

Adfiz

MAGAZINE

2021
16

‘De gedachte dat
mensen het zelf
wel kunnen, klopt
niet’

Nationale ombudsman
Reinier van Zutphen

‘Ik heb baat bij
mindfulness en
routine. Het helpt
me om in een flow
te raken’

Schrijver Murat Isik

‘Kennnis maakt
weerbaar’

Columnist Bas Haring

WEERBAAR

“Hoe minimaliseer
ik de kans op een
cyberincident?”

Cees zoekt adviseur

Duik in de wereld van cyber.
Kijk op averoachmea.nl/cyberzeker





Veerkracht

Dat financieel weerbaar zijn in belangrijke mate bijdraagt aan het algehele welzijn – dus niet alleen financieel – van burgers en bedrijven, daar zijn we het volgens mij zo onderhand allemaal wel over eens. Want als je financiën op orde hebt – of daar in ieder geval een duidelijk beeld van hebt – en buffers hebt aangelegd voor als het even tegenzit, zit je beter in je vel, maak je sneller en makkelijker de juiste keuzes en ben je beter voorbereid op onverwachte gebeurtenissen.

Als ik kijk naar onze adviespraktijk kan ik niet anders concluderen dan dat de coronapandemie dat beeld nog maar eens bevestigd heeft. Ondernemers die financieel weerbaar zijn, doorstaan deze crisis beter dan degenen die hun financiën niet op orde hebben. Maar begrijp me goed; dat betekent zeker niet dat corona er bij hen niet in gehakt heeft, maar wel dat ze er beter mee om kunnen gaan. Ze zijn veerkrachtiger en krabbelen sneller op na een tegenslag.

Zelf weten we natuurlijk al lang dat financieel advies het financieel gedrag van mensen verbetert en ze helpt om de juiste keuzes te maken en deze ook vol te houden. En inmiddels tonen ook steeds meer (wetenschappelijke) studies in binnen- en buitenland aan dat we als beroepsgroep een essentiële bijdrage leveren aan de financiële weerbaarheid en fitheid van burgers en bedrijven. Dat is iets om trots op te zijn. En dat mogen we best wat meer uitdragen.

Ik wens je veel leesplezier met dit nieuwe Adfiz Magazine.

Roger van der Linden - voorzitter Adfiz

COLOFON

2021 #16

Meer waarde met Adfiz

Belangenbehartiging Kennis Kwaliteit

Uitgever: Adfiz

Contactgegevens: Stadsring 201, 3817 BA Amersfoort,
Postbus 235, 3800 AE Amersfoort,
033 - 46 43 464, info@adfiz.nl

Redactie: Adfiz en Bureau Bax, www.bureaubax.nl

Eindredactie en coördinatie: Bureau Bax

Aan dit nummer werkten mee: Vincent Basler, Freek van den Berg, Loraine Bodewes, Wilco van Dijen, Heidi de Gier, Bas Haring, Eric Kampherbeek, Racheda Kooijman-Ruijssemaars, Sanna Leupen, Jeroen Poortvliet, Clara Stuurman, Melle Veltman, Eric Willemsen
Cover fotografie: Eric Kampherbeek



Oplage magazine: 1.500 (controlled circulation)

Acquisitie: Elma Media B.V. (Silvèr Snoek: s.snoek@elma.nl)

Grafische vormgeving en druk: Elma Media B.V.

Marktvisie: Deze pagina's vallen niet onder de verantwoordelijkheid van de redactie.
Rechten: Niets uit deze uitgave mag geheel of gedeeltelijk worden overgenomen zonder schriftelijke toestemming en bronvermelding van de uitgever.

Weerbaar

- 1** | 'Weerbaarder door advies'
Voorwoord Roger van der Linden
- 4** | Beuken'essers biedt financiële nazorg
Voor de klant
- 6** | 'Zelfredzaamheid is een illusie'
Interview Reinier van Zutphen, Nationale ombudsman
- 11** | Infographic
- 12** | 'Financieel fitte werknemers zijn productiever'
Achtergrond
- 17** | 'Kenniss maakt weerbaar'
Nieuwe columnist: Bas Haring
- 20** | 'Schrijven bleek mijn redding'
Interview auteur Murat Isik
- 26** | 'Moeten burgers en bedrijven weerbaarder worden zodat ze voorbereid zijn op een onvoorspelbare gebeurtenis?'
Discussie
- 28** | Advies in Cijfers
Visie
- 30** | Van der Meer Verzekeringen over reilen en zeilen in glastuinbouw
Praktijk
- 34** | SIVI-directeur Peter Mols over het eHerkenning-traject
Aan tafel
- 36** | Kees van Klaarbergen directeur Dominass adviseert predikanten
Spiegel
- 39** | Nieuws en ledenoordeel
Uitgelicht





20

'SCHRIJVEN BLEEK
MIJN REDDING'



ADVIES IN CIJFERS

28



GLASTUINBOUW IN VERANDERLIJK WEER

30



PETER MOLS OVER
EHERKENNING

34



36

'AANDACHT IS
DE SLEUTEL'



‘Helderheid en overzicht zorgden voor opluchting’

Tekst Sébastien Wulms
Beeld Loraine Bodewes

Kan ik mijn huis straks nog betalen? Kunnen mijn kinderen nog studeren? Vind ik ooit een nieuwe baan? En hoe zit het met mijn pensioen? Wanneer ontslag dreigt, breken onzekere tijden aan. Een klant van Noud Beckers van Beuken'essers die een aantal medewerkers moest ontslaan, wilde hen zoveel mogelijk ondersteunen bij dit moeilijke proces. Hij schakelde Beckers in om zijn medewerkers helderheid te verschaffen.

Bij Beuken'essers uit Maastricht-Airport noemen ze zichzelf gelukregisseurs, vertelt Beckers: “Onze rol is ervoor zorgen dat klanten – zowel ondernemers als particulieren – datgene kunnen doen waar ze gelukkig van worden. Voor de ondernemer is dat vaak het runnen van zijn bedrijf, voor een particulier een hobby of het gezin. Dat betekent dat wij zaken zoals het regelen van verzekeringen, pensioenvoorzieningen en hypotheek uit handen nemen. En, als dat nodig is, verder kijken dan puur de financiën om de klant in staat te stellen gelukkig te zijn.”

Dus toen deze zakelijke klant een aantal medewerkers moest ontslaan, werd Beckers gevraagd hen te helpen om inzicht te krijgen in de (financiële) consequenties. “Het merendeel van deze medewerkers was al lange tijd in dienst van dit bedrijf en de (secundaire) arbeidsvoorwaarden waren meer dan uitstekend. De impact van de onzekere tijden die aanbraken, was daarom extra groot; ze waren dit soort tegenslag niet gewend.”

Alle medewerkers die daar behoefte aan hadden werden uitgenodigd om, op kosten van hun werkgever, alle financiële voorzieningen en de impact van een ontslag inzichtelijk te maken. Van de hypotheek en het pensioen tot de vaste lasten. “Ook al was de uitkomst daarvan dat medewerkers hun levensstijl moesten bijstellen, ze waren stuk voor stuk opgelucht doordat ze nu helderheid en overzicht hadden.”





Zelfredzaamheid is geen toverwoord

Tekst Melle Veltman
Beeld Freek van den Berg

‘Dicht de kloof tussen burger en overheid. Dat is de sleutel naar een weerbare samenleving,’ zegt Reinier van Zutphen, die als Nationale ombudsman als geen ander weet hoe burgers in de knel kunnen komen door het optreden van de overheid.

Zelfredzaamheid is een illusie. Dat zegt Reinier van Zutphen, verwijzend naar een idee dat lang heerste binnen de overheid. Zelfredzaamheid gold daar als toverwoord. “Jarenlang is gedacht dat mensen weerbaar genoeg zijn. Dat mensen het allemaal zelf wel kunnen. Maar dat klopt niet.”

Verstrikt

Als Nationale ombudsman ziet hij hoe ogenschijnlijk weerbare mensen verstrikt raken in het systeem. “We zien dat er veel van mensen wordt gevraagd en dat het ingewikkeld is om aan alle eisen te voldoen.”

Het is bovendien iets wat iedereen kan overkomen. “Iedereen kan zijn zelfredzaamheid verliezen. Door ziekte, overlijden of een kind dat het moeilijk heeft: het zijn allemaal situaties die de weerbaarheid aantasten.”

Bovendien zegt hij: “Aan de ene kant heeft de overheid gezegd: je moet het allemaal zelf kunnen. De burger moet zelfredzaam zijn. Maar aan de andere kant is het vertrouwen van de overheid in de burger de laatste jaren ernstig afgenomen.” Inmiddels ziet hij dat beeld weer kantelen. “Maar ik denk dat we nu de rekening gepresenteerd krijgen van tien jaar, en misschien wel langer, wantrouwen van de overheid richting de burger.”

Vertrouwen

Het is een wrange paradox. Juist door aan te sturen op zelfredzaamheid, is de burger misschien wel minder zelfredzaam geworden. Hoe heeft dat kunnen gebeuren? Van Zutphen geeft een tijdlijn aan de hand van de toeslagenaffaire. “Eerst was er de overheid die zei: je moet het allemaal zelf kunnen. Vervolgens hebben we hele ingewikkelde systemen gemaakt waarin mensen dat zelf zouden moeten kunnen. Daarna gingen we controleren of mensen dat wel goed deden...”

Conclusie: “Mensen deden het helemaal niet goed. Dus toen kwamen er nog meer regels, maar het lukte veel mensen nog steeds niet. Uiteindelijk dacht de overheid: het zijn fraudeurs. En daarop moest gereageerd worden.”

Dat de overheid teveel van mensen vraagt, is ook elders zichtbaar. “Ik was bijvoorbeeld laatst nog in Groningen met een aantal collega’s. Daar kwam ik iemand tegen die een dorpshuis probeert op te knappen dat gevaarlijk is geworden door de bevingen.”

Een ogenschijnlijk eenvoudige klus. “Maar hij kreeg te maken met zeven stichtingen en twaalf overheden. Subsidieaanvragen doen, bonnetjes kopiëren, enzovoorts. Hij had gewoon een accountant nodig die hem in zijn vrije tijd hielp om alles voor elkaar te krijgen,” zegt Van Zutphen. “Soms lijkt het alsof de overheid denkt dat een IQ van 120 de norm is. Maar 100 is de norm. De ene helft zit erboven. De andere eronder.”

‘Het is voor mensen onduidelijk wanneer ze op de overheid kunnen rekenen’

Weinig soepel

Belangrijk is dat overheden duidelijk zijn in wat ze wel voor mensen kunnen betekenen, en wat mensen echt zelf moeten regelen. En dat gaat in Nederland nogal eens mis, weet de Nationale ombudsman. “Wanneer ze wel en wanneer niet op de overheid kunnen rekenen, is voor veel mensen diffuus.”

Als voorbeeld noemt Van Zutphen de zogeheten Tozo-regeling voor zelfstandigen en het midden- en kleinbedrijf aan het begin van de pandemie. “Wij kregen heel veel berichten van mensen die zeiden: ik kom er niet voor in aanmerking, want ik was net mijn bedrijf gestart. Een schrijnend geval was een taxichauffeur die tijdens de referentieperiode een maand ziek was. Daardoor kwam hij niet in aanmerking voor de steun die hij nodig had. Dan denk je: waar was die regeling nou voor bedoeld? Er is soms weinig soepelheid aan de kant van de overheid.”

Bij de Tozo was ook de communicatie een knelpunt. “Sommige mensen kregen de uitkering, maar zagen het geld weer teruggehaald worden bij hun partner. Het was van te voren niet duidelijk waar je rekening mee kon houden. Zo geef je mensen het gevoel dat ze er bekaaid vanaf komen.”

Beetje genereuzer

Van Zutphen vreest voor de brieven die weer gestuurd gaan worden. “Dat de overheid zegt: je mist een bonnetje, je moet de Tozo terugbetalen. Ik weet bijna zeker dat dat gaat gebeuren. Maar zo help je ondernemers en vooral het mkb van de regen in de drup.”

Mede daarom is de ombudsman er niet gerust op dat de overheidssteun voldoende is. “Ik denk met name aan de fiscale consequenties, zoals uitgestelde belasting. Die kun je misschien uitsmeren over vijf jaar. Maar dat betekent vijf jaar geen winst om schulden af te betalen.”

