

Gezondere financiën voor iedereen

Tijdens de bijeenkomst van New Financial Day van 29 oktober 2013 zijn de aanwezigen uitgedaagd om met vernieuwende, innovatieve ideeën te komen om tot een mooiere financiële wereld te komen. Deze handschoen heb ik met plezier opgepakt. Oplossing(srichting) is om voor alle Nederlandse particulieren een betere en gezondere financiële situatie te creëren.

De uitdagingen in de financiële wereld zijn enorm. Een aantal belangrijke ontwikkelingen:

- Een zich steeds verder terugtrekkende overheid.
- Een steeds complexer wordende financiële wereld.
- Wantrouwen jegens de financiële wereld in het algemeen en banken en verzekeraars in het bijzonder.
- In Nederland bestaat een relatief hoge schuldenlast, met name van particulieren maar ook van de financiële sector en in iets mindere mate de overheid.
- De ene crisis volgt de andere op. De financiële wereld is blijkbaar niet in staat om dit te voorspellen en laat staan te voorkomen. Ook besturende en toezichhoudende organen (overheden, centrale banken, accountants, commissarissen, raden van bestuur, consumentenorganisaties) schieten hierin tekort.

OBSERVATIES UIT DE DAGELIJKSE PRAKTIJK

In de dagelijkse praktijk van het bedienen van zowel zakelijke (zzp'ers en mkb) als particuliere klanten zien we onder meer het volgende:

- Nederlanders hebben onvoldoende kennis van en inzicht in de eigen financiën.
- Een groot deel van de particuliere klanten heeft geen (goed) overzicht van hun financiële situatie. In sommige gevallen nog wel over de huidige situatie, maar in de meeste gevallen niet over hun financiële situatie in de toekomst. En evenmin over hun situatie in het geval van een belangrijke wijziging in hun levenssituatie (overlijden van een van de partners, arbeidsongeschiktheid, werkeloosheid, echtscheiding).
- Voor klein zakelijke ondernemers en zzp'ers geldt

hetzelfde. Voor deze groep komt hier nog bij dat er nauwelijks voorzieningen zijn die door de overheid of collectief geregeld zijn.

- Er is nauwelijks animo om tijd en geld te investeren in het inzicht krijgen in de financiële situatie en – voor zover noodzakelijk – op orde brengen van de financiën (nu en in de toekomst). De prioriteiten liggen vaak elders (aanschaf van materiële zaken, huis, vakanties).
- Het CVS heeft in 2008 onderzoek gedaan naar de kennis van consumenten van financiële zaken en hun financiële situatie. Van de ondervraagden zei 25 procent geen verstand van financiële zaken te hebben; 10 procent noemde zich zelfs financieel

SIMPLE RISKS BESTAAN NIET

Er wordt in de verzekeringswereld graag gesproken over simple risk producten, maar strikt genomen bestaan deze niet. En zeker niet in de zin dat deze producten voor de gemiddelde particulier te doorgronden zijn. Enkele actuele voorbeelden:

Vraag aan een willekeurige klant op welke wijze hij gedekt is, als hij ten gevolge van een auto-ongeluk, op skivakantie in Oostenrijk, met een Duitse tegenpartij (die geen aansprakelijkheid erkent) in het ziekenhuis terecht komt. Welke kosten zijn gedekt en op welke verzekeringen?

Een klant heeft een skiongeval, waarbij hij met een gele banaan of een helikopter van een berg af gehaald moet worden. Welke kosten zijn gedekt op welke verzekeringen, kan de klant terug naar huis en welke kosten worden gedekt, hoe zit het met de familieleden, of met de meegereisde vrienden in de vriendengroep?

