

Nazorg lijkt alleen maar een verplichting. De markt bedelt zelfs bij de AFM voor meer regels. Dit is toch tegennatuurlijk?! Waar blijft de eigen verantwoordelijkheid? Stop met het buiten je om zoeken naar richtlijnen en volg je eigen gevoel.

# Maak van nazorg een beetje liefde

TEKST SILVIA JANSSEN, ONKAR COMPLIANCE

**E**n van de onderwerpen van het VVP Event Communicatie op 28 november was 'communicatie buiten de regels'. In deze sessie werd de adviseur meegenomen in een ander perspectief op nazorg. De adviseur heeft zelf een keuze in welke wereld hij creëert. Wat ontstaat er als hij angst inruilt voor liefde? Een aantal aanmoedigingen in de reis hoe je betekenisvol bent voor en communiceert met je klant.

Nazorg: het zorgt voor discussie, boosheid en grote vragen. Ben ik verplicht om nazorg te bieden? Maar wat als de klant niet betaalt? En het Kifid heeft er zo zijn eigen mening over, zo wordt gezegd. Een bank kan zich onttrekken aan nazorg, maar een adviseur is verplicht om op premiedalingen te wijzen. En de AFM, die kan altijd wel iets vinden wat niet goed gaat. Tja, als ik dit zo opsom, krijg ik ook buikpijn van nazorg. De discussie is ingegeven door angst, bang om het verkeerd te doen. Bang om door de AFM of het Kifid op de vingers te worden getikt. Bang dat de klant verwachtingen heeft die je niet kunt waarmaken. Of meer existentieel van aard: bang dat je niet gezien en erkend wordt voor je advies. Kijk eens in de spiegel: zie jij je eigen angst?

## ZINGEVING OF GELD VERDIENEN?

Wat gebeurt er als we uit deze angst stappen en met open ogen en hart naar het ambacht van advies kijken? Ervan uitgaande dat advies voor jou niet alleen een inkomstenbron is maar vooral de zin van het leven voedt. Let op: wil je alleen maar geld verdienen? Stop dan hier dan met lezen, want dit bericht is niet voor jou bestemd.

Stel je eens voor. Plaat de adviesrol eens in een veld van liefde. Dan ontstaat er een heel andere wereld. Dan is nazorg de essentie van je rol als hulp persoon voor financiële diensten. Dan is liefde en aandacht je drijfveer in plaats van geld verdienen of jezelf indekken. Stel je toch eens voor als we in deze wereld je nazorg plaatsen...

**'Oprechte  
aandacht  
verdient  
zichzelf terug'**

- Dan is een klant een persoon waarmee je bent begaan (compassie) en niet een administratief object waar je geld aan verdient;
- Dan vraag je bij actuele problemen of je kunt helpen (behulpzaam) en verstop je je niet als Kassa (lekker ongenueanceerd) wijst op gebreken;
- Dan geef je zonder terug te willen ontvangen (vrijgevigheid) en zoek je niet achter iedere goede daad hoeveel geld het moet opleveren;
- Dan beweeg je omdat je voor klanten mag zorgen (dankbaarheid) en ben je geen gevangene van de regels die je worden opgelegd;
- Dan gaat het niet om jou, dan gaat het om de medemens, de klant.

Kun je eerlijk kijken naar jouw motieven voor handelen? Bied je nazorg voor geld of uit liefde? In hoeverre laat jij je leiden door behulpzaamheid en dankbaarheid? De zienswijze van liefde in de praktijk brengen vraagt een grote dosis vertrouwen. Vertrouwen dat je precies weet, of beter gezegd aanvoelt, waar je zorg voor de klant nodig is. Vertrouwen in jezelf, in je eigen kunnen en zijn. Vertrouwen dat de klant je wenst te ontmoeten en je eerlijk bejegt. Vertrouwen dat regels in deze wereld niet meer nodig zijn.