Van Zutphen hoopt dat er nog goed naar het midden- en kleinbedrijf gekeken gaat worden. “Hoe zorgen we ervoor dat we een echte herstart kunnen maken, zonder dat de ballast van het verleden nog jaren achter ons aansleept? Dat is de vraag.”

Een ander voorbeeld van gebrek aan helderheid is de zorgbonus. “Eerst leek het alsof we iedereen geweldig gingen helpen die tijdens de pandemie in de zorg had gewerkt. Vervolgens kregen we een discussie: wie krijgt nou wel of niet die bonus?”

Later kwamen er vragen of er wel genoeg budget voor zo’n bonus was gereserveerd. “En toen kregen we bij veel mensen de teleurstelling: waarom de een wel en de ander niet? Door zoiets niet heel strak neer te zetten, creëert de overheid ook wel een beetje z’n eigen falen, zou ik bijna zeggen.”



Helder zijn dus. Al had de overheid met de zorgbonus volgens Van Zutphen best genereuzer mogen zijn. “Je had ook kunnen zeggen: of je nou in het ziekenhuis, de administratie, de schoonmaak of op de IC werkt: we hebben het met z’n allen voor elkaar gekregen en dus delen we in het succes.”

Recht halen

Gek genoeg zorgt gebrekkige overheidscommunicatie niet altijd voor roodgloeiende lijnen bij de ombudsman. Van Zutphen zag dat onder meer bij de toeslagenaffaire. “Van de tienduizenden gedupeerden, hebben wij uiteindelijk zo’n driehonderd klachten ontvangen. Dat is weinig.”

Hoe dat kan? “Als het gaat om weerbaarheid, blijken mensen toch onvoldoende in staat om zich teweer te stellen tegen een besluit. Er komt zoveel op ze af. Mensen werken, brengen de kinderen naar school en die toeslagenbesluiten accepteren ze dan maar.”

Kortom: toegang tot recht is niet voldoende. “Mensen moeten empowered worden om hun recht echt te halen. Dat gebeurt nog te weinig. Zie de bijstand, zie de

toeslagen, zie de participatiewet. Mensen nemen vrij snel genoeg met wat de overheid ze aandoet. Ook als het pijn doet.”

‘De overheid heeft persoonlijk contact van zich afgeduwd’

Wat zou helpen, denkt Van Zutphen, is één loket waar burgers terecht kunnen met al hun klachten. “De overheid heeft het persoonlijk contact van zich afgeduwd in de loop van de jaren. Dan maken mensen dat contact ook niet. Hun weg naar de overheid is geblokkeerd.” Daardoor is er veel sprake van ‘onderbenutting van voorzieningen’. Neem bijvoorbeeld de huurtoeslagen. “Er zijn veel meer mensen dan nu het geval is die daar gebruik van zouden kunnen maken. Wij zien dat vooral bij ouderen gebeuren.”

Hetzelfde gebeurt bij de zorgtoeslagen. “De overheid denkt niet uit zichzelf: góh, wat zou voor deze meneer of mevrouw optimaal zijn? Nee, de gedachte is: ik heb de aanvraag niet gehad, dus dan stellen ze er blijkbaar ook geen prijs op.”

Slechte informatievoorziening schaadt niet alleen het individu, beklemtoont Van Zutphen. Als voorbeeld noemt hij het vaccinatieprogramma. “Als, ik zeg maar wat, de helft zich niet laat inenten, dan hebben we nóg langer ellende van die covid. Heldere taal spreken helpt voor iedereen.”

Digitaal vergaderen

Wat corona ons heeft geleerd over weerbaarheid? Twee dingen, denkt de Nationale ombudsman. “In de eerste plaats toont het dat we alle waarschuwingen in de wind hebben geslagen.” Hij noemt de rapporten die al veel langer waarschuwden voor de mogelijkheid van een pandemie.

Aan de andere kant: “We waren dan misschien niet voorbereid, maar tóen we aan de slag gingen, ging het best wel goed. En we hebben er veel van opgestoken.” Hij wijst naar zijn medewerker. “Kijk naar Marit. Zij komt echt niet meer vijf dagen per week naar ons kantoor.” Dankzij corona heeft digitaal vergaderen een slinger gekregen. “Het lukte mij laatst voor het eerst in zes jaar om een burgemeester uit Noord-Friesland en een burgemeester uit Zuid-Limburg in één meeting bij elkaar te krijgen. Vroeger kostte dat veel te veel energie.” Genoeg corona. Wat wordt het onderwerp voor de komende jaren? “De menselijke maat”, zegt de ombudsman meteen. “De vraag is: hoe maken we de overheid weer toegankelijk voor de normale burgers in Nederland?” Mensen kunnen enorm afhankelijk worden van alle systemen die zijn opgetuigd, Van Zutphen. “Maar dat is eigenlijk helemaal niet wat we willen. Eigenlijk is de vraag: hoe zorgen we ervoor dat iedereen weer mee kan doen?”



DE NIEUWE C-KLASSE.

Met de nieuwe C-Klasse zet Mercedes-Benz opnieuw een grote stap naar een nog efficiëntere en digitalere wereld, ook voor uw wagenpark. De C-Klasse is nu standaard verkrijgbaar als rijk uitgeruste Business Line. Neem plaats in z'n uitnodigende comfortzone en ontdek de zeer uitgebreide standaarduitrusting. Binnenkort is hij ook verkrijgbaar als Plug-in Hybrid, zo geniet u tot 100 kilometer puur elektrisch rijbereik. Ontdek hoe de nieuwe C-Klasse moderne luxe herdefinieert bij uw Mercedes-Benz dealer of op mercedes-benz.nl.



De nieuwe C-Klasse van Mercedes-Benz.



Gecombineerd verbruik: 4,5 - 7,9 l/100 km, 22,2 - 12,7 km/l - CO₂-uitstoot: 118 - 180 g/km (WLTP).
Voor officiële dealeradressen, kosten en leveringsvoorwaarden, zie mercedes-benz.nl.

1. Financiële geletterdheid is beperkt

Van consumenten wordt verwacht dat zij zelf met lange termijn geldzaken aan de slag gaan.

Slechts **20%** beschikt over alle competenties die het Nibud nodig acht voor financiële zelfredzaamheid op de lange termijn.

- **84%** zegt voldoende of excellente financiële opleiding te hebben gehad, maar 40% kan financiële basisbegrippen niet goed matchen aan hun definitie.
- **43%** zegt voldoende financiële opleiding te hebben gehad, maar heeft advies nodig voor complexere vragen zoals pensioenplanning.
- **16%** zegt onvoldoende financiële opleiding te hebben gehad om dagelijkse geldzaken te regelen.
- **60%** weet niet of hij na zijn pensionering genoeg inkomen heeft om alle uitgaven te betalen.
- Beperkte financiële geletterdheid zet rem op neiging om te sparen.

2. Financiële educatie kan dit niet oplossen

Financiële educatie heeft pas effect als ze én voldoende groot in omvang is én gebeurt zo dicht mogelijk bij het moment dat de vaardigheden nodig zijn.

... Bovendien is weten nog geen doen

... Waardoor het gedragseffect van educatie heel beperkt is

Het effect van financiële educatie is na twee jaar nog steeds nagenoeg nihil. Financiële educatie verklaart namelijk niet meer dan 0,1% van het financiële gedrag van mensen.

3. Advies kan bijdrage leveren

De onafhankelijk adviseur in Nederland is de **nummer 5** belangrijkste bron van financiële educatie.

'Een adviseur moet helpen een verstandige keus te maken, ook omdat financiële educatie niet werkt'

Henriette Prast

Met advies:

- Sparen huishoudens zo'n 20% meer.
- Is 60% van de consumenten beter in staat plotselinge uitgaven te kunnen doen.
- Zijn 2,5 keer zo veel consumenten voorbereid op pensioen.
- Hebben 2 keer zo veel consumenten meer dan 6 maanden buffer in geval werkloosheid.
- Heeft 80% van de consumenten meer gemoedsrust.



Van personeel met schulden naar een win-win-situatie

Tekst Eric Willemsen
Beeld Sanna Leupen

Geldproblemen op de werkvloer zijn een lastig bespreekbaar onderwerp. Zes op de tien bedrijven hebben te maken met personeel met schulden, wat een behoorlijke schadepost kan betekenen. Toch kunnen werkgevers meer doen dan ze vaak denken om het probleem vroegtijdig te onderkennen en hulp te bieden, zo blijkt uit een rondgang langs Wijzer in geldzaken, het Nibud, en MKB-Nederland.

Toen Tom voor de derde keer die week zat over te werken, was er bij zijn teammanager een lampje gaan branden. Tom was al een poos niet zichzelf. Leverde slordig werk. Was ongeconcentreerd. Reageerde geprikkeld naar collega's. En had zich al een paar keer teruggetrokken in de stiltekamer: "Even iemand bellen", zei hij dan. Wat zou er toch aan de hand zijn? De teammanager had geen idee, totdat het hoge woord eruit kwam bij Tom. Of het bedrijf misschien voor één keer zijn salaris vervroegd kon uitbetalen?

Werknemers met geldzorgen

Het – fictieve – voorbeeld van Tom is een situatie waarmee talloze bedrijven zich geconfronteerd zien: personeel met schulden. Meer dan zes op de tien bedrijven (62 procent) hebben te maken met werknemers met financiële problemen, zo blijkt uit het Nibud-rapport *Personeel met schulden* uit 2017. "Vermoedelijk ligt het werkelijke percentage nog hoger omdat de werkgever niet altijd weet of een werknemer geldzorgen heeft," laat Judith van Essen weten.

Van Essen is teamleider communicatie bij Wijzer in geldzaken, een initiatief van het ministerie van Financiën, waarin het Nibud en andere partners uit de financiële sector, wetenschap, overheid en onderwijs-, voorlichtings- en consumentenorganisaties hun krachten bundelen om financiële fitheid in Nederland te bevorderen.

"Uit onderzoek blijkt dat geldzorgen de productiviteit verminderen en financiële stress kan zorgen voor een

hoger ziekteverzuim," zegt Van Essen. "Fitte werknemers zijn 20 procent meer productief en gemiddeld zeven dagen minder ziek. Ook is een organisatie minder tijd kwijt aan administratie van voorschotten of loonbeslagen."

'Productiviteitsverlies, ziekteverzuim en de administratieve rompslomp, zijn kostbare gevolgen voor de werkgever'

€13.000 per jaar

Als zo'n werknemer voltijds werkt en een modaal salaris heeft, kunnen zijn of haar financiële problemen het bedrijf al snel €13.000 per jaar kosten. Productiviteitsverlies, ziekteverzuim en de administratieve rompslomp rond loonbeslag zijn kostbare gevolgen die op het bordje van de werkgever komen.

Ook is zo'n werknemer met schulden eerder vatbaar voor omkoping of chantage en liggen fraude en diefstal als extra gevaren op de loer. Geen wonder dat ruim de helft van de werkgevers in het Nibud-onderzoek (57 procent) personeel met schulden als een risico voor het bedrijf ziet.

Gevolgen van coronacrisis

Geldzorgen ontstaan op veel manieren. Veranderingen in de persoonlijke levenssfeer, zoals een echtscheiding of een partner die een baan verliest, te hoge leningen, moeilijk kunnen rondkomen met een laag inkomen, of niet met geld kunnen omgaan: het zijn vaak voorkomende oorzaken.

En daar komen nu de gevolgen van de coronacrisis nog bij, is de ervaring van het Nibud. "Door de pandemie zijn er naast een aantal groepen die al financieel kwetsbaar waren, nieuwe groepen financieel kwetsbaar geworden," zegt Sandra Schoenmakers, adviseur marketingcommunicatie bij het Nibud.

"Dit blijkt ook uit de peiling die het Nibud in januari voor Wijzer in geldzaken heeft uitgevoerd. Vooral werknemers met een flexibel dienstverband en zelfstandigen worden hard getroffen door de crisis. Aandacht voor dit thema op de werkvloer is daarom van groot belang. De Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) verwacht dat er een toename aan schuldaanvragen komt van 30 procent."

