

# KOM ERBIJ!



VVP,  
GELEZEN DOOR  
TOPADVISEURS

## Ons vak is zo dynamisch en levendig

19 MAART 2020, DOOR TOON BERENDSEN / 0 REACTIES



Het financieel adviesvak anno 2020, het is balanceren tussen compliance en dienstbaar zijn aan de klant. Maar dat laatste is en blijft het allerbelangrijkste waar het om gaat, aldus Peggy van der Smitte, directeur-eigenaar van Marcel van der Smitte & Partners in Amersfoort.

Veel hartelijker dan door Peggy van der Smitte zal de klant maar op weinig financieel advieskantoren worden ontvangen. Enthousiast toont Peggy berichtjes van klanten op LinkedIn waaruit grote waardering blijkt voor advies en begeleiding door het kantoor. Mensen van dienst zijn, is ook precies de drijfveer van Peggy en haar medewerkers.

Op het moment van dit interview zit het kantoor nog uit te blazen van het drukke zorgverzekeringsseizoen. Alle klanten die in de loop van het voorbije jaar vragen stelden over hun zorgverzekering zijn benaderd met een nieuw advies. "En dat is aanpoten, kan ik je vertellen", aldus Van der Smitte. "Helemaal omdat ik nog geen opvolger heb voor de adviseur die is weggegaan. Mochten er nog mensen interesse hebben, laten ze zich vooral melden! We hebben lange dagen gemaakt en ook in de weekenden gewerkt om de zorgverzekering van klanten af te stemmen op hun wensen voor het nieuwe jaar. Nieuwe posten levert dit maar weinig op. We zien het echt als service aan bestaande klanten: ze helpen te budgetteren voor het komende jaar. En er was natuurlijk veel adviesvraag vanwege de dubbele verhoging op de basisverzekering door enerzijds verlaging van de collectiviteitskorting en anderzijds het opschroeven van de premie. Ook zien we dat de selectpolis school maakt. Zitten wij uit te leggen wat dit inhoudt. Restitutie raakt steeds meer uit beeld. Het onderscheid tussen de varianten natura en restitutie wordt ook steeds minder.

"Het is fijn om te zien dat mensen onze inzet waarderen. Daar doen wij het voor, niet om het geld maar om mensen die blij en tevreden zijn. En op het moment dat jij investeert in de klant, investeert hij ook in jou. Onze gemiddelde polisduur is zes."

*'Als we van het goede in de mens uitgaan, kunnen regels best soepeler'*

Het kantoor zet nadrukkelijk in op totaalrelaties, want juist daardoor kunnen Peggy en haar medewerkers dienstbaar blijven aan de klant. En eigenlijk is er nog wel iets meer nodig, erkent Van der Smitte. "Digitale transformatie mag nooit ten koste gaan van onze personal touch. Maar de klant kan natuurlijk best zelf een vragenlijst invullen. We doen nu mee aan een pilot met een systeem waarin de klant dat online zal kunnen doen."

### Informatie delen

Goede informatie is cruciaal om als adviseur je werk goed te kunnen doen. Des te opmerkelijker, aldus Van der Smitte, dat het zo lastig blijft om als adviseur aan die informatie te komen. "Om nog even bij zorgverzekeringen te blijven: verzekeraars zijn verplicht om hun nieuwe premie voor een bepaalde datum te publiceren. Maar dat is niet hetzelfde als dat de adviseur op dat moment een specificatie krijgt van de nieuwe premie voor de betreffende klant. Daar moet hij achteraan bij de relatie. Verder geldt dat de nieuwe verzekeringsvoorwaarden vaak flink later worden gepubliceerd dan de premie. "Je hebt de driehoek klant-adviseur-verzekeraar. Op het moment dat je één van de zijden weghaalt, wordt het moeilijk om de volledige meerwaarde van de driehoek te realiseren."

### Avg helpt niet

De AVG helpt ook niet. Peggy: "Ik merkte in het begin angst bij aanbieders om informatie aan ons te verstrekken. Zelf merkte ik het ook: doen we het wel goed zo? En nog steeds is de situatie niet optimaal. De regelgeving slaat ook wel wat door. Als een kind of buurman belt namens een klant die de Nederlandse taal niet goed machtig is, moeten wij eerst die klant aan de telefoon vragen om te bevestigen dat hij bij het gesprek aanwezig is. Als een klant vraagt waarom zijn zorgnota niet is vergoed, moeten wij hem vragen zelf in te loggen bij zijn verzekeraar en de afwijzingsbrief naar ons te sturen. Tenzij hij ons gemachtigd heeft. Het liefst zouden wij van alle klanten een machtiging hebben... Het zou fijn zijn als het voor de klant makkelijker wordt gemaakt ons te machtigen en ook de machtiging weer in te trekken.

