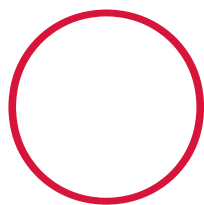


DE AFGELOPEN MAANDEN HEBBEN ONS GELEERD HOE KWETSBAAR WE ZIJN. HOE BELANGRIJK SOCIAAL CONTACT IS, HOE BELANGRIJK HET IS OM FINANCIËLE BUFFERS TE HEBBEN EN VOORAL HOE BELANGRIJK GEZONDHEID IS. WE STAAN AAN DE VOORAVOND VAN EEN ECONOMISCHE RECESSIE WAARDOOR DE KWETSBAARHEID VAN MENSEN NOG VERDER IN HET GEDING KOMT. JUIST DE KWETSBARE BURGER IS GEBAAKT BIJ GOED FINANCIËEL ADVIES, MAAR IN DE PRAKTIJK BLIJKT DAT DEZE GROEP MAAR BEPERKT IS VERBONDEN MET EEN FINANCIËEL ADVISEUR.

Wij zijn Kwetsbaar

TEKST FRED DE JONG, ADVIESBUREAU FRED DE JONG



Onlangs constateerde De Nederlandsche Bank dat veel huishoudens te weinig financiële buffers hebben. Recent de berichtgeving dat het aantal huishoudens met problematische schulden weer oploopt. Uit eigen onderzoek (juli 2020) onder consumenten (samen met MCH Consultancy in opdracht van Scildon en BNP Paribas Cardif) blijkt dat met name kwetsbare consumenten (huurders, laag inkomen, laag opgeleid) in financiële problemen komen als hun partner arbeidsongeschikt raakt of vroegtijdig komt te overlijden.

Kwetsbare burgers vinden het vaak lastig om hulp in te schakelen. Daarnaast hikken ze aan tegen de kosten van financieel advies. Sinds het provisieverbod worden de kosten voor lage inkomens (met lage premies) niet meer automatisch gecompenseerd via de inkomsten uit producten die consumenten met hogere inkomens afsluiten. Voor financieel adviseurs is de doelgroep lage inkomens financieel minder interessant geworden, omdat de verdiensten lager zijn. Daar tegenover staat (want ik zie de reacties al binnenkomen dat het provisieverbod teruggedraaid moet worden) dat het provisieverbod juist kwetsbare burgers beschermt tegen verkoopgedreven adviseurs die niet in het belang van de klant denken. Zoals ik al eerder heb betoogd, zou je voor specifiek inkomensverzekeringen moeten nadenken over een alternatief voor provisie, bijvoorbeeld

een nadrukkelijk met de klant afgesproken beloning die via de premie wordt geïncasseerd.

HUURDERS

Het afsluiten van een hypotheek is vaak een natuurlijk moment om na te denken over de financiële gevolgen van pensioen, overlijden, werkloosheid of arbeidsongeschiktheid. Maar dan ligt de focus van de consument op het kopen van dat huis. En hoewel hypotheekadviseurs verplicht zijn om in het hypotheekadvies die financiële gevolgen te bespreken, wordt het regelmatig 'vergeten'. Maar er zijn ook miljoenen Nederlanders met een huurwoning. Zij hebben geen natuurlijk moment om over de financiële gevolgen van pensioen, overlijden, werkloosheid of arbeidsongeschiktheid na te denken. Woningverhuurders, zoals de corporaties, zijn hier niet mee bezig en hebben daar ook de expertise niet voor. De gezinnen met lage inkomens hebben alleen de noodzakelijke, wettelijk verplichte, verzekeringen geregeld. Deze groep denkt nauwelijks na over financiële risico's en heeft vaak ook niet de financiële middelen om actie te ondernemen. Advies kost geld en een financieel product ook.

INNOVATIEVE OPLOSSINGEN

De financiële sector heeft wat mij betreft een verantwoordelijkheid om om te zien naar de kwetsbare burger. Om te voorkomen dat die kwetsbare burger extra hard geraakt wordt, financieel gezien, als men te maken

'Meer bekommeren om kwetsbare burger op financieel gebied'

krijgt met bijvoorbeeld overlijden, werkloosheid of arbeidsongeschiktheid. Om die groep te kunnen bereiken is het zaak om deze doelgroep op een andere manier te activeren. Bijvoorbeeld door:

- Een eenvoudige financiële scan te ontwikkelen die klanten invullen als ze een auto, zorg of inboedelverzekering afsluiten waarmee bewustwording wordt gecreëerd voor andere financiële risico's zoals arbeidsongeschiktheid en overlijden;
- Ontwikkeling van digitaal financieel advies tegen minimaal tarief;
- Samenwerking tussen woningcorporaties en financieel adviseurs;
- Financiële coaching als standaard onderdeel van de begeleiding via UWV;
- De ontwikkeling van specifieke financiële producten voor huurders/kwetsbare groepen;
- Vorming van groepen intermediairs die zich specifiek richten op huurders en andere kwetsbare burgers (specialisatie);
- Fiscale stimulering om wel advies in te huren;
- Samenwerking tussen schuldhulpverlening en financieel adviseurs.

Waar het nu om gaat is dat de sector zich meer gaat bekommeren om de kwetsbare burger op financieel gebied. Niet door die burger alleen maar met producten te benaderen, niet door provisie weer te introduceren, maar vooral door als sector met elkaar na te denken over nieuwe, innovatieve oplossingen. ■