Eerder signaleren

Het Nibud peilt sinds 2006 financiële problemen op de werkvloer. Enerzijds om een actueel beeld te hebben van de omvang van het probleem, anderzijds om inzicht te krijgen in hoeverre werkgevers schulden bij werknemers in een eerder stadium kunnen signaleren. Volgens branchevereniging NVVK duurt het gemiddeld vijf jaar voordat mensen hulp zoeken bij schulden. "Hoe eerder financiële problemen worden gesignaleerd en besproken, hoe groter de kans dat schulden beperkt kunnen worden. De werkgever kan hierin een belangrijke rol spelen," stelt Schoenmakers van het Nibud. Vaak wordt pas actie ondernomen op het moment dat er loonbeslag ligt. Dan zijn al allerlei signalen gemist en had veel ellende kunnen worden voorkomen." Zowel voor de werkgever als voor degene die het betreft, is er dus veel aan gelegen een schuldprobleem zo snel mogelijk op te lossen, of beter nog: te voorkomen.

De eerste stap

De vraag is: wie zet de eerste stap? Uit het rapport *Schulden & Werk Deelrapport II – Werknemers met schulden* van onderzoeks- en adviesbureau Panteia uit 2020 blijkt dat angst voor drastische gevolgen, zoals ontslag, een werknemer met financiële problemen huiverig kan maken om open kaart te spelen met de werkgever. Andere factoren spelen ook een rol om er – voorlopig – het zwijgen toe te doen. Zo kan een werknemer zich schamen voor de ontstane situatie. Of vinden dat geldzorgen een privékwestie zijn die de werkgever niets aangaat. Of simpelweg geen idee hebben welke hulp en oplossingen de werkgever zou kunnen bieden. Volgens Panteia hoort een werkgever vaak pas voor het eerst van problematische schulden bij een werkne-

mer door informatieverzoeken van deurwaarders en loonbeslagen. Wat meestal volgt is een gesprek met die werknemer waarin wordt uitgelegd wat het loonbeslag betekent.

Mogelijke oplossingen

Lange tijd werd in zulke gesprekken niet gekeken naar mogelijke oplossingen van de financiële problemen. Maar werkgevers worden zich steeds bewuster van de rol die zij hierin kunnen vertolken. "Uit onze peiling van 2017 komt naar voren dat hoe groter de organisatie, hoe vaker de respondenten het de verantwoordelijkheid van de werkgever vinden om werknemers te

'Zowel voor werkgever als werknemers is het van belang schulden zo snel mogelijk op te lossen'



ondersteunen bij hun geldzaken,” vertelt Schoenmaker. Steeds meer grote werkgevers, denk aan facilitair dienstverleners ADG Groep en Vebego en ook PostNL, gaan actief aan de slag om werknemers met schulden te helpen. Voor PostNL is een loonbeslag meestal het eerste signaal. “Dan weten we dat de werknemer in de problemen zit,” zegt Elly de Vries, manager van de Stichting Personeelsvoorzieningen PostNL. “Hij of zij krijgt dan een folder toegestuurd van ons: ‘Neem contact met ons op. Probeer je schuldte voorbij te gaan.’ Dat zeggen we niet letterlijk, maar we hopen wel dat ze dat doen, zodat we samen naar een oplossing kunnen kijken.” De Vries onderstreept het belang



‘Werkgevers willen hun personeel graag helpen, maar het blijkt in praktijk lastig’

van financieel fitte medewerkers voor PostNL. “Daar dragen wij graag aan bij.”

Belemmeringen rond privacy

Niet alleen grote bedrijven, ook het midden- en kleinbedrijf wordt op dit vlak steeds actiever, stelt MKB-Nederland. “We zien dat de zorg voor financieel fitte werknemers steeds hoger op de agenda staat bij onze leden en dat steeds meer bedrijven zich hiermee bezig houden,” zegt MKB-Nederland woordvoerder Kees Bakhuis. “Werkgevers willen hun personeel op dit gebied graag ondersteunen, maar dat blijkt in de praktijk best lastig. Zo rust er een groot stigma op en stuiten zij op belemmeringen rond privacy, te weten de AVG-wetgeving.”

In zijn onderzoek wijst Panteia op het recht van een werknemer op privacy. Maar zo lang dat recht wordt gerespecteerd, zijn er voor de werkgever geen juridische belemmeringen om werknemers met geldzorgen te ondersteunen. “Daarom is het van belang werkgevers goed te informeren over wat nu wel of niet mogelijk is op dit gebied. En ervoor te zorgen dat zij over de benodigde informatietools beschikken,” stelt Bakhuis.

Tools en ondersteuning

Steeds meer organisaties ondersteunen werkgevers in hun zoektocht naar informatie en manieren om hun werknemers te ondersteunen. Naast eerder genoemde partijen als het Nibud, zijn bijvoorbeeld ook CNV Geldzorg, de Budgetcoach Groep, budgetcoach.nl, en Kredietbank Limburg hierin actief.

Een heel specifiek hulpmiddel is de website financieelfittewerknemers.nl die Wijzer in geldzaken in 2017 heeft gelanceerd. De site staat vol met concrete tips en stappenplannen waarmee werkgevers aan de slag kunnen. Hoe herken je geldzorgen bij je personeel? Hoe ga je het gesprek aan? Doe je het als leidinggevende zelf of bied je een anonieme route via een vertrouwenspersoon of budgetcoach aan? “In september gaan we online nog meer aandacht aan dit onderwerp besteden en lanceren we een toolbox voor werkgevers,” zegt Van Essen. Als een werkgever open staat voor vragen van de werknemer, het gesprek aangaat en de juiste doorverwijzing kan doen, ontstaat een win-win-situatie.

Het Nibud heeft afgelopen voorjaar een Gesprekshandreiking en Signaalkaart gemaakt voor werkgevers. “Daarnaast hebben we ook een variant van deze Gesprekshandreiking en Signaalkaart ontworpen voor ondersteuners aan ondernemers, zoals boekhouders en financieel adviseurs,” zegt Schoenmakers. Het Nibud biedt verder opleidingen, workshops en webinars op dit vlak.

MKB-Nederland is in gesprek met het ministerie van SZW over het opzetten van een project rond schuldhulpverlening, dat dit najaar van start moet gaan. “Hierin werken we nauw samen met SchuldenlabNL en daaronder de Nederlandse Schuldhulprouwe,” zegt Bakhuis. “Doel is ondernemers te informeren, best practices te delen, en praktische handvaten te geven richting schuldreductie.”



> HDI Global Specialty SE
> Netherlands

JOUW SPECIALTY PARTNER

Op zoek naar een gespecialiseerde verzekeraar die begrijpt wat u en uw klanten nodig hebben? Heeft u een verzekeringspartner nodig die de expertise, ervaring én oplossingen heeft om aan die behoefte te kunnen voldoen?

HDI Global Specialty staat als gespecialiseerde verzekeraar klaar voor u en uw klanten. We zijn een verzekeraar voor adviseurs en staan graag naast u om samen naar de juiste verzekeringsoplossing te zoeken. Onze medewerkers zijn o.a. gespecialiseerd in Financial Lines producten en Nicheproducten zoals Beroepsaansprakelijkheid, Bestuurdersaansprakelijkheid, Crisis Management, Juweliers en Kidnap & Ransom. Daarnaast zijn we ook uw partner voor volmacht oplossingen in de breedste zin van het woord. Voor ons complete aanbod kunt u een kijkje nemen op onze website.

We gaan graag met u in gesprek over wat we voor elkaar kunnen betekenen. U kunt altijd via de telefoon of E-mail contact met ons opnemen of langskomen op ons nieuwe kantoor!

Blaak 34
3011TA Rotterdam
T: 0 10 32 24 000
E: HGS_Netherlands_Contact@hdi-specialty.com
W: hdi-specialty.com

Niche Markets T: 0 10 32 24 200
Financials Lines T: 0 10 32 24 300
Claims T: 0 10 32 24 400

Klantgericht.
Transparant.
Flexibel.



Kennis helpt je verder

Tekst: Bas Haring

Beeld: Heidi de Gier

Als filosoof krijg ik vaak de vraag toegeworpen waartoe al dat gedenk nou dient: "Kun je niet beter wat zinnigs gaan doen?!" Je zit maar wat op je luie reet te staren!" Ik ben eraan gewend en feitelijk is die vraag al eeuwen oud. Thales van Milete – een van de allereerste filosofen, nog van vóór Aristoteles en Plato – werd ooit diezelfde vraag gesteld.

Thales had er een mooi antwoord op: Hij kocht alle olijfpersen in een hele regio. (Blijkbaar was hij vermogend genoeg om dat te doen, maar misschien leende hij wel geld.) En hij wachtte rustig af. Maanden later, toen de olijven rijp waren om geperst te worden, was er een probleem. Niemand had nog een pers en bovendien konden die dingen niet zomaar worden aangeschaft. Het duurt een tijdje om zo'n pers te maken. De enige die olijfpersen in de verkoop had, was Thales van Milete en hij kon vragen wat hij wilde. Voor een veelvoud van wat hij ervoor had betaald, verkocht hij zijn olijfpersen weer. "Dit heb je aan al dat gedenk," zei Thales er feitelijk mee. "Het helpt je. Je kunt er zelfs geld mee verdienen."

De beste financieel adviseur die ik ooit heb gehad leerde me eigenlijk dezelfde les als Thales van Milete. Hij vertelde mij niet wat ik moest doen, maar leerde mij hoe een en ander werkt. Hij legde me uit wat een hypotheek feitelijk is, en een verzekering, en wat je doet wanneer je belegt. Met flink wat geduld gaf hij me kennis waarmee ik verstandige beslissingen kon nemen.

Thales van Milete liet het zien, evenals die goede adviseur: Kennis maakt weerbaar. Het helpt wanneer je begrijpt hoe de wereld werkt.

Bas Haring

Bas Haring is filosoof en informaticus. Aan de universiteit van Leiden is hij bijzonder hoogleraar publiek begrip van wetenschap en oprichter van het masterprogramma media technologie van LIACS. Hij is daarnaast schrijver. Hij schreef onder meer *Kaas en de evolutietheorie*, *Voor een echt succesvol leven*, *Waarom cola duurder is dan melk* en *Why Biodiversity Loss is Not a Disaster*. Op televisie presenteerde hij voor de RVU de programma's *Staf*, *Haring* en *Wisebits*. Hij schrijft ook columns voor onder meer de Volkskrant.

Een stap in de groene richting

'We willen duurzaamheid praktisch en behapbaar maken'

Duurzaamheid is vaak nog een te abstract begrip, waardoor het lastig is om ermee te beginnen. Volgens Frank Nihof en Mark Groenendijk van ABN AMRO zit de sleutel dan ook in het nemen van kleine, concrete stappen.

"Hoe eet je een olifant?", begint Nihof, Senior Relatiemanager Hypotheken Intermediair bij ABN AMRO, het gesprek. "Hapje voor hapje. En dat is ook onze visie op duurzaamheid. We merken namelijk dat intermediairs de aanpak van duurzaamheid vaak te holistisch en abstract vinden. Natuurlijk willen we allemaal de wereld redden en een fijne planeet voor onze kleinkinderen achterlaten, maar daardoor wordt duurzaamheid iets heel groots en ongrijpbaars. Dat maakt het lastig om ermee aan de slag te gaan. Want waar moet je beginnen?" Met het zetten van steeds weer een nieuwe stap, beantwoordt zijn collega Groenendijk, Manager Intermediaire Distributie, de vraag. "Door steeds een stap in de goede, of groene, richting te zetten, kom je vanzelf richting het uiteindelijke grotere doel."



Duurzame keuzes belonen

ABN AMRO wil de drempel verlagen om met verduurzaming aan de slag te gaan. Met praktische en behapbare stappen en door ook kleinere initiatieven al te belonen. Dit alles onder de noemer 'een stap in de groene richting'. Nihof: "Zo is sinds 1 augustus onze duurzaamheidskorting uitgebreid. Naast een mooie rentekorting voor woningen met energielabel A (0,15%), krijgen voortaan ook woningen met een geregistreerd energielabel B een rentekorting van 0,10% bij ABN AMRO. Waar de duurzaamheidskorting nu alleen nog geldt bij aankoop van een duurzame woning, komen straks ook klanten in aanmerking die hun reeds bestaande, niet-duurzame pand zelf verduurzamen. Ook klanten die hun woning vernieuwbouwen komen voor rentekorting in aanmerking. Bovendien geldt bij ons voortaan een respijttermijn van 24 maanden. Als mensen binnen 24 maanden na de start van hun rentevaste periode hun woning verduurzamen en een energielabel A of B registreren, hebben zij alsnog recht op de duurzaamheidskorting", legt Nihof uit.

