

## Nieuwjaarsspeech Wim Heeres op Adfiz Nieuwjaarsbijeenkomst 10 januari 2019

1909, 110 jaar terug.

Zo lang is het geleden dat enkele betrokken en bevlogen financieel adviseurs voor het eerst samenkwamen en de eerste voorloper van Adfiz oprichtten.

Het was ook het jaar dat de eerste Elfstedentocht werd gereden en de eerste Nijmeegse Vierdaagse werd gelopen, ook zulke doorzetters. Dat er voor het eerst een vliegtuig boven Nederland vloog en dat de eerste vaste bioscoop in ons land werd geopend.

En het zou nog 37 jaar duren voor de eerste Solex in Nederland op de weg verscheen.

Dames en heren, ik heet u allen van harte welkom op onze Nieuwjaarsbijeenkomst.

Vorig jaar stond deze bijeenkomst in het teken van aandacht. Ik wenste ons toen als sector een jaar toe waarin we minder met ons zelf bezig hoefden te zijn. Een jaar waarin we ons volledig konden richten op onze klanten. Want oprechte aandacht dát is wat de klant van zijn adviseur mag verwachten. Dit jaar voeg ik daar nog aan toe: je adviseur is immers je beste verzekering.

Nu hoef ik aan adviseurs natuurlijk niet uit te leggen waarom dat zo is. En toch, te vaak hoor ik in de media of Haagse wandelgangen nog dat advies eerst en vooral zou gaan om het vinden van besparingen door lage premies te regelen. Geen wonder dat er mensen zijn gaan geloven dat ze dat ook zelf wel kunnen. Of dat zo'n simpel adviesje vooral niks zou mogen kosten. Helaas ook gebaseerd op weerlegbare onzin.

En dus kan het geen kwaad om nog maar eens op te sommen waar advies wél om gaat. En dat onafhankelijk financieel advies de beste, zonet de enige, manier is om ervan verzekerd te zijn dat je als klant:

- En een goede afweging kunt maken tussen de behoefte aan zekerheid en de mogelijkheden om risico's zelf te dragen
- En een goede balans vindt tussen wensen voor nu en wensen voor later
- En een verzekering sluit die ook echt past bij je persoonlijke situatie en wensen
- En verzekeringen hebt die op elkaar aansluiten
- En een goede mix hebt tussen prijs en voorwaarden
- En zicht hebt op de performance van bank of verzekeraar die het product aanbiedt
- En, goede begeleiding krijgt bij schade

Het moge duidelijk zijn dat de adviseur van essentieel belang is om de klant te helpen bij het maken van de juiste keuzes. En toch wordt klanten steeds opnieuw verteld, zeker online, dat het vooral gaat om een beetje handig premies vergelijken.

En onder dat gesternte zijn er nu partijen die blijven denken dat de belangrijkste verbetering van het systeem is dat klanten ongevraagd inzage krijgen in provisies?

Waarom?

Omdat ze dan nog meer aan het doe-het-zelven gaan en minder bescherming genieten?

En zo gaan we het vertrouwen verbeteren?

Ik blijf herhalen: eenzijdig de schijnwerper richten op de provisies: het lijkt een oplossing, maar er is geen probleem dat moet worden opgelost. Het werkt niet, het lost niets op, en tegelijk veroorzaakt het wél nieuwe problemen. En de hoogste rekening, die komt bij de kwetsbare groepen consumenten te liggen. Zij die nu weinig provisie betalen.

Maar, begrijp mij niet verkeerd, dit wil niet zeggen dat ik tegen transparantie ben. In tegendeel. Ik ben voor transparantie. Altijd geweest. Als de klant inzicht wil in de kosten van zijn adviseur, dan krijgt hij die. Dat is al jaren praktijk én wetgeving bovendien.

En als het er nú dan om gaat, om dat inzicht makkelijker te maken, dan valt daar met ons over te praten. Ik herhaal: er is met ons te praten. Maar wel op voorwaarde dat zo'n nieuwe vorm van verplichte transparantie:

- én daadwerkelijk in het belang van de klant is
- én de marktverhoudingen niet verstoort

En dan nog is een veel belangrijker issue dat er meer publieke aandacht komt voor de echte waarde van advies, en dat we rechtstreekse productverkoop en leadgeneratie niet langer als advies zien. Over transparantie gesproken.

Jammer genoeg hebben onze gesprekken over provisietransparantie tot nu toe nog niet geleid tot een breed gedragen gezamenlijke oplossing. Uiteraard blijven wij hierover in gesprek met de verschillende stakeholders, waaronder het Verbond. Want zoals we allen weten: het verstand komt met de jaren. Dus er is nog hoop als je net je veertigste hebt gevierd...

Onverzekerbaarheid.

Nog zo'n onderwerp dat volgens mij veel belangrijker is dan de hoogte van een provisie. Want goed verzekerd zijn, daar draait het uiteindelijk om. En die mogelijkheid is helaas geen vanzelfsprekendheid meer. Door consolidatie, standaardisatie en monopolisering verschaalt het verzekeringsaanbod voor specifieke risico's. Sinds anderhalf jaar zetten wij het probleem rondom onverzekerbare risico's op de kaart. En met succes!

