

# Een wandeling met Nol Monster,

## *Ombudsman Financiële Dienstverlening*

We treffen elkaar in zijn woonplaats Leiden. Na een kop koffie in zijn smaakvolle grachtenwoning verkennen we de binnenstad en genieten we van de authenticiteit van Leiden. En hebben we een levendig gesprek over het oplossen van problemen, de rechterlijke macht, consumentenvertrouwen en Leidse hofjes.

Terwijl we zijn woning verlaten en in hoog tempo richting de Hooglandsche Kerk koersen: "We wonen ruim 21 jaar in Leiden en ik geniet nog altijd van deze prachtige stad. Ik ben opgegroeid in de Haagse binnenstad. Toen wij na ons huwelijk in 1969 in Den Haag geen woonruimte konden vinden, zijn we uitgeweken naar Pijnacker, later Nootdorp om uiteindelijk met onze vier kinderen in Zoeterwoude terecht te komen. Toen de kinderen in Leiden op school gingen zijn we naar Leiden verhuisd. Een heerlijke stad waar ook drie van onze vier kinderen wonen." Hij wandelt dus heel wat af in Leiden? "Zeker! Met buitenlandse gasten wandel ik veelal dezelfde route als die we nu lopen. En ik loop elke ochtend naar het station om naar Kifid te gaan. Op zaterdagochtend, na een ontbijtje met de Volkskrant, is het vaste ritueel om naar de markt op de Nieuwe Rijn te wandelen. Ik ga je straks ook nog wat plekjes laten zien die je vast niet kent."

### NOL MONSTER

Nol Monster (1946) studeerde Nederlands Recht aan de Rijksuniversiteit Utrecht. Hij was onder meer hoofdofficier van Justitie in de politieregio Zaanstreek-Waterland en vice-president van de Rechtbank in Haarlem. Sinds november 2010 is hij Ombudsman Financiële Dienstverlening. Nol Monster woont in Leiden, is getrouwd en heeft vier kinderen en twee kleinkinderen.

### Loopbaan

Zijn vader was bovenmeester op een school aan de Prinsengracht in Den Haag, het gezin woonde boven de school. Op zijn elfde kwam Nol Monster, nadat hij katekwaad uithaalde met vrienden (zij gooiden een kiezelsteen tegen de hoed van de 'waker' van de school), voor het eerst op het politiebureau. "We werden in zo'n open, naoorlogse jeep gezet en 'publiekelijk' afgevoerd naar het politiebureau dat toen aan het Buitenhof zat. Een agent hield een heel opvoedkundig verhaal waarom we geen kiezelstenen moesten gooien." Daar is ongetwijfeld zijn fascinatie voor de politie ontstaan. Hij ging naar de politieacademie en werkte tot 1982 bij de politie in diverse functies. "Uiteindelijk was ik alleen maar aan het vergaderen en aan het managen. Terwijl ik gefascineerd werd door de inhoud. Het oprollen van een bende die zich bezig hield met kunstroof, geweldig! Ik studeerde civiel recht in de avonduren en besloot in 1982 de overstap te maken naar de rechterlijke macht. Een terechte overstap, maar niettemin heb ik echt genoten van mijn tijd bij de politie." Is er een rode draad in zijn loopbaan? "Ik ben een probleemoplosser. Ik vind het mooi om zaken te schikken, om een oplossing te vinden. Ook in mijn huidige baan als ombudsman probeer ik tot oplossingen te komen, ook door partijen letterlijk met elkaar aan tafel te brengen." Een gekke functie eigenlijk: hij ziet een heel klein deel van alle klachten die financiële instellingen bereiken. En die klachten zijn dan al zeer grondig beoordeeld bij de instelling zelf. Als het aantal klachten dat hij in het voordeel van de klager beslecht enorm groot zou zijn, 'scoort' hij goed, maar gelijktijdig zou dat een zeer zorgelijke situatie zijn met betrekking tot de kwaliteit en klantgerichtheid van de sector. "Het maakt het meten van je succes als ombudsman dan ook verdraaid lastig."

