

Adfiz

MAGAZINE

2020
14

**'Investeren in
startups juist nu
belangrijk'**

Idriss Nor, directeur Participatie
Stichting DOEN

**'Het probleem van
duurhuurders staat
nu op de agenda'**

Frank Soede, directeur BLG Wonen

**'Positieve én
negatieve ervaringen
helpen je verder'**

Adviseur Helen Taylor Parker

DOEN



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

Levensrente hypotheek



Met de Levensrente hypotheek kunnen senioren in de AOW-leeftijd de overwaarde van hun huis opnemen tot 50% van de woningwaarde. Bijvoorbeeld voor het realiseren van hun dromen, aanpassen van de woning of een schenking aan de kinderen.

De Levensrente hypotheek is aflossingsvrij. Wij toetsen op de werkelijke lasten. Zo is er meer mogelijk is, ook voor klanten met alleen AOW of een klein pensioen. De rente wordt niet opgeteld bij de lening, dus de schuld blijft gelijk en geen verrassingen later.

De rente van de Levensrente hypotheek staat levenslang vast. Dat betekent nooit meer een renteherziening voor uw klant, maar de zekerheid van vaste maandlasten, de rest van zijn leven.

α.s.r. doet het



Voornemens

Medio december alweer. Koud de verlanglijstjes voor Sinterklaas achter de rug of we mogen weer aan de bak met een ander lijstje: de goede voornemens voor 2021. Aan goede voornemens voor een nieuw jaar hebben we doorgaans geen gebrek. Van meer sporten tot minder drinken en van minder stressen tot meer doen voor de ander.

Ook binnen mijn eigen werkomgeving zie ik de goede voornemenslijstjes. Zo vat de ene klant het plan op om in 2021 eindelijk eens de eigen woning te verduurzamen en een ander om de pensioenregeling voor zijn medewerkers te moderniseren. Is de ene verzekeraar voornemens vanaf volgend jaar de werkvoorraad structureel te hebben weggewerkt en een ander te investeren in een efficiëntere keten en een hechtere samenwerking met de adviseur. Willen we als branche de verzekeraarheid van lastige risico's aanpakken en de klant bewegen om, samen met zijn adviseur, vaker aandacht aan zijn financiën te besteden. Aan goede bedoelingen geen gebrek.

Helaas sneuvelen veel goede voornemens vroegtijdig. Hoe snel gemiddeld, zie je in de infographic op pagina 11. Hoe je je voornemens wel vasthoudt, lees je op pagina 6, in het interview met Minou van der Werf. Dit magazine gaat over doen en over aanpakken. Laten we er met z'n allen inspiratie uit putten, zodat we eind 2021 een lange lijst hebben met zaken die we dat jaar eindelijk echt hebben aangepakt!

Ik wens je veel leesplezier en alvast fijne feestdagen.

Roger van der Linden - voorzitter Adfiz

COLOFON

2020 #14

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: Roy Beusker, Ben van der Burg,
Wilco van Dijen, Erik Kampherbeek, Ed Klijnman, Sanna Leupen,
Betsie van Ojik, Liesbeth Vijfvinkel

Coverbeeld fotografie: Eric Kampherbeek
Covermodel: Esther Adelaar



Oplage magazine: 1.500 (controlled circulation)

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

Grafische vormgeving en druk: Elma Media B.V.

Marktvizie: 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.

Doen

- 1 |** De goede voornemens van Roger van der Linden
Voorzitter aan het woord
- 4 |** Keijzerwaard verdient VVP Advies Award
Voor de klant
- 6 |** 'Hoe kun je goed gedrag het beste volhouden?'
Interview onderzoekster Minou van der Werf
- 11 |** Infographic
- 12 |** 'Problematiek duurhuurders op de kaart'
Interview Frank Soede BLG Wonen
- 17 |** 'Soms even pas op de plaats'
Column Ben van der Burg
- 18 |** Adviseur maakt risicoanalyse met meer dan tweehonderd punten
Praktijk
- 22 |** Is het voor een financieel adviseur nog wel een optie om met je klant niet over beleggen te spreken?
Discussie
- 24 |** Aan tafel met ...
Adèle Jeuken, directeur volmacht en intermediaire distributie bij a.s.r
- 28 |** Werken aan onverzekerbaarheid
Visie
- 30 |** 'Juist nu is het belangrijk om te blijven investeren'
Interview Idriss Nor, directeur Participaties bij Stichting DOEN.
- 36 |** 'Ik blijf werken zolang ik het leuk vind'
Spiegel Helen Parker Taylor, voorzitter RPA en adviseur
- 38 |** Nieuws en ledenvoordeel
Uitgelicht





ADVISEUR TIM HAMOEN OP BEZOEK BIJ FRIPAAN

18



24 'A.S.R. IS OVERTUIGD
VAN BELANG ONAF-
HANKELIJK ADVIES'



RICHTLIJNEN OM ONVERZEKERBAARHEID
AAN TE PAKKEN

28



30 STICHTING DOEN
REGELEDE EXTRA
ONDERSTEUNING
VOOR ONDERNEMERS



'CONTACT MET MENSEN VIND IK
HET BELANGRIJKST'

36

A man with grey hair, wearing a light blue blazer, a white shirt, dark blue trousers, and brown shoes, is walking towards the camera on a paved path. In the background, there is a two-story brick house with a dark tiled roof and a green gutter. To the right of the brick house is a white mobile home with a red roofline and large windows. The scene is set outdoors with trees and a cloudy sky in the background.

‘Klanten vooruit helpen vind ik onderdeel van mijn werk’

Tekst Sébastien Wulms
Beeld Eric Kampherbeek

Voor de tweede keer op rij is de VVP Advies Award uitgereikt aan een Adfiz-lid. Begin oktober kwam na een online live stemronde Assurantiekantoor Keijzerwaard uit de bus als winnaar van 2020. Het advieskantoor uit Oudenhorn mag zich een jaar lang het meest klantgerichte kantoor van Nederland noemen.

“Natuurlijk hebben we het gevierd,” vertelt Leen Keijzerwaard daags na de uitverkiezing. “Toen ik ‘s avonds vanuit de studio, waar de opnames waren, aankwam bij ons kantoor waren alle collega’s aanwezig. Samen hebben we het glas geheven en vervolgens met z’n allen een hapje gegeten, uiteraard met inachtneming van de coronaregels.” Keijzerwaard vertelt dat deze prijs een verdienste is van het hele team. “We vormen een hechte groep met veel persoonlijke aandacht voor elkaar. Overigens niet alleen voor elkaar, ook voor onze klanten.”

Ter illustratie belicht Keijzerwaard een schoorsteenbrand in het huis van een van zijn klanten begin dit jaar. “De bewoners konden zichzelf ternauwernood in veiligheid brengen, maar de hele bovenverdieping brandde uit. De volgende morgen, een zondag, was ik om negen uur ter plaatse,” vertelt Keijzerwaard. “Het is op dát soort momenten dat je de klant je toegevoegde waarde kunt laten zien. En de klant merkt op zijn beurt of jij als adviseur goede verzekeringen hebt geadviseerd.”

De dagen na de brand was Keijzerwaard druk met het opnemen van de schade, gesprekken voeren met brandschade-experts, andere betrokkenen en het inschakelen van een contra-expert. En met het regelen van een stacaravan! “De verzekeraar had mijn klanten, voor de periode dat de renovatie zou duren, een vakantiehuisje in de buurt aangeboden. Maar ze wilden graag dichtbij hun woning, op het eigen erf blijven. Ze hadden bedacht dat als daar een stacaravan geplaatst kon worden, ze het prima zouden redden. Na wat soebatten ging de verzekeraar akkoord. Dus dinsdagochtend heb ik mijn klanten opgehaald en hebben we een stacaravan gekocht,” zegt Keijzerwaard. “Ervoor zorgen dat mijn klanten na zo’n gebeurtenis weer vooruit kunnen, vind ik gewoon onderdeel van mijn werk.”



Plaatjes en begrijpelijke taal helpen klant

Tekst Bureau Bax
Beeld Sanna Leupen



Een hypotheek moet 'nu, nu, nu', de premie van een arbeidsongeschiktheidsverzekering is 'veel te duur' en pensioen, 'dat komt later wel'. Typische voorbeelden van niet zo heel verstandig financieel gedrag. Gelukkig zijn er veel mensen die wel goed nadenken over hun financiële toekomst, maar voor een grote groep is het lastig om verstandige financiële keuzes te maken. Minou van der Werf, onderzoeker en manager van Kenniscentrum psychologie en economisch gedrag, weet hoe dat komt. En hoe een adviseur zijn klanten kan stimuleren om goed gedrag vol te houden.

De meeste beslissingen worden impulsief genomen, zo vertelt Van der Werf. "We hebben twee verschillende systemen in ons brein. Met het eerste nemen we automatische, snelle en onbewuste beslissingen. Met het tweede maken we rationele, langzame en afgewogen keuzes," vertelt ze. "De meeste keuzes maken we met het eerste systeem. Op zich een goed mechanisme; we kunnen namelijk niet alle informatie die we tegenkomen rationeel verwerken, daar hebben we simpelweg

de ruimte en tijd niet voor.” Als voorbeeld noemt ze de privacyverklaringen van allerlei bedrijven die we moeten accepteren of afwijzen. “Die verklaringen zijn vaak pagina’s lang. Hoeveel mensen lezen dat? Zonder nadenken klikken we vaak op accepteren, omdat het ons anders te veel tijd kost.”

Mentale capaciteit

Als mensen druk zijn of problemen hebben, kan dit invloed hebben op hun keuzes. “Wanneer iemand in scheiding ligt, is hij of zij vooral daarmee bezig. Maar ook andere stressvolle situaties, zoals een deadline voor een belangrijk project op werk of het hebben van financiële problemen, slokken veel aandacht op. Een groot deel van iemands mentale capaciteit gaat dan daarnaartoe. Daardoor kan iemand andere keuzes maken,” legt Van der Werf uit. Onder stress worden meer beslissingen overgelaten aan het eerste systeem, terwijl het soms nodig is om een meer afgewogen besluit te nemen. “Een klein voorbeeld is het jaarlijkse moment dat je van zorgverzekering kunt wisselen. Dat kan iedere maand geld schelen. Maar als je het druk hebt, of je hoofd loopt over van zorgen, is de kans groot dat je het moment voorbij laat gaan en je dus weer een heel jaar vast zit aan dezelfde zorgverzekeraar.”

De onderzoekster geeft nog een ander voorbeeld: “Mijn moeder werkt bij een woningstichting. Een van de huurders komt steeds vlak voordat hij uit zijn woning gezet wordt, met een grote zak geld om alle achterstanden plus de extra kosten te betalen, zodat hij toch in zijn woning kan blijven. Mijn moeder begreep niet waarom hij dat steeds op deze manier deed, terwijl het hem zo veel extra geld én stress kost. Het laat goed zien hoe ingewikkeld het is voor iemand met grote financiële problemen om daaruit te komen. Zodra de man de huurachterstand betaald had, ging hij verder om andere brandjes te blussen,” legt ze uit. “In rationele staat kun je kijken ‘Wat is het slimst

om te doen?’ ‘Hoe kan ik hieruit komen’. Maar als de zorgen zo zwaar drukken, sta je in de stand ‘overleven’. En is het moeilijker om alles te overzien.”