"Duurzaamheid loont op deze manier voor steeds meer mensen", vat Groenendijk samen. "Als een pand nu energielabel C heeft, dan is het een kleinere stap om voor energielabel B te gaan dan voor A."

Actief klantbeheer

"Als bank willen wij de drempel niet alleen verlagen voor de consument, maar ook voor het intermediair", zegt Groenendijk. "Op dit moment zijn financieel adviseurs enorm druk met nieuwe klanten. Het aantal transacties rijst momenteel

de pan uit. Maar de verwachting is dat er een omslag gaat komen, waarbij de vraag naar nieuwe hypotheeklen afneemt. Op zo'n moment is het enorm belangrijk om een goede relatie met bestaande klanten te hebben."

Daar komt Actief Klantbeheer om de hoek kijken. Een speciaal programma van ABN AMRO én de titel van het manifest dat de bank, samen met een aantal andere betrokken partijen uit de branche (waaronder Adfiz), recentelijk ondertekende. "Daarmee onderstrepen we het belang om voortdurend in gesprek te blijven met klanten om woonwensen en financiële mogelijkheden op het juiste moment met elkaar te bespreken. Want het is eeuwig zonde als je één keer een hypotheek adviseert en daarna nooit meer iets van je laat horen. Terwijl je ook daarna nog veel toegevoegde waarde kunt bieden", zegt Groenendijk.

Seintje op basis van data

ABN AMRO ondersteunt het intermediair hierin graag. Nihof: "Als bank beschikken we over enorm veel data die we continu analyseren. Die willen we aanreiken, zodat de adviseur een lead heeft om het gesprek aan te gaan. We laten bijvoorbeeld precies zien welke energielabels de onderpanden hebben waarvan binnen een jaar de rentevaste periode afloopt. Stel dat een klant op dit moment energielabel C heeft, dan kan hij of zij met relatief kleine aanpassingen label B of zelfs A krijgen en daarmee in aanmerking komen voor rentekorting. Wij geven dit seintje door aan de adviseur, zodat hij dat kan oppakken met de klant. Zo attenderen we hen erop dat er voordeel te behalen is met verduurzaming."

De bank gaat nog een stapje verder. "Samen met HomeQgo introduceren we een speciale tool voor de intermediairs", zegt Groenendijk. "Als je daar de postcode en het huisnummer invult, rolt er een rapport uit met allerlei praktische suggesties om dat specifieke pand te verduurzamen. Hoeveel zonnepanelen heb je nodig? Welke muren kunnen beter worden geïsoleerd? En ook: wat kost dat dan? Op die manier heeft de intermediair iets heel concreets in handen waarmee hij zijn toegevoegde waarde als adviseur echt kan laten blijken aan de klant."



Frank Nihof



‘Pas als je kiest voor je autonomie raak je bevrijd’

Tekst Racheda Kooijman-Ruijsenaars
Beeld Eric Kampherbeek

Als iemand weet hoe belangrijk het is om weerbaar te zijn in het leven, is het schrijver Murat Isik (43). Hij groeide op in de Amsterdamse wijk Bijlmermeer, tussen de junks en vervallen flatgebouwen. Schrijven bleek zijn redding.

In 2017 werd je veertig, kreeg je een zoon, verscheen je doorbraakroman *Wees onzichtbaar* én nam je ontslag om je volledig aan het schrijverschap te wijden. Hoe kijk je terug op het jaar van de omwenteling?

“Kiezen voor fulltime schrijven was de beste keuze. Ik heb er lang naartoe gewerkt, zag mezelf altijd al als schrijver, mijn werk als jurist voelde als een bijbaan. Dat jaar was het tijd om er volledig voor te gaan. Ik was ooit uit een gevoel van loyaliteit naar mijn ouders voor de gemeente gaan werken, in hun ogen het teken van succes: werken voor de overheid. Zij hadden er immers alles aan gedaan om mij en mijn zus kansen te bieden. Maar zoals dat gaat met onderdrukte verlangens, intern verzet volgt dan vanzelf. Ik moest mijn autonomie zwaarder laten wegen dan mijn loyaliteit en voor mezelf kiezen. Anders worden beslissingen altijd voor je genomen. Pas als je kiest voor je autonomie raak je bevrijd en kun je je potentie verwezenlijken.”

En of je vrijkwam: *Wees onzichtbaar* werd beloond met de Nederlandse Boekhandelsprijs, de Libris Literatuur Prijs en De Inkttaap. Dat moet een fijne bevestiging zijn geweest?

“Zeker weten. Ik heb het geschreven toen ik nog werkte als jurist. Halverwege het schrijfproces nam ik twee maanden onbetaald verlof om me volledig op het

‘In de wijk waar het woord sloop als een altijd aanwezig dreigement rondzong, is de schrijver Murat ontstaan’

boek te kunnen storten en eindelijk een eerste versie af te schrijven. Toen ik het manuscript afhad, gloeide het in mijn handen: ik wist dat ik iets goeds had gemaakt, iets wat er nog niet was. Dat ik de Libris zou winnen, had ik niet zien aankomen. Ik zag dat meer als een prijs voor schrijvers die al meerdere boeken op hun naam hebben staan. Ik kwam net pas kijken. Klaarblijkelijk was ik er toch al klaar voor.

Vlak voordat mijn boek uitkwam, heb ik mijn baan opgezegd en voordat ik dat deed tekende ik eerst het koopcontract van mijn huis. Een maand na mijn laatste werkdag kwam mijn boek uit. Ik ben voor alles of niets gegaan. Als ik noodgedwongen in een magazijn had moeten werken om rond te komen, dan had ik dat gedaan. Dat was mijn instelling toen ik mijn baan opgaf. Alles beter dan ooit nog op kantoor werken. Ik wil nooit meer dossiers wegwerken waar ik geen enkel gevoel bij heb in een kantoorruimte. Al die indrukken, al dat rumoer: soms was het net een Chinees naaiatelier.”

Je hebt veertien jaar gewerkt als jurist bij de gemeente Amsterdam. Hoe ben je daar überhaupt terecht gekomen als je, zoals je zelf zegt, niet van de regels bent terwijl rechten alleen maar draait om regels?

“Mijn middelbare schooltijd was geen fijne periode en thuis was de situatie ook verre van ideaal. Ik was meer bezig met overleven en zorgen dat ik niet zou

blijven zitten, want dan moest ik nóg een jaar. Voor dromen over een leven erna had ik geen ruimte. Ik koos voor rechten omdat ik niet goed wist wat ik wilde en mijn vader opmerkte dat het werken als jurist goed verdiende en status opleverde. Maar advocaat of jurist worden leek me niets. Ik keek naar de tv-serie *LA law* vol goedgebekte types en zo was ik helemaal niet; ik zei nooit wat in de klas. Ik zag mezelf wel voor me als een soort zakenman, met een aktetas en een pak en ik dacht dat rechten daar op zich bij zou kunnen passen, maar had er verder geen beeld bij. Als je met die instelling aan een studie begint, wordt het nooit wat. Dat bleek ook wel, want ik vond het lezen van al die juridische boeken doodsaai, echt gortdroog. En dat bleef zo, ook toen ik aan het werk was. Al na het eerste jaar besloot ik een plan voor het schrijverschap

‘Ik werd in een taalklas voor leerlingen met een achterstand gestopt’

te bedenken, want ik dacht meteen: ‘Is dit het? Nee, er moet meer zijn.’

Hoe kreeg je plan vorm?

“Op de basisschool werd mijn schrijf- en voorleestalent vaak geprezen, maar op de middelbare school werd het trotse gevoel dat ik daarover had compleet kapotgemaakt. Ik werd onderschat en in een taalklas voor leerlingen met een achterstand gestopt, ze betwijfelden of ik wel een geschikte VWO-leerling was. Ik heb het tegendeel bewezen. In 2004 volgde ik een cursus Creatief schrijven aan de Hogeschool Utrecht. Als ik talent had, zou het hier opgemerkt moeten worden. Gelukkig gebeurde dat ook. De leraar zei, na het lezen van mijn korte verhalen: ‘Jij komt er wel!’ Die zin moest ik horen. Toen besloot ik honderd procent voor het schrijven te gaan. Veel lezen, veel schrijven en acht jaar later was mijn debuut er.”

Je kwam als jongen van vijf met je ouders en je oudere zus vanuit Turkije via Duitsland terecht in de Bijlmermeer. Opgroeien in zo’n omgeving maakt je enorm weerbaar. Misschien wel weerbaarder dan je lief is?

“Als ik interviews lees met mensen met een zorgeloze jeugd vraag ik me weleens af wat er van me was geworden als ik op een rustige, harmonieuze plek was opgegroeid, met gestudeerde ouders en genoeg geld, merkschoenen, een kamer met gordijnen in een huis zonder ruzies en stress. Zonder een buurt vol vechtende junks of mensen die van de flats sprongen. Als kind hoor je je niet over zoveel dingen zorgen te maken, hoor je niet zo met veiligheid bezig te zijn: ik had een zesde zintuig voor gevaar en was altijd op mijn hoede. Tegelijkertijd zie ik in dat ik door die weinig ideale omstandigheden ben geworden wie ik ben. Ik gebruikte mijn binnenwereld om te vluchten uit de werkelijkheid. Ik zonderde me af en observeerde alles en iedereen. In die opgegeven wijk waar het woord sloop als een altijd aanwezig dreigement rondzong, is de schrijver Murat ontstaan. Als kind had ik er niets aan om een buitenstaander te zijn, maar als schrijver is het een ideale positie.”

Het opvoeden van twee kinderen in zo’n wijk moet voor je ouders een bron van zorg zijn geweest?

“Mijn vader was er niet mee bezig, leefde als een vrijgezel en liet alles aan mijn moeder over. Voor haar was het verschrikkelijk. Ze was altijd met ons bezig en haar grote angst was dat we het niet zouden redden op school omdat we op het verkeerde pad waren beland. Daarnaast was veiligheid een ding voor haar: als we de deur uitgingen, moesten we van mijn moeder om de beurt naar buiten. Want als inbrekers zouden zien dat we tegelijk weggingen, wisten ze dat er een paar uur niemand thuis zou zijn. Mijn moeder was altijd ongerust. En niet alleen mijn moeder. Pakketjes werden ’s avonds niet bezorgd in de Bijlmer, taxi’s weigerden ritten naar onze wijk, en als we gasten kregen, moesten we ze ophalen uit de garage of van het station, omdat ze niet alleen door de Bijlmer durfden te lopen.”





Je woont zelf in een groene wijk in een plaats vlakbij Amsterdam. Je vrouw en jij hebben allebei gestudeerd en zijn succesvol. Je zoon en dochter groeien op in een totaal andere omgeving dan jij. Hoe is dat voor jou?

“Mensen hebben mij weleens verteld dat je met een vader als die van mij zelf geen goede vader kunt worden. Maar ik geloof dat het juist andersom is, want als kind wist ik juist heel goed hoe het niet moest. Hoe vaak ik niet over mijn vader heb gedacht: ‘Dat doe je toch niet? Ik ga dat later anders doen!’ Door mijn sterke rechtvaardigheidsgevoel heb ik ook nooit gedacht dat het aan mij lag, maar dat mijn vader gewoon een ongelooflijk moeilijke man was die geen kinderen had moeten krijgen. Bovendien had ik mijn moeder: zij liet

zien hoe het wél moest. Zij was er altijd, gaf ons alle aandacht en liefde en zat er met school kort bovenop. Ik lijk totaal niet op mijn vader – daarom botsten we zo – dus ik ben niet bang om het door te geven. Wat niet wil zeggen dat ik de ideale vader ben, hoor. Ik ben helaas minder geduldig dan ik had verwacht en kan soms mijn stem verheffen naar mijn kinderen. Vader worden is me ook nogal wat, niemand kan je erop voorbereiden. Het slaaptekort, het lawaai, de constante vraag om aandacht en zorg. Zeker voor iemand die stilte en rust nodig heeft om tot creativiteit te komen, is het soms zoeken naar balans, haha!”

‘Ik heb baat bij mindfulness en routine. Het helpt me om in een flow te raken’

Hoe lukt je dat?