### Inhoud

Kifid ligt flink onder vuur. De AFM, de Tweede Kamer, de pers....er is veel te doen over de status van Kifid, de financiering -door de branche waarover de consument zijn beklag doet- en de efficiency. Hoe objectief kan hij zelf zijn? Als door een wesp gestoken: "Zéér objectief! Misschien nog wel meer dan in de rechterlijke



De Wandeling is een rubriek waarin Monique de Vos in de buitenlucht een verfrissende ontmoeting heeft met smaakmakers uit de financiële dienstverlening, om zo meer te weten te komen over 'de vent achter de tent'. Monique de Vos is directeur van Chasse Executive Search in Den Haag.

macht, waar je wel objectief bent maar ook gezamenlijk consensus moet vinden over uitspraken. Iemand kan niet vrijuit gaan bij de ene rechter en de cel in gaan bij de ander. Er is geen enkele financiële instelling die aan mijn onafhankelijkheid tornt of mij poogt te beïnvloeden. Iedere twijfel aan die objectiviteit is eigenlijk een twijfel aan mijn integriteit. Het spannende is dat de discussie over efficiency ook gaat over kosten. Met meer mensen kun je sneller werken en meer doen, maar de sector moet dit financieren. Maar natuurlijk lever ik geen vluchtig werk af: als ik mijn werk niet goed zou doen, zie je dat direct terug in het aantal klachten dat bij de geschillencommissie terecht komt." Waarom is dit zo'n mooi vak? Zonder aarzeling: "Ik ging vanuit de politie naar de rechterlijke macht omdat ik graag met de inhoud van het civiel recht wilde bezig zijn. Ook hier kan ik mij met de inhoud bezig houden en mijn oplossingsgerichtheid kwijt. Ik heb een groep deskundigen om mij heen, maar ben niet de hiërarchisch leidinggevende. Ik kan mij dus focussen op de dossiers. En daar geniet ik nog elke dag van."

### Balans

Hij werkt hard, houdt zijn vakliteratuur bij, heeft een enkele nevenfunctie en is inmiddels 65 jaar. Wat doet hij als hij niet werkt? "Ik ben een fanatiek bridger. Ben zelfs voorzitter van een lokale bridgeclub met 350 leden. Ik bridge wekelijks. Met golfen heb ik niets. Verder lees ik graag en kan ik erg genieten van mijn kleinzoon van drie en ook van mijn kleindochter Luka, die nu 13 da-

gen oud is." Wandelen? "Tja, ik heb ooit de vierdaagse gelopen, toen was ik negentien, dat is zeker verjaard? Ik houd het maar bij de stevige wandelingen die ik door Leiden en naar het station maak." Inmiddels zijn we bij de Doezastraat aangekomen waar hij vastberaden een deur opent. Erachter blijkt een pittoresk hofje te liggen. "Wat een schoonheid, hè!" zegt hij trots. Is hij inmiddels al toe aan een rustig gepensioneerd bestaan? Lachend: "Ik ben dan wel 65, maar hoop voorlopig nog wel even door te werken. Mijn vrouw is 62 en werkt ook nog vier dagen per week. En wat hierna komt? Meer reizen, wellicht meer les geven - ontzettend leuk om te doen - en kennis overdragen. Maar voorlopig vind ik het werk in deze baan zeer nuttig en put ik er nog volop energie uit. Wel maak ik meer tijd dan vroeger vrij voor het lezen van boeken. Vroeger lukte dat vooral in de vakantie, nu ook in de weekeinden, bij mooi weer op ons dakterras."

Wat was het laatste boek dat hij las? "Ik heb net de nieuwste van Jeroen Brouwers gelezen, Bittere Bloemen. Tja over een aftakelende verzuurde magistraat van 83 jaar. Mijn voorland, haha? Verder heb ik genoten van de biografie van Joop den Uyl, en van de biografie van Keith Richards." Na een flinke wandeling door het mooie Leiden toont Monster zich wederom probleemoplossend: we eindigen op het terras van Einstein aan de Nieuwe Rijn. ■