Afglijden

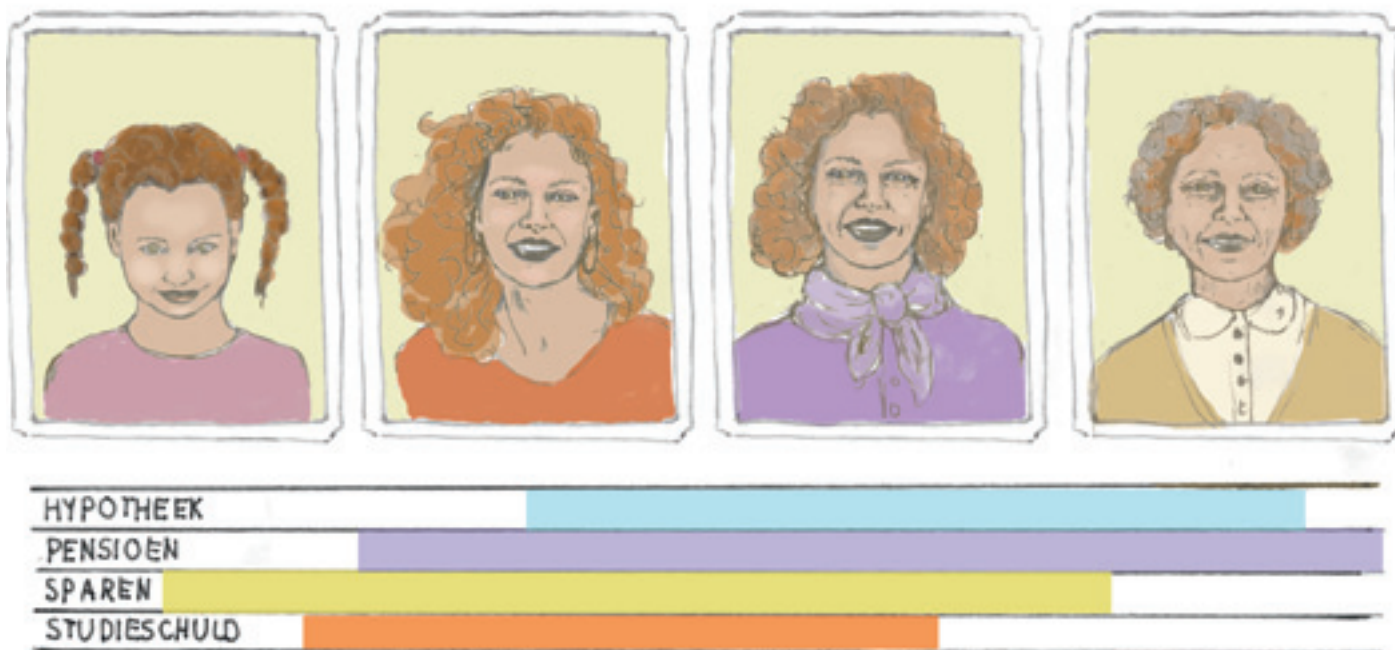
Wanneer het gaat om mensen die kampen met schulden en financiële problemen, speelt er ook nog zoets als schaamte. “Er rust een taboe op het hebben van schulden. Lange tijd denken mensen dat ze het zelf kunnen. Als ze eenmaal over die drempel zijn om hulp te vragen, is het vaak al heel problematisch. En een stuk lastiger om tot oplossingen te komen.”

Hoe kun je voorkomen dat iemand afglijdt en onverantwoord financieel gedrag gaat vertonen? “Als we het precieze moment zouden kunnen bepalen waarop we mensen kunnen helpen, zou dat fantastisch zijn. Maar dat is lastig,” vertelt Van der Werf. Als voorbeeld van hoe het zou kunnen, noemt ze zorgverzekeraar CZ. “Bij de eerste betalingsachterstand, neemt de verzekeraar contact op. Niet met dreigementen, maar met de vraag ‘Gaaf alles goed? Kunnen we u helpen?’ Op die manier biedt de verzekeraar mensen in een vroeg stadium een opening om problemen aan te geven. En kunnen deze aangepakt en opgelost worden. Dit werkt beter dan de bekende dreigbrieven. Die belanden meestal op de grote stapel ongeopende post.”

Zelfcontrole

Iedereen krijgt wel eens te maken met financiële tegenvallers. De een is daar beter op voorbereid dan de ander. Sommige mensen hebben in hun opvoeding meegekregen hoe belangrijk het is om een buffer op te bouwen. Wanneer er dan onverwachte betalingen gedaan moeten worden, is dat niet meteen een probleem. Vaak hebben ze ook nagedacht over zaken als arbeidsongeschiktheid, vermogensopbouw en pensioen. Als je dit niet van huis uit hebt meegekregen is het zeker mogelijk om verstandig financieel gedrag aan te leren.

‘Drukte en zorgen hebben invloed op iemands keuzes’





“Het aanleren van nieuw gedrag vraagt veel zelfcontrole,” weet Van der Werf. Iemand die zuiniger wil leven en gewend is om altijd maar te pinnen totdat de rekening leeg is, moet nu bij iedere aankoop nadenken of het een ‘toegestane aankoop’ is. Steeds opnieuw moet hij de keuze maken om het anders te doen. “Denk ook aan voornemens als afvallen, meer sporten of minder televisiekijken. Daarbij moeten bestaande patronen doorbroken worden en dat is niet makkelijk.”

Drempels

Van der Werf legt uit dat de doelen die mensen zichzelf gesteld hebben in de waan van alledag langzaam op de achtergrond raken. “We vergeten ze en vallen in onze oude gedragspatronen.” Er zijn wel allerlei hulpmiddelen die iemand kunnen helpen om die doelen beter in het achterhoofd te houden. “Wanneer je minder wil snoepen, is het verstandig om geen snoep, koek en chips in huis te halen. Eenmaal in een keukenla, is het op een zwak moment zo gepakt. Om dit voor jezelf makkelijk te maken, kun je beter geen boodschappen gaan doen als je trek hebt. Of doe een slot op de snoeppot.” Drempels opwerpen om niet in het oude gedrag te vervallen, werkt goed, zegt Van der Werf. “Er zijn ook mensen die hun creditcard in de vriezer bewaren. Wanneer ze iets willen kopen, moeten ze eerst de kaart ontdooien. Elke stap die extra gezet moet worden, zorgt voor een extra moment waarop je bewust de keuze moet maken om het ‘verkeerde’ gedrag uit te voeren, en dat helpt om het nieuwe gedrag vol te houden.”

In de gaten houden

Wanneer het gaat om financiële verplichtingen is het automatiseren van betalingen een handig hulpmiddel. Wanneer iemand het handmatig doet, is er veel meer risico dat hij het vergeet of uitstelt. Andersom werkt dit

ook zo met sparen. “Automatisch sparen is makkelijk geregeld. Uit onderzoek blijkt daarnaast dat het blokkeren van je spaarrekening totdat een bepaald spaardoel bereikt is ook heel goed kan werken. Zo voorkom je dat je er tussentijds aankomt.”

Om nieuw gedrag vol te houden, is het zinvol wanneer een financieel adviseur of instelling tussentijds de voortgang laat zien: ‘Kijk eens dit heb je al bereikt’. Dat werkt motiverend, zo legt de onderzoekster uit. Het hebben van een financieel adviseur noemt Van der Werf op zichzelf ook al een goed hulpmiddel bij het aanleren en volhouden van verstandig financieel gedrag. “De adviseur helpt met het creëren van overzicht. Hij attendeert je op bijvoorbeeld een premiekorting of geeft aan dat het slim is om je hypotheek nog eens onder de loep te nemen. Dat hoef je dan zelf allemaal niet in de gaten te houden. Ik herinner me nog goed toen ik zelf een financieel adviseur om hulp vroeg bij een hypotheekaanvraag dat een deel van mijn zorg weggenomen werd.”

‘Het is belangrijk om goed te snappen wat de impact is van een beslissing’

Visualiseren

Om verstandige keuzes te kunnen maken, is het ook belangrijk dat iemand goed snapt wat de impact is van een bepaalde beslissing. Begrijpelijke taal is daarom ontzettend belangrijk. “Ik heb een proefschrift geschreven, waarin ik onder meer heb gekeken naar het bewust aangaan van studieleningen. Een tijd lang was de tendens ‘lenen voor je studie is niet erg, je betaalt nauwelijks rente en je hebt alle tijd om af te lossen’. Maar studenten die een lening aangingen, realiseerden zich vaak onvoldoende wat dit precies voor hun verdere leven betekende. In plaats van ‘wat kan ik lenen’, moet ook duidelijk worden ‘wat gaat het kosten’. Laat zien hoeveel jaar iemand aan het afbetalen is. Of tot welke leeftijd. Dan kunnen studenten veel bewuster een afgewogen besluit nemen over een lening.”

Het visualiseren van de verschillende opties helpt ook om meer inzicht te krijgen, vertelt Van der Werf. “Wanneer het bijvoorbeeld gaat om pensioen zijn mensen – bij wie dit niet door de werkgever geregeld wordt – geneigd om beslissingen uit te stellen. Het geld dat binnenkomt, besteden ze liever aan iets anders. Om het belang van pensioen te onderstrepen, is het goed om een beeld te schetsen: hoe wil je dat je leven er na je pensioen uitziet? Zoveel geld heb je daarvoor nodig, en dat betekent dat je nu iedere maand dit bedrag opzij moet zetten. Er zijn apps waarbij je bij deze informatie ook verschillende foto van jezelf ziet waarbij je steeds ouder wordt. Daarmee wordt de toekomst levendiger en kunnen mensen zich beter inleven.”

Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag

Het Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag is verbonden aan de Universiteit Leiden en probeert inzichten van de wetenschap naar de praktijk te brengen. Hoe kan economisch gedrag het welzijn van mens en maatschappij bevorderen? De focus ligt daarbij op financieel gedrag, maar ook op gedrag met indirecte economische gevolgen, bijvoorbeeld op het gebied van duurzaamheid of gezondheid.
www.kcpeg.nl



Uw partner in schadeverzekeringen!

Profiteer van een uitgebreid assortiment zakelijke en particuliere schadeverzekeringen, onze pakketvergelijker het VoordeelPakket en uitstekende technische ondersteuning.

Nog geen aanstelling? Neem contact op en verhoog op eenvoudige wijze het rendement van uw business.

Goede voornemens: gewoon doen!

De start van een nieuw jaar betekent voor velen starten met goede voornemens. Wat maakt dat mensen ieder jaar opnieuw goede voornemens hebben, maar toch moeite hebben deze vol te houden? Enkele feitjes op een rij. Goede voornemens kunnen worden verdeeld in twee categorieën:

Voornemens gericht op het doen of laten van activiteiten.

- Vier op de tien Nederlanders hebben goede voornemens m.b.t. het bijhouden van de financiële administratie.
- **77%** Noemt het eigen huishoudboekje met inkomsten en uitgaven als belangrijkste aandachtspunt.
- **24%** Wil zich bezig houden met de woonlasten of hypotheeksituatie.
- En voor **21%** zijn dit de verzekeringen.

Voornemens gericht op de manier waarop je naar het leven kijkt.

80%

Van de bevolking heeft goede voornemens.

81% Hiervan denkt goede voornemens vol te houden.

Niets is minder waar:

80%

Van de mensen met goede voornemens houdt het namelijk niet vol.

12 dagen

; zo kort blijven de goede intenties gemiddeld van kracht.

De voornaamste reden waarom het misgaat » ingesleten, onbewuste gedragspatronen.

Heeft een andere maand dan januari een hogere slagingskans?

Jazeker!

Gedragswetenschappers zeggen dat wanneer je start in augustus/september je meer kans op slagen hebt. Als je terugkomt van vakantie, uitgerust bent en je sowieso weer moet wennen aan dagelijkse routines.

Is er zo weinig kans dat iemand zijn goede voornemens vol kan houden?

Zeker niet!

Houd je je goede voornemens drie maanden vol? Gefeliciteerd, je hebt een nieuw gedragspatroon ontwikkeld. De kans is groot dat je deze het komende jaar en de jaren daarna volhoudt. Gewoon doen dus!



Oplossingen voor duurhuurders

Tekst Bureau Bax

Beeld Betsie van Ojik (portret Frank Soede), Bureau Bax (overige foto's)

Mensen die jarenlang hoge huur betalen, maar geen hypotheek kunnen krijgen omdat ze niet voldoen aan de gestelde eisen. Een probleem voor een grote groep Nederlanders dat maar voortduurt. BLG Wonen besloot vorig jaar dat er wat aan gedaan moest worden en startte een pilotproject waardoor het voor deze huurders makkelijker zou worden om een hypotheek te krijgen. Een jaar verder denkt Frank Soede, directeur BLG wonen dat er andere, betere manieren zijn om deze duurhuurders te helpen.