*'Als adviseur sta je midden in de maatschappij en je bent mensen van dienst'*

"Bepaalde informatie mogen wij niet zomaar meer vastleggen. Neem nu de situatie van een klant die mij in het adviesgesprek vertelt dat hij een ernstige ziekte heeft gehad. Als die informatie niet relevant is voor het advies, mag ik haar niet opslaan in het dossier. Ik weet na een tijdje helaas niet precies meer wat iedere klant mij verteld heeft. Daardoor kan het gebeuren dat ik niet meer van die ziekte weet als ik weer bij deze klant kom. Ik vind dat lastig, want de klant heeft dan misschien het gevoel dat ik onvoldoende aandacht voor hem heb. "Het is reuzebelangrijk om de privacy van mensen te bewaken. Maar als we van het goede in de mens uitgaan, kunnen de regels best soepeler. Op z'n minst kunnen we de balans finetunen. Hetzelfde geldt bij nazorg. Wij zijn verplicht iedere klant met een ORV op de hoogte te houden van relevante ontwikkelingen. Maar als ik weet dat een klant iets mankeert, ga ik toch geen zout in de wonden strooien door hem opnieuw te benaderen met een voordeliger aanbod waar hij toch niet voor in aanmerking komt? Maar ik moet het dus wel doen. Is dit werkelijk de meest wenselijke situatie voor de klant? Is er wel genoeg geluisterd naar de wensen van de klant toen de regels zijn opgesteld?"

## Blijven leren

Van der Smitte nam het kantoor over van haar vader, die er in 1987 aan huis mee begon. Vanaf het moment dat ze op het kantoor kwam werken, werd Peggy geacht mee te ondernemen. Maar dat vond ze juist prettig, omdat "ik graag steeds weer nieuwe dingen leer. Aan de ene kant ben ik niet blij als er een medewerker vertrekt, omdat het zoeken naar vervanging en inwerken daarvan maakt dat andere zaken blijven liggen. Maar je leert daardoor wel sollicitatiegesprekken te voeren. Overal kun je van leren. Ik leer bijvoorbeeld ook van klanten die een eigen bedrijf beginnen. Ik ben ook bewust actief binnen Adfiz en heb daarnaast veel contact met collega-adviseurs. Daar leer ik ook veel van."

Een belangrijke les kwam een paar jaar geleden, toen Peggy door ziekte even was uitgeschakeld. "Ik heb toen geleerd wat ik wel en wat ik niet wil. Sindsdien neem ik een aantal keren per jaar de tijd om er even op uit te trekken. Dat kan een citytrip zijn of wandelen in de natuur. En ik ben me weer meer gaan richten op het geven van advies. Na de middelbare school twijfelde ik: wil ik visagiste worden of toch iets doen met economie? Het werd de richting economie; ik was bang dat de hele dag visagie ten koste zou gaan van de creativiteit. Naarmate ik verder kwam in de financiële dienstverlening vond ik het steeds leuker worden. Ons vak is zo dynamisch en levendig, heeft raakvlakken met zowat alles in de samenleving. Als adviseur sta je midden in de maatschappij en je bent mensen van dienst."

## Reactie toevoegen

**Naam**

**E-mailadres**

**Reactie**

**Organisatie**

**Telefoonnummer**

Ik ben geen robot

reCAPTCHA  
Privacy - Voorwaarden

**Toevoegen**

**MEER OVER**

[UIT DE ADVIESPRAKTIJK \(/TAGS/UIT-DE-ADVIESPRAKTIJK-4\)](#)



[Vol gas in de goede richting \(/artikelen/vol-gas-in-de-goede-richting\)](#)

(Rubriek Uit de Adviespraktijk, VVP 5-2023) "Het gaat goed met Juffrouw Polis. Daar ben ik trots op. Het blijft af en toe onwerkelijk dat vanuit een relatief...

[\(/artikelen/vol-gas-in-de-](#)