

Hoe ga je in een moderne samenwerking om met beheer?

ONLINE TECHNOLOGIE EN HET PROVISIEVERBOD HEBBEN ZELFWERKZAAMHEID VAN DE KLANT VERGROOT. COÖPERATIE DELA ONDERZOEKT OF IN DE SAMENWERKING MET DE FINANCIËEL ADVISEUR RUIMTE IS VOOR VERZEKERAAR EN KLANT OM EEN AANTAL TAKEN ANDERS TE VERDELEN. ZODAT DE DRIE PARTIJEN MET NAME IN DE BEHEERFASE OPTIMAAL SAMENWERKEN OM TOT DE BESTE EN MEEST EFFICIËNTE OPLOSSINGEN TE KOMEN. IN GESPREK MET VIER FINANCIËEL ADVISEURS ONDERZOEKT ARMAND BAAS BECKING, DIRECTEUR INTERMEDIAIR BIJ DELA, HOE DE ROLVERDELING ZOU KUNNEN ZIJN.

TEKST TOON BERENDSEN | BEELD FLIP FRANSSSEN

Baas Becking: "In de kern komt het neer op de vraag: hoe ga je in een moderne samenwerking om met beheer? Voorheen was de vergoeding voor het beheer verwerkt in de provisie die de adviseur ontving. Inmiddels is er een provisieverbod bij onze producten. De klant dient apart te betalen voor het beheer. Wij zien abonnementen voor nazorg ontstaan, maar niet alle klanten willen hier aan. Ga je als adviseur wel het beheer doen als de klant geen abonnement afsluit?"

"De opbouw die mij voor ogen staat, is: de adviseur geeft advies, hij bemiddelt als de klant dit wenst, bij het beheer werkt hij meer samen met de aanbieder. Het platform daarvoor is met de huidige informatietechnologie niet moeilijk te bouwen. Die technologie maakt meteen ook zelfwerkzaamheid van de klant in de beheerfase mogelijk, zoals eenvoudige wijzigingen doorgeven."

Dialogoog

Hoe ga je in een moderne samenwerking om met het beheer? En zaken in het verlengde daarvan als informatieverstrekking. DELA gaat hierover graag in dialoog met financieel adviseurs. Deze ronde tafel van Baas Becking met vier onafhankelijke adviseurs is daar een onderdeel van.

Aan tafel: Annelies Schoonderbeek (By Annelies, Zwolle), Remco Havekes (Assurantiekantoor Havekes, Arnhem), Dennis Jansen (Koopwoningenservice.nl, Huissen) en Richard van Noordenburg (Van Noor-

denburg Assurantiën en Hypotheken). Allemaal hebben ze de slag gemaakt naar de nieuwe financiële wereld. Havekes: "Vroeger waren we adviseur en verkoper, nu verkopen we advies."

De adviseurs juichen het verdwijnen van de traditionele samenwerkingsoverkomst toe. Maar dit wil nog niet zeggen dat ze afspraken helemaal overbodig vinden. Havekes is hier het stelligste in. "De basisformule moet zijn: wat werk voor de adviseur is, doet de verzekeraar niet. Gaat het om andere zaken, kan de maatschappij ze afhandelen. Zo kan een adreswijziging of verandering van bankrekeningnummer eenvoudig door de verzekeraar worden afgewikkeld. Zodra het om adviesgevoelige zaken gaat, zou dit via de adviseur moeten lopen. Ik denk daarbij bijvoorbeeld aan het wijzigen van de looptijd of de verzekerde som van een overlijdensrisicoverzekering."

Dit is het partnership dat hij met zijn kantoor zoekt en wat hij graag in afspraken vastgelegd ziet. "Wij doen de meeste zaken bewust met een geselecteerd aantal aanbieders. Alleen dan kun je immers echt een partnership ontwikkelen. Wij brengen klanten aan bij de verzekeraar, de maatschappij helpt ons om doelmatiger te werken. Dat is partnership, dat je elkaar versterkt. Maar het mag nooit zo zijn dat de verzekeraar achter onze klanten aan zit."

'De opbouw die DELA voor ogen staat: de adviseur geeft advies en bemiddelt als de klant dit wenst, bij het beheer werkt hij meer met ons samen'

V.l.n.r.: Annelies Schoonderbeek, Dennis Jansen, Armand Baas Becking, Richard van Noordenburg en Remco Havekes.



