden. Daar denken ze dat in de komende 5 tot 10 jaar 85% van de banen in de financiële sector verdwijnen. Ik denk dat we in Nederland nog maar aan het begin

BANKKLANTEN REGELEN STEEDS MEER ZELF

Massale verschuiving naar mobiele en 'directe kanalen'



© DE TELEGRAAF

Empathie wordt belangrijker

staan. En het is logisch, computers zijn sneller, goedkoper en efficiënter. En wij willen het als consumenten ook. Wie wil er nog naar een bankkantoor? Wie wil er nog papieren afschrijvingen? En bedenk ook, iemand moet die dingen dichtlikken en op de bus doen. Dat kost geld.”

Bankblogger, ex-bankier en Capgemini-consultant Pascal Spelier trekt zich het banenverlies aan. „In de jaren '90 kwamen er steeds

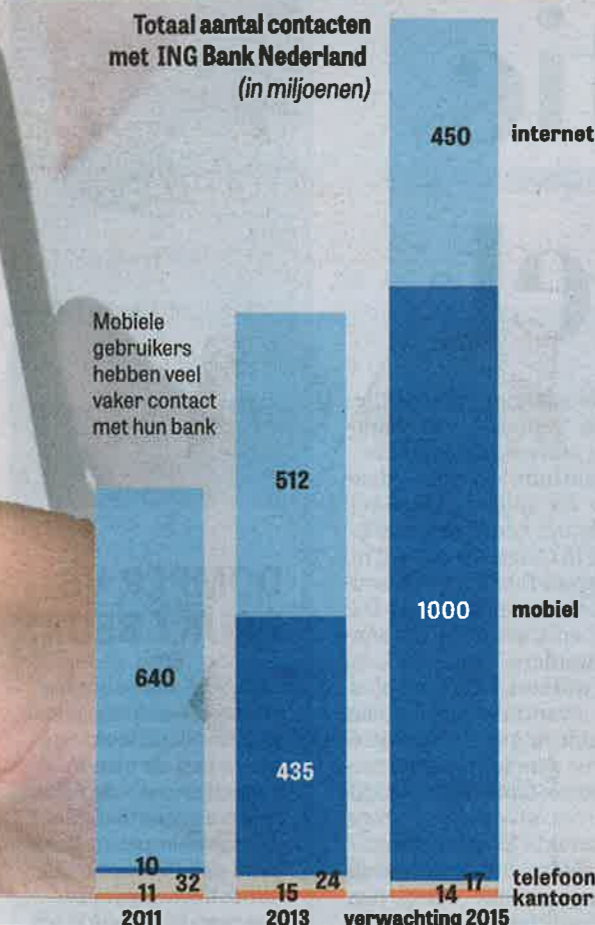
meer callcentra en werd online bankieren aan de man gebracht. Dat werd er in gedruwd om vanuit het perspectief van de bank efficiënter te werken. Maar het is grappig dat de klanten de techniek inmiddels zo omarmen, dat bijna niemand meer naar een bankkantoor wil gaan. Het is voor banken nu gewoon te duur om een kantoor open te houden. Eigenlijk zou je er alleen heen moeten voor hoogwaardig advies.”

Futuroloog Tony Bosma, die grote banken tot zijn klantenkring rekent, is het met Spelier eens en kijkt verder. „Alles wat geautomatiseerd kan worden, zal

'85% banen weg'

geautomatiseerd worden.” En het gaat verder. „Recent kondigden twee grote Amerikaanse financiële instellingen aan om volledig geautomatiseerd beleggingsadvies te gaan geven met behulp van algoritmes.”

Maar dat neemt niet weg dat er wel een functie blijft voor banken, denken de trendwatchers. Bosma: „Banken zijn groot geworden door slecht te doen. Er is, mede onder druk van wet- en regelgeving, enorm veel complexiteit toegevoegd. Maar nu is er bij consumenten juist een enorme behoefte aan eenvoud. En omdat veel dingen zullen worden geautomatiseerd,



BRON MCKINSEY EUROPEAN CONSUMER AND BANKING RESEARCH/ING NEDERLAND. FOTO: ANP

blijft er meer tijd over voor persoonlijk contact.”

Bosma. „Ik denk dat banken in de toekomst ook nog wel een functie hebben bij het realiseren van toekomstdromen. Dan gaat het om het meedenken over een totaalpakket wat hun klanten nodig hebben. Software kan namelijk heel goed analyseren, maar dat niet overtreffen. Mensen kunnen doorvragen. Alleen daar hebben ze dan wel een ander soort mensen voor nodig met andere opleidingen. Empathie wordt een heel belangrijke eigenschap in de financiële sector.”

Rest de vraag of banken wel in staat zijn om zich om

te vormen tot echt empathische organisaties. Bosma: „De banken zijn wel bezig met veranderen, maar ze hebben het ook heel druk met wet- en regelgeving. Eigenlijk kunnen ze de klant helemaal niet centraal stellen, omdat ze met andere dingen bezig moeten zijn. Veranderen is dan vaak een kwestie van gewoon efficiënter gaan werken. Echte 'disruptieve verandering' is voor hen lastig. Het zijn ook grote logge organisaties. De mensen willen wel, maar ze zitten er vaak gewoon te lang. Mensen die echt iets willen en kunnen veranderen vertrekken en doen het buiten de bank.”

Fusie ge op besta

ANALYSE: Vernie

door Martin Visser
AMSTERDAM • De fusie van FNV-bonden is nodig, maar biedt bij lange na niet de noodzakelijke modernisering.

Als de voortekenen niet bedriegen, loopt het tweede fusiecongres van FNV Bondgenoten wél goed af voor het grote project van FNV-voorzitter Ton Heerts. Een maand geleden kwam hij een paar stemmen tekort, vandaag keurt het congres, in de herkansing, het samengaan van de grote FNV-bonden waarschijnlijk wel goed.

Daarmee is de existentiële crisis van de FNV nog lang niet ten einde. Het veranderingsproces dat Heerts nu al geruime tijd leidt, begon met het pensioentrauma dat de FNV onder zijn voorganger Agnes Jongerius opliep. Die liep te ver op de troepen vooruit en kreeg onvoldoende steun voor een polderakkoord over de pensioenen.

De fusie moet leiden tot een sterke, ongedeelde FNV met herkenbare, kleine sectorale afdelingen. Dat doorbreekt de interne machtsstructuren, maar is op zichzelf nog geen antwoord op de vragen van deze tijd.

Want wat vindt de FNV nu van de toekomst van

Werkgevers lachende de

ons pensioenstelsel? Of van de oprukkende zzz'er? Of van meer keuzevrijheid in collectieve arbeidsvoorwaarden? De antwoorden daarop kunnen toch niet dezelfde zijn als van voor het pensioendrama?

In een interview in deze