## JE EIGEN SABOTEUR

Wat als je je overgeeft aan dit vertrouwen? Niet eenvoudig want hiervoor moet je je eigen persoonlijkheid, je ego, als raadgever opzij te zetten. Het ego functioneert het beste in een wereld van angst en schuld en heeft liefst controle en zeker-

heid. In een wereld van compassie, behulpzaamheid, vrijgevigheid en dankbaarheid wordt je ego helemaal gek. Hij zal zich verzetten en jou waarschuwen. 'Dit is een sprookje.' 'Er moet geld op de plank.' 'Jouw klant zit hier niet op te wachten.' 'Dit is niets voor jou.' 'Hier kun je geen toekomst op bouwen'. Doorzie je hem?

Je laten leiden door liefde betekent niet dat je achterover kunt leunen. Het vraagt een actieve houding om al deze waarden om te zetten in concrete acties. Hoe? Ik ben je graag behulpzaam met een paar ideeën:

- Maak een actieplan met je collega's met mooie daden voor je klant: een 'angels act' en voer deze uit. Je wordt er zeker blij van en je klanten ook!
- Loop eens door je portefeuille heen en maak een klantselectie op basis van 'leuk' en 'niet leuk'. Zet de leuke klanten in het zonnetje;
- Gebruik je klantbezoeken om klantzorgen in beeld te brengen. Vraag de komende twee maanden waar de klant gedurende de rit de grootste zorgen ervaart. Neem dat als startpunt om een plan van aanpak te maken. En verras een aantal klanten door direct een zorg weg te nemen.

### HET ALTERNATIEF

Het zijn eerste stappen en daarmee heb je nog niet het hele systeem in kaart. Maar het is een beter begin dan de strategie de advieskantoren aanhouden door de klant te wijzen op zijn eigen verantwoordelijkheid. Zeg nou zelf, oprechte

aandacht doet toch veel meer dan je klantenbestand 'spammen' met e-mails dat hij zelf actie moet ondernemen?.

En wat dacht je van de vastberadenheid van verschillende advieskantoren om een abonnementensysteem door de strot van een klant te duwen? Zij gaan zelfs zover dat ze dreigen dat een klant anders geen zorg meer krijgt. Een abonnementensysteem wordt gepresenteerd als de oplossing voor alle nazorgvragen. Maar de essentie ligt niet in de vorm, maar in de acties en intenties die daarachter liggen.

Wat is de intentie voor jouw abonnementensysteem? De eigen angst voor te weinig inkomsten of de oprechte zorg voor het helpen van de klant? Abonnementen aanbieden, is het nieuwe provisiejagen. Te vaak bedoeld om geld te verdienen, te aanhoudend in de verkoop ervan en te weinig gevoel in de waarde ervan. Het wordt vast een item voor Radar of Kassa! Klanten willen niet vastzitten aan een abonnement.

Abonnementen roepen meermaals weerstand op bij klanten. En als zij al betalen voor een abonnement, is dat vanuit het gevoel dat ze niet anders kunnen. Maar weet dat je daarmee een veeleisende klantenkring creëert. Zij schromen niet om een advocaat op je dak te sturen, vaak ingefluisterd door een actieve buurman of collega, als hij niet krijgt waar hij recht op heeft. Je krijgt de klanten die je zelf creëert.

### CREËER JE EIGEN KLIMAAT

Je mag zelf kiezen welk klimaat jij je wenst voor je advieswerk: angst of liefde? Ik geloof in liefde: oprechte aandacht verdient zichzelf terug. Als je begint met zaaien, bouw jij je eigen liefdevolle klimaat. Een voedingsbodem waar concrete zorgplichtacties beter gaan aarden. Een klimaat waarin je geeft en moeiteloos ontvangt.

Onmogelijk? Nee hoor, het is maar waar je in gelooft. Je kunt door het veranderen van je gezichtspunt je eigen wereld creëren. Blijf je achteruit kijken in het donker of zet je de stappen naar het licht? Blijf je in het angstveld of trek jij de schoen aan en zet je de eerste stappen naar vertrouwen en liefde? Voel maar eens wat bij jou past. Ik wens je veel moed toe op je reis naar liefde en oprechte klantzorg. En moed? Dat is de angst voelen en het desondanks doen. ■