In Nederland hebben 574 duizend huishoudens een huur boven de 737 euro per maand. Ruim 61 procent van hen is per maand meer dan een derde van hun netto besteedbare inkomen kwijt aan die huur. “Deze groep valt een beetje tussen wal en schip,” zegt Soede. “Ze verdienen te veel voor sociale huur, maar kunnen ook niet voldoen aan hypotheek-eisen. En omdat ze iedere maand zoveel betalen, bouwen ze geen spaargeld op waarmee ze later alsnog kunnen kopen. Een vicieuze cirkel.” Maar liefst 85 procent van de Nederlanders wil graag een eigen huis, zo blijkt uit kwantitatief onderzoek van BLG Wonen. Huiseigenaren bevinden zich in een bevoorrechte positie. Het bezit van een eigen huis leidt, mede door het aflossen van de hypotheek, tot meer eigen vermogen. Bovendien zijn huisbezitters ondanks de kosten die een eigen huis met zich meebrengt, gemiddeld een kleiner deel van hun inkomen kwijt aan woonlasten dan huurders. De woning verhoogt daarmee de financiële weerbaarheid en kredietwaardigheid van huizenbezitters. “Mensen die een eigen huis bezitten, blijken meer tevreden met het leven en hebben meer vertrouwen in de toekomst,” weet Soede.

Wél mogelijk

Logisch dat veel huurders die voor een vrije sector huurwoning maandelijks een groot deel van hun netto inkomsten neertellen, verlangen naar een eigen koopwoning. “Veel van deze duurhuurders begrijpen niet waarom ze geen hypotheek kunnen afsluiten waarbij hun maandlasten lager uitvallen, dan wanneer ze in de dure huurwoning blijven,” zegt Soede. Toch zijn er soms best wel mogelijkheden, maar worden

‘Mensen
dénken
vaak dat
ze niet in
aanmerking
komen voor
financiering’

deze lang niet altijd benut. “Mensen denken vaak dat ze niet in aanmerking komen. Dan hebben ze online hun gegevens ingevuld en is de uitkomst negatief. Of ze hebben van vrienden en familie gehoord dat een hypotheek er voor hen niet in zit,” vertelt Soede.

Wettelijk gezien is er een mogelijkheid om van de standaard hypotheekregels af te wijken door middel van de zogenaamde explain, maar daar wordt door financieel adviseurs niet optimaal gebruik van gemaakt, volgens Soede. “Adviseurs geven aan dat geldverstrekkers er beperkt voor open staan, dat de aansprakelijkheidsrisico's die adviseurs en geldverstrekkers lopen een obstakel zijn en dat er geen richtlijnen zijn waardoor maatwerk aanvragen tijdrovend en kostbaar zijn. Ook is er nog veel onbekendheid over de explain-mogelijkheid,” zegt hij.

Huurverklaring

De duurhuurproblematiek is een groot probleem voor veel Nederlanders en BLG besloot vorig jaar dat het tijd was om hier iets aan te gaan doen. “BLG is in 1954 opgericht om mijnwerkers in Limburg - vaak migranten die overal vandaan kwamen - aan een woning te helpen. Nu zijn het andere groepen dan in de jaren vijftig, maar mensen helpen bij het kopen van een eigen huis zit in ons DNA en is nog steeds een belangrijke doelstelling voor ons. Daarom zijn wij in september 2019 gestart met een pilot van een jaar waarbij duurhuurders met behulp van een huurverklaring makkelijker aan de hypotheek-eisen kunnen voldoen zodat zij van een huur naar een koopsituatie kunnen,” vertelt Soede. Met een huurverklaring laat een huurder zien wat zijn woonlasten zijn geweest in de afgelopen drie jaar en hoe

hij deze heeft betaald. De huurder toont daarbij bankafschriften en een huurcontract. Een financieel adviseur heeft met de huurverklaring een middel waarmee hij op een onderbouwde wijze hypotheekadvies kan geven. Zo kan hij de huidige en toekomstige financiële woonsituatie van de klant gemakkelijk vaststellen, daarbij uiteraard rekening houdend met de extra kosten die de huurder krijgt als hij een eigen woning heeft, zoals onderhoud, verzekeringen en gemeentelijke belastingen. De bank neemt bij de beoordeling van de hypotheekaanvraag de huurverklaring mee als één van de factoren van de explain.

Uitkomsten pilot

Aan de pilot van BLG werkten veertien onafhankelijke advieskantoren mee en er was ruimte voor veertig klanten. 1.532 huurders toonden interesse in de pilot. Daarvan meldden 373 mensen zich aan voor een gratis oriëntatiegesprek. Hiervan kon 39 procent een financiering krijgen. "Voor zover wij weten hebben zes huurders daadwerkelijk de overstap gemaakt van huur naar koop," vertelt Soede. "26 Huurders zijn nog

'Minister Ollongren noemde de pilot "nuttig'"

op zoek naar een passende koopwoning." Door de pilot, die in september dit jaar werd afgesloten, kreeg BLG wonen meer zicht op de groep huurders. Waar komen ze vandaan? In welke leeftijdscategorie zitten ze? Wat voor gezinssamenstelling hebben ze? Wat is hun inkomensniveau? Enzovoorts. "De pilot leerde ons dat de huurders geen homogene groep vormen. Het gaat om mensen met een heel gevarieerde achtergrond," vertelt Soede. "Daarmee is ook de huurverklaring een beperkt middel. Als je gaat standaardiseren, houdt je minder rekening met de specifieke situatie van klanten en dan doe je mensen soms tekort. Wellicht zijn er ouders die extra kunnen helpen of iemand kan aantonen dat hij extra zuinig leeft. Dit soort zaken komt naar voren in een maatwerk-gesprek. En dan draait het niet om gemiddelden."

Op de kaart gezet

Is de pilot daarmee mislukt? Soede vindt van niet. "Ik bekijk het positief. We hebben een probleem geagendeerd waar te weinig aandacht voor was. We hoopten dat we met deze huurverklaring een middel zouden





hebben waarmee we tot een gestroomlijnd proces konden komen, maar dat werkte anders. Deze groep duurhuurders is zo gemêleerd dat standaardisering van de explains niet de oplossing is. Het was misschien wel makkelijk geweest, aan de andere kant wordt hiermee het belang van maatwerk onderstreept en daarmee de toegevoegde waarde van goed financieel advies.”

In de media was het afgelopen jaar veel aandacht voor het probleem. In kranten en op televisie werd de pilot van BLG Wonen en de achterliggende problematiek breed uitgemeten. Ook in de Tweede Kamer werden vragen gesteld naar aanleiding van de proef en minister Ollongren noemde de pilot ‘nuttig’. Soede is er blij mee. “Er wordt nu op allerlei levels gesproken en gediscussieerd over oplossingen. Dat is enorme winst.”

Financieel adviseurs die in 2018 door BLG over de duurhuurdersproblematiek bevroegd werden, zoeken de oplossing vooral in een versoepeling van het beleid van geldverstrekkers; het mee laten wegen van aantoonbaar bewijs dat de hypotheeklasten gedragen kunnen worden en andere manieren om te bepalen of de hypotheeklasten gedragen kunnen worden.

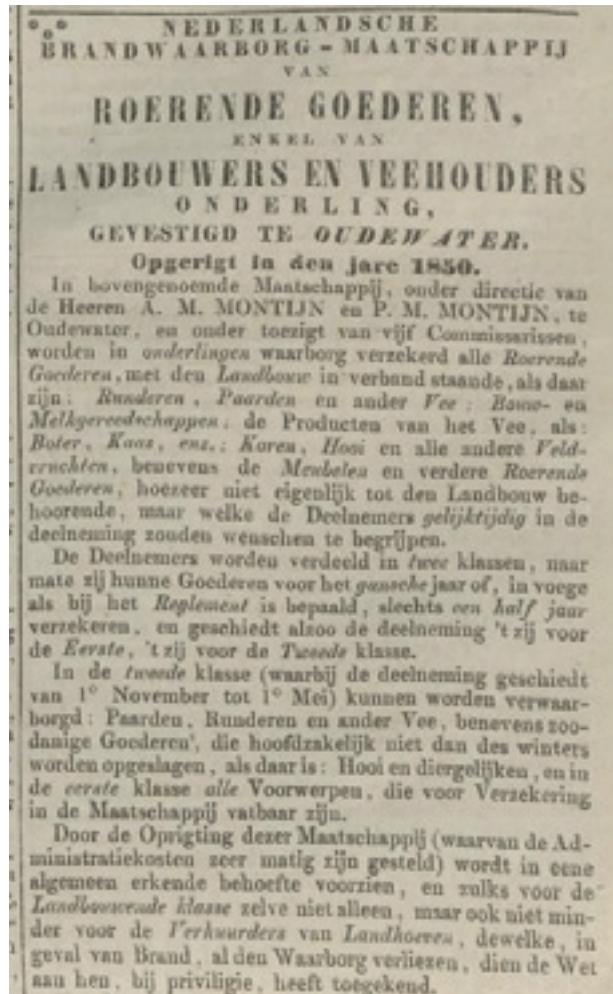
‘In de opleidingen is nauwelijks aandacht voor de toepassingen van explains’

Vervolgstappen

Wat gaat BLG Wonen nu doen om de duurhuurders te helpen? “We zullen deze groep actief gaan informeren over hun mogelijkheden,” vertelt Soede. Richting financieel adviseurs wil BLG ook een actieve rol vervullen. “Adviseurs hebben aangegeven dat zij explain-mogelijkheden voor duurhuurders soms niet inzetten door een gebrek aan expertise. In de opleidingen voor financieel adviseur is er niet of nauwelijks aandacht voor de toepassingen van explains. Daarom willen we hen met kennis en advies ondersteunen. En kijken of er in de opleidingen meer aandacht kan zijn hiervoor.”

Tot slot wil BLG Wonen ook het maatschappelijk debat hierover levend houden. “Dat is nodig, want in tegenstelling tot de koopmarkt en de sociale huurmarkt wordt de vrije huursector nagenoeg niet gereguleerd. De vrijesectorhuurders vallen tussen wal en schip en dat voelen zij ook financieel door de huurstijgingen, de inflatie en een misgelopen vermogensopbouw. De ontoegankelijkheid van de woningmarkt voor bepaalde groepen kan leiden tot een tweedeling in de samenleving,” waarschuwt Soede. “Alleen als meer partijen gaan samenwerken zullen oplossingen op grotere schaal het gewenste effect voor de duurhuurders in Nederland hebben. De woningmarkt wordt dan toegankelijker.”





Al 170 jaar gewoon gebleven

Zekerheid bieden aan landbouwers en veehouders, daar begon het ooit mee. Hetzelfde bieden we ook aan particulieren, mkb'ers, zzp'ers en agrariërs, met schadeverzekeringen, AOV én een ongewoon goede service.

Als coöperatie blijven we al 170 jaar trouw aan wie we zijn.
Dat is misschien best bijzonder.

We combineren 'ouderwetse' persoonlijke aandacht met digitale mogelijkheden van nu, met u als onmisbare schakel.

Bedankt daarvoor!



Woorden of daden

Tekst: Ben van der Burg

Op een donkere decemberochtend voor kerst reed ik naar een hotelletje twee kilometer van mijn huis. In een klein, felverlicht kamertje zat mijn docent Thomas Sato al klaar. Hij kwam uit Engeland, was gepromoveerd in antropologie en hij ging me in twee dagen trainen over de gewoontes en gebruiken in Japan. Ik zou namelijk de komende anderhalf jaar in Japan gaan werken. Daar moest ik op voorbereid zijn. Natuurlijk kwam de manier waarop je een businesskaartje overhandigt aan de orde, de buiging die je voor elkaar maakt, werd behandeld en de plaats waarop je tijdens een overleg aan tafel plaatsneemt, ontbrak niet. Het meest fascinerende was echter de theorie over de manier waarop je een doel behaalt.

Thomas vroeg hoe ik normaal gesproken op vakantie ging. Ik vertelde hem dat ik doorgaans een vliegticket boekte, een auto huurde en vervolgens wel zag wat er ter plekke gebeurde. Hoe minder voorbereiding hoe beter, verzekerde ik hem. Ik betoogde dat je gewoon moet doen, acteren in het moment, niet dogmatisch aan een vooropgezet reisplan vasthouden. Zorgen dat je openstaat voor alles wat er gebeurt en daar zo goed mogelijk mee omgaan. 'Ga je wandelen, dan neem je een bankpas mee en je loopt je neus achterna.' Hij vroeg of ik ook zo werkte. 'Liefst, wel,' antwoordde ik. Ik vertelde over Feyenoord: 'Geen woorden, maar daden.' Gewoon doen, flexibel zijn, aanpassen, valideren, itereren, zijn woorden die me meer aanspreken dan een SMART doel stellen en dogmatisch stap voor stap het voorgenomen plan uitwerken. Dat is zo dommig, het leven loopt toch altijd anders dan je wilt. Bovendien mis je grote kansen als je niet links of rechts af kunt slaan.'

