

AAN DE HAND VAN TWEE ONDERWERPEN NODIG IK AOV-ADVISEURS UIT OM EENS KRITISCH NAAR HUN INVENTARISATIEFORMULIER TE KIJKEN. BEDENK BIJ WELKE THEMA'S JE MOET DOORVRAGEN OF VOORBEELDEN GEVEN, ZODAT KLANTEN HUN EIGEN BLINDE VLEKKEN ONTDEKKEN. HET LEVERT GOEDE EN VERRASSENDE GESPREKKEN OP WAARBIJ KLANTEN NIET ZELDEN ZELF TOT MOOIE INZICHTEN KOMEN.

# Stel de juiste vragen

TEKST ANNEMIEKE POSTEMA, AOVDOKTER | FOTO PETER BEEMSTERBOER

Voor het geven van een goed advies is veel informatie nodig. De meeste adviseurs laten hun klanten een inventarisatieformulier invullen. Dat zou het startpunt moeten zijn van een goed gesprek. De kwaliteit van vragenlijsten loopt nogal uiteen. Je kunt je afvragen of de ingevulde gegevens de informatie opleveren waar je naar op zoek bent. Kan je klant de gevolgen van arbeidsongeschiktheid goed inschatten? Zijn de antwoorden gebaseerd op aannames of misverstanden? Kortom: stel je de juiste vragen?

Helaas zie ik nog regelmatig deze vraag: welk bedrag wenst u te verzekeren? Dat weet een klant niet, daarvoor komt hij bij jou! Al iets beter is de vraag welk netto bedrag iemand maandelijks nodig heeft. De omrekening naar bruto is immers het werk van de adviseur. Maar kan een klant zijn netto behoefte goed inschatten? Wanneer je vraagt naar de maandelijks uitgaven weet men doorgaans wel een aantal vaste lasten op te sommen (al dan niet geholpen door jouw formu-

lier). Bij de categorie 'overige uitgaven' komen velen niet verder dan boodschappen en vakantie. Maar hoe zit het met kleding en schoenen, horeca, verzorging, medische kosten of hobby's en sporten? Bij een startende ondernemer kan het handig zijn om te vragen naar het laatste netto loondienstinkomen, en of dat voldoende was. Tel daar dan wel een bedrag bij op voor pensioenopbouw, want dat moet voortaan zelf worden geregeld.

Nu begint het gesprek pas echt! Jouw klant vindt dat er bij arbeidsongeschiktheid best kan worden bezuinigd op 'luxe' uitgaven zoals horeca of hobby's. Tsja, bij tijdelijke uitval is dat niet zo'n groot probleem, maar wil je dit de rest van je leven missen? Dan heb je dubbele pech. Het moeilijke is dat je vooraf niet weet hoe lang je van een uitkering moet rondkomen en wat je mankeert. Een klant beweerde eens dat hij geen nieuwe schoenen meer hoefde te kopen als hij invalide was. En de auto kon ook wel de deur uit. Een andere klant vertelde dat ze genoeg kleding had voor de rest van haar leven, dus daar kon ze op besparen. Toen ik vroeg of ze op haar 60e nog steeds korte jurkjes wilde dragen, snapte ze dat haar redenering niet klopte.

### VELE VORMEN EN GRADATIES

Als adviseur weten we echter dat arbeidsongeschiktheid vele vormen en gradaties kent. Sterker nog: sommige kosten zullen juist stijgen. De goedkope camping wordt voortaan een huisje of hotel vanwege rugklachten. Voorgesneden groente kost een stuk meer dan een hele krop of kool. Een taxi is duurder dan eigen ver-

'Een goede vragenlijst is geen kopie van een aanvraagformulier'

voer. En wil je de auto ook verkopen bij tijdelijke arbeidsongeschiktheid? Hetzelfde gaat op voor verhuizen naar een kleinere woning. Mijn ervaring is dat simpele, beeldende voorbeelden goed werken. Ik liet wel eens een plaatje van een zak gesneden andijvie zien en dan kwam het gesprek over fysieke beperkingen vanzelf op gang. Bedenk ook dat niet alle behandelingen, therapieën, medicatie en hulpmiddelen door de zorgverzekering worden vergoed.

Tot slot een veel voorkomende veronderstelling: mijn partner kan wel meer gaan werken als ik thuis zit. Jouw klant beseft niet dat iemand die niet kan werken ook minder taken thuis kan doen. De partner moet misschien wel minder gaan werken om het gezin draaiende te houden. En dan gaan we er voor het gemak vanuit dat de relatie in stand blijft, wat geen vanzelfsprekendheid is bij langdurige uitval of financiële problemen.

### EIGENRISICOTERMIJN

De vraag 'Welke periode zonder inkomen kunt u zelf opvangen?' is al beter dan 'Welke wachttijd wenst u?' Maar nóg beter is te informeren naar de liquide middelen. Zijn die ook écht liquide? Kan en wil jouw klant deze middelen inzetten bij arbeidsongeschiktheid, of zijn ze eigenlijk bestemd voor later of voor noodzakelijke vervangingen of reparaties? Als iemand 2.000 euro netto per maand nodig heeft en 6.000 euro spaargeld heeft, adviseer je dan automatisch drie maanden

### RADI AOV

Annemieke Postema heeft bij zowel verzekeraars als advieskantoren gewerkt. De laatste achttien jaar heeft ze vanuit haar eigen kantoor honderden AOV's aangevraagd. Daarnaast heeft ze ervaren hoe het is om als arbeidsongeschikte een uitkering te ontvangen en terug te keren in het arbeidsproces. Ze kent dus alle kanten van de medaille. Nu helpt ze als AOVdokter verzekeraars en adviseurs met haar brede kennis en ervaring op AOV gebied. Daarnaast zit ze in de cliëntenraad van De Hoogstraat Revalidatie. Ook is zij onlangs toegetreden tot het hoofdbestuur van de beroepsfederatie RADI (Register Risico Adviseur Duurzame Inzetbaarheid) in verband met de lancering van de nieuwe RADI-divisie Arbeidsongeschiktheidvoorzieningen. Het werkgebied van RADI AOV beslaat alle arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen voor zelfstandigen.

Meer informatie over RADI AOV? Schrijf je dan in voor het VVP Event Inkomen van 13 september 2022 ([www.themainkomen.vvponline.nl](http://www.themainkomen.vvponline.nl)) of kijk op [www.radi-aov.nl](http://www.radi-aov.nl).



wachttijd? Wat gebeurt er als iemand een half jaar na z'n herstel later opnieuw uitvalt?

Soms 'adviseert' de accountant om een maand extra wachttijd te nemen, want de debiteurenbetalingen komen immers nog binnen. Deze accountant vergeet echter dat je na werkhervatting ook weer een maand moet wachten op de betalingen.

Een langere eigenrisicotermijn wordt in principe gekozen vanwege de lagere premie. Maar hoeveel scheelt het nou eigenlijk? Het premieverschil op jaarbasis tussen drie en zes maanden wachttijd is niet groter dan een paar dagen uitkering. Hetzelfde geldt voor zes versus twaalf maanden. Voor vrouwen weegt een lange onbelaste bevallingsuitkering zeker op tegen de extra premie voor een korte wachttijd.

Een goede vragenlijst is dus geen kopie van een aanvraagformulier. De meeste klanten hebben (gelukkig!) geen idee wat arbeidsongeschikt met iemand doet. Jij als professionele adviseur helpt hem door de juiste vragen te stellen. Vervolgens vertaal jij alle verkregen informatie in een passend AOV-advies, waar je klant zich in zal herkennen. Dát is jouw toegevoegde waarde! ■