“Bewust leven en bijvoorbeeld elke dag voordat ik begin met schrijven lang wandelen. Om halftien neem ik plaats achter mijn bureau en zet ik internet uit. Ik heb baat bij mindfulness en routine. Het helpt me om in een flow te raken. Daarnaast let ik op mijn voeding, waak ik voor stress en probeer ik goed te slapen. Dat laatste is misschien wel de grootste uitdaging, want ik ben een nachtuil, maar ik moet bijtijds naar bed omdat mijn kinderen elke dag om zes uur klaarwakker zijn.”

Wat raad je jongeren in een soortgelijke situatie aan?

“Zoek naar rolmodellen. In mijn tijd waren die er niet, ik las boeken van Wolkers, Mulisch en Reve. Maar die verhalen gingen niet over mij, niet over mijn wereld. Nu is dat anders, zijn er ook boeken over de Bijlmer. Door te zien dat mensen met eenzelfde achtergrond iets bereiken waar jij wellicht van droomt, zie je dat het mogelijk is. Toen ik de Libris won, appte een vriend dat ik hiermee een voorbeeld voor jongeren uit achterstandswijken was geworden, dat ik hen hoop en inspiratie gaf voor de toekomst. Nog nooit had een schrijver met een Turkse achtergrond deze prijs gewonnen. Als zij zien dat ik het kan, denken zij hopelijk: ‘Dat kan ik ook.’ Met toewijding en discipline kun je ver komen.”

Meer lezen?

Murat Isik schreef in 2012 *Verloren grond*, in 2017 *Wees Onzichtbaar*, in 2019 het boekenweekessay *Mijn moeders strijd* en in 2020 de uitgebreide editie van dat boek.

DISCUSSIE



In zijn boek *Zwarte zwanen: de impact van het hoogst onwaarschijnlijke* beschrijft

Nassim Taleb het onvermogen van de mens om onvoorspelbare gebeurtenissen met een grote impact te voorspellen. Is het, zoals Taleb betoogt, goed om burgers en bedrijven weerbaarder te maken zodat ze voorbereid zijn op een onvoorspelbare gebeurtenis? In plaats van grip proberen te krijgen op dit soort risico's om je hiertegen te kunnen verzekeren?

Leven lang ontwikkelen

“Er zullen zich altijd gebeurtenissen voordoen die zo onvoorspelbaar zijn, dat je je er niet tegen kunt wapenen. Corona is daar natuurlijk hét voorbeeld van. Onze ondernemers stonden er voor de pandemie meer dan uitstekend voor. Ze hadden flink vet op de botten, volgens De Nederlandsche Bank zelfs te veel. Terwijl diezelfde DNB bij de vorige economische crisis nog had gezegd dat mkb-ondernemers hun eigenvermogenspositie juist moesten verbeteren. Dat deden ze, maar na ruim een jaar covid19 is van dat vermogen weinig meer over en hebben velen een schuldenberg opgebouwd. Ik zie niet in hoe ondernemers zich tegen deze gezondheidscrisis met alle opgelegde beperkingen en sluitingen hadden kunnen beschermen. De steunpakketten van de overheid zijn voor veel banen en bedrijven tot dusver de redding geweest. Maar we zijn er nog niet. Niettemin zijn er wel degelijk terreinen waarop we zowel burgers als bedrijven weerbaarder kunnen en moeten maken. Het beste voorbeeld daarvan vind ik de arbeidsmarkt. Die verandert snel als gevolg van onder andere technologische ontwikkelingen en vergrijzing. Werk verandert en bepaald werk verdwijnt helemaal. Daarom zetten we met de andere sociale partners en het kabinet zo stevig in op een leven lang ontwikkelen, juist om mensen weerbaarder te maken en makkelijker van werk naar werk te kunnen brengen. Meer opleiden in beroepen waar juist de (toekomstige) vraag zit, helpt daar ook bij. En zie tot slot de positie van zzp'ers: corona heeft extra onderstreept dat ook veel zelfstandigen kwetsbaar zijn omdat zij een vangnet missen. En ook daar nemen we dus maatregelen.”

Leendert-Jan Visser
MKB-Nederland
directeur

Werk aan de winkel

“Verzekeren betreft de toekomst. De toekomst zal altijd onzeker blijven. De pandemie heeft eens te meer bewezen dat er meer zwarte zwanen zijn dan voorspeld. Voorspellingen zijn altijd fout. Het is de realiteit die telt. Modellen kunnen die realiteit niet ontkrachten. Het weerbaar maken van burgers en bedrijven is belangrijk omdat een efficiënt verzekeringsbedrijf de inzet vereist van alle betrokken partijen. Het weerbaar maken is een taak van de overheid maar ook van de verzekeraars. De overheid kan hiertoe bijdragen door meer aandacht te besteden in de opleiding aan financiële opvoeding. Verzekeraars moeten minder verzekeringsproducten verkopen voor risico's waarvoor eigenlijk geen verzekering nodig is omdat de financiële impact klein is. Zij moeten goede verzekeringsproducten ontwikkelen voor grote risico's en burgers en bedrijven duidelijk maken dat bescherming door de overheid beperkt is. Het dekken van grote risico's is een combinatie van verzekeren en preventie. Dit veronderstelt een wakkere burger, die niet bij de pakken blijft zitten en een eerlijke verzekeraar die niet belooft wat hij niet kan waarmaken. De pandemie heeft aangetoond dat hier nog veel werk aan de winkel is. Voor het hoogst onwaarschijnlijke risico is samenwerking tussen private verzekeraars en de overheid noodzakelijk. Ook dat heeft de pandemie aangetoond. Verzekeraars kunnen niet de schade dekken die het gevolg is van een stopzetting van de economie. Voor dat soort risico's is het mogelijk oplossingen te ontwikkelen waarbij zowel verzekeraars als de overheid een rol spelen. Een Europese aanpak verdient hierbij de voorkeur. Ik pleit voor een betere dialoog tussen verzekeraars en verzekerden. Informatisering maakt dit mogelijk. Een goed gebruik van beschikbare data kan ertoe bijdragen beter te verzekeren en risico's in te perken. Daardoor blijft verzekeren betaalbaar.”

Karel van Hulle
Katholieke Universiteit Leuven
professor aan de faculteit Business en Economics



© Vincent Basles

Tamme en wilde vraagstukken

“Volgens de dwarse risicodenker Taleb streven we continu naar stabiliteit en voorspelbaarheid. We denken in gemiddelden en gaan ervan uit dat onze wereld in hoge mate maakbaar is. Taleb noemt dit denkbeeldige land *Mediocristan*. In werkelijkheid verblijven we ook nogal eens in *Extremistan*. Hier speelt toeval een veel grotere rol dan we graag zien, ondanks al onze algoritmen en big data. In *Extremistan* schudden onverwachte gebeurtenissen met grote impact – Taleb's zwarte zwanen – de boel zo nu en dan stevig op. In *Mediocristan* hebben we te maken met wat ik ‘tamme’ vraagstukken en bijbehorende risico's noem. Deze vraagstukken kunnen best ingewikkeld zijn. Probeer zelf maar eens je defecte auto te repareren, met al die elektronica. Toch zijn tamme vraagstukken eenduidig op te lossen en de bijbehorende risico's zijn goed te beheersen. Denk aan tijdig onderhoud en verzekeringen. In *Extremistan* worden we echter geconfronteerd met zogenoemde ‘wilde’ vraagstukken en risico's. Zowel wilde vraagstukken als hun risico's zijn complex. Ze worden namelijk beïnvloed door heel veel factoren, op een onvoorspelbare manier. Daarbij speelt zogenoemde gedragsmatige complexiteit een hoofdrol. Dit betekent dat er over het wilde vraagstuk een diversiteit aan persoonsgebonden opvattingen en waardeoordelen bestaat, zonder eenduidige oplossing. Een belangrijke vaardigheid voor financieel adviseurs is dan ook om samen met hun cliënten de tamme van de wilde vraagstukken te onderscheiden. Want de levensgrote valkuil is om tamme oplossingen te bieden voor wilde vraagstukken, wat niet gaat werken. Een van de manieren van omgaan met wilde vraagstukken is inderdaad het vergroten van weerbaarheid, en vooral ook veerkracht. Dus een onverwachte schok kunnen opvangen, bijvoorbeeld met een financiële buffer. Iets wat vraagt om scherpe keuzes. Taleb leert ons trouwens ook dat onzekerheid met de bijbehorende schokken ons helemaal niet hoeft te verzwakken. We kunnen er sterker uitkomen. De evolutie bewijst dit al miljoenen jaren.”

Martin van Staveren

Universiteit Twente & VSRM

kerndocent & consultant risicomanagement



Kijk naar de grey swans

Black swans zijn zeldzame risico's die zich volstrekt onverwacht voordoen en toeslaan met een desastreuze impact. Voorbeelden zijn de terreuraanslagen op 9/11, de aardbeving en tsunami die de kernramp in het Japanse Fukushima in 2011 veroorzaakten. Voor dit type risico's zijn nauwelijks verzekeringen voorhanden, omdat simpelweg de data ontbreken om dit type risico goed te kunnen prijzen. Wat dan te doen? Wij zouden ons niet blind moeten staren op de definitie van black swan, maar de definitie oprekken naar grey swans. Dat zijn risico's die wel bekend zijn, maar die zeer onwaarschijnlijk zijn, zelden voorkomen en waar slechts beperkte informatie voor handen is. Maar waarvan de impact extreem is. Dit worden ook wel de known unknowns genoemd. Denk aan een pandemie zoals de coronacrisis, cyberincidenten zoals het twee weken stil leggen van de Rotterdamse haven, politieke onrust, terrorisme zoals de aanslag op de tram in Utrecht en gevolgen van klimaatverandering. Hoe gaan we hiermee om? Allereerst is het belangrijk om continu het risicolandschap te heroverwegen en met de beperkte data die er wél over grey swans beschikbaar zijn aan de slag te gaan. Denk vanuit de impact van risico's, maak scenario's voor de verschillende *grey swans* die kunnen optreden, hoe onwaarschijnlijk ze wellicht ook lijken. Richt de crisis- en continuïteitsplannen in op basis van die scenario's, zodat tijdens en na een crisis de rollen en verantwoordelijkheden duidelijk zijn.”

En, wat doen we dan met de black swans? Die pak je automatisch mee, want wie voorbereid is op crisis A, zal ook in crisis B weten wie de beslissingen neemt, welke informatie er belangrijk is en wie welke verantwoordelijkheden heeft. Het is deze weerbaarheid die uiteindelijk zorgt dat een organisatie als winnaar uit een onverwachte, hevige crisis komt en zo voorkomt dat het incident de zwanenzang van het bedrijf betekent.”

Alex van den Doel

Aon Global Risk Consulting

Managing Director



Trouwe klanten: een huwelijk, maar dan anders

Iedere financieel adviseur weet: in dit vak is persoonlijke aandacht voor je klant belangrijk. Drie advieskantoren vertellen hoe zij hun klanten de juiste aandacht geven en hoe Nh1816 Verzekeringen hen daarbij ondersteunt. "Je moet jezelf laten zien."

Naast het geven van verzekeringsadvies, heeft De Vries Verzekeringen in Monster ook een sociale functie in de buurt. "Collega's die hier in de buurt wonen, geven soms iets af of gaan even bij onze klanten langs. Het is een echte ons-kent-ons-cultuur," vertelt financieel adviseur Hennie de Vries. Deze persoonlijke aandacht draagt bij aan het behouden van loyale klanten. Tegelijkertijd levert dat ook nieuwe klanten op, zoals familieleden of kennissen van bestaande relaties.

Lokaal betrokken

Door de specifieke focus op de omgeving van Monster, is het advieskantoor graag maatschappelijk betrokken bij inwoners en mogelijke problemen die lokaal spelen. In het nabijgelegen Ter Heijde zijn bijvoorbeeld geen sociale voorzieningen of winkels en het kustdorpje beschikt ook niet over openbaar vervoer. Vooral voor oudere inwoners is het daarom een uitdaging om naar Monster te reizen voor hun boodschappen en sociale contacten. Een lokale stichting bedacht daarom 'De Heijdse Lijn': een elektrische buurtbus die Ter Heijde met Monster verbindt. "Het is een probleem dat hier écht leeft," vertelt De Vries. "Niet alleen bedrijven ondersteunen het initiatief financieel, maar mensen uit de omgeving doneren zelf ook. Ook wij vonden het een mooi initiatief dat we graag wilden steunen." Het kantoor biedt pro bono expertise aan de organisatie, zette een crowdfunding op via de RegioBank en vroeg Nh1816 om een financiële bijdrage vanuit de coöperatie.



