



DE KROON OP HET WERK KOMT AAN HET EIND VAN DE RIT. DIEZELFDE INSTELLING ZIE IK BIJ ADVISEURS DIE AAN DE SLAG GAAN MET ACTIEF KLANTBEHEER: DAT GAAT - ZEKER IN HET BEGIN - NIET VAN EEN LEIEN DAKJE. MAAR UITEINDELIJK VINDEN WE EEN MODUS DIE WÉL WERKT EN WAARVOOR KLANTEN WÉL BEREID ZIJN OM TE BETALEN.

TEKST ENNO WIERTSEMA, DIRECTEUR ADFIZ

FeFinis coronat opus, luidt een Latijns spreekwoord. Letterlijk: het einde kroont het werk. Vrij vertaald: als het eindresultaat goed is, is al het werk, tegenslag en gedoe dat daaraan voorafging de moeite dubbel en dwars waard geweest. Iets wat ik altijd voor ogen houd als we als adviessector voor de zoveelste keer moeten vertellen waarom de klant gebaat is bij en toegang moet hebben tot onafhankelijk advies. Of als we moeten uitleggen waarom het huidige vakbekwaamheidsstelsel met z'n driejaarlijkse herexamens niet echt motiveert. Maar ook als we het hebben over hoe invulling geven aan actief klantbeheer, wat daarvoor nodig is en hoe we de klant ervoor warm kunnen laten lopen.

Aan dat laatste onderwerp - actief klantbeheer - wijdden we als Adfiz dit voorjaar ons Particulier Platform. Uit de discussies die tijdens dit evenement ontstonden, bleek maar eens weer dat veel klanten nog steeds gro-

OPINIE

Finis coronat opus

te moeite hebben met het idee te moeten betalen voor nazorg; kosten die vóór het provisieverbod immers zaten verdisconteerd in de premie. Dat er aan die werkzaamheden nu een zichtbaar prijskaartje hangt, zijn ze nog steeds niet gewend. Vooral ook omdat de conclusie van zo'n nazorgtraject kan zijn dat de oplossingen nog steeds passend zijn en er daardoor geen verandering nodig is. Dat maakt het voor adviseurs (enkele uitzonderingen daar gelaten) moeilijk om er een gedragen en stabiel verdienmodel aan te verbinden. Dat is overigens niets nieuws en werd ook bevestigd in het onderzoeksrapport naar de evaluatie van het provisieverbod. Zou dat de reden zijn waarom verzekeraars voor deze werkzaamheden geen extra kosten in rekening brengen en nazorg uit de premie bekostigen?

BLIJVEN INNOVEREN

Begrijp me niet verkeerd: ik ben niet voor een terugkeer naar provisie op complexe producten. Het is goed dat de zweem van verdenkingen die kleefden aan het provisie-systeem voor degelijke producten nu van de baan zijn. Maar er zaten ook echt wel goede kanten aan; het was niet louter kommer en kwel. Wordt het daarom - zes jaar na dato - niet eens tijd om samen na te denken over een goede, werkbare, betaalbare en moderne manier van nazorg bieden? En te blijven innoveren en ver-

'Nadenken over een werkbare en moderne manier van nazorg'

nieuwende concepten uitproberen. Zonder vooraf al te veel randvoorwaarden te definiëren, behalve dan dat het recht moet doen aan de wensen, gevoelens en werkelijke behoefte van de klant en dat het leidt tot een gelijk speelveld voor alle partijen?

ONMOGELIJKHEDEN

Ik hoor graag tegen welke praktische, juridische en andere onmogelijkheden adviseurs aanlopen, zodat ik daarover in gesprek kan gaan met regelgevers en toezichthouders. Want ik blijf me hard maken voor een gezonde, toegankelijke adviessector die immers in de volle breedte van grote waarde is voor de klant. Als dat betekent dat ik onderweg af en toe moedeloos wordt van het steeds herhalen van onze boodschap, flink onderuitga of nu en dan bakzeil moet halen, dan is dat maar zo. Zoals ik aan het begin al schreef: finis coronat opus. ■