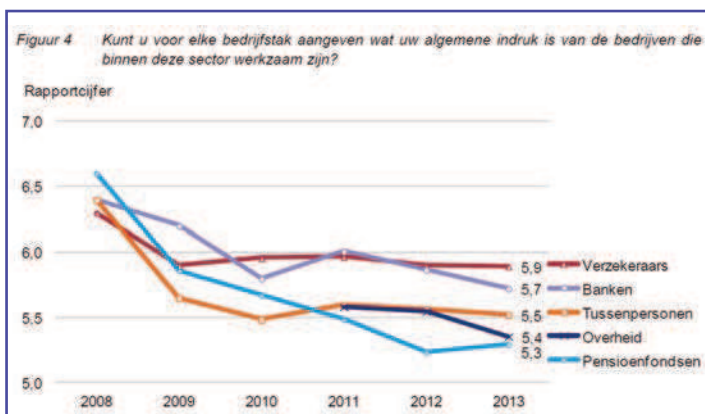
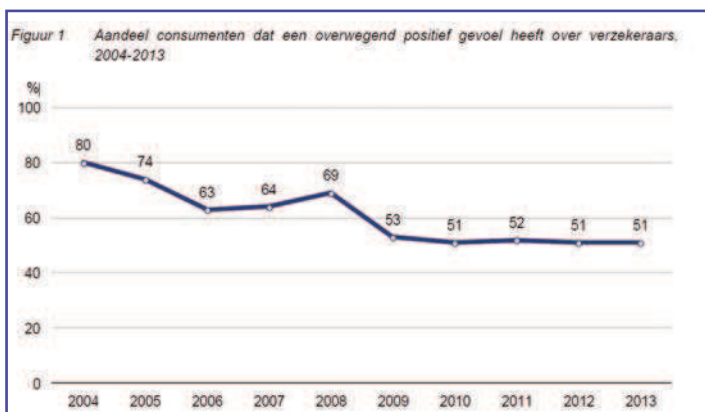
Het afsluiten van een reisverzekering is via het reisbureau met één klik geregeld. Wat heb je dan verzekerd? Ter illustratie: een relatie vertelde me dat een van zijn kinderen met een vriendengroep op skivakantie was. In het hotel waarin ze overnachtten brak brand uit zodanig dat de groep daar niet langer kon verblijven. Alle vrienden hadden een reisverzekering, maar deze calamiteit werd voor iedereen op verschillende wijze geregeld.

analfabeet. Van degenen die zeggen wel verstand van hun financiële zaken, doelt een meerderheid op kennis van bankzaken. In de dagelijkse praktijk ervaren wij dit in sterke mate. Bij een deel van de klanten is er weinig interesse in financiële zaken en verzekeringen. Enveloppen (van verzekeringsmaatschappijen, pensioenen) blijven vaak een heel jaar ongeopend.

- Mensen zijn makkelijk te beïnvloeden en overschatten hun kennis op het gebied van financiële zaken schromelijk, getuige ook het grote aantal zaken van bedrog in de financiële wereld (Libor, Enron, Madoff, Easy Life – om er maar een paar te noemen).

Het is niet goed gesteld met het imago van de financiële branche

Er bestaat geen echt positief beeld over de verzekeringsbranche en de intermediairs. Zie de beide figuren uit de CVS Consumentenmonitor 2013.



Bron: CVS Consumentenmonitor 2013 (Verbond van Verzekeraars)



Roland van Kemenade tijdens de New Financial Day 2013.

- Het ‘woekerpolisdossier’ is nog altijd niet opgelost, maar blijft maar dooretteren. Klanten die hersteladvies nodig hebben, nemen te weinig actie en zijn nauwelijks in beweging te krijgen.

(On)betaalbaarheid van financieel advies

- De perceptie van wat een gemiddelde Nederlander (met name particulieren) bereid is te betalen voor financieel advies is aanzienlijk lager dan hetgeen door de gemiddelde financieel adviseur gerekend wordt.
- Gezien de tarieven die voor persoonlijk financieel advies gerekend worden, is voor een deel van de Nederlanders goed financieel advies niet betaalbaar. Interne subsidiëring (die in de tijden van het provisiestelsel nog wel voorkwam; overigens niet goed te praten) is niet meer mogelijk.

(Latente) financiële problemen

- Als mensen echt in de problemen komen is het vaak te laat en zijn er nog nauwelijks mogelijkheden om deze te repareren. Dat staat nog los van het feit dat er dan vaak helemaal geen geld meer is om goed financieel advies in te kopen.
- Op de hypotheekmarkt spelen ook nog de nodige problemen getuige de volgende ontwikkelingen:

- In 2013 hebben in totaal 4.522 (2012: 3.548) huishoudens vanwege een verlies na gedwongen verkoop een beroep gedaan op de Nationale Hypotheek Garantie. De toename van 27 procent ten opzichte van 2012 is vanwege de gedaalde woningprijzen overeenkomstig de verwachtingen (bron: Persbericht NHG: Voorlopige jaarcijfers 2013 d.d. 16 januari 2014).
- Veel woningen staan financieel 'onder water'.

OPLOSSINGSRICHTING

Financiële adviseurs hebben een maatschappelijke taak, om particulieren (bestaande uit uitkeringsgerechtigden, mensen werkzaam in loondienst, zzp'ers en ondernemers) financieel gezond te houden en wanneer ze niet gezond zijn, financieel gezond te maken. Deze maatschappelijke taak is vergelijkbaar met de functie van huisarts in de medische wereld. Om die reden is het een goed idee om de wereld van de financiële dienstverlening geheel te vergelijken met de medische wereld.

