

Jolanda Bron:
'Innoveer proactief.'

Gebruik zorgplicht om **betere adviseur** te worden

“ZIE ZORGPLICHT NIET ALS EEN LAST, MAAR ALS EEN MOGELIJKHEID OM JE ADVIEZEN EN DIENSTVERLENING TE VERBETEREN.” DAT ZEGT JOLANDA

BRON, DIRECTEUR BIJ AON RISK SOLUTIONS EN SINDS NOVEMBER 2016 BESTUURSLID VAN ADFIZ. BRON NOEMT HET CRUCIAAL DAT DE SECTOR EN HAAR MEDEWERKERS ZICH BLIJVEN ONTWIKKELEN. “INNOVEER PROACTIEF.”

TEKST TOON BERENDSEN | BEELD PETER BEEMSTERBOER

Verbinden, dat is een belangrijk element van de leiderschapsstijl van Bron. Of het nu gaat om Aon en de klant, Aon-collega's onder elkaar of financieel adviseurs onderling. Het is nadrukkelijk ook een van de redenen waarom Bron

'ja' zei toen ze vorig jaar werd gevraagd zitting te nemen in het Adfiz-bestuur. Bron gelooft sterk in Adfiz als platform voor verbinding. “Ik ben erg van het delen van kennis. Door kennis te delen, versterk je elkaar. Adfiz is bij uitstek het platform om als financieel adviseurs het adviesvak samen verder te ontwikkelen.”

Dit jaar is de zorgplicht een van de kernthema's van Adfiz. Bron pakte dit thema zelf eerder al op binnen Aon, met het Kennis College dat zij enkele jaren geleden mee hielp opzetten. “Zie de zorgplicht niet als een verplichte oefening, maar gebruik het juist om nog bewuster na te denken over wat je doet als adviseur. En om bewust te blijven van een goede inrichting van de processen áchter het advies. Want hoe belangrijk het

advies aan de voorkant ook is, ook de achterkant telt. Denk bijvoorbeeld aan een goede schadeafhandeling.”

Bron zou graag zien dat de betekenis van zorgplicht op deze wijze, meer aan bod komt in opleidingen en trainingen.

INTRINSIEK

De motivatie om de klant zo goed mogelijk te helpen, moet natuurlijk in de eerste plaats intrinsiek zijn. “Als

‘Ik zou het erg vinden als ik zo ver van de klanten af stond dat ik niet meer weet **wat hen beweegt**’

financieel adviseur, verzekeraar en bankier help je mensen om doelstellingen en dromen te realiseren. Mijn leraar tijdens mijn eerste vervolgopleiding op de meao – waar Assurantie toen nog in het pakket zat – kon die meerwaarde als geen ander overbrengen omdat hij zelf uit de financiële sector kwam. Zijn praktijkcasussen maakten ook dat het vak echt ging leven. Het bank- en verzekeringswezen trokken mij dus al vroeg. Ik zie die twee overigens nadrukkelijk niet los van elkaar. Hun samenspel – banken zorgen voor financiering, verzekeraars dekken risico's af – is essentieel als het gaat om het helpen waarmaken van de ambities van de ondernemer.”

Bron heeft in haar carrière over de volle breedte gewerkt. Ze startte bij de Rabobank om via een aantal tussenstappen ruim zeven jaar geleden in dienst te treden van Aon, en dan specifiek de regio noordoost. Hier stuurt zij een team aan van achttien mensen in de kantoren Groningen en Zwolle. Ze richt zich bewust niet

alleen op haar managementtaken, ze adviseert ook nog steeds. Ze gaat mee met de buitendienst op gesprek bij ondernemers.

“Ik zou het erg vinden als ik zo ver van de klanten af sta dat ik niet meer weet wat hen beweegt. Hoe kun je dan goed je werk doen als manager? En ik heb de drijfveer om mensen verder te helpen. Ik zou het ook zonde vinden om niks meer te doen met de expertise die ik heb opgebouwd.