Beheer

Dat zal DELA ook nooit doen, zegt Baas Becking. Maar waar liggen precies de grenzen in de samenwerking? “Neem nou het volgende geval, waar wij momenteel geregeld tegen aanlopen. Iemand wordt 18 en is niet langer gedekt op de uitvaartpolis van de ouders. Op dat moment zou de adviseur in actie moeten komen. Sinds het provisieverbod bij uitvaartverzekeringen loopt een aantal adviseurs echter minder hard. Dus er gebeurt dan niks. Dat is frustrerend! Mogen wij als verzekeraar dan niet zelf actie ondernemen?”

De adviseurs vinden dat DELA het signaal moet geven, maar wat Schoonderbeek betreft mag de maatschappij haar gang gaan als de adviseur niet in beweging komt. “De aanbieder loopt in dit geval een te groot risico – vanuit de zorgplicht bezien – als hij niet in actie komt.”

Ook Van Noordenburg vindt dat DELA in deze situatie de klant zelf mag benaderen. “Belangrijk is dat de aanbieder de adviseur heeft geïnformeerd. Als de adviseur vervolgens niet reageert, dan staat het de aanbieder wat mij betreft vrij om zelf contact op te nemen met de klant.”

Havekes: “Ik kan me voorstellen dat de aanbieder het heft in eigen handen neemt als de adviseur niet reageert. Tegelijkertijd moet je je dan afvragen of je eigenlijk wel werkelijk een samenwerking hebt als de adviseur zich doof houdt. Als maatschappij en adviseur echt goed samenwerken, zou het probleem zich eigenlijk niet moeten voordoen.”

Als een adviseur zijn verantwoordelijkheid niet neemt, mag de aanbieder dus de klant benaderen. Dat DELA in dit soort gevallen de klant zelf benadert, ligt weliswaar gevoelig maar wordt ook begrepen.

Informatieverstrekking

Baas Becking brengt nog een ander dilemma in. “Wij hebben klanten die bij

ons via een adviseur een overlijdensrisicoverzekering hebben lopen, maar de uitvaartverzekering direct bij ons hebben gesloten. Nu hebben wij ook een spaarverzekering in ons assortiment. Hierover willen wij de klanten natuurlijk ook graag informeren.”

Van Noordenburg meent dat DELA ook in dit geval de klant zelf mag benaderen. “Als ik nalaat om het product bij de klant te brengen, waarom zou DELA dat dan niet zelf mogen doen?”

Schoonderbeek en Jansen denken dat veel klanten uiteindelijk toch wel bij hen aankloppen met vragen over het aanbod van DELA. “We moeten hier niet te krampachtig over doen”, zegt Jansen. “De tijden veranderen. Van mij mag DELA de klant rechtstreeks benaderen met de spaarverzekering, als ze ons maar informeert. De meeste klanten nemen toch wel contact met ons op.”

Schoonderbeek: “Pak het adviseur ook proactief op. Als je bij de klant komt, vraag welke aanbiedingen hij heeft gehad en of jij daar nog iets bij kunt betekenen.”

Voor Havekes is een belangrijk criterium of het een adviesgevoelig product

betreft. “De adviseur heeft bovendien als opdracht om te kijken naar het totaalplaatje. De meeste mensen hebben geen idee hoe verschillende producten zich tot elkaar verhouden.”

Ook hier is de vraag volgens Havekes: hoe belangrijk vindt de aanbieder de samenwerking met de adviseur? “De aanbieder zou in principe moeten inzetten op de adviseur bij producten die nadere uitleg behoeven. Je moet echt voor elkaar willen kiezen.”

Er is dus wel een *shift* gaande richting meer samenwerking in de beheerfase. Maar ook hier geldt dat de adviseur toch nog graag in control blijft als het er op aan komt.

Platform

Baas Becking vraagt of verzekeraars een rol kunnen spelen in de communicatie met de klant. Klanten stellen vragen immers steeds vaker rechtstreeks aan de verzekeraar, iets wat mede wordt getriggerd door de opkomst van nieuwe, snelle communicatiemiddelen.

Armand Baas Becking en Annelies Schoonderbeek:
‘Verzekeraar kan adviseur helpen efficiënter te werken.’



Richard van Noordenburg, Remko Havekes en Dennis Jansen:
‘Achter een simpele vraag kan een complex vraagstuk schuilgaan.’

