

‘Klanten blijven tegenwoordig niet meer bij je voor een jaarrekening’

De grootste verandering in de accountancymarkt sinds hij eind jaren '90 als accountant startte is wat Cyril Haeve betreft het type gesprek wat nu gevoerd wordt met klanten. In dat “nieuwe” gesprek kan Haeve zijn passie voor het vak kwijt. ‘Zonder vertrouwen en een goed gesprek weet je nooit echt wat een klant nodig heeft en kan je nooit de beste oplossing bieden. Het onderdeel gesprekstechnieken in de opleiding tot Verzekeringscoach ondersteunt daarbij zeer goed.’

Sinds 2001 is Haeve werkzaam bij Deykerhoff Accountants. Daar belandde hij na een ontmoeting met eigenaar Marc Deykerhoff tijdens een Fiscount-training. MoneyView sprak met hem in restaurant Zuiver in Utrecht. ‘Ik kwam Marc tegen bij een Fiscount-training. Ik zat bij hem aan tafel. Hij sprak over zijn kantoor op een manier waardoor ik gelijk dacht: daar zou ik willen werken. Hij was heel lovend over collega's en hoe ze omgingen met de vrijheid die hij ze gaf om samen te werken met klanten. Adviesgesprekken bleven bij mijn vorige werkgever steken bij de directie, bij Deykerhoff vinden deze plaats op alle niveaus. Ik had het gevoel dat ik daar echt wat kon gaan leren en heb aangegeven dat ik graag met hem wilde werken. En zo geschiedde. Inmiddels zijn we 17 jaar verder.’

De keuze voor accountancy bij van Haeve had een interessante aanloop. Na een start met een studie Nederlands recht in Tilburg maakte hij een ommezwaai naar fiscaal recht. Toen hij in 1986 afstudeerde was de arbeidsmarkt desastreus. Met de wens om de advocatuur in te gaan liep hij stage op een advocatenkantoor. Dit kantoor ging samen met een administratiekantoor en Haeve leerde jaarrekeningen maken, wat goed beviel.

Quickscan

Momenteel werkt hij bij Deykerhoff met de zogenoemde “Quickscan”. Na het volgen van de opleiding tot Verzekeringscoach voor Accountants, in combinatie met toegang tot MoneyView Aequote en Advisa, informeert hij klanten over AOV- en pensioenmogelijkheden.

Vertel eens, wat is de Quickscan?

‘Wij zitten bij belangrijke life events aan tafel bij de klant. Het grootste risico van de ondernemer is arbeidsongeschiktheid. Eigenlijk wisten we er te weinig van om onze relaties hierover te informeren. Daarom is de opleiding tot Verzekeringscoach een goede aanvulling op onze kennis. Het is niet logisch, als je de klant zoveel spreekt als wij doen, dat je geen zicht hebt op hoe ze verzekerd zijn voor onder andere arbeidsongeschiktheid of hoe ze hun pensioen geregeld hebben. Toen we de opleiding tot Verzekeringscoach afrondden, stelden we ons de vraag hoe we hier continu in de customer journey mee aan de slag konden. Dat resulteerde in de Quickscan. We toetsen nu de AOV van de klant op 4 punten: looptijd, hoogte uitkering, verzekerd beroep en premie.

Vervolgens gaan we daarover in gesprek met de klant. Is de premie markconform? Past de oplossing bij de huidige situatie? Dit checken we dus met MoneyView. Ik hoor vaak dat ondernemers denken dat een AOV heel duur is, zo'n 10k per jaar. En de perceptie is dat verzekeraars niks uitkeren bij arbeidsongeschiktheid. In de

praktijk zien we dat er gewoon wordt uitgekeerd. Afhankelijk van wat je kiest, kan je voor veel minder dan die 10.000 euro een prima AOV afsluiten.

De Quicksan doen we met alle klanten die een AOV hebben. Dit is naar schatting 60% van onze relaties. Ook als we een jaarrekening opmaken en de IB aangifte doen, doen we deze scan. Er treedt een bewustwordingsproces op bij de klant om actie te ondernemen en wij vergroten onze toegevoegde waarde en omzet bij de klant. Als een klant nog geen AOV heeft komt dat aan de orde in het gesprek over de aangifte. Hierin nemen we ook voor een deel informatie van MoneyView mee en we informeren en verwijzen door naar de verzekeringsadviseur.'

Band met de klant

De grootste verandering in de accountancymarkt sinds hij eind jaren '90 startte is wat Haeve betreft het type gesprek wat nu gevoerd wordt met klanten. In dat "nieuwe" gesprek kan Haeve zijn passie voor het vak kwijt.

'Klanten blijven tegenwoordig niet meer bij je voor een jaarrekening', aldus Haeve. 'De blik in de ogen van een klant nadat ik een goed, waardevol gesprek heb gevoerd is onbetaalbaar. Ze zijn blij dat je het voor ze regelt. Zonder vertrouwen en een goed gesprek weet je nooit echt wat een klant nodig heeft en kan je nooit de beste oplossing bieden. Ik heb ook gemerkt dat het onderdeel gesprekstechnieken in de opleiding tot Verzekeringscoach daarbij zeer goed ondersteunt.

Wij bouwen een band op met de klanten, we kaarten onderwerpen aan die ze verrassen. Onlangs zat ik met een klant aan tafel over haar eigen rol en bijdrage aan het gezinsinkomen. Na afloop van de afspraak maakte ik een