Er werd over geschreven.

Er werd radio over gemaakt.

Er werden Kamervragen over gesteld.

En aan de Bordewijklaan werd het tot speerpunt van een meerjarenplan gemaakt.

Intussen zit ook de toezichthouder niet stil. En dan doel ik nu eens niet op onze usual suspect, de AFM, maar op hun bijna naamgenoot in Den Haag, de ACM. Begin december was de consumenten- en mededingingsautoriteit te gast op het Adfiz bureau in Amersfoort. Om met ons van gedachten te wisselen over en input te verzamelen voor een marktonderzoek naar onverzekerbaarheid, verschraving en verstoorde marktwerking.

En tot slot kunnen we ook als adviseurs actief bijdragen aan oplossingen. Bijvoorbeeld door samenwerking te zoeken met collega's en verzekeringspakketten te bundelen. Of door risico's eerder in kaart te brengen en preventiemaatregelen te treffen. En te kijken welke oplossingen in het buitenland liggen.

Ik denk dus dat ik gerust kan stellen dat bij alle partijen nu het besef begint door te dringen dat we moeten handelen willen we voorkomen dat ondernemers of particulieren in groten getale de dupe worden.

Wordt in 2019 zeker vervolgd!

Speerpunten genoeg kortom, en ik heb slechts een fractie benoemd.

Kortom, we zijn lekker bezig! Ik merk dat ook binnen onze vereniging. De betrokkenheid van de leden is ongekend hoog. Commissies staan aan de basis van plannen, voorstellen en ideeën waaruit visie, realiteitszin en creativiteit blijkt.

Een paar voorbeelden:

- onze commissie Zorg en Inkomen gaf mee vorm aan een effectieve oplossing om MKB-werkgevers te ontzorgen bij langdurig verzuim, als beter alternatief voor collectivisering van de loondoorbetaling in het tweede jaar.
- onze commissie Pensioen publiceerde een position paper als bijdrage aan de discussie voor een vernieuwd pensioenstelsel.
- onze commissie Ketenefficiency zette aan tot een campagne met Aplaza om de ketenefficiency te versnellen
- onze stuurgroep Kwaliteit inspireert tot tal van nieuwe activiteiten voor de vereniging die bijdragen aan kwaliteit van dienstverlening
- Onze commissie Financiële Planning leverde opnieuw belangrijke input voor het Platform Hypotheken. Er zijn maatwerk mogelijkheden bijgekomen voor senioren. We zijn er echter nog niet. Ik roep u dan ook op morgen een paar minuten de tijd te nemen om de nieuwe enquête in te vullen die wij vandaag hebben verspreid.

Die betrokkenheid van onze commissies is het fundament waarop we bouwen om ons vak nog waardevoller te maken voor klanten.

110 jaar geleden bezorgden we een polis en inden vervolgens de premie. Sindsdien is het vak stapsgewijs ontwikkeld tot waar we nu staan: de onafhankelijk adviseur als belangenbehartiger van de klant richting banken en verzekeraars.

En die lijn trekken we door, want ik zie adviseurs hun rol voor hun klanten verder uitbreiden.

- Of dat nu gaat om risico-advies dat breder kijkt dan de verzekeringsvraag waar de klant mee aanklopt.
- Of om financiële planning die verder gaat dan de actuele woonwens die achter iedere hypotheekvraag schuilgaat.
- Of om pro-actief onderhoud waarbij de Wft-zorgplicht verbleekt.

Steeds meer klanten ontdekken dat zij juist bij die brede dienstverlening van de adviseur maximaal baat hebben.

Als Adfiz willen we die ontwikkeling niet alleen benoemen, maar ook aanmoedigen en ondersteunen. We deden dat eerder al met een gedragscode collectief zorgadvies waarin we via zorginhoudelijke afspraken de brug slaan naar verzuimpreventie en reïntegratie om uiteindelijk lagere zorgkosten te realiseren. Hier komen individuele en maatschappelijke winst samen. En die potentie bestaat op alle genoemde vlakken. Daarom ontwikkelen we samen met leden programma's voor bijvoorbeeld risicomanagement, cyber, asbest en actief beheer.

Innovatie tot slot.

Onze visie op innovatie is dat het zich niet alleen moet afspelen in een lab of achter de tekentafel, maar on the job. Op de vestiging. Daarom breiden we de innovatie-pilots uit. Zoals bijvoorbeeld met IBM Watson, waarover onze leden vanmiddag nog een zeer inspirerende aftrap bijwoonden. Waar die pilots concreet toe gaan leiden? Geen idee? Maar we gaan ermee aan de slag en we gaan het doen!

En ik nodig iedereen uit die interesse heeft om mee te doen!

Dames en heren,

Ik wens u allen een goed 2019 toe.