De adviseurs hebben er geen moeite mee als verzekeraars eenvoudige vragen beantwoorden, al meent Van Noordenburg: “Wat is een eenvoudige vraag? Bovendien: achter een ogenschijnlijk simpele vraag kan een complex vraagstuk schuilgaan. Ik vind een uitvaartverzekering ook niet perse een simple risk-product.”

Jansen: “Wij zitten op kantoor met vier mensen. Als een klant belt, kunnen wij allemaal bij de relevante informatie. Bovendien wordt elk gesprek vastgelegd, zodat wij van elkaar weten wat er besproken is. Waarom zou dat niet ook kunnen met een verzekeraar? Voorop moet staan dat de klant er mee geholpen is. Dan maakt het mij niet uit van wie hij antwoord krijgt.”

Uiteraard verwachten de adviseurs wel dat de aanbieder de klant naar hen stuurt als het om adviesgevoelige kwesties gaat. Sowieso willen ze dat de verzekeraar vraag en antwoord bij hen rapporteert, zodat ze eventueel vervolgactie kunnen ondernemen.

Van Noordenburg: “Als een klant de verzekeraar belt om een wijziging van zijn rekeningnummer door te geven, vind ik dat niet zo interessant. Ik wil het wel weten, maar verder prima. Zo gauw een vraag inhoudelijk is, wil ik wel dat de klant naar mij wordt gestuurd. Per slot van rekening ben ik verantwoordelijk voor het advies.”

Eigenlijk weer hetzelfde beeld dus: de aanbieder mag in de beheerfase een aantal zaken doen, maar niet als het om adviesgevoelige kwesties gaat en altijd moet de adviseur weten wat er gebeurt.

Baas Becking vertelt dat DELA overweegt ‘Mijn DELA’ ook open te stellen voor klanten van de adviseur. In deze omgeving kunnen nu alleen rechtstreekse klanten van DELA persoonlijke gegevens aanpassen, polissen inzien en wijzigen en uitvaartwensen vastleggen en aanpassen. “Tot nu toe hebben we ‘Mijn DELA’ niet voor de intermediaire klanten opengezet. Maar het zou de efficiëntie ten goede komen als klanten een aantal zaken zelf kunnen regelen in ‘Mijn DELA’. Waarbij we dan bijvoorbeeld een uitsluiting kunnen inregelen voor adviesgevoelige mutatieverzoeken.”

Van Noordenburg vindt dit laatste van groot belang. Juist omdat hij er zeker van

wil zijn dat er niet aan zijn advies wordt gemorreld.

Op zich zijn de adviseurs echter wel degelijk gecharmeerd van het idee, op voorwaarde dat ze zelf dan ook in het ‘Mijn DELA’ van de klant kunnen. Schoonderbeek: “Bij Florius kan dit. De klant kan alles zien wat ik doe. Dat werkt perfect.”

Havekes: “Geef ons de tools om zaken makkelijker te kunnen inzien en te wijzigen. Ik heb net gesproken met een klant in het kader van nazorg. Daar komen dan enkele wijzigingen uit voort. Het is belangrijk om die efficiënt te kunnen doorvoeren, want het moet betaalbaar blijven. Wij zijn met dit geval toch zo’n vijf uur bezig alles bij elkaar. Als dat oploopt naar zeven tot acht uur, wordt het te duur.”

Baas Becking zegt sterk te geloven in een platform waarop aanbieder, adviseur en klant samenwerken. “Er is grote behoefte aan een tripartiete uitwisseling. En de techniek maakt het steeds meer mogelijk.” DELA denkt overigens eerder aan een portal voor adviseur en verzekeraar, waar ‘Mijn DELA’ dan weer aan is gekoppeld.

Andere mindset

Volgens Jansen is het onvermijdelijk dat het deze kant opgaat. “Het gaat om efficiency, dat moet de mindset worden bij adviseurs. Er zijn aanbieders die minder geautomatiseerd zijn, waardoor de kosten voor de cliënt ook hoger zijn.”

Schoonderbeek heeft hoe dan ook niet zo’n moeite met rechtstreeks contact tussen klant en maatschappij. “En als een klant bij mij alleen advies wil en vervolgens zelf het advies uitvoert, vind ik het ook goed. De keuze is aan de klant, toch?”

En zoals Havekes eerder in het gesprek al zei: als je als verzekeraar adviseurs kunt helpen efficiënter te werken, op basis van goede afspraken, is dat samenwerking waar adviseurs wel oren naar hebben. ■