Frank Jacobs

De Heijdse Lijn rijdt vanaf september onder andere langs de supermarkt, dokter en markt. Klanten uit Ter Heijde kunnen bovendien gemakkelijk langskomen bij het kantoor van De Vries Verzekeringen in Monster. Het busje rijdt hier namelijk ook langs.

Innovatie

Hoewel Jacobs Verzekerd in Venlo inmiddels de derde generatie van een familiebedrijf is, wil directeur Frank Jacobs innovatief zijn. Hij gebruikt social media en automatiseerde zijn klantgegevens. Klanten kunnen ook via WhatsApp bij hem terecht voor vragen. Toch blijft het persoonlijke en échte contact de reden waarom klanten loyaal aan zijn bedrijf blijven. Het merendeel van Jacobs' klanten is een totaalrelatie, waardoor hij ze nog beter leert kennen. "De klanten die we in zes jaar bij Nh1816 hebben ondergebracht hebben gemiddeld vijf polissen. Dankzij diverse middelen zoals de VerzekeringApp en Business Support helpt Nh1816 ons relevant te blijven bij deze relaties."

Een publiek figuur

Hoe doet Jacobs dit? Hij laat zichzelf graag buiten de kantoor muren zien. Hij sponsort

diverse verenigingen in de omgeving, waaronder VVV-Venlo. "We sponsoren verenigingen waar wij een connectie mee hebben. Zo stond ik een keer in een kantine en zag ik allemaal klanten toen ik om me heen keek," vertelt hij. Een paar jaar geleden besloot Jacobs om zijn portretfoto bij zijn advertentie te plaatsen, waardoor ook nieuwe mensen hem gingen herkennen. "Ze zeiden: 'Oh ja, jij bent van JacobsVerzekerd. Wij moeten binnenkort eens praten!'."

Om loyale klanten te behouden, is het bovendien belangrijk om hen te laten weten dat je er voor ze bent. Dat gaat soms verder dan alleen verzekeringszaken. Jacobs: "Als een klant bijvoorbeeld vorige week zei dat hij geen tijd had om iets door te geven omdat zijn broer in het ziekenhuis ligt, dan is het fijn als wij vragen hoe het nu met hem gaat. Dát is persoonlijk contact."

Net als een huwelijk

Ook Kuijs Reinder Kakes (KRK) stelt loyale klanten erg op prijs. Financieel adviseurs John de Smit



De Heijds Lijn

en Iris Groot vergelijken een klantenrelatie met een huwelijk. "Trouwe klanten verdienen extra aandacht. Net als in een goed huwelijk, moet je deze relatie goed onderhouden. Als je jouw klanten voor lief neemt, dan merk je op een gegeven moment dat het niet werkt." Door bij klanten thuis langs te gaan en service ook in de avonden en op zaterdag aan te bieden, hoopt het advieskantoor de dienstverlening zo makkelijk mogelijk voor de klant te maken.

Klanten verrassen

Daarnaast besloot KRK hun klanten een cadeau aan te bieden. In 2018/2019 maakten ze gebruik van de Trouwe Klanten Actie van Nh1816, via het marketing- en communicatieplatform Business Support. Dit platform helpt kantoren bij diverse projecten en biedt verschillende communicatiemiddelen. Klanten die 25 jaar bij KRK zaten of 10 jaar schadevrij waren, mochten een bosje bloemen of taart bij het kantoor ophalen. "We kregen veel positieve reacties. Het is belangrijk om te laten zien dat wij onze klanten waarderen. Je kunt het wel tegen ze zeggen, maar het is ook leuk als ze onverwachts een blijk van waardering ontvangen. Het is fijn dat Nh1816 daar een bijdrage aan levert. Financieel, maar ook door ons te helpen bij de uitvoering van de Trouwe Klanten Actie."





Tekst Sébastien Wulms
 Beeld Sven Mieke/Unsplash.com (foto buiten) Adfiz (foto Advies in cijfers)

Een groot gebrek aan overzichtelijke cijfers en inzichten over de adviesmarkt, dat was enkele jaren geleden voor Adfiz de aanleiding om aan ‘big numbers’ te gaan werken. Met resultaat. Deze zomer verscheen de 2021 editie van *Advies in Cijfers*: 78 pagina’s gebundelde kwantitatieve marktkennis. Joerie van Looij, hoofd communicatie bij Adfiz en spil in de totstandkoming van de jaarlijkse publicatie, licht de uitgave toe.

“De informatie wordt inmiddels uit onze handen gerukt, er komen complimenten en nieuwe vragen uit de markt en de uitgave verschijnt in bronnenlijsten van andere onderzoeken. Dat is precies wat we beoogden toen we begonnen. Het versterkt namelijk de zichtbaarheid van de adviessector en als branchevereniging moet je de bron willen zijn voor dit soort informatie.” De derde uitgave van *Advies in Cijfers* kent de inmiddels bekende opbouw volgens de vier kerndoelen van de branchevereniging: waarde van advies, toegang tot advies, ruimte om te ondernemen en samenwerken in de keten. Uiteraard kent de 2021 uitgave een apart hoofdstuk over corona, maar er zijn ook nieuwe themapagina’s over de consolidatie, de arbeidsmarkt, de Europese markt, verduurzaming, duurhuur en robotisering. In de cijfers over de adviesmarkt zelf komt het

beeld naar voren van een belangrijke sector die tekent voor meer dan zestig procent van de omzet in verzekeringen en hypotheek. Een sector met een uitgesproken mkb-karakter, een kantorennetwerk dat intussen zeven keer zo groot is als het bankennetwerk en een groeiende werkgelegenheid biedt.

Betere regelgeving

Met *Advies in Cijfers* wil Adfiz ook bijdragen aan de beeldvorming over de waarde van advies. Er zijn talrijke onderzoeken naar het belang van advies, zeker internationaal. En daarbij gaat het niet in de eerste plaats om het realiseren van een scherpere premie of betere voorwaarden, voordelen die in productreclames en consumentenmedia nogal eens de nadruk krijgen. Van Looij: “Die voordelen zijn niet onbelangrijk, maar onderzoekers zien

een grotere toegevoegde waarde in bijvoorbeeld verbeterd spaargedrag, meer financiële planning, een bredere benadering van risico's en preventie. Of gewoon de gemoedsrust en uiteindelijk zelfs betere gezondheid die grip op je persoonlijke financiën oplevert."

Een beter en vooral breder begrip van de waarde van advies is volgens de branchevereniging belangrijk omdat de toegankelijkheid van advies verslechtert. "De oplossingen die hiervoor vaak worden gezocht, focussen op het sluiten van een product, bijvoorbeeld door slimme kiesomgevingen, of verplichte producten. Daarmee wordt echter volledig voorbijgegaan aan het grotere belang van inzicht, zelfdiscipline en financiële rust; zaken die vooral de adviseur biedt."

De recentste uitgave van *Advies in Cijfers* biedt daarvan diverse opvallende voorbeelden, zoals bijvoorbeeld de 67 procent duurhuurders die weliswaar ook na advies geen huis konden kopen, maar wel aangaven blij te zijn met de duidelijkheid die het advies had gegeven. Of zoals de zakelijke markt, waar diepgaande impactanalyses van de risico's en adequate preventiemaatregelen onderscheidend blijken om jezelf ook in een harde markt succesvol te kunnen blijven verzekeren.

"Als we de waarde van advies niet goed doorgronden gaan we de advieskloof met de verkeerde middelen proberen op te lossen," stelt Van Looij, waarbij hij ook nog wijst op Brits onderzoek naar die advieskloof. In dat onderzoek worden verschillende oorzaken toegelicht waarom mensen geen advies inwinnen: omdat ze (1) niet willen betalen, (2) niet kunnen betalen, (3) niet weten waar ze advies kunnen inwinnen en (4) niet beseffen dat ze advies nodig hebben. "Als we spreken over consumentenbescherming zouden we het misschien vaker moeten

hebben over financieel gedrag van mensen in plaats van eenzijdig te focussen op de financiële producten."

Eigen adviespraktijk

De inzichten uit *Advies in Cijfers* zijn overigens zeker niet alleen van belang voor betere beleidsvorming en regelgeving. Ondernemers in financiële dienstverlening kunnen zich ook zelf spiegelen aan de ontwikkelingen in de markt. En in het adviesproces kan de uitgave zijn waarde bewijzen doordat het helpt nut en noodzaak van advies naar klanten stevig te onderbouwen.

Van Looij: "De cijfers over het 'adviesdividend' zijn behoorlijk overtuigend. Geadviseerde mensen zijn bijvoorbeeld veel positiever over hun pensioen, beter in staat om te gaan met onverwachte tegenslag en financiële stress en ervaren een groter welzijn. Maar ook als je kijkt naar de waarde van financieel fitte werknemers en de argumenten die er zijn om ondernemers te overtuigen hierin te investeren ontstaat er voor de zakelijke adviseur een mooi plaatje. In een maatschappelijk zeer actueel dossier als verduurzaming valt op dat de grootste showstopper voor bijna vier op de tien huishoudens niet ligt in de financiën, maar in de overtuiging dat de eigen woning al energiezuinig is. Bijzonder genoeg heeft ruim meer dan de helft nog geen energielabel A, en heeft zelfs twintig procent een label D of lager. Die groep krijg je niet in beweging met een drempelloze doe-het-zelf hypotheek zonder kennis en ervaringstoets, maar wel met een adviseur die doorvraagt en wijst op de voordelen van verduurzaming. Dat biedt ons als adviseurs de kans om het verschil te maken."

'Big data kunnen bijdragen aan de verzekeraarheid van lastig verzekerbare risico's'





‘Niet opgewassen tegen sneeuw en wind’

Tekst Sébastien Wulms
Beeld Eric Kampherbeek

Een warmtepiek van bijna twintig graden celsius, minimum temperaturen van vijftien graden onder nul en de eerste officiële sneeuwstorm in tien jaar: februari 2021 was een maand van uitersten. “Dat hebben de tuinders hier in het Westland geweten,” vertelt Yorick van der Meer van Van der Meer Verzekeringen uit Honselersdijk. “De schade aan kassen als gevolg van de sneeuwval bedroeg enkele miljoenen. Ook het bedrijf van onze klant Apartus werd niet gespaard.”

Van der Meer is sinds 2010 mede-eigenaar van het verzekeringsbedrijf dat zijn opa in 1954 begon en zijn vader nadien voortzette. Gevestigd midden in het Westland, wekt het geen verbazing dat de glastuinbouw als een rode draad door hun portefeuille loopt. Van der Meer: “Veel van onze klanten zijn ofwel eigenaar, ofwel toeleverancier, ofwel medewerker van zo’n bedrijf. Het adviseren en verzekeren van glas-

tuinbouwbedrijven is echt een specialisme van ons. Mijn collega’s en ik weten bijvoorbeeld exact wat de gevolgen kunnen zijn van een schimmelinfectie die rondwaart, een klimaatinstallatie die uitvalt, een pak sneeuw dat valt en een storm die de kop opsteekt. Voor wat die laatste twee risico’s betreft, kunnen we zelfs zeggen welke bedrijven daar de grootste schade van zullen ondervinden.”

Koudefront

Dus toen het KNMI begin februari meldde dat er een koudefront vanuit Rusland richting Nederland op schoof en dat dit gepaard zou gaan met flinke sneeuwval en stormachtig weer, wisten ze bij Van der Meer Verzekeringen dat de glastuinbouw daar niet ongeschonden uit zou komen. “Dat is niet eens een kwestie van ‘misschien’, maar een zekerheid. Het handjevol verzekeraars dat nog verzekeringen aanbiedt voor deze sector weet dat ook. En ook welke forse schadebedragen daarmee gemoeid zijn. Dus samen met hen proberen we onze klanten zo goed mogelijk voor te bereiden op wat komen gaat. Door te waarschuwen en tips te geven zodat ze maatregelen kunnen treffen om de schade zoveel mogelijk te beperken.”