Je gaat het moeilijk krijgen in Japan, verzekerde Thomas me. Hij legde het uit. In het westen komen mensen bij elkaar, ze hebben een idee, ze nemen snel een beslissing, ze gaan het plan uitvoeren. Dan volgt de implementatie. Ze komen erachter dat het idee complexer is, dan ze hadden verwacht. Niet iedereen is overtuigd. Vele losse eindjes dienen aan elkaar geknoopt te worden. Na veel gedoe, trekken en sleuren, voltooiën ze het project. Nu het oosten. Mensen komen bij elkaar. Ze bespreken het idee. Voordat ze de beslissing nemen om het idee uit te voeren, gaan ze onderzoek doen, alle stakeholders consulteren, het plan maken en nogmaals iedereen spreken. Als alle signalen op groen staan, nemen ze de beslissing om het idee uit te voeren. De uitvoering is uiteindelijk makkelijk, want alles is duidelijk. Je moet, om succesvol te zijn in Japan, dus niet direct doen; je moet eerst nadenken en zorgen dat iedereen aligned is.

'Geen woorden, maar daden,' werkt prima in de Nederlandse context, in vele situaties. En toch heb je soms omstandigheden waarbij een pas op de plaats maken, even dieper nadenken, net iets effectiever is.

Ben van der Burg

Ben van der Burg is sinds 2010 commercieel directeur bij Triple IT, marktleider in mobiele streaming services en leverancier van producten en diensten voor onder meer internet, mobiel en IPTV. Ondertussen startte Van der Burg de startups Repudo en Slidejockey. Daarnaast schrijft hij columns voor BNR nieuwsradio, schuift hij wekelijks aan als commentator bij het programma *Zakendoen* en is hij co-host van de tech podcast *De Technoloog*.



‘Meer dan tweehonderd aandachtspunten’

Tekst Sébastien Wulms
Beeld Ed Klijnman

Arbo, gevaarlijke stoffen, personeelsbeleid, preventie en verzekeringen; een ondernemer in de aanhangwagen- en carrosseriebouw met enkele tientallen medewerkers in dienst, moet van vele markten thuis zijn om aan alle wet- en regelgeving te voldoen. Zaken waarvoor de benodigde kennis niet altijd in huis is. Dat gold ook voor Frederik Zijlstra van Fripaan uit het Groningse Marum.

Zijlstra runt samen met zijn broer Engbert het bedrijf dat zijn vader in 1979 is begonnen in een oude kippen-schuur. Waar zijn broer zich vooral richt op de commerciële kant van het bedrijf, is hij verantwoordelijk voor de organisatorische gang van zaken. Zijlstra: “Dat betekent dat ik me bezighoud met allerlei onderwerpen waarvan ik wel enige basiskennis heb, maar die ik niet tot in detail beheers. Denk aan reïntegratiebegeleiding van een ernstig zieke medewerker, het arbo-proof maken van de werkplaats of het in kaart brengen van risico's en bepalen hoe daarmee om te gaan. Als ik niet wist hoe ik het moest aanpakken, schoof ik het vaak voor me uit. Ik gooide het op een grote hoop met het idee daar later, als ik er de tijd en rust voor had, eens ‘goed naar te kijken’.” In praktijk betekende dit dat er bij Fripaan veel zaken half of niet optimaal geregeld waren. En dat maakte Zijlstra steeds onrustiger.

RI&E

Via kwam hij in contact met risicomanager en verzekeringsadviseur Tim Hamoen van Releva uit Drachten. Hamoen: “In september 2016 stapte Frederik op me af. Ik weet dat nog goed. Hij had namelijk niet, zoals de meeste klanten, een specifieke vraag over bijvoorbeeld verzekeringen of pensioenen. Maar hij vroeg of ik samen met hem, heel breed wilde bekijken hoe het bedrijf draaide. Ik was in die periode net mijn opleiding tot gecertificeerd riskmanagement consultant (GRMC) aan het afronden. Zo'n opdracht waarbij je met een risicomanagementgerichte aanpak een bedrijf compleet onder de loep neemt, was een mooie kans om het geleerde in de praktijk te brengen.”

Hamoen ging voortvarend te werk en lichtte heel het bedrijf door. “Ik heb echt overal naar gekeken: van verzekeringen tot het type moeren en bouten dat in de werkplaats gebruikt werd en van arbeidsomstandigheden tot aanwezige softwarepakketten.” Dat leidde uiteindelijk tot een uitgebreide lijst met alle veiligheids- en gezondheidsrisico's binnen het bedrijf en een gedetailleerd plan voor het oplossen ervan. Ook een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) was daar onderdeel van.

Planningsoftware

“Meer dan tweehonderd aandachtspunten kwamen er uit die risicoanalyse naar voren. Van brand- en aansprakelijkheidsrisico's tot cyberrisico's en veel zaken die de arbeidsomstandigheden raken”, legt Hamoen uit. “Die hebben we stuk voor stuk aangepakt. Een klus waar we overigens nog steeds mee bezig zijn. Want naarmate een bedrijf evolueert, veranderen uiteraard ook de risico's en komen er nieuwe bij.” Zijlstra: “De punten uit de RI&E waren erg divers van aard, ook qua impact trouwens. Zo liep de planning van de werkzaamheden niet altijd even goed. Het ene moment kwamen we om in het werk en maakten de jongens in de werkplaats lange dagen, maar een maand later kon het zomaar omgekeerd zijn en hadden ze niet veel om handen. Het was erg onvoorspelbaar en dat werkt natuurlijk niet lekker.” Om meer structuur aan te brengen in de planning en de werkdruk te verspreiden, raadde Hamoen andere planningsoftware aan. “Natuurlijk hebben we nog steeds af en toe met pieken en dalen te maken, maar vele malen minder dan voorheen. Als ik nu door de werkplaats loop, merk ik dat de jongens relaxter zijn. Er is veel minder stress.”

‘Als een bedrijf evolueert, veranderen ook de risico's en komen er nieuwe bij’

Lasrook

Ook op het gebied van de aanwezige verzekeringen, viel de adviseur een aantal zaken op: “Zo kwam de regie voor de begeleiding van een langdurig zieke medewerker na twee jaar [wanneer de WGA-periode start, SW] bij een andere partij te liggen. Daar ben ik absoluut geen voorstander van. Die nieuwe partij moet zich dan op basis van rapporten en verslagen een beeld vormen van de zieke medewerker en een aanpak opstellen. Veel beter is het als een en dezelfde partij de regie heeft over zowel de eerste twee verzuimjaren als de jaren daarna. Dat heb ik dus aangepast.” “En ook nog eens tegen een gunstigere premie en voorwaarden”, vult Zijlstra aan. “Sinds ik Tim in de arm heb genomen, heb ik veel meer rust in mijn hoofd en draait de zaak beter. Dat heeft ook met zijn aanpak te maken. Om nog een laatste voorbeeld te geven: Tim is regelmatig op de werkvloer te vinden. Dan loopt hij rond, maakt een praatje en kijkt om zich heen. Zo viel hem ooit op dat vanwege drukte soms gelast werd op een plek die buiten het bereik lag van de lange, flexibele armen van de afzuiginstallatie. Een onwenselijke situatie als je bedenkt dat lasrook fijnstof en allerlei metaaldeeltjes bevat. Dan stapt hij op me af en legt uit waarom ik een mobiele afzuiginstallatie moet aanschaffen. Tim signaleert zo iets, en ik los het vervolgens op. Dat werkt erg fijn voor mij.”



Jaap de Louw, senior manager distributie en directeur volmachten Avéro Achmea

‘Zie de adviseur als risicomanager’

Assurantietussenpersoon of intermediair.

Die termen vindt Jaap de Louw, verantwoordelijk voor de distributie schade en inkomen van Avéro Achmea, tekortdoen aan de rol van de financieel adviseur.

“Eigenlijk adviseer je over risico's en dan ben je dus een risicomanager.”

“Die term geeft namelijk iets om over na te denken”, begint De Louw het gesprek. “Als je als adviseur de rol van risicomanager pakt, ben je breder bezig dan alleen het aanbieden van verzekeringen. In het ultieme scenario inventariseer je samen met je zakelijke klant welke risico's er zijn voor de bedrijfscontinuïteit. Denk aan risico's voor het IT-landschap, cybersecurity, arbowetgeving en brandrisico's. Vervolgens maak je, als risicomanager, een plan met maatregelen voor die risico's. Op het ene punt kan wellicht het bedrijf zelf investeren, bijvoorbeeld in brandwerende daken of compartimentering. In het andere geval kom je wellicht bij een verzekeraar en een verzekeringsoplossing uit. Of bij een combinatie van die twee.”

Een grotere klantloyaliteit

Als dat risicoplan is gemaakt, betekent dat ook dat het bedrijf en de adviseur goed beslagen ten ijs komen bij de verzekeraar. “Ik merk dan dat er een grotere loyaliteit van de klant bij zijn adviseur is, maar ook dat dat plan ons helpt om de verzekerbaarheid van de klant te doorgronden. Dat kan leiden tot minder aanpassingen bij het bedrijf achteraf of simpelweg tot een lagere premie omdat het risico is verminderd. Het plan vergroot niet alleen de loyaliteit tussen klant en adviseur, maar de adviseur kan met het opnemen van de risico's en deze voorzien van maatregelen er ook een verdienmodel bij hebben. Je brengt risico's in kaart en dat is een verdieping en verbreding van de dienstverlening naar jouw klant toe. Daarbij komt dat adviseur de klant al heel goed kent. Ze kunnen zo ook de bedrijfsrisico's goed en van dichtbij inschatten.”

Verbreed je kennis om je comfortabel te voelen

Risicomangement zit bijvoorbeeld bij het distributiecentrum dat toch echt een sprinklerinstallatie moet plaatsen. Of bij

beveiligingsmaatregelen die een onderneming kan nemen om zijn belangrijkste assets te beschermen. Maar denk ook aan arbowetgeving en ziekteverzuim waar adviseurs een rol in kunnen spelen. “Ik zie wel dat adviseurs op deelterreinen het best aandurven om die adviesrol op te pakken, maar dat gebeurt vaak op terreinen waar ze zich al comfortabel voelen. Ik zou zeggen: zorg dat je die kennis verbreedt zodat je je op meerdere terreinen comfortabel gaat voelen. Zorg dat je een risicoconsultant wordt. Eén die het complete plaatje voor klanten kan schetsen. Daarmee vergroot je de klantloyaliteit en heb je er een verdienmodel bij”

Cybersecurity

Eén van de onderbelichte onderwerpen op de advieskalender is cybersecurity. “Daar heerst toch nog het gevoel van onbekendheid, soms bij adviseurs, maar ook bij klanten. Terwijl het voor bedrijven een grote plaag is. Zeker in deze coronacrisis. Vanwege de vergaande digitalisering van organisaties, liggen meer en meer gegevens vast in systemen. Organisaties zijn zo afhankelijk van die systemen, dat uitval hun bedrijfscontinuïteit in gevaar brengt. Of dat nu via phishingmails, hackers, het gijzelen van software, een DDoS-aanval, medewerkers die per ongeluk klantgegevens lekken of het gewoonweg uitvallen van systemen is... Dit risico is er en verdient, nu ook het belang ervan toeneemt, een plaats op een advieskalender. Hoe je dit ter sprake brengt? Simpel, begin gewoonweg met een scan van de bestaande situatie.” Een checklist daarvoor is te vinden via www.averoachmea.nl/adviseur/cyberzeker/checklist.

CyberZeker

Better safe than sorry. Mocht er op cybergebied onverhoopt toch wat gebeuren, dan zit de mkb'er met CyberZeker goed. “Zo heet ons cyberpakket. Daarmee bieden we een breed scala aan diensten om cyberincidenten te voorkomen. En een dekking voor financiële schade via computers en internet. Daarnaast

Meer kennis voor de risicoadviseur

Avéro Achmea biedt diverse opleidingen voor adviseurs. Van het programma risicoadviseur tot de premaster risicomanagement en masterclasses over digitale transformatie en lean management voor advieskantoren. Zie voor meer informatie www.averoachmea.nl/adviseur/agenda

staat er een deskundig cyberteam 24/7 klaar om te helpen." Preventie is belangrijk en de verzekering is het slotstuk, zegt De Louw. "Criminelen schieten met hagel en komen daar uit waar het het makkelijkste inbreken is. Doordat we nu thuiswerken en er door de coronacrisis veel onzekerheid heerst, zien ze hun kans schoon. Het is niet ondenkbaar dat verlies aan data de bedrijfscontinuïteit in gevaar brengt. Er zijn zelfs bedrijven die de deuren moesten sluiten als gevolg van een hack. Kortom, het is de hoogste tijd om dit risico te onderkennen."

