

Bewust belonen en waarderen

Oproep aan financiële ondernemingen

Belonen + waarderen = gedrag

Financiële ondernemingen moeten een beheerst beloningsbeleid voeren. Dat is namelijk van invloed op het gedrag van medewerkers. Dat gaat om meer dan het salarisstroompje. Ook niet-financiële prikkels hebben invloed. Denk aan hoe leidinggevenden waardering laten zien met complimenten en zelf voorbeeldgedrag tonen.



Belang van de klant centraal

De vorm van aansturing in een onderneming heeft invloed op het gedrag en de motivatie van medewerkers. En daarmee ook op het gedrag richting hun klanten. De AFM wil bijdragen aan een gezonde organisatiecultuur bij financiële ondernemingen, waarin klanten zorgvuldig worden behandeld.



3 uitgangspunten die helpen bij bewust belonen en waarderen

Leidinggevenden sturen op klantbelang en beoordelen medewerkers op respectvolle wijze

Direct leidinggevenden hebben de belangrijkste invloed. Zij moeten handelen in het klantbelang waarderen, hierop voorbeeldgedrag laten zien en medewerkers eerlijk en respectvol beoordelen. Dat werkt positief uit op de organisatiecultuur en het gedrag van medewerkers.



De top van de onderneming stuurt op klantbelang en vertoont voorbeeldgedrag

Wat een directie of bestuur belangrijk vindt, werkt door in de hele organisatie. Daarbij loont het om de afstand tussen de top en werkvloer te verkleinen. Denk aan een directeur die meedenkt over klantbelang bij nieuwe plannen.



Beperk commerciële- en targetdruk

De targets en doelen in een onderneming, sturen het gedrag van medewerkers. Een te hoge targetdruk of onrealistische doelen kunnen leiden tot schadelijk gedrag naar klanten toe én richting de eigen onderneming. Medewerkers moeten zich daarover uit durven spreken.



Oproep: onderzoek en zet door

De AFM verwacht dat financiële ondernemingen bewust belonen en waarderen. Zodat zij gedrag stimuleren dat gericht is op klantbelang. Onderzoek hoe uw medewerkers denken over uw belonings- en waarderingssprikkels. En hoe deze het klantbelang ondersteunen of juist belemmeren.