



## Minder regels, meer vertrouwen

Luisteren en niet sturen. Reageren en geen script. Spontaan en niet gemaakt. Zoals de bedoeling is en niet zoals van tevoren bedacht. Maatwerk en niet standaard. Passend maken en niet inpassen. Dat is hoe wij met elkaar om zouden moeten gaan. Het klinkt heel logisch, maar dat is het niet altijd. Te vaak kom ik gedrag tegen dat zo flexibel is als een looien deur. Als klant, als medewerker, als lid, als burger willen we dat we gezien worden. We zijn toch mensen! Dus waarom niet: vertrouwen en minder regels.

**H**elaas worden we allemaal geconfronteerd met situaties waarin de regels niet opgaan en je probeert begrip te krijgen voor jouw situatie. Wellicht zijn de volgende situaties herkenbaar...

### Zonnepanelen

We leven in een tijd van klimaatverandering en de energietransitie is hard nodig. Energie van grondstoffen uit de (diepe) grond moeten we afbouwen ten gunste van energiebronnen van boven de grond: wind, water en zon. En graag dragen we daar allemaal een steentje aan bij. Bijvoorbeeld door het laten aanleggen van zonnepanelen; natuurlijk door een vakman en met een melding aan de verzekeraar. Wist je dat er toch – ook – burgers zijn die door hun gemeente worden teruggefloten na het plaatsen van zonnepanelen op hun dak in een beschermd dorps- of stadsgezicht? Nee, het gaat niet om een rijksmonument, maar om één van de 237.000 'gewone' woningen in zo'n wijk. Gemeenten verbieden het om in die gebieden zonnepanelen te plaatsen omdat die zichtbaar zijn vanuit de openbare ruimte (dat is bijna altijd). Blijkbaar gaat mooi boven duurzaam en beeldkwaliteit boven energietransitie. Gemeenten willen het wel veranderen, maar dat gaat niet zo snel. Jammer, want 'wat hebben we aan mooie daken als Nederland straks onder water staat', om hoogleraar Ttransitiekunde Jan Rotmans aan te halen.

### Foodtruck

Een foodtruck is een mobiel restaurant op wielen. Vaak een omgebouwd busje en je ziet ze op festivals, bedrijfsfeesten, feestjes aan huis of – in de coronatijd – in jouw wijk. Het voertuig voor het bereiden van 'gourmet cuisine', hamburgers, pizza's of wraps moet verzekerd worden. Ook als er niet op de openbare weg wordt gereden, want de Wet aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen (WAM) maakt geen verschil tussen de openbare weg of een privéterrein. Je moet dus – met enkele uitzonderingen – overal verzekerd zijn voor minimaal WA. Maar als je een foodtruck als hobby hebt en deze maximaal 20 keer per jaar gebruikt, dan is het risico veel lager. Zeker als je jouw foodtruck ook nog op een oplegger van en naar de locatie vervoert. Dan zou de premie ook veel lager kunnen zijn. Best lastig om dat als verzekeringsadviseur voor mekaar te krijgen.

### Hypotheek, droom of arbeidsongeschiktheid

Ook voor het adviseren of regelen van hypotheeklen zijn er regels; van bank of geldverstrekker en van de overheid. Voor een grote groep hartstikke logisch, maar soms slaat het voor jouw klant nergens op. Bij financiële planning is het niet anders. Daar zijn deze vakgenoten nu juist in gespecialiseerd: het zorgen dat klanten – ondanks wetten, fiscaliteit en regelgeving – hun dromen kunnen verwezenlijken. De aankomende (of met het vallen van het kabinet

Rutte 4 niet meer?) verplichte AOV is ook zo iets. Voor zzp'ers in de bouw, thuiszorg, horeca of maaltijdbezorging best een goed idee, maar niet altijd nodig voor klanten die net voor hun pensionering zitten, een groot bedrag op de bank hebben staan of deelnemer zijn aan crowdsurance zoals SharePeople.

*.....*  
**Luisteren, weten  
wat de bedoeling  
is en maatwerk  
passend maken**

In jouw rol als financieel adviseur kan jij veel betekenen voor jouw klant. Luisteren, spontaan reageren op wat wordt gezegd, weten wat de bedoeling is en maatwerk passend maken. Maar lukt het ook altijd? Gezien de artikelen in de vakpers over beroepsfouten misschien niet altijd. Wellicht goed om – nu na ieders zomervakantie – dit met jouw compagnon of team te bespreken. Succes daarmee!

Werken vanuit vertrouwen is altijd het best. En regels zijn ondergeschikt. Dat is beter voor jouw klant, voor jouw medewerker en voor jezelf. ●