Ook op het gebied van cyber ligt dus een mooie kans voor de adviseur als risicomanager. De Louw sluit af: "Van verkoopgericht moeten we naar advies. Pak risicomanagement in de brede zin op en ga het gesprek op een andere manier aan met jouw klant. Zorg dat je je via educatie zekerder voelt om dat advies te geven. Het begint niet bij een verzekeringsproduct, maar juist bij advies op diverse aspecten van het ondernemerschap."

Achmea ■



DISCUSSIE



Ten tijde van de kredietcrisis stapten particulieren massaal uit beleggingen. Maar inmiddels staat de spaarrente bij veel banken al geruime tijd op nul procent en voor vermogende klanten is een negatieve spaarrente al de harde realiteit. **Kun je er als financieel adviseur nog onderuit om met je klant niet de mogelijkheid van beleggen te bespreken?** Vier deskundigen geven hun mening.

Langjarige begeleiding

“Sparen leidt tot een gegarandeerd negatief rendement. Verzekeringsadviseurs die ‘doen’ in zekerheid, moeten zich niet bezighouden met de onzekerheid van beleggen. Ziedaar de twee stellingen die in elke discussie opkomen wanneer het gaat om de vraag of financieel adviseurs hun klanten moeten informeren over de mogelijkheid vermogen op te bouwen via beleggen. Beide stellingen zijn geïsoleerd gezien waar. Daarmee kan deze column kort blijven. Toch ga ik een poging doen een iets uitgebreidere visie te geven. De samenleving verhardt. Onderlinge solidariteit is geen vanzelfsprekende zaak meer. Mooi gesymboliseerd in ons pensioenstelsel waar het begrip koopkrachtbehoud al jaren verwezen is naar de Efteling en waar garantie van uitkering vervangen wordt door garantie van bijdrage. Corona heeft particulieren en bedrijven er inmiddels keihard mee geconfronteerd dat bij velen de financiële reserves te beperkt zijn. Wat de AFM weer doet bepleiten om te komen met fiscaal gefaciliteerde spaarvormen die burgers een buffer moeten geven om onverwachte inkomenssterfval op te vangen. Wat we zien is een samenleving waar burgers beter voor zichzelf moeten gaan zorgen. In mijn visie krijgt de financieel adviseur in de komende jaren steeds meer maatschappelijke meerwaarde indien hij zijn relaties langjarig gaat begeleiden. Daarbij gaat het ook over financiële buffers: liquide spaargeld voor onmiddellijke calamiteiten en beleggen voor langjarige doelstellingen. Als adviseur doe je in het belang van jouw klant zowel het één als het ander. Een waarschuwing is op zijn plaats. Ik zie te veel enthousiasme voor beleggen bij adviseurs die samenwerken met partijen die voor de vergoeding aan de adviseurs op het wettelijke koord dansen van wat wel en niet toegestaan is. Actief worden in beleggingen zonder dat de klant zich echt bewust is wat de kosten van de adviseur zijn, is uiteindelijk een garantie voor een nieuwe vertrouwensbreuk. Ook bij beleggen gaat het om integriteit.”

Jurjen Oosterbaan
Bureau DFO
Directeur

Terughoudend

“Spaargelden renderen vrijwel altijd lager dan beleggingen. De meeste mensen houden geen spaargeld aan vanwege het rendement, maar vanwege voorzorg, veiligheid en speculatie. Voorzorg omdat er iets stuk kan gaan in het huishouden. Veiligheid omdat de hoofdsom beschermd is (maar niet tegen inflatie). Speculatie om gebruik te kunnen maken van mogelijk interessante buitenkansjes. Deze motieven spelen bij iedereen een rol, maar niet in gelijke mate. Een financieel adviseur zal bij de klant altijd eerst nagaan wat de risicohouding is én beoordelen of dit realistisch is. De rente is al geruime tijd aan het dalen onder invloed van het monetaire beleid dat na de financiële crisis en staatsschuldencrisis ingezet is. De inflatie is zeer beperkt. Vanaf januari werden we opgeschrikt door Covid-19, dat ongekende economische repercussies heeft. Is dit aanleiding om het spaarvarken te slachten en naar de beurs te gaan? Is het verstandig om klanten te adviseren juist nu te gaan beleggen? Overstappen van sparen naar beleggen is alleen aan te raden als het risico-rendementsprofiel zich substantieel ten nadele van spaargeld gaat ontwikkelen. En daar lijkt geen sprake van te zijn. Wat dit betreft leren de afgelopen maanden dat het risicoprofiel (volatiliteit) van beleggingen juist sterk is toegenomen. De rendementen zijn sinds mei 2020 gestegen, maar aandelen zijn inmiddels erg duur op grond van P/E en EPS. Andere bestedingen leggen allemaal voor lange termijn middelen vast en brengen risico's met zich mee. Is de klant zich hiervan bewust? Kan de klant de risico's dragen, nu en over twintig jaar? Kortom: gegeven de onzekerheid over de economische ontwikkeling lijkt het verstandig dat de financieel adviseur uiterst terughoudend is met het aanraden van klanten om spaargeld om te zetten in beleggingen. Alleen in zeer specifieke gevallen zal zo'n advies adequaat zijn.”

Bert Scholtens
RUG
Professor of Sustainable Banking and Finance



Mooier rendement

“Iedere Nederlander weet tegenwoordig dat sparen voor een mooi rendement een illusie is. U ook. En u weet als adviseur ongetwijfeld ook dat beleggen op de lange termijn vaak een mooier rendement oplevert dan sparen. Oók in tijden waarin de spaarrentes nog wél om over naar huis te schrijven waren. Maar heel veel Nederlanders weten dat (nog) niet. Die horen tijdens het achttien uur journaal alleen pessimistische berichten over de beurs voorbijkomen en denken daarom dat beleggen een vorm van gokken is. Toch verdiepen steeds meer Nederlanders zich – gedwongen door de karige spaarrentes – in beleggen. En dus gaan ook financieel adviseurs daarover steeds vaker het gesprek aan. Dat is positief. Maar het is jammer dat daarvoor een dreigend doemscenario van de negatieve rente nodig is. Want wie slim belegt – dus met een goed gespreide portefeuille, tegen lage kosten en voor de lange termijn – én niet in paniek raakt bij kelderende koersen, is op den duur vrijwel altijd beter af dan wie zijn geld spaart. Oók als de spaarrentes nog wél iets opleveren. Er zijn heel veel onderzoeken die dat onderschrijven. Dus nee, beleggen is zeker niet hetzelfde als het Holland Casino binnenwandelen en je spaargeld op de roulettetafel leeg kieperen. Dat beeld verschuift weliswaar meer en meer, maar leeft toch nog steeds bij heel veel Nederlanders. Dat is zonde, want zij hebben mogelijk wel de financiële ruimte én de tijd om goed te beleggen. Daarvoor liggen dus kansen voor financieel adviseurs. Uiteindelijk is de klant namelijk altijd op zoek naar het hoogst mogelijke rendement. En zodra je als adviseur duidelijk kunt maken dat beleggen op de lange termijn en met een doordacht plan lang niet zo risicovol is als de klant misschien denkt, dan ben je beiden spekoper. Hij of zij behaalt een mooi rendement, en jij een tevreden klant. Beleggen moet dus áltijd ter sprake komen. Oók wanneer de spaarrentes ooit weer omhooggaan.”

Joost Tieland

Brand New Day

Commercieel manager particuliere producten



Meedenken

“De zelfstandig adviseurs van RegioBank komen veel in contact met bancaire relaties. De lage rentestand houdt de gemoederen flink bezig en veel mensen zijn daardoor op zoek naar alternatieven die meer rendement opleveren dan een reguliere spaarrekening. Ook bij ons komen klanten sinds de lage rentestand vaker met de vraag of er betere alternatieven zijn dan de reguliere spaarrekening. De klant laat dan zelf al vaak het woord ‘beleggen’ vallen. Wij hebben besloten om niet te adviseren in beleggingsproducten. Wel vinden we het belangrijk om onze klanten goed te begeleiden en we denken uiteraard graag met ze mee. Zo zien we in de praktijk dat de vraag om te beleggen veelal gesteld wordt door klanten die relatief weinig spaargeld hebben. Denk hier bijvoorbeeld aan een bedrag van circa tienduizend euro. Stel dat een klant in een positief scenario drie procent rendement kan maken, dan moet hij of zij zich afvragen of dit opweegt tegen de risico's. Het geeft de klant vaak pas voldoende inzicht wanneer je het procentuele voordeel ook doorrekent naar absolute euro's. In dit voorbeeld is dat dus driehonderd euro. Veel klanten trekken dan zelf de conclusie dat beleggen in een dergelijke situatie niet echt zinvol is. Uiteraard zien we ook een groep klanten die zich meer verdiepen in beleggingsproducten. Dan geven wij in principe twee opties. Zo hebben wij een samenwerkingspartner op het gebied van beleggen waar wij klanten die meer dan honderdduizend euro willen beleggen naar doorverwijzen. Wil de klant minder dan dat bedrag beleggen? Dan bieden wij Doelbeleggen van RegioBank aan. Dit is een product zonder advies, maar wel met begeleiding. Zelfstandig adviseurs van RegioBank begeleiden de klant bij zijn of haar aanvraag. Door deze manier van werken creëren we naast duidelijkheid voor de klant ook duidelijkheid voor onze werknemers.”

Cees de Graaf

Overbeeke

MT-lid





PLANT EEN BOOM

Behalve klantgericht en tijdbesparender is er nóg een ander belangrijk voordeel aan een online omgeving: er wordt minder geprint en verstuurd en dat is het beter voor het milieu. Om het belang dat a.s.r. hecht aan duurzaam en verantwoord ondernemen te onderstrepen financiert de verzekeraar voor iedere honderdste klant die zich aansluit op de Mijn-omgeving het planten van een boom op een landgoed in Nederland.

‘Belangrijk om Mijn-omgeving af te stemmen met klant en adviseur’

Tekst Sébastien Wulms
Beeld Wilco van Dijen

“Een toekomstbestendige tool die tegemoetkomt aan de klantwens en die recht doet aan het belang dat wij als maatschappij hechten aan onafhankelijk financieel advies”, zo omschrijft Adèle Jeuken, directeur volmacht en intermediaire distributie bij a.s.r., de nieuwe Mijn-omgeving voor particulier schadeproducten van a.s.r.

“Het is tegenwoordig belangrijk dat klanten beschikking hebben tot een online Mijn-omgeving waar zij een aantal zaken zelf kunnen regelen”, vertelt Jeuken. “Zeker als je bedenkt dat een groot deel van de vragen en wensen die klanten hebben over hun verzekeringen redelijk eenvoudig van aard zijn. Denk bijvoorbeeld aan het willen inzien van een polis, het raadplegen van correspondentie of het checken van de status van een schademelding.” Voorheen moest de klant voor dergelijke statusvragen contact opnemen met zijn adviseur of rechtstreeks met iemand van a.s.r. Schade, legt Jeuken uit. Maar volgens haar kan en wil de klant dat graag zelf regelen op een moment dat het hem het beste uitkomt. “Bovendien is een Mijn-omgeving sneller, minder foutgevoelig en scheelt het zowel ons als de adviseur veel tijd.”

“Want ook al zijn het geen ingewikkelde vragen; de afhandeling ervan neemt wel tijd in beslag,” vervolgt Jeuken. “Tijd die wij liever investeren in zaken waarmee we echt het verschil kunnen maken voor klanten, zoals productontwikkeling en snelle doorlooptijden. En tijd die de adviseur – zo kan ik me goed voorstellen – liever besteedt aan datgene waar hij echt toegevoegde waarde kan bieden: persoonlijk advies.” Want dat de adviseur – ook met de nieuwe Mijn-omgeving – dé aangewezen partij blijft voor meer complexe vragen, advies en persoonlijke contact, staat voor de in Utrecht gevestigde verzekeraar buiten kijf. “Wij zijn overtuigd van het belang van onafhankelijk financieel advies. Daar is niets aan veranderd.”

