

# Zet eigen consultatie in voor een betere dialoog

**Simon Lelieveldt**

---

**H**et gebruik van klantgegevens door financiële instellingen is een gevoelig thema, zoveel blijkt wel uit de pittige maatschappelijke discussie rond de plannen van eerder betaalverwerker Equens en nu ING. De financiële sector ziet hierbij een belangrijk instrument over het hoofd. Bedrijfsconsultatie biedt de mogelijkheid om de maatschappelijke verantwoordelijkheid van financiële instellingen verdere invulling te geven zonder dat daarbij de spanning oploopt.

Op zich is de financiële sector goed bekend met consultaties. Jaarlijks besteedt men vele uren aan het reageren op allerlei consultatiedocumenten met voorgenomen beleid van overheidsinstellingen. Hoewel doorgaans de professionele organisaties reageren, staan deze consultaties open voor het hele publiek. Dit om te borgen dat iedereen betrokken wordt en er geen gezichtspunten over het hoofd worden gezien.

Financiële instellingen en hun brancheorganisaties zouden er goed aan doen de consultatie vaker zelf in te zetten. Het biedt de mogelijkheid om met de nodige rust en inhoudelijkheid een open discussie te voeren over onderwerpen die belangrijk zijn voor de onderneming. En het kan helpen voorkomen dat het thema met te hoge snelheid vermalen wordt in de gevatheid van Twitteraars, de publicatiezucht van de media of de profileerdrang van parlementariërs.

Een eigen consultatie kan financiële instellingen bovendien helpen om meer lijn en samenhang te brengen in de dialoog met het versnipperde stakeholderlandschap waarin bestuurders opereren — klantenpanels, aandeelhoudersvergaderingen, raden van commissarissen, belangengroepen, ondernemingsraden, adviesraden, pers en parlement. Daarbij komt dat, hoe groot deze lijst ook is, het algemene publiek hierin onvoldoende wordt vertegenwoordigd.

Tussen droom en daad staan soms regels in de weg, praktische bezwaren of een zekere weemoedigheid. De bedrijfsconsultatie is echter een prima vorm om verdere invulling te geven aan de maatschappelijke verantwoordelijkheid van financiële instellingen en de dialoog met de samenleving.

---

**Simon Lelieveldt is adviseur en voormalig hoofd toezicht en financiële markten van de NVB.**