

HOE GROOT DE ROL VAN DE FINANCIËEL ADVISEUR OOK NÁ HET TOT STAND KOMEN VAN DE AOV KAN ZIJN, MAAKTE ANNEMIEKE POSTEMA DUIDELIJK IN DE KENNISSESSIE DIE ZIJ NAMENS RADII AOV GAF OP HET VVP EVENT INKOMEN.

# Grote rol adviseur bij arbeidsongeschiktheid

TEKST TOON BERENDSEN | BEELD RODNEY KERSTEN

Postema kan bogen op een langjarige ervaring als financieel adviseur en is ook ervaringsdeskundige (ze raakte op enig moment zelf arbeidsongeschikt). Inmiddels is ze actief met AOVdokter.nl. AOVdokter helpt advieskantoren bij onder meer het opstellen van procedures/werkinstructies en het ontwikkelen van hulpmiddelen bij de advisering.

Postema gaf veel voorbeelden uit haar eigen praktijk. Zoals: “Wist u dat rouwverwerking onder psychische klachten valt?”

Volgens Postema is het eigenlijk zaak om als adviseur voortdurend de vinger aan de pols te houden. Regelmatig contact met de klant en periodiek onderhoud zijn cruciaal, al is maar om ervoor te zorgen dat het ac-

tuele inkomen en de actuele werkzaamheden en uren bij de verzekeraar bekend zijn en zo discussies te voorkomen.

## TE KORT DOOR DE BOCHT

Ondernemers zijn gedreven mensen, die niet graag toegeven dat ze hun werk niet meer kunnen doen. Dat maakt dat zij laat aan de bel trekken. Terwijl alle partijen, waaronder de ondernemer zelf, baat hebben bij snelle interventie. De adviseur die zijn klant goed kent, kan hier zijn invloed doen gelden. De adviseur kan de klant ook helpen bij het melden. Postema: “Sommige verzekeraars staan erop dat de klant zelf de melding doet. Ik vind dat te kort door de bocht. Er zijn klanten die er op dat moment gewoon niet toe in staat zijn.”

Postema heeft de voorwaarden van verzekeraars goed bestudeerd en weet dat die voorwaarden veel kunnen verschillen. Zo'n verschil kan op het moment van onverhoopte arbeidsongeschiktheid voor de klant relevant blijken. Daarom wordt in de adviesfase feitelijk al de grondsteen gelegd voor een afwikkeling waar de klant een goed gevoel bij heeft. Postema raadt trouwens aan om woorden als ‘schade’ en ‘ziek’ te vermijden. “In de tijd dat ik zelf arbeidsongeschikt was, heb ik

‘Proces en financiële aspecten goed uitleggen’



mij niet ziek gevoeld. En we hebben het niet over een deuk in een auto”, aldus Postema.

## VERWACHTINGEN MANAGEN

Een belangrijke taak van de adviseur is zaken goed uitleggen en verwachtingen managen. Postema: “Leg het proces en de financiële aspecten goed uit: inhoudingen, loonheffingskortingen, eerste uitkeringsmoment, premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid (mogelijk ook bij andere verzekeringen), eventueel maximale uitkeringsduur.” Betrek vooral ook gezinsleden en zakelijke partners als die in het spel zijn.

Alleen al het woordje ‘keuring’ is genoeg om klanten onrustig te maken. Laat de klant het gesprek met de keuringsarts dan ook vooral niet alleen voeren. Postema: “Bied als adviseur aan om er ook bij aanwezig te zijn.”

Annemieke Postema:  
‘Evalueer na een  
adviestraject.’

Postema adviseerde voorzichtig te zijn met herbeoordelingen en second opinions. “Vaak stelt de uitkomst teleur. Een herbeoordeling die lager uitvalt, kan bovendien maken dat verzekeraar de mate van arbeidsongeschiktheid naar beneden bijstelt.”

Tot slot riep Postema adviseurs op om na afloop te evalueren. Pas de opgedane ervaring toe in je adviezen, uitleg en periodieke onderhoudsgesprekken. ■