‘De Mijn-omgeving is sneller, minder foutgevoelig en scheelt tijd’

Functionaliteiten

Om ervoor te zorgen dat de nieuwe Mijn-omgeving tegemoet komt aan de wensen van alle betrokken partijen, zijn klanten en adviseurs geraadpleegd tijdens de ontwikkelingsfase. “Met ons klantenpanel hebben we op een interactieve wijze het ontwerp besproken. Daarnaast spreken we meerdere malen per jaar met een adviseurspanel, ook met hen is het ontwerp op een open wijze doorgenomen. Tijdens deze gesprekken lag de focus overigens meer op wat we wel en niet online zouden ontsluiten voor de klant. Met andere woorden: de functionaliteiten en mogelijkheden binnen de Mijn-omgeving.”

De nieuwe Mijn-omgeving was – en is nog steeds – een van de vele agendapunten in de gesprekken die Jeuken heeft met Adfiz-directeur Enno Wiertsema. “Adfiz en a.s.r. Schade spreken elkaar een paar keer per jaar over wat de branche in het algemeen en Adfiz-leden en ons in het bijzonder bezig houdt,” vertelt ze. “We bespreken trends, ontwikkelingen, eventuele knel- en pijnpunten, maar ook mogelijk toekomstige functionaliteiten in de Mijn-omgeving. Enno zegt dan onomwonden wat hij daarvan vindt en of het op weerstand van de adviessector zal stuiten. Hij houdt daarbij steeds in het oog of er recht wordt gedaan aan de rol van de adviseur.”

Adviseren in coronatijd:

kies een aanpak die bij je past

De gevolgen van covid-19 zijn overal; in ons privéleven en in ons werk. En of je nu coronamoe bent of niet, je moet ermee omgaan, ook als financieel adviseur. Hoe je dat doet, is voor iedereen weer anders. Drie met Nh1816 samenwerkende kantoren vertellen hun verhaal.

De klanten van PHV Financiële Diensten in Doorwerth stellen persoonlijk contact erg op prijs. Financieel adviseur Patrick Heij: "Normaal ga ik naar hen toe, of ze komen bij ons op kantoor. Omdat ik het kantoor coronaproof heb ingericht voor de eigen medewerkers (wanneer we weer op kantoor mogen werken) blijft er weinig ruimte over om mensen te ontvangen. Toen kwam ik op het idee om een bestelbus om te bouwen tot mobiel kantoor en coronaproof in te richten." Heij kocht een bus en liet hierin een tafel met een plexiglas scherm aanbrengen. Klanten komen via de voordeur binnen en het spreekgedeelte is achterin. "Dat werkt prima. De reacties zijn zonder uitzondering positief."

Nodig

Sinds eind april rijdt de bus 'overall' naar toe, vertelt Heij. "Zonder bus had ik wellicht minder klantgesprekken gehad, met bestaande en met nieuwe klanten. Dus de bus was en is zeker nodig. Ook als corona onder controle is, blijft de bus wel in gebruik. Wij doen sowieso de dingen graag wat anders dan anderen om het onderscheid te maken."

Goed alternatief

Karis Adviesgroep in het Limburgse Beringe schakelde bijna volledig over op beeldbellen. Dat werkt beter dan verwacht, laat Nick Karis weten. "De



Nick Karis, Karis Adviesgroep

gesprekken zijn wel wat zakelijker dan gewoonlijk. Het beste is en blijft om het live te doen, maar dit is voor het moment een goed alternatief. Want zomaar even binnenlopen is helaas niet mogelijk nu. Veiligheid voorop is het credo: voor de medewerkers en voor de klanten."

Stappenplan

Een van de medewerkers bij Karis ontwikkelde aan het begin van de coronacrisis een stappenplan waarmee klanten met een annuleringsverzekering bij Nh1816 konden bepalen welke actie ze moesten ondernemen richting reisorganisatie of accommodatie. Karis: "Superhandig, en we hebben het ook gedeeld met Nh1816, die het in iets gewijzigde vorm zelf ook gebruikt. Dat typeert wel onze samenwerking: proactief informatie en kennis delen, kort op de bal en altijd met het belang van de klant in het vizier."

Driegangenmenu

Het echtpaar Ad en Natalie van de Mierden van assurantie kantoor Van de Mierden in Waalwijk voelt zich erg betrokken bij de Waalwijkse samenleving. Toen de horeca dicht moest en zorgpersoneel onder hoogspanning stond, bedacht het Waalwijkse eetcafé City een actie om met Pasen een driegangenmenu te bezorgen bij medewerkers van lokale zorginstellingen.

Natalie: "Wij hebben veel klanten in de zorg. We wilden hen een hart onder de riem steken en tegelijkertijd de horeca steunen. Dus wij wilden graag meedoen." Voor een financiële bijdrage aan dit plan deed Van de Mierden een beroep op het fonds dat vanuit de Coöperatie Nh1816 werd opgezet; speciaal voor steun aan maatschappelijke initiatieven die zich richten op het ondersteunen van de gevolgen van de coronacrisis. "Binnen een week was onze financiële aanvraag rond", aldus Natalie. Het eetcafé maakte tachtig driegangenmenu's die de familie Van de Mierden – inclusief kinderen – vervolgens zelf bezorgde.

Ad van de Mierden: "Als je niet maatschappelijk betrokken bent, raak je je basis kwijt. Je moet je klanten kennen, je moet jezelf laten zien en je rol als plaatselijk kantoor neerzetten. Er zijn veel



Patrick Heij bouwde een bestelbus om tot mobiel kantoor



De coronaproof inrichting van de bestelbus van PHV Financiële Diensten



De familie Van de Mierden bezorgde tachtig driegangenmenu's voor lokale zorgverleners

lokale initiatieven die je kunt steunen, zoals de hospice en de voedselbank. Dat doen we samen met ons gezin en ons personeel. Maar pas op: het past bij je, of niet. Het is geen kunstje dat je opvoert." Natalie: "De actie was een succes: bij het eetcafé waren ze in tranen en de reacties vanuit de zorg waren overweldigend. Facebook explodeerde, de krant was erbij, we kregen veel persoonlijke bedankjes; we zijn erg blij dat we dit hebben kunnen doen."

‘Werken aan verzekerbaarheid’

Tekst Joerie van Looij
Beeld Pexels.com

Bedrijven hebben op dit moment te maken met forse premiestijging, strengere (preventie)eisen, hogere eigen risico's en een tekening waarvan de dekking op de beurs vaak niet voor honderd procent rond komt. Zestig procent dekking is helaas geen uitzondering. Dat is niet goed voor ondernemend Nederland en niet goed voor het vertrouwen in de sector. Wat moet er gebeuren?

Sinds enkele jaren staat de verzekerbaarheid van zakelijke risico's vol in de schijnwerpers. De problematiek gaat veel verder dan taxi's en recyclingbedrijven. Zo kwamen dit jaar onverzekerbare brandrisico's in beeld van zonnepanelen die niet volgens de nieuwste normen of op daken met verkeerde isolatie waren gemonteerd. En er zijn meer voorbeelden van onverzekerbare risico's zoals agrarische bedrijven, bedrijfsverzamelgebouwen, bijzondere opslag, brandgevaarlijke beroepen, discotheken en schoolgebouwen. Sinds eind 2019 zorgt daarbij de jaarlijkse prolongatiecyclus voor nog meer onverzekerbare risico's in vrijwel alle sectoren.

Uitgangspunten en richtlijnen

Voor een aantal problemen die in het prolongatieproces bestaan, heeft Adfiz samen met het Verbond van Verzekeraars en de VNAB oplossingen geformuleerd in de notitie Prolongatie 2021: uitgangspunten en richtlijnen. Er komt nu veel werk ineens bij de makelaar terecht en er is de nodige onduidelijkheid over de voortgang. Door eerder te beginnen, goed met elkaar te communiceren en elkaars inspecties te accepteren ontstaat er meer ruimte voor maatwerk. De sector moet niet willen werken met generieke uitsluitingen of opzeggingen, maar kijken naar het specifieke bedrijf en risico. En die bedrijven moeten duidelijkheid en zekerheid krijgen zodat de gevraagde investeringen in preventie reëel en uitvoerbaar zijn. En niet volgend jaar weer anders.

De uitgangspunten en richtlijnen zijn gericht op het proces en niet op de inhoud van afspraken tussen makelaars en verzekeraars. Het doel is drieledig: klanttevredenheid optimaliseren, verzekerbaarheid stimuleren en het 'eigen' proces tussen makelaars en verzekeraars verbeteren. Zeker ook dat laatste aspect is belangrijk omdat in het laatste kwartaal van 2019 en 2020 de druk op de medewerkers bij zowel verzekeraars als makelaars extreem hoog was en is.

Tijdigheid

Bij de evaluatie van het prolongatieproces van 2019 is gebleken dat bij het communiceren van opzeggingen - op zijn minst - alvast de contouren van een nieuw voorstel moeten worden getoond. Ook snel op elkaars vragen en antwoorden reageren is van groot belang voor een efficiënt prolongatieproces. Uiteraard speelt tijdige communicatie ook richting de verzekerde een belangrijke rol. De makelaar is de regisseur in het proces en de spin in het web richting verzekeraar en de verzekerde. Deze lessen zijn vastgelegd in de eerder genoemde notitie. Maar met alleen de in de notitie genoemde richtlijnen en uitgangspunten, is het probleem nog niet opgelost. Alles komt nu nog samen in de laatste paar maanden van het jaar. Niet alleen omdat het proces soms te laat start, maar ook omdat veruit de meeste prolongaties allemaal tegelijk op 1 januari staan gepland. Dat kan de markt ook anders regelen door prolongaties te verspreiden over het jaar.



Daar komt bij dat het vrijwel onmogelijk is om het opgezede risico bij een andere verzekeraar onder te brengen, omdat die ook geen capaciteit heeft en bovendien zijn handen vol heeft aan zijn eigen prolongaties. Extra complicerend in deze coronatijd is dat verzekeraars door het vele thuiswerken vaak zeer slecht bereikbaar zijn. Tijdigheid en bereikbaarheid zijn zo belangrijk omdat maatwerk keer op keer een onmisbaar onderdeel blijkt van de oplossing. Als daarvoor de tijd ontbreekt, moet een verzekeraar willen praten over uitstel waar dat nodig is. Als een verzekeraar het risico een kwartaal langer in dekking houdt tegen de bestaande voorwaarden kan deze samen met de adviseur zoeken naar een passende oplossing voor de klant.

Niet afwachten

De huidige problemen komen niet alleen door de druk op het proces in een 'harde markt'. Sowieso is 'harde markt' in heel wat situaties nogal een eufemisme. Soms is er gewoon geen markt. Daarom is het óók van belang beter te onderzoeken hoe deze situatie ineens is ontstaan en wat daaraan te doen is.

'Wachten tot het makkelijker gaat, is geen verantwoorde strategie'

Wachten tot de markt weer 'verzacht' en alles weer makkelijker gaat, is niet in het belang van de ondernemingen die dekking nodig hebben. Daarop wachten, is geen verantwoorde strategie. Bovendien is onduidelijk hoe lang dat gaat duren. De marktsituatie is anders dan bij eerdere 'harde markten', nu de markt structureel beïnvloed wordt door Solvency 2 en vergaande consolidatie. Een feitelijke analyse en onderbouwing van de werkelijke impact van deze ontwikkelingen is echter nog onbekend.

Corona

Tot slot vraagt ook de coronacrisis in dit dossier om speciale aandacht. Verzekeraars geven aan dat voorzieningen getroffen worden voor coronaschade in het buitenland en dat zorgt in Nederland voor nog minder capaciteit. Als het gebrek aan capaciteit voortkomt uit boekhoudregels, dan moet de overheid in deze bijzondere tijd misschien garant staan voor enkele voorzieningen. Premies behaapbaar houden, is immers een belangrijke voorwaarde voor ondernemers die deze crisis willen doorkomen.