Checklist

Van der Meer vertelt dat het merendeel van de tips wel bekend is onder de kwekers. “Maar als je weet dat er flink wat glas gaat sneuvelen en de kou die daarmee binnenkomt funest is voor de gewassen, probeer je natuurlijk eerst zoveel mogelijk rijpe tomaten, volwassen planten of, zoals hier bij deze klant, bloeiende dahlia's en geraniums te oogsten. Dan is het fijn als je van je adviseur een checklist ontvangt met tips over maatregelen waar je vooraf, tijdens en na de sneeuwval aan moet denken. Dat gaat van op tijd beginnen met de kas flink warm stoken zodat de sneeuw snel van het glasdek glijdt tot zorgen dat alle luchtramen goed zijn afgesloten. En, niet in de laatste plaats, zorgen dat er niemand in de kassen is en komt gedurende de storm; dat is overigens ook een eis van de verzekeraars.”

Sneeuwdruk

Hoeveel maatregelen je ook treft, op extreme weersomstandigheden is de glastuinbouw nooit genoeg voorbereid. Dat bleek ook het geval bij de kweker van dahlia's en geraniums. Van der Meer: “De hoogte van de kassen op deze locatie verschilt nogal. Dat is zo gegroeid door overnames van naastgelegen hogere of lagere kassen. Dat is voor het kweken van de gewassen vaak geen probleem, maar wel als er in korte tijd veel sneeuw valt en de sneeuw van de hoge kas op de lage glijdt of daar door de harde wind heen waait. Dan hoopt zich in korte tijd veel sneeuw op in de knik tussen de verschillende kassen. Die sneeuwdruk kan het glas, dat niet gehard is, niet aan. De constructie, of in ieder geval een groot deel daarvan, zakte vervolgens als een kaartenhuis in elkaar. Overal lagen glasscherven, de temperatuur was niet meer te handhaven en de wind had vrij spel, met alle gevolgen van dien voor de nog aanwezige gewassen.”

Niet opgewassen

“Ze hebben echt nog wel geprobeerd om de sneeuwophopingen steeds zo snel mogelijk te verwijderen, maar waren gewoonweg niet opgewassen tegen de enorme sneeuwval in korte tijd en de harde wind.” Omdat bekend is dat iets dergelijks kan gebeuren, verplichten verzekeraars de kwekers vaak om zelf een

‘De hele kwekersfamilie was bezig met het ruimen van glasscherven’

flinke hoeveelheid glas op voorraad te houden. Zo kan een hersteller, zodra de storm is gaan liggen direct aan de slag met de herstelwerkzaamheden. Van der Meer: “Ondertussen had ik nauw contact met de expert van de verzekeraar die de schade bepaalt, niet alleen aan de kas, maar ook aan de bedrijfsinventaris en de gewassen. En was de hele kwekersfamilie bezig met het ruimen van alle glasscherven. Want om het omzetverlies binnen de perken te kunnen houden, is het belangrijk dat ze weer snel aan de slag kunnen. Vier dagen later waren ze weer in bedrijf.”



A photograph of a modern tiny house on wheels, featuring a dark, curved roof and large windows. It is situated in a lush green garden with various plants and a person sitting nearby. The house is surrounded by a well-maintained lawn and some garden beds.

Je tiny house ongewoon goed verzekerd

Groots genieten van klein wonen

Steeds meer Nederlanders dromen niet van een groot vrijstaand huis voorzien van alle luxe, maar juist van het tegenovergestelde: een tiny house. Maak jij die droom tot werkelijkheid? Met de OOM Combinatiepolis verzekert jij je tiny house voor brand, diefstal, inbraak en vandalisme. Zo kun jij genieten van je minimalistisch woongenot.

www.oomverzekeringen.nl

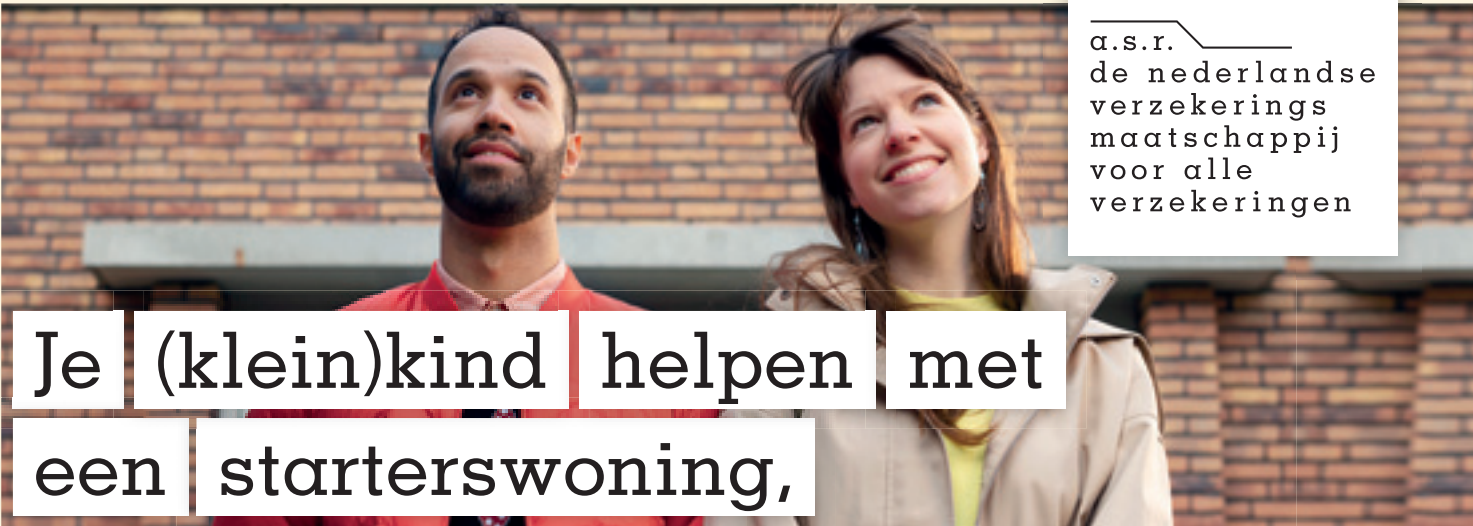
A large, light brown house shape with a triangular roof, centered on a green background.

gewoon
lekker
wonen.

Klanten helpen met fijn wonen. Daar zorgen we samen voor. Al jaren. Met gewoon 1 goede hypotheek, goede voorwaarden en een scherp renteaanbod. Precies zoals je van ons gewend bent. Duidelijk dus. Zo weten we allemaal waar we aan toe zijn. Jij als adviseur. En jouw klanten ook.

Je leest het op argenta.nl/adviseur.

 **ARGENTA** de woonbank.



α.s.r.
de nederlandse
verzekerings
maatschappij
voor alle
verzekeringen

Je (klein)kind helpen met
een starterswoning,



of iets groots tijdens
je pensioen?

Met de Levensrente hypotheek bepaal je zelf wat je met de overwaarde van je huis gaat doen.

Is je huis meer waard dan je hypotheek? Dan heb je overwaarde. Als AOW'er kun je met de Levensrente hypotheek overwaarde opnemen tot 50% van de waarde van je woning. Je betaalt met de Levensrente hypotheek de oude lening terug en kosten zoals de notaris en je adviseur. Het bedrag dat overblijft krijg je in één keer op je rekening. De Levensrente hypotheek betaal je pas terug als je je huis verkoopt. Je betaalt elke maand alleen rente over je lening en deze rente blijft levenslang hetzelfde! Dus geen verrassingen zolang je in je huis woont. En wat je met het geld doet, dat bepaal je zelf.

Meer weten? Kijk op asr.nl/levensrente-hypotheek

α.s.r. doet het

Let op! Geld lenen kost geld 



‘Wereldwijd beveiligingslek dwarsboomde transitie naar eHerkenning’

Tekst Sébastien Wulms
Beeld Wilco van Dijen

SIVI is het standaardisatie-instituut voor de verzekeringsbranche. Het zorgt ervoor dat standaarden worden ontwikkeld, geïmplementeerd en beheerd. Een voorbeeld hiervan is eHerkenning; het inlogmiddel dat wordt gehanteerd door veel overheidsinstanties en dat per 1 januari 2022 ook de nieuwe standaard is voor financieel adviseurs om in te loggen op portalen van verzekeraars en serviceproviders. SIVI-directeur Peter Mols vertelt erover.

“In 2017 zijn we gestart met het verkennen van de mogelijkheden voor een nieuwe branchestandaard om in te loggen op de portalen van aanbieders. Directe aanleiding hiervoor was de aankondiging dat de uitgever van de toen (en nog steeds) gehanteerde standaard, het Digitaal Paspoort, ermee wilde stoppen. Het Digitaal Paspoort was verouderd en voldeed niet meer aan de eisen en wensen van deze tijd. Zo kende het bijvoorbeeld geen 2-factor authenticatie en was het werkplekgebonden, wat onhandig is voor medewerkers die ook af en toe thuis willen werken.

In 2018 hebben we deze verkenning afgerond en e-Herkenning geadviseerd aan het bestuur (waarin naast Adfiz ook de NVGA, Verbond van Verzekeraars en verzekeraars zitting hebben). Belangrijke redenen daarvoor zijn dat eHerkenning een ‘open’ standaard is die niet door slechts één partij wordt uitgegeven (zoals bij het Digitaal Paspoort wel het geval is), het technisch gezien goed in elkaar zit en ook buiten de branche (onder andere door Belastingdienst en UWV) wordt gebruikt. Dat advies werd overgenomen en halverwege 2019 zijn we gestart met het transitietraject waarbij het Digitaal Paspoort en e-Herkenning tot 1 januari 2022 naast elkaar blijven bestaan.

Dat klinkt misschien allemaal redelijk eenvoudig, maar dat is het niet. Want in feite vraag je de bijna dertigduizend gebruikers van het Digitaal Paspoort (iets dat ze kennen en waarvoor aanvraag en verlenging redelijk eenvoudig zijn) te switchen naar iets nieuws

‘Het transitietraject vroeg om een goed gecoördineerde en doordachte aanpak’

dat onbekend is en waarvoor de aanvraagprocedure een stuk complexer is. En ook aanbieders moeten een huzarenklus leveren en ervoor zorgen dat hun hele infrastructuur op tijd klaar is voor eHerkenning. Het transitietraject vroeg dus om een goed gecoördineerde en weldoordachte aanpak waarbij hulp van de vertegenwoordigers van de belanghebbenden, waaronder Adfiz, onontbeerlijk is. Denk aan gezamenlijke persberichten, bewustwordingscampagnes, mailings etcetera om gebruikers zo volledig mogelijk te informeren over nut en noodzaak van deze hele exercitie.

We waren met z’n allen goed op stoom toen halverwege vorig jaar een wereldwijd beveiligingsissue ontstond waardoor bestaande Digitale Paspoorten in heel korte periode moesten worden vernieuwd. Of de gebruiker moest snel overstappen naar eHerkenning en daar in korte tijd vertrouwd mee raken. Dat dwarsboomde onze hele planning en uitrol, maar het is uiteindelijk wel gelukt om alle nog in gebruik zijnde Digitale Paspoorten tijdig om te zetten. Dat toont voor mij nog eens aan hoe wendbaar en weerbaar de branche is. Inmiddels focussen we ons alweer een tijdje volledig op de transitie naar eHerkenning die nog steeds – conform de oorspronkelijke planning – per 1 januari 2022 moet zijn afgerond. We zijn met deze nieuwe standaard weer een stap verder in ons streven om het gebruik van koppelingen uit te bouwen en te verbeteren. De tijd die daarmee wordt bespaard en de kwaliteitswinst die zo wordt bereikt, daar heeft de hele keten baat bij.”

WIE IS...

Kees van Klaarbergen (53) is getrouwd en vader van twee zonen en een dochter. Hij staat aan het roer van de twee assurantiekantoren Prima voor elkaar en Dominass in Ochten.

Hij groeide op in de Betuwe, studeerde bedrijfsinformatie en had een interessante tijd als organisatieadviseur bij het toenmalige PTT Telecom. In 1996 - na het behalen van zijn assurantie A en volmacht diploma - stapte hij als 'chef de bureau' bij zijn vader en broer in de zaak.