Zonder het idee helemaal tot in detail uit te werken, zal ik onderstaand een aantal punten noteren die mij te binnen schieten bij deze vergelijking.

1. Financieel adviseur heeft huisartsfunctie:
 - Voorlichting geven om te voorkomen dat mensen ziek worden (gezond eten, genoeg bewegen, niet te veel alcohol drinken, niet roken, regelmatig bloeddruk en/of cholesterol meten).
 - Klant kan op consult komen als hij financieel 'ziek' is.
 - Indien nodig kan een intermediair doorverwijzen naar een specialist (fiscalist, jurist, notaris, budgetcoach).
2. Zowel in de medische wereld als in de financiële wereld is voorkomen beter dan genezen. Wat zijn de maatschappelijke kosten van een (persoonlijk) faillissementen en schuldsanering versus wat zijn de maatschappelijke kosten van hart- en herseninfarcten als gevolg van jarenlang roken? Goede voorlichting is derhalve essentieel. Zorgen dat mensen (financieel) gezond zijn en blijven.
3. Ook in de medische wereld kunnen mensen tegenwoordig op internet veel informatie vinden als ze bepaalde medische klachten (denken te) hebben. Toch kunnen ze niet (altijd) met zekerheid de juiste diagnose stellen omdat ze de ondergrond missen van een gedegen medische opleiding. Pijntjes en symptomen opzoeken op internet en daar een diagnose aan koppelen is iets anders dan een gedegen analyse maken en rekening houdend met diverse factoren (symptomen, eerdere ziekten, erfelijke factoren,

vergelijkbare gevallen) een juiste diagnose stellen. In de dagelijkse praktijk van het financieel advies gaat dezelfde vlieger op. Vaak komen mensen die de nodige tijd investeren in hun financiële situatie en tot 80 à 90 procent van de oplossing komen, maar de laatste essentiële 10 procent missen ze (overigens maakt het merendeel van de particulieren niet zulke

// Een volledige herijking van de wereld van financieel advies, onder regie van de Nederlandse overheid //

diepgaande analyses van de eigen financiële problemen, als ze zich al realiseren dat ze die hebben).

4. Oplossingen voor medische problemen zijn er in vele maten en vormen (medicijnen, therapieën, medische behandelingen). Zo ook in de financiële wereld. Waar je voor het bestrijden van hoofdpijn bij een drogisterij pijnstillers kan kopen (zonder doktersrecept), kan je bij een financieel geldgebrek ook zelf (zonder advies van een financieel adviseur) een spaarrekening openen en daar maandelijks een deel van je inkomsten op storten. Maar als de hoofdpijn blijft aanhouden (lees: het financiële gat blijft bestaan) ga je op een gegeven moment toch naar een dokter (financieel adviseur) toe.

5. Gezond leven wordt op vele manieren bevorderd, onder meer door middel van gedragsbeïnvloeding. Dit kan ook in de financiële wereld worden bevorderd. Maar dit zal dan wel grotendeels ook vanuit de overheid dienen te worden gestimuleerd en gefinancierd (denk aan Postbus 51-spotjes).

6. Welke eisen worden gesteld aan een huisarts (of notaris, accountant, advocaat)?

- Opleiding / diploma op hoog niveau
- Ethiek
- Tuchtrecht
- Gedrags- en beroepsregels
- Wetenschappelijk onderzoek en (bijzondere) leerstoelen

7. In de analogie met de medische wereld kunnen verzekeraars vergeleken worden met farmaceutische bedrijven. Als er bepaalde (latente) ziektes zijn, levert de verzekeraar de medicijnen hiertegen (verzekeringspolissen, spaarproducten).

8. Een (goede) huisarts luistert naar zijn klant of patiënt voor wat betreft zijn klachten, om een diagnose te kunnen stellen. Een huisarts luistert niet naar

zijn klant voor een oplossing voor het probleem. De klant/patiënt bepaalt niet wat er moet gebeuren en hoe. Wanneer de klant/patiënt het niet eens is met de (huis)arts, kan hij een second opinion aanvragen bij een andere arts (het eerste consult wordt wel betaald). Is de klant of de tweede arts uiteindelijk van mening dat de eerste arts slecht werk geleverd heeft, dan kan hij een tuchtrechtelijke klacht indienen.