‘Na de eerste shock komen de kansen’

Tekst Liesbeth Vijfvinkel
Beeld Roy Beusker

Juist nu veel zekerheden in het leven ineens niet meer zo zeker zijn, is het belangrijk om te blijven investeren, vindt Idriss Nor, directeur Participaties bij Stichting DOEN. Vooral in duurzame initiatieven, want dit is de tijd om impact te maken en de samenleving groener, socialer en creatiever te maken. Daarom heeft hij extra ondersteuning opgezet voor de duurzame en sociale startups die aan zijn fonds verbonden zijn.

Als directeur Participaties investeert Idriss Nor momenteel in vijftig duurzame en sociale startups, waarbij maatschappelijke impact voorop staat. Het investeringsfonds DOEN Participaties is onderdeel van Stichting DOEN, dat als financier ondersteuning geeft aan voorlopers die de samenleving groener, socialer en creatiever wil maken. “Bij de oprichting van de stichting dertig jaar geleden, was de heersende gedachte dat er vooral subsidies nodig waren om de wereld mooier te maken. Toen wij vier jaar later DOEN Participaties oprichtten om dat ook via investeringen te doen, was dat vernieuwend. Er was best wat moed voor nodig om te zeggen: ook ondernemers kunnen de wereld beter maken.” Inmiddels is er bijna geen startende ondernemer meer die duurzaamheid volledig links laat liggen. Maar hoe vernieuwend en toekomstproof hun ideeën ook zijn, deze groep is door de coronacrisis extra geraakt, met name die ondernemers die een duurzame missie voorop stellen. “De overheid heeft maatregelen getroffen, maar de uitbetaling duurt lang, of deze partijen komen daar niet voor in aanmerking omdat ze geen jaarcijfers van voorgaande jaren kunnen overleggen”, geeft Nor als voorbeeld. Om te voorkomen dat de duurzame ondernemingen van de toekomst het niet zouden redden, kwamen hij en zijn team daarom in maart direct in actie. “Binnen een paar dagen na de

‘Wij
steunen
voorlopers
financieel,
maar
ook met
advies’

start van de lockdown zaten we om de tafel met onze partner Open Road Alliance. Zij doen niet anders dan ondersteuning en financiering geven aan ondernemers in landen waar altijd crisis is. Samen met hen hebben we een methodiek opgezet om bestaande partners van extra steun te voorzien als ze dat nodig hebben. Binnen een week stond het programma.”

Digitale stappen

De kern van het programma bestaat uit een beoordelingsmethodiek om een doorkijk te krijgen in de startups en zo te beoordelen wie er wel en wie er niet voor extra financiële ondersteuning in aanmerking komt. “We zijn een fonds dat voorlopers financiert. Natuurlijk willen we het liefst iedereen helpen, maar dat is niet onze rol. Tijdens de gesprekken kwamen sommige partijen er eigenlijk zelf achter dat ze te snel een aanvraag hadden gedaan. Wellicht dat we hen over een half jaar wel tegemoet kunnen komen, omdat voor hen de gevolgen van de crisis later merkbaar zijn.” Inmiddels hebben twintig startups extra financiële ondersteuning ontvangen, wat ze de tijd geeft om orde op zaken te stellen. Overigens moet die steun – in goed overleg en op passende termijn – wel terugbetaald worden. Nor benadrukt dat de financiële steun niet op zichzelf staat, maar samengaat met advies. “Zo was er een aantal

sociale ondernemingen die erachter kwamen dat ze nog flink wat digitale stappen te zetten hadden. Die hebben we kunnen helpen door een website te financieren. Maar we hebben ook veel adviezen gegeven. Bijvoorbeeld hoe je als startup beter zicht krijgt op je eigen financiën, of hoe je nieuwe markten zou kunnen aanboren. Dat is niet alleen vanuit ons gekomen, door het aan elkaar koppelen van startups hebben ze ook kennis met elkaar gedeeld.”

Mondkapjesmachine

Gelukkig zijn lang niet alle partners door de coronacrisis in zwaar weer terechtgekomen. Een aantal is juist op een natuurlijke manier gegroeid of heeft slim gebruik gemaakt van de omstandigheden. “Seepje bijvoorbeeld, zij maken wasmiddel en handzeep van natuurlijke materialen. De aandacht voor handen wassen heeft ervoor gezorgd dat zij gegroeid zijn. Ook Chocolatemakers, die uitstekende duurzame chocolade maken, doet het goed. En Refugee Company is ingesprongen op de actualiteit door een mondkapjesmachine aan te kopen waar statushouders nu mondkapjes mee produceren.”

Nieuwe generatie ondernemers

Ondanks de disruptie die corona teweegbrengt in de samenleving, kijkt Nor graag naar de kansen die het oplevert. Al wil hij daarbij niet voorbijgaan aan het persoonlijk leed van een grote groep ondernemers. “Als je nu ondernemer bent in de culturele sector, dan kun je nog zo inventief en creatief zijn, maar dan is er een grote kans dat je onderneming het niet redt. Dat is heel triest. Maar als je het grotere geheel bekijkt, zeg ik toch: na de eerste shock komen de kansen. Want een echte ondernemer blijft altijd dromen, dat is zijn kracht.” Als er de laatste maanden één ding duidelijk is geworden, is dat de klimaatcrisis iets is waar we nu echt gezamenlijk iets aan moeten doen. Ze is de oorzaak van veel ellende, zoals bijvoorbeeld mondiale ongelijkheid. Voor ondernemers betekent dat dat ze zich af zullen vragen hoe zij verduurzaming doorzetten in hun onderneming. “Er staat nu een nieuwe generatie ondernemers op. Jonge mensen die beginnen met ondernemen, maar ook bestaande ondernemers die erachter komen dat het echt anders moet. Een mooi voorbeeld van een hele andere schaal is DSM, waar het gelukt is om met innovatie en aandacht voor het personeel de bedrijfsvoering te verduurzamen én winst te blijven maken. Dat kan dus, maar er is wel een grote portie lef voor nodig. Niet alleen van ondernemers, maar ook van financiers.”

Duwte geven

Die portie lef bestaat volgens Nor onder andere uit het verlaten van je comfortzone en je afvragen wat je tot nu toe als gegeven aannam. “Als ondernemer maar ook als financieel adviseur geeft deze tijd je meer knoppen om aan te draaien. Stel je huurt een pand van Stadsherstel, maar door omstandigheden is de huur tijdelijk te hoog voor je. Dan kun je met zo’n partij gaan praten. Wat hebben zij ervoor over dat jij kunt blijven huren? Zo kun je alles opnieuw gaan bekijken.” Nor is de eerste om toe te geven dat dat niet gemakkelijk is, we voelen ons immers een stuk veiliger bij datgeen we kennen. “Toch kan het heel interessante wendingen opleveren. Daarom

‘De wereld
gaat
verder,
op een
dag ook
zonder
corona’

is het niet slecht om als adviseur je klanten een duwtje te geven en hen andere mogelijkheden te laten onderzoeken.” Dat kan bijvoorbeeld door mee te denken over de opties die er zijn (van proeflokaal naar webshop, van winkel naar thuisbezorgservice) en de financiële consequenties daarvan zichtbaar te maken. Nor hoopt dat financiers juist nu een extra stap willen zetten door duurzame initiatieven te ondersteunen. “Dit is een tijd van inventiviteit en ideeën en die hebben financiering nodig. Kijk bijvoorbeeld naar de Clique, een onderneming die afval omzet in grondstoffen. Het moment om die club te ondersteunen is nu, nu het grote publiek ervan doordrongen raakt dat het eigenlijk raar is om zoveel weg te gooien. Door nu te investeren, kun je impact maken. De wereld gaat verder, op een dag ook zonder corona. Wat blijft zijn de goede ideeën en mensen met lef. Deze wake-upcall zet ons op scherp, we moeten het nu doen, nu de urgentie meer dan duidelijk is.”





Dat hebben we toch weer mooi samen gedaan

2020. Een bijzonder jaar. En een jaar waarin de relevantie van een rechtsbijstandverzekering duidelijker is geworden dan ooit. Als gevolg van de coronacrisis ontvingen wij duizenden extra hulpvragen. Van vragen over vakanties, tot vragen van zowel particulieren als ondernemers over contracten en arbeid en nog veel meer. Vragen die wij graag beantwoorden, want alleen met elkaar komen we eruit.

Wij danken alle met ons samenwerkende advieskantoren voor de prettige samenwerking in deze moeilijke tijd. Wij kijken uit naar eenzelfde fijne samenwerking in 2021. Een jaar waarin wij ook graag weer gezamenlijk invulling geven aan het juiste advies voor al uw klanten. Particulier én zakelijk. Pas goed op uzelf!



ARAG

juridisch
probleemoplossers

connecting
customers

ANVA



ANVA bestaat dit jaar maar liefst **45 jaar** en daar zijn we best trots op.
Zo'n leeftijd bereik je niet alleen en daarom willen we **Adfiz en al haar leden**
bedanken voor de samenwerking. We kijken uit naar de
vele mijlpalen die nog volgen.

Collectiviteiten blijven in de toekomst van grote waarde

CZ nodigt intermediair uit: zoek mee naar alternatief

Per 1 januari 2023 laat minister voor Medische Zorg en Sport Tamara van Ark de collectiviteitskorting op zorgverzekeringen vervallen. Er zou te weinig waarde van uitgaan. Zorgverzekeraar CZ ziet die waarde nog wel degelijk en wil samen met het intermediair tot verdere invulling komen.

Karel Stolper, directeur zorgverzekeringen en klantcontact, en Petra Zwolle, manager zakelijke markt, zijn er duidelijk over. Door het laten vallen van de collectiviteitskorting gooit de minister het kind met het badwater en al weg. Uit onderzoek dat Equalis, notabene in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport uitvoerde, blijkt dat bij maar liefst 89 procent van de collectiviteiten met korting zorginhoudelijke afspraken zijn gemaakt. Bij grote zorgverzekeraars is bij bijna de helft van de collectiviteiten een mogelijk of zelfs aannemelijk effect op de zorgkosten geconstateerd.

Onderbouwing

Dit positieve effect is door CZ verder onderbouwd. "Hieruit blijkt dat de korting uiteindelijk voor alle Nederlanders geld oplevert", stelt Stolper. Zwolle vult aan: "Een concreet voorbeeld: van iedere euro die je via een collectieve zorgverzekering investeert een gezonde levensstijl, krijg je er als maatschappij 1,40 euro aan waarde voor terug. Dat over een periode van vijf jaar. Als je kijkt naar wat de werkgever eraan terugverdient, dan is dat 1,70 euro."

Het afschaffen van de collectiviteitskorting is niet meer ongedaan te krijgen, vreest Stolper. "Maar wij geloven en we blijven geloven in de kracht van collectiviteiten en de waarde die ze toevoegen aan



de Nederlandse samenleving. We vinden dan ook dat we die nieuwe invulling samen met het intermediair, dat dichtbij werkgevers en werknemers staat, moeten oppakken. Vanuit het klanteigenaarschap dat zij hebben, kunnen we gezamenlijk aan de slag om nieuwe propositities te ontwikkelen."

Alternatieven bedenken

Dat in de wetenschap dat werkgever en werknemer baat hebben bij het werken aan de gezondheid. Zwolle: "Op dit moment weten we nog niet precies hoe dat alternatief eruitziet. Daar gaan we de komende periode goed over nadenken. We roepen hierbij al onze partners op om met ons mee te denken." Ze neemt daarbij een klein voorschot. "We hebben twee jaar de tijd om alternatieven te bedenken die lonend zijn voor de werkgever en waarbij we ook de werknemer aangesloten houden. Hij of zij moet immers ook de waarde blijven ervaren."

Het is een nieuwe manier van waarde toevoegen, stelt Stolper tot slot. "Wij hebben de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in collectiviteiten. Ik vind het niet erg als we met verdere activatie van de collectiviteiten anderen de markt uitdrijven die slapende collectiviteiten alleen voor de korting in stand hielden. Ik ben het niet eens met de afschaffing, maar dit zet zorgverzekeraars wel aan tot activatie van collectiviteiten en de deelnemers. Die verdergaande activatie geven we samen met het intermediair graag vorm. Bij deze doe ik dus een oproep: kom maar op met die ideeën. We staan open om samen te experimenteren."

WIE IS...

Helen Taylor Parkins (65) werd geboren in het Brabantse Uden en groeide op in Eindhoven. Na haar middelbare school werkte ze kort bij Philips. Daarna ging ze als typiste van ziektekosten aan de slag bij R. Mees & Zoonen (nu Marsh).