‘Aandacht is het sleutelwoord’

Tekst Clara Stuurman
Beeld Eric Kampherbeek

Ruim 7 miljoen relaties worden geholpen door Adfiz-leden. Wie zijn deze mannen en vrouwen die dagelijks alles op alles zetten om hun klanten zo goed mogelijk te bedienen? Elk nummer laat een lid het achterste van zijn tong zien in de rubriek Spiegel. Dit keer Kees van Klaarbergen (53), directeur van assurantiebureau Prima voor elkaar en Dominass, gespecialiseerd in verzekeringen voor predikanten.

Van wie heb je het meest geleerd?

“Van mijn vader. Hij sprak thuis veel over zijn werk en omdat de kantoortelefoon 's avonds naar huis werd doorgeschakeld leerden we al op jonge leeftijd hoe we netjes telefoneerden en aantekeningen moesten maken. Ook zagen we hoe slim het is om een nichemarkt te bedienen: mijn vader had affiniteit met kerkelijk werk. Hij stuurde zijn nieuwsbrieven naar alle dominees uit zijn kaartenbak. Predikanten ontdekten dat mijn vader niet alleen zijn vak goed verstond, maar ook begreep hoe het is om predikant te zijn en een gezin te hebben. Nu, dertig jaar later, weten predikanten ons nog steeds te vinden.”

Wat drijft jou?

“Zorg voor anderen. Aandacht is daarbij het sleutelwoord. Dus als we klanten adviseren, gaan we op huisbezoek. Op deze manier bedienen we met *Prima voor elkaar* inwoners van Neder Betuwe en Lienden. Ook op kantoor zorgen we voor elkaar, gewoon door elke dag een half uurtje koffie met elkaar te drinken. Noem het ouderwets, maar het werkt!”

Wat maakt je boos?

“Doorgeslagen regelgeving gemaakt door academici en politici. Deze mensen staan zo mijlenver af van de klant en de dagelijkse werkelijkheid. Neem de nominale provisietransparantie, die zou klanten inzicht moeten geven in hoeveel wij aan ze verdienen. Er is geen klant die dat iets uit maakt. Als je een brood gaat halen, vraag je toch ook niet aan de bakker hoeveel hij aan jouw halfje bruin verdient. Het verstoort slechts het persoonlijke gesprek met de klant. Die kan er verder niets mee.”

Wat is je motto?

“‘Doe je werk excellent én met een glimlach’, deze slogan heb ik van mijn broer Hans geadopteerd. Hij hoorde tijdens een congres eens dat een klant ‘voelt’ wanneer je hem met een glimlach aan de telefoon hebt. Dat is bij mij - en ondertussen bij het hele team - tussen de oren gaan zitten. Je moet je ook realiseren dat elk kopje koffie dat je drinkt, betaald wordt door de klant. Dat maakt me nederig en dankbaar.”

Hoe blijf je in balans?

“Door letterlijk en figuurlijk met beide benen op de grond te blijven staan. Daarom werk ik veel samen met mijn vrouw Simone in de tuin. Het mooie aan de tuin vind ik het proces: eerst moet je leren wat er groeit en dan kun je pas in actie komen. Ik haal ook veel energie uit mijn rol als teamcaptain van Roparunteam 356 De Betuwe Runners. Meedoen aan zo'n indrukwekkend evenement zet de boel in perspectief.”

Ben je leergierig?

“Zeker. Ik ben continu alles om me heen aan het analyseren. En ik haal veel uit boeken. De wijsheid zit vaak in de eenvoud van een verhaal. Ruim vijftien jaar geleden heeft het boekje *VIS - energie, passie en plezier* ons bedrijf geïnspireerd om als team écht met elkaar als in gesprek te gaan. Vertrouwen is het uitgangspunt. Het boekje heeft de basis gevormd voor de zelfsturende teams waarmee we nu al ruim tien jaar werken.”

Welke eigenschap zit jou wel eens in de weg?

“Als ik ergens van overtuigd ben, kan ik nog wel eens flink doordrammen. Dan kost het me soms moeite om naar anderen te luisteren. Zo herinner ik me dat ik jaren geleden tijdens ons jaarlijks werkoverleg op Schiermonnikoog een aanvaring had met mijn pa. Ik verweet hem zijn halsstarrigheid en het feit dat hij niet luisterde. Toen ik niet veel later in de spiegel keek, zag ik het gezicht van een man met dezelfde overtuiging en passie, maar ook met dezelfde koppigheid. Precies zoals mijn vader.”

Waar droom je van?

“Het voelt nog vreemd om te zeggen, maar in mei heb ik samen met mijn broer Hans een emotionele stap gezet en de aandelen in onze bedrijven verkocht. De reden daarvan is een combinatie van factoren, zoals grote irritatie over de doorgeslagen regelgeving, onze eigen gezondheid, wispelturigheid van risicodragers en de wens van financiële zekerheid. Ik blijf ieder geval tot februari 2022 mijn huidige rol uitoefenen, met even veel enthousiasme als daarvoor. Rond de kerst ga ik mij beraden op de toekomst. Zeker is dat ik nog lang in ons mooie vak actief wil blijven.”

‘Je kunt
niet
wieden
als je
niet weet
waar het
onkruid
staat’



Rechtsbijstand adviseren aan uw klanten?

Op het ARAG Marketing Portaal vindt u alles wat u nodig heeft en meer!

Goed advies begint bij goede informatie. Daarvoor bieden wij u het ARAG Marketing Portaal. Dit is een online omgeving waar u alles vindt om rechtsbijstand onder de aandacht te brengen bij uw klanten. Zoals verkoopbrieven, juridische informatie, klantverhalen en nog veel meer.

U vindt hier ook informatie over evenementen die door ARAG Rechtsbijstand worden georganiseerd. En bij de ARAG Academy kunt u zich eenvoudig inschrijven voor onze trainingen.

Het ARAG Marketing Portaal wordt regelmatig aangevuld met nieuwe informatie. Kijk dus snel op **www.arag.nl/marketingportaal**.

Nog geen inlog? Vraag deze aan via www.arag.nl/intermediair.



juridisch
probleemoplossers

Uitgelicht

BESTUURSLID BERREVOET

Duncan Berrevoet is tijdens de Online Algemene Ledenvergadering op 16 juni benoemd tot bestuurslid van Adfiz. Hij is commercieel directeur van MontClair Groep BV uit Hilversum. MontClair is onderdeel van de Raetsheren Groep. Berrevoet is ruim twintig jaar werkzaam in het verzekeringsvak, heeft diverse commerciële functies gehad en ruime ervaring in het adviseren van kleine en grote (internationale) bedrijven. Over zijn benoeming zei Berrevoet: "De adviessector wordt de komende jaren geconfronteerd met een aantal flinke uitdagingen. Daar een steentje aan bijdragen en daadwerkelijk meedenken over oplossingen voor onze branche, dat is iets waarvoor ik warm loop."



Finance Run

FINANCE RUN

Op vrijdag 3 september vond de jaarlijkse Finance Run plaats. Net zoals vorig jaar konden deelnemers ervoor kiezen om de run live (rond de Bosbaan), of virtueel (eigen parcours en tijd) te doen. Adfiz verscheen zowel live als virtueel met een team, bestaande uit een aantal fanatieke leden en medewerkers van het verenigingskantoor, aan de start. Behalve dat het gezond én gezellig is, worden met deelname aan de Finance Run ook goede doelen gesteund. Dit jaar waren dat Kikid en Emma at Work.



NIEUWE WEBSITE

Adfiz werkt aan de realisatie van een nieuwe website. Op 1 juni werd de nieuwe homepage gelanceerd en eind van de zomer gaat ook de nieuwe Evenementen-pagina online. Met de nieuwe website wil Adfiz:

- een kennisplatform aanbieden van relevante en actuele informatie;
- als rolmodel fungeren door te inspireren en te motiveren;
- bijdragen aan het clubgevoel, ook online.

Met de vernieuwing van de website wordt een belangrijke stap gezet in het nastreven van deze doelen. Zo worden verschillende zoekstrategieën van bezoekers gefaciliteerd, waardoor informatie beter vindbaar is. Denk aan een 'Snel naar'-menu, een overzicht van de kennisportalen en een heel uitgebreide footer. Naast een andere look and feel zijn er ook pagina's toegevoegd, zoals 'De Adviseur', 'Kennis' en 'Kwaliteit'.



MEERWAARDE MET ADFIZ - EVENEMENTEN

- 22 september 2021: Zakelijk Platform 2021
- 30 september 2021: Jong Management bijeenkomst
- 3 november 2021: Algemene Ledenvergadering
- 13 januari 2022: Adfiz Nieuwjaarsbijeenkomst

* Afhankelijk van de op dat moment geldende coronarichtlijnen worden de evenementen online, fysiek of in hybride vorm georganiseerd. Kijk voor actuele informatie en regiobijeenkomsten, webinars en koffiebreeks of andere op [adfiz.nl/evenementen](https://www.adfiz.nl/evenementen).



ADFIZ ZOMERSESSIES

Adfiz lanceerde deze zomer de Adfiz Zomersessies. Een serie kennissessies in het leven geroepen om, in een relatief rustigere periode, bijgepraat te worden over relevante en actuele onderwerpen en bijbehorende (praktische) kennisportalen. Onderwerpen die aan bod kwamen waren; cyber, wwft, duurhuurders, assurantiebelaasting & btw, sfdr, transparantie in dienstverlening en actief klantbeheer. Leden waren enthousiast over dit nieuwe initiatief, de sessies werden goed bezocht en waren interactief.

NIEUWE KENNISPORTALEN

Het aantal kennisportalen op de website groeit gestaag, twintig zijn het er inmiddels. Het voorbije kwartaal heeft Adfiz drie nieuwe portalen ontwikkeld.

- **Pensioenen** – het huidige pensioenstelsel wordt per 1 januari 2022 ingrijpend gemoderniseerd. Wat houdt het nieuwe pensioenstelsel in? En wat is de rol van de adviseur in het aanpassingstraject?
- **WBTR** – per 1 juli 2021 is de Wet bestuur en toezicht rechtspersonen (WBTR) in werking getreden. Deze wet heeft een aantal ingrijpende gevolgen voor alle verenigingen en stichtingen in Nederland. In dit portaal staan info en tools om hierop in te spelen.
- **Directe Schadeafhandeling** – per 1 juli 2021 is ook Directe Schadeafhandeling (DSA) in werking getreden. Een adviseur kan zich nu ook voor zijn WA-verzekerde klant direct bij de eigen verzekeraar melden voor het afhandelen van de materiële schade die door een ander motorvoertuig is veroorzaakt. In dit portaal vind je de inhoud van DSA en de gevolgen ervan voor de klantbediening.

Met het toenemende aantal portalen neemt ook het aantal modellen, voorbeeldbrieven, infographics en andere communicatiehulpmiddelen toe. Deze zijn, behalve in de kennisportalen zelf, ook op een overzichtelijke landingspagina te vinden: www.adfiz.nl/modellen.



Samen tot het beste advies komen voor jouw klanten?

Wij staan onze leden graag bij. Niet alleen met onze verzekeringsproducten, maar ook met speciale dienstverlening zoals Nabestaanden-zorg en de VoorelkaarDesk. Zo kunnen ze altijd op ons rekenen voor praktische hulp en financiële zekerheid. Spreekt dit jou aan en wil jij als onafhankelijk financieel adviseur met ons samenwerken?

Benieuwd naar een samenwerking met ons?

Ontdek op www.dela.nl/intermediair wat we voor elkaar kunnen betekenen.

DELA
voor elkaar

IN EEN VERANDERENDE WERELD,
ZIJN WIJ AL 25 JAAR
STEENGOED IN
BETALINGSBESCHERMING.



WIJ STAAN GARANT VOOR UW KLANT

Wij vieren dit jaar ons 25-jarig bestaan en daarmee ook een van de belangrijkste introducties: de Garantiestelling. Sinds 2004 zorgen wij voor meer zekerheid bij de aankoop van een woning met onze Garantiestelling. Dit maakt ons de eerste bank-onafhankelijke aanbieder van (bank)garanties in Nederland. Al jaren staan wij uw klant bij tijdens de grootste aankoop van hun leven.

bnpparibascardif.nl



BNP PARIBAS
CARDIF 25 JAAR

De verzekeraar
voor een wereld
in verandering