

Financieel regisseur voor fitte financiën

Hoewel pensioen een belangrijk thema is, zijn er meer financiële vraagstukken waar de consument mee wordt geconfronteerd. Bijvoorbeeld de kosten van de energietransitie, oplopende zorgkosten, de betaalbaarheid van de woning, het effect van studieleningen en de koopkrachtontwikkeling. Naar schatting hebben 1,4 miljoen huishoudens problematische schulden of een risico daarop¹. Huishoudens moeten steeds meer zelf beslissen. Ze zijn daardoor meer verantwoordelijk voor hun financiën. Wie helpt hen zodat ze deze verantwoordelijkheid kunnen dragen?

**FRED DE JONG, ZELFSTANDIG ONDERZOEKER, CONSULTANT EN VERBONDEN UVA
EN HET AMSTERDAM CENTRE FOR INSURANCE STUDIES EN ALWIN OERLEMANS, APG**

Vanuit de overheid wordt een brede schulden-aanpak geïnitieerd. Tegelijk wordt van burgers meer financiële zelfredzaamheid verwacht. Veranderingen in sociale zekerheid, pensioenen en arbeidsmarkt leiden ertoe dat huishoudens meer zelf mogen beslissen, maar ze zijn ook zelf verantwoordelijk voor hun financiën². Het is niet alleen de verantwoordelijkheid van de burger zelf.

Gezond financieel gedrag

Financiële gezondheid is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van burgers, overheid, werkgevers en financiële sector. Nibud³ laat zien dat 62% van de bedrijven werknemers heeft met financiële problemen. Die problemen leiden tot 20% aan lagere productiviteit en hoger ziekteverzuim. Financieel gezonde werknemers zijn productiever in hun werk en zijn beter toegerust op de toekomst. Werkgevers en werknemers hebben hiermee een gezamenlijk belang om in te zetten op goed inzicht in persoonlijke financiën en kansen op de arbeidsmarkt. In verschillende cao's zijn al goede voorbeelden te vinden waarin financieel advies of planning onderdeel zijn van de secundaire arbeidsvoorwaarden. Dat is vergelijkbaar met het investeren in een goede fysieke gezondheid. Niet alleen de sportschool opnemen in het pakket maar ook financiële fitness. Het WRR-

rapport 'Duurzame verbetering van gezond financieel gedrag, droom of werkelijkheid' (2016) benadrukt het belang van gezond financieel gedrag. "Gezond financieel gedrag is gedrag dat voorkomt dat er achterstanden in betalingen ontstaan nu en in de toekomst. Voor dit gedrag is het noodzakelijk dat de uitgaven in lijn zijn met de inkomsten en dat er goed financieel beheer is. Dit laatste houdt onder meer in dat mensen vooruitplannen op de middellange en de lange termijn. Dat ze zich bewust zijn van de financiële risico's die ze lopen en daar maatregelen voor treffen, zoals een buffer aanleggen, vaste lasten beperken enz."

**Focus op
consument**



Alwin Oerlemans



Fred de Jong

Financieel regisseur beroep van de toekomst

Onvoldoende eigen financiële planning

Consumenten kunnen dit niet alleen. De meeste werknemers zijn via hun werk aangesloten bij een pensioenuitvoerder, waar ze tijdens hun carrière een aanzienlijk pensioenkapitaal opbouwen. Consumenten kunnen hulp van hun pensioenuitvoerder goed gebruiken. Tot nu toe zijn veel aanbieders huiverig voor (financieel) advies, omdat ze daartoe niet goed geëquipeerd zijn. En dat dit zorgplicht met zich meebrengt. Aanbieders van individuele financiële (pensioen)producten hebben doorgaans wel een infrastructuur voor zorgplicht. Zij stuiten hierbij vaak op wantrouwen waardoor consumenten die deze individuele producten nodig hebben ze niet aanschaffen. Een interessant voorbeeld hierbij vormen de pensioen- en verzekeringsoplossingen voor zzp'ers. Zzp'ers komen onvoldoende tot actie voor hun eigen financiële planning voor de toekomst. Ook al zijn er aanbieders van pensioenoplossingen.

Advies bij keuzemogelijkheden

De pensioenleeftijd neemt toe. Mensen krijgen keuzemogelijkheden rond minder of korter werken, hoger of lager pensioen. De beweging richting personalisering in het stelsel en nieuwe keuzes zoals het opnemen van een bedrag ineens op pensioendatum. Het zijn allemaal factoren die de behoefte voor advies de komende jaren doet toenemen. Digitale platforms, de inzet van kunstmatige intelligentie, chatbots en andere technologie gaan helpen om steeds meer mensen te bedienen. De behoefte aan persoonlijke ondersteuning groeit. Een oplossingsrichting hiervoor, die nog te weinig aandacht krijgt, is het inschakelen van adviseurs. De uitdaging is hoe we een infrastructuur creëren waar consumenten betrouwbaar, betaalbaar en persoonlijk worden geholpen met hun financiële vraagstukken.