“In het veld merk je hoezeer klanten het waarderen als je met ze kunt meedenken. Elke regio heeft zijn bijzondere problemen, hier in het noorden is bijvoorbeeld de demografische ontwikkeling ongunstig; jongeren trekken weg. Ondernemers hebben moeite goed personeel te vinden. Daar denken wij graag in mee. Dat kun je niet vanachter je bureau.”

“Ik voel me ook wel degelijk ondernemer. Samen met mijn team zoek ik proactief naar innovatieve oplossingen ten behoeve van klant en samenleving. De Eemsdelta hier bijvoorbeeld wordt volop verder ontwikkeld. Met advies- & ingenieursbureau Tauw ontwikkelen wij een gezamenlijke propositie om een totaaloplossing te bieden aan de bedrijven in de regio Eemsdelta. Tauw brengt hierbij zijn expertise in op het gebied van milieu wet- en regelgeving en kennis van milieubelastende activiteiten, processen en stoffen. Aon zijn expertise met betrekking tot het kwantificeren van milieurisico's en mogelijke financieringsoplossingen, inclusief verzekeringen.”

NIEUWE RISICO'S

Innovatie klinkt leuk, maar vindt er in het verzekeringsbedrijf nu werkelijk product vernieuwing plaats? Bron vindt van wel. “Ik zie wel degelijk productinnovatie. Vroeger keerde een verzekering een bedrag uit als je schade had, daar is schadeherstel in natura, hulp en begeleiding bij schade bijgekomen. De sector moet ook constant inspelen op nieuwe risico's. Neem alleen al de risico's die gepaard gaan met de vele veranderingen in de sociale wetgeving. Of cyberrisico's.”

“In een cyberpolis kun je goed zien dat het niet langer blijft bij sec verzekeren. Er zit een brede crisisdienstverlening omheen. Het is natuurlijk ook de richting waarin het adviesvak zich heeft ontwikkeld. In ieder geval voor Aon geldt dat onze adviezen veel verder reiken dan alleen verzekeren.”

“Ook daarbij zijn nieuwe ontwikkelingen. Digitalisering maakt het niet alleen mogelijk om processen efficiënter





in te regelen, maar ook kunnen er meer en betere data-analyses worden gemaakt. Die zetten wij dan weer in om samen met de ondernemer te kijken waar verbeteringen mogelijk zijn.”

“Adviseurs spelen een belangrijke rol bij het vergaren van data, uiteraard met respect voor de privacywetgeving. Ik kan me voorstellen dat klanten niet graag gevoelige data prijsgeven op internetsites. Dat doe je makkelijker als je iemand in de ogen kunt kijken. De adviseur kan vervolgens de vertaalslag maken.”

ADFIZ

De rol van de financieel adviseur is allesbehalve uitgespeeld, dat is de duidelijke boodschap. Nu ze als bestuurslid een betere kijk heeft in de keuken van Adfiz, is Bron blij om te merken dat ook verzekeraars en andere aanbieders dit inzien.

Bron: “De afgelopen tijd hebben verschillende verzekeraars de provisie verlaagd. Adfiz is hierover met deze partijen in gesprek gegaan. Dan zien ze toch wel in dat

voor goed financieel advies kennis en kunde vereist is en dat daar een adequate beloning bij hoort. Je kunt financiële advisering niet half doen.”

‘Bij kennis en kunde van financieel adviseur hoort een adequate beloning’

Bron is ook blij om te zien dat er weer een goede aanwas van nieuwe Adfiz-leden is na een periode van krimp. Dat heeft er zeker ook mee te maken dat Adfiz zich weer nadrukkelijk laat zien. Ze roept adviseurs die nog niet of niet meer zijn aangesloten bij een standsorganisatie op om (weer) lid te worden. “Want alleen dan wordt de stem van de financieel adviseur gehoord.” ■