FINANCIËLE ZORGVERZEKERING

Nu hierboven een vergaande vergelijking wordt gemaakt met de medische wereld, ligt het ook voor de hand om qua financiering de vergelijking te maken met de medische wereld. In casu het systeem van de basiszorgverzekering, al ingevoerd en uitgevoerd door de (zorg)verzekeraars.

Als de overheid het van belang vindt om haar burgers niet alleen op medisch gebied van alle mogelijke zorg te voorzien, maar ook het belang ziet van zorg op financieel terrein, dan ligt het voor de hand om een vergelijkbaar systeem voor medische zorg ook te faciliteren voor financiële zorg.

De instellingen die dit kunnen verzorgen bestaan reeds en heten *zorgverzekeraars* (voor al uw medische en financiële zorgen). Dan zou wellicht de naam van die verzekeraars dienen te worden gewijzigd naar bijvoorbeeld ‘Volksverzekeraars’ of ‘Financiële- en Medische Zorgverzekeraars’.

EERSTE AANZET PRAKTISCHE UITWERKING

Onderstaand een aantal overdenkingen over het in te richten systeem en een aantal zaken waar rekening mee gehouden zou kunnen worden.

- Basisverzekering. Het moet voor elke Nederlander mogelijk zijn om naar een financiële huisarts kan gaan als hij zich ziek voelt. Een maximum aantal uren per jaar (vergelijkbaar met het maximum aantal fysiotherapie behandelingen in de zorgverzekering).
- Aanvullende pakketten mogelijk. Voor: fiscaal advies (aangiften), notarieel advies (periodiek onderhoud testament), zzp'ers en ondernemers.
- Mogelijkheid om aanvullende werkzaamheden (op eigen kosten) uit te laten voeren (hypotheekadvies, beleggingsadvies, estate planning, fiscaal advies).
- Eventueel ook een systeem van zorgtoeslagen voor die mensen die zelfs de kosten van de basisverzekering niet (volledig) kunnen betalen.
- Het invoeren van een eigen risico lijkt in eerste instantie niet handig, aangezien het doel dan voorbij geschoten wordt, namelijk dat het struisvogelgedrag opgelost wordt.

- Financieel dienstverleners kunnen een vergunning krijgen om financieel advies te geven (basis financieel planner voor particulieren en zzp'ers, FFP'ers voor ondernemers). Kosten kunnen gedeclareerd worden bij de ‘Volksverzekeraars’. Transitie van tussenpersonen die producten van verzekeraars ‘verkopen’ naar financieel adviseurs die diensten verlenen.
- Leren van de problemen bij zorgverzekeringen: fraude, te veel macht van zorgverzekeraars, te hoge prijzen bij zorgverleners.
- Mogelijkheid om adviezen te verlenen in de al eerder geopperde Geldwinkels.

VOLLEDIGE HERIJKING FINANCIËEL ADVIES

Bovenstaande oplossingsrichting past niet echt in de trend van een zich terugtrekkende overheid, maar het wordt wellicht tijd dat de overheid inziet dat de terugtrekkende bewegingen die ze in de afgelopen decennia gemaakt heeft (met een modern woord ‘participatiemaatschappij’ genoemd) niet overal succesvol zijn verlopen. Het verder terugtrekken van de overheid zou voor een groot deel van de Nederlandse bevolking op termijn wel eens desastreuze gevolgen kunnen hebben. Denk hierbij bijvoorbeeld aan:

- De verborgen armoede bij zzp'ers en ondernemers (die vaak ook onvoldoende middelen hebben voor het opbouwen van een ouderdagsvoorziening).
- Het niet of onvoldoende verzekeren door ondernemers en zzp'ers van het risico op arbeidsongeschiktheid.
- De problematiek van restschulden bij (gedwongen) huizenverkopen als gevolg van echtscheiding, werkloosheid en/of arbeidsongeschiktheid.
- Onvoldoende opbouw van pensioenvoorzieningen.
- Stijging van de kosten van schuldsanereringen.

Kortom, een volledige herijking van de wereld van financieel advies – onder regie van de Nederlandse overheid – vergelijkbaar met de omvorming van het Nederlandse Zorgverzekeringsstelsel is mijn innovatieve idee om de (financiële) wereld een stuk gezonder en leefbaarder te maken. hiermee krijgt eenieder in de toekomst in ieder geval meer inzicht in zijn huidige en toekomstige financiële situatie en kunnen gesignaleerde problemen tijdig worden geadresseerd en opgelost. ■

Roland van Kemenade is directeur van Verberkmoes Assurantiën uit Valkenswaard. Dit artikel schreef hij op persoonlijke titel.

 <http://www.newfinancialforum.nl/events/nfd2013>