Lokale financieel adviseur

Nederland telt bijna 6000 zelfstandige financieel advieskantoren. De meeste huishoudens maken gebruik van de

diensten van een financieel adviseur voor het sluiten van verzekeringen, beleggingsproducten of hypotheek. Ruim 60% van alle huizenbezitters vraagt advies aan onafhankelijke adviseurs. De meeste advieskantoren hebben een sterke lokale binding en kennen hun klanten persoonlijk. De lokale financieel adviseur wordt in alle debatten over de schuldproblematiek en het voorkomen van restschulden, financiële educatie enz. nauwelijks betrokken.

Daarom is het zaak dat er een nieuwe generatie financieel adviseurs opstaat, die meer de regierol op zich neemt op financieel gebied. De financieel regisseur neemt als uitgangspunt de unieke persoonlijke situatie van een huishouden. Hij/zij begint met het creëren van inzicht in de huidige financiële situatie en doet dit met een integrale blik. Het doel is het ontzorgen van het huishouden op het terrein van financiële vraagstukken en het anticiperen op de toekomst. Niet de verkoop van financiële producten maar het ondersteunen van de klant bij financiële product- of planningsvragen. Het gaat om het oplossen van een probleem, het beantwoorden van een vraag en/of het voorkomen van financiële problemen in de toekomst. De financieel regisseur kan als een financiële eerstelijnsvoorziening (net als de huisarts) een centrale rol vervullen in het ondersteunen van huishoudens met hun financiële vraagstukken. Net als met medische zorg zal het ene huishouden meer nodig hebben dan het andere. Belangrijk is dat de financieel regisseur een focus heeft op de consument. De vergoeding voor advies is dan niet op basis van producten, maar eerder op basis van een abonnement of vast tarief. Uit een analyse blijkt dat voor 20 euro in de maand al een basispakket mogelijk is. Hiervoor krijgt de klant financieel inzicht, advies, doorverwijzing voor eenvoudige financiële producten, besparingsadviezen en doorlopende zorgplicht⁴. Een dergelijk abonnement kan onderdeel zijn van de arbeidsvoorwaarden. Het kan tevens via gemeenten of fiscaliteit. Hiermee is ook de stap naar een financiële APK gezet. Nieuwe technologie helpt

om deze voorziening betaalbaar te maken omdat data beter en goedkoper beschikbaar zijn.

Ontzorgen consumenten

Aanbieders van financiële producten kunnen het gebruik van financieel regisseurs stimuleren door onderzoek en onderwijs op dit thema te stimuleren. Maar ook door via werkgevers adviesuren aan te bieden aan deelnemers. Financieel advies kan een vast onderdeel zijn van de cao-onderhandelingen waarbij sectoren het goede voorbeeld van koplopers volgen. Pensioenuitvoerders zetten nu al uitdrukkelijker in op digitale platforms die deelnemers inzicht geven in hun persoonlijke financiële situatie. Ze zetten aan tot actie als dat nodig is. De consolidatie in de pensioenmarkt geeft deze beweging extra vaart, aangezien bij schaalvergroting de investeringen over meer deelnemers worden gespreid. Met de stap naar financieel regisseurs wordt een grote stap gezet naar het ontzorgen van werknemers. Het is een grote kans voor de adviessector waarbij het essentieel is om de kwaliteit van de financieel regisseurs door (permanente) educatie en certificering te borgen. We gaan zo het komende decennium naar een vernieuwing van deze beroepsgroep. Het vak adviseur wordt tegelijk aantrekkelijker voor studenten met belangstelling voor advies, mensen en technologie. ←

Het artikel is geschreven op persoonlijke titel.

¹ Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2018, Brede schuldenaanpak, Kamerbrief 2018-0000095518, Den Haag.

² Peter Lapperre, Alwin Oerlemans en Benedict Dellaert, 2016, Effectieve ondersteuning van zelfmanagement voor de consument, Netspar Design Paper 65, Tilburg, www.netspar.nl.

³ Nibud, 2017, Personeel met schulden.

⁴ Fred de Jong en Alwin Oerlemans, 2018, De financieel regisseur als oplossing voor de maatschappelijke uitdaging van financiële zelfredzaamheid, Het Verzekerings-Archief, Aflevering 2, 92-101.