



‘Lokaal advieskantoor  
cruciaal voor  
financiële vitaliteit’

ONZE SAMENLEVING DIGITALISEERT IN SNELTREINVAART. ZORGDECLARATIES DIENEN WE IN VIA EEN APP, BELANGRIJKE DOCUMENTEN VOORZIEN WE VAN EEN DIGITALE HANDTEKENING, ONZE WINKELAANKOPEN EN BANKIEREN DOEN WE VIA HET INTERNET EN SINDS KORT KUNNEN WE IN HET OV INCHECKEN MET ONZE PINPAS. VOOR VELEN IS DIT DE NORMAALSTE ZAAK VAN DE WERELD. MAAR ER IS EEN GROEP MENSEN WAARVOOR DIT NIET GELDT EN DIE HIER GROTE MOEITE MEE HEEFT. OF ERGER NOG: DIE DOOR DE TOENEMENDE DIGITALISERING VAN DE SAMENLEVING BUITEN DE BOOT DREIGT TE VALLEN.

TEKST **ENNO WIERTSEMA, DIRECTEUR ADFIZ**

Het is daarom ook goed dat de problemen die deze groep hiervan ondervindt uitvoerig in kaart worden gebracht. Zo presenteerde DNB onlangs de uitkomsten van een studie naar de digitalisering van het betalingsverkeer. Daaruit blijkt dat ruim achttien procent van de volwassen Nederlanders (2,6 miljoen mensen) niet in staat is om zelf al hun bank- en betaalzaken te regelen. Het gaat daarbij om groepen als mensen met een beperking, ouderen en mensen met lage digitale vaardigheden. Wat de impact van dat laatste is (beperkte digitale vaardigheden), was onderwerp van een – ook onlangs gepresenteerd – AFM-rapport. Daaruit blijkt dat gemiddeld genomen zestien procent van de Nederlanders niet over de digitale basisvaardigheden beschikt die nodig zijn om mee te komen in onze maatschappij. Dat zijn zorgelijke ontwikkelingen. Ook als het gaat om zaken als de toegang tot financiële diensten en producten.

# Informeren of adviseren?

Begrijp me niet verkeerd, *dat* er vol ingezet wordt op de digitalisering, automatisering of robotisering van tijdrovende, nauwkeurige, preciaire en eenvoudige – of juist ingewikkelde – werkzaamheden is een goede ontwikkeling. Het helpt de financieel dienstverlener bij het optimaal bedienen van en aandacht geven aan zijn klant. Daarnaast komt het tegemoet aan de wens van de overgrote groep klanten die financiële zaken, zoals het online openen van een rekening, het aanmelden van een schade of het volgen van de voortgang voor het bereiken van gestelde financiële doelen *wel* zelf willen én kunnen regelen. Maar wat we dus niet uit het oog mogen verliezen, is dat we die mate van zelfredzaamheid niet van iedereen kunnen verwachten. “Zelfredzaamheid is een illusie”, zei Nationale Ombudsman Reinier van Zutphen daarover enkele jaren geleden in het Adfiz Magazine, doelend op de minder weerbare burgers.

## DOENVERMOGEN

Dat de (zelf)redzaamheid van burgers schromelijk overschat wordt, heeft hét adviesorgaan van de overheid, de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR), vijf jaar geleden ook al aangetoond. “Kennis alleen is niet genoeg voor redzaamheid”, schreef de WRR in het baanbrekende rapport ‘Weten is nog geen doen’. Want zelfredzaamheid vraagt niet alleen om denkvermogen, maar ook om doenvermogen. Daarbij past dat er vroegtijdig en persoonlijk contact wordt gezocht met de consument. Desondanks blijft de overheid inzetten op meer informatie, slimme kiesomgevingen, robotisering en kunstmatige intelligentie. En is het aantal bankfilialen sinds de verschijning van het WRR-rapport

gedaald van ruim 1.600 naar ruim 400, een daling van 75 procent.

Dé beroepsgroep die consumenten *wel* bij de hand neemt, helpt en motiveert om gewenst gedrag vol te houden is de financieel adviseur. Zij gaan nog het gesprek aan met klanten. Financieel adviseurs zijn met 7.750 vestigingen dan ook nog altijd prominent lokaal aanwezig in de regio's. Bovendien is het financieel advieskantoor vaak stevig verankerd in gemeenschappen door sponsoring van het verenigingsleven. Daarmee houden ze advies binnen bereik. En dat is cruciaal voor financiële vitaliteit.

## BIJDRAGE AAN GELUK

Onderzoek na onderzoek toont aan dat het de financieel adviseur is die mensen in beweging zet. De HAN vatte vorig jaar al die onderzoeken samen en concludeerde dat advies bijdraagt aan onder meer: ruimere buffers, meer sparen voor de toekomst grip op financiën, realisatie van financiële en persoonlijke doelen, financiële zekerheid, goede nachtrust en per saldo zelfs meer geluk. Onderzoekers van de Erasmus Universiteit becijferden zelfs dat het effect van het gebruik van een financieel adviseur op het geluk van huishoudens vergelijkbaar is met het effect van ongeveer 10-20.000 euro extra bruto gezinskomen. En toch is de toegang tot advies de laatste jaren ernstig verslechterd.

Als de sector, de overheid en de samenleving als geheel financiële vitaliteit echt belangrijk vinden, dan moet het gesprek niet alleen gaan over informatie en online tools, maar ook, of vooral, over hoe de adviseur in staat kan worden gesteld om alle consumenten te helpen. ■