Via reisverzekeringen kwam ze op de afdeling pensioenen terecht waar ze het pensioenvak leerde. "Op mijn 23e reed ik in mijn Citroën 2 Chevaux naar klanten om hen de pensioenregelingen uit te leggen. Ik was de jongste en enige vrouwelijke accountmanager buitendienst in het pensioenvak." Toen ze kinderen kreeg, stopte ze met werken. Met haar gezin woonde ze bijna zes jaar op Curaçao in verband met het werk van haar toenmalige echtgenoot. Weer terug in Nederland hervatte ze haar carrière bij Lippmann. Drie jaar later ging ze als adviseur en teamleider aan de slag bij Overvliet Assurantiemakelaars. Sinds februari 2017 werkt ze als zelfstandig financieel adviseur onder meer bij J.H. van Duuren.

Daarnaast is ze sinds september 2019 voorzitter van het bestuur van het Register Pensioenadviseur (RPA), een van de erkenningsregelingen van de Stichting Assurantie Registratie (SAR). Ze is inmiddels 65, maar stoppen met werken daar denkt ze nog niet aan. "Ik ga door zolang ik het leuk vind."



‘Positieve én negatieve ervaringen helpen je verder’

Tekst Bureau Bax
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 Helen Taylor Parkins (65) die als freelance adviseur Pensioen, Leven en Inkomen onder meer werkt bij J.H. van Duuren in Rotterdam en voorzitter is van het Register Pensioenadviseur (RPA).

Wat drijft jou?

“Contact met mensen is voor mij het belangrijkste. Daarbij probeer ik goed te luisteren naar wensen en oplossingen te vinden. Ik doe dat in al mijn verschillende werkzaamheden. Als financieel adviseur in de eerste plaats, maar ook in mijn rol als voorzitter RPA probeer ik de belangen van registerpensioenadviseurs te behartigen door te luisteren en in actie te komen. Zo nu en dan sta ik in de brillenwinkel van mijn zoon en dan vind ik het ontzettend leuk om mensen te helpen bij hun keuze voor een nieuwe bril.”

Van wie heb je het meest geleerd?

“Ik probeer me open te stellen voor mensen met een originele, inspirerende visie en opbouwende kritiek. Op die manier blijf ik mezelf ontwikkelen. Mijn goede vriend en vakgenoot Eric Post, die recent is overleden, was een van die mensen. Hij liet me vaak de andere kant zien. Toen ik werd gevraagd als voorzitter van de beroepsvereniging RPA, twijfelde ik enorm. ‘Wie ben ik om dat te doen?’ Eric zei meteen: ‘Gewoon doen! Doel en missie van het RPA en de SAR zijn precies waar jij voor staat.’”

Waar maak jij je boos over?

“Het pensioenverhaal blijft ingewikkeld en ondoorzichtig. De kreet ‘Tedereen gaat er op vooruit’ maakt me boos, want dat is niet zo. Er wordt vanalles geroepen over het pensioenakkoord, maar wat het nu precies betekent voor degenen waar het om gaat, is nog niet geheel duidelijk. Steeds meer bedrijven hebben geen pensioenregeling ‘want dat is te veel gedoe’. Werknemers mogen het zelf regelen en krijgen daar een ‘pensioenbonus’ voor, maar sommige zaken zijn nauwelijks privé te regelen en de lijfrenteregels zijn ingewikkeld en onpraktisch en sluiten nog steeds niet aan bij de pensioenregels. Mensen zien door de bomen het bos niet meer. En omdat een adviseur geld kost, leggen ze het probleem op de stapel ‘nog te doen’, kiezen voor een andere besteding van de pensioenbonus en doen uiteindelijk vaak niets, tot het te laat is. Een slechte zaak.”

‘Het
pensioen-
verhaal
blijft
ondoor-
zichtig.
Mensen
zien door
de bomen
het bos
niet meer’

Welke eigenschap komt goed van pas?

“Ik ben een doorzetter. Nadat ik zo’n twaalf jaar fulltime voor mijn twee kinderen had gezorgd, ben ik op mijn 42e bij Lippmann terecht gekomen en heb ik met simpel werk en goede begeleiding het verzekeringsvak weer opgepakt. Na drie jaar heb ik bij Overvliet Assurantiemakelaars de afdeling Pensioen, Leven, Employee Benefits, Hypotheken opgezet. De toenmalig directeur had er vertrouwen in en zei ‘we proberen het een jaar’. Dat gaf een enorme boost. Ik werd er goed begeleid, kon al mijn vragen stellen en een netwerk opbouwen. Na dat jaar mocht ik blijven en heb ik er jaren met veel plezier gewerkt.”

Huil je wel eens?

“Door een reorganisatie, kreeg ik zoveel stress en negatieve energie dat ik opgebrand thuis kwam te zitten. Vlak voor ik mij ziekmeldde had ik een enorme huilbui en besepte ik dat het echt niet meer ging. Een paar maanden heb ik toen niet gewerkt. Daarna ben ik voor mezelf begonnen. Ik heb het nu erg naar mijn zin. Ik moet wel oppassen dat ik niet weer te veel hooi op mijn vork neem, maar herken de signalen nu.”

Hoe ontspan je?

“Ik speel tennis en doe aan fitness, dat is nodig anders blijf ik achter die computer zitten. Daarnaast ben ik productieleider bij theatergroep Bisoeder in Gorinchem. In coronatijd hebben we een aangepaste voorstelling bedacht waarbij mensen in kleine groepjes van twee tot vier personen een route lopen waarbij ze steeds andere acteurs tegenkomen. Dit werk is voor mij heel ontspannend. Even iets heel anders. Bovendien is mijn man een van de acteurs, zie ik hem ook nog eens, haha.”

Wat is jouw motto?

“Het leven is niet wachten tot de storm voorbij is, maar leren dansen in regen en wind’. Positieve, maar ook negatieve ervaringen helpen je verder in het leven. Ik probeer nooit mijn koppie te laten hangen.”

IN EEN VERANDERENDE WERELD,
**STAAN WIJ GARANT BIJ DE
GROOTSTE AANKOOP IN
HET LEVEN VAN UW KLANT.**



DE MEEST EFFICIËNTE (BANK)GARANTIE

Staat uw klant op het punt om zijn of haar droomhuis te kopen? En is hiervoor een bankgarantie nodig? Dan kunt u nu met één druk op de knop de Garantiestelling van BNP Paribas Cardif aanbieden. Door het unieke aanvraagproces via Accelerate, is dit de snelste en meest efficiënte manier om een bankgarantie voor uw klant te regelen. Dat maakt de Garantiestelling een sterke aanvulling op uw advies.

bnpparibascardif.nl



**BNP PARIBAS
CARDIF**

De verzekeraar
voor een wereld
in verandering

Uitgelicht

VVP ADVIES AWARD 2020

Welk advieskantoor in Nederland is het meest klantgericht? Welk advieskantoor heeft de A(dvies)-factor? Tijdens de live finale op 7 oktober, die via livestream werd uitgezonden, kon het online publiek stemmen op hun favoriet. Assurantiëkantoor Keijzerwaard werd tot winnaar uitgeroepen.

Ook heeft de jury begin september de twaalf provinciewinnaars bekend gemaakt. Zij noemde alle winnaars excellente advieskantoren die het adviesvak een positieve boost geven, de A-factor uitstralen en hun klantgerichtheid weten te verzilveren. Maar liefst negen Adfiz-leden hebben een provinciebokaal in de wacht gesleept:

- A.J.H. de Bruijn Assurantiën (Groningen)
- Van Campen Dijkstra (Friesland)
- Uiterwijk Winkel (Drenthe)
- Deterink Financiële Diensten (Overijssel)
- DBA Advies (Gelderland)
- Hoekstra Assurantiën (Flevoland)
- Gabriël Financiële Bescherming (Utrecht)
- KOK Advies (Noord-Holland)
- Assurantiëkantoor Keijzerwaard (Zuid-Holland)
- Overbeeke (Zeeland)
- Backx Assurantiën (Noord-Brabant)
- Zuiderhuis (Limburg)



ADFIZ KOFFIEBREAKS

Een keer in de maand op donderdag organiseert Adfiz een online koffiebreek. Tijdens deze bijeenkomsten worden Adfiz-leden bijgepraat over onderwerpen die de branche raken. De ene keer gaat het over de actualiteit, de andere keer over de lobby of een belangrijk dossier. Het wordt aangemoedigd om tijdens deze koffiebrees vragen te stellen en met elkaar in discussie te gaan. Houd de Adfiz website in de gaten voor precieze data en onderwerpen.



FINANCE RUN 2020

Op vrijdag 4 september vond de jaarlijkse Finance Run plaats. Vanwege corona had de hardlooppwedstrijd dit jaar ook een virtuele component. Deelnemers konden ervoor kiezen om de run virtueel (via een eigen parcours) te lopen, of live rond de Bosbaan in het Amsterdamse Bos. Zowel virtueel als live was Team Adfiz van de partij. Bij de live run verscheen Team Adfiz met de volgende vier fanatiekelingen aan de start: Yme-Jan Hofstee, Hijkje de Jong, Anne Muurling en Martin Holleman. Zij hebben de vijf kilometer succesvol en met veel plezier gelopen.



MEERWAARDE MET ADFIZ - EVENEMENTEN

- 14 januari: Nieuwjaarsboodschap
- 14 april: Particulier Platform
- 16 juni: ALV

Clusterbijeenkomsten, webinars, meer info en aanmelden: www.adfiz.nl/evenementen

NIEUWJAARSBOODSCHAP

Ieder jaar opent Adfiz het verzekeringsbranchejaar op de tweede donderdag van januari. Vanwege de coronamaatregelen wordt deze traditionele opening in 2021 anders aangepakt. Geen bijeenkomst, maar een boodschap van voorzitter Roger van der Linden vanuit Het Spant in Bussum. Het programma duurt ongeveer vijftien minuten en is volledig online te volgen.



ADFIZ ONLINE PLATFORMBIJEENKOMST 2020



In coronatijden is het een uitdaging om elkaar te blijven ontmoeten. Met een Online Platformbijeenkomst op 16 september heeft Adfiz iets nieuws geprobeerd. Ruim tweehonderd bezoekers waren de volle drie uur aanwezig. De plenaire sessie met Mathijs Bouman, de expertsessies en de lobby werden drukbezocht. Daarnaast werd er genetwerkt en konden virtuele stands bezocht worden van onder andere de partners van het event: Avéro Achmea, De Goudse en Scildon. In de chats werden het initiatief voor de bijeenkomst en de uitwerking ervan volop geprezen. Het mooiste compliment was misschien wel de opmerking dat het 'gewoon als een echt congres voelde'.

Echte vrijheid vraagt om een restitutiepolis!



WINNAAR PARTICULIER
ZORG

In deze tijd waarin door corona onze mogelijkheden worden ingeperkt, zijn we des te bewuster geworden van onze vrijheden. We zijn die vrijheden door de coronapandemie meer gaan waarderen. Net zoals we nog meer zijn gaan inzien dat onze gezondheid een groot goed is.

Vrijheid en gezondheid, wat hebben die twee met elkaar te maken? In onze ogen alles! Wat je gezondheid betreft hebben we het namelijk niet altijd voor het zeggen. Het ene moment ben je nog gezond, het andere moment kan dat anders zijn. Maar als dat gebeurt, wil je wel vrij zijn om zelf te bepalen naar welke zorgverlener je gaat.

Onze intermediairs weten dat ook. Als je gezondheid belangrijk voor je is, moet je ook vrij zijn om je eigen zorgverlener te kunnen kiezen. Daarom biedt Stad Holland zijn verzekerden alleen een restitutiepolis aan. Want echte vrijheid vraagt om een restitutiepolis.

B4BD

BHB Dullemond

Overnameadviseurs die de assurantiemarkt door en door kennen.

Sinds 1998




Rozenburg

“Een aanpak, die recht deed aan alle belangen zoals de continuïteit van de onderneming, klantbelang en werkbehoud voor de medewerkers. En naast de randvoorwaarden óók nog eens een goede prijs. Oftewel, een deal waar alles uitgehaald is wat er in zat ”

Waar kunnen we u bij helpen?

Bel 033 480 54 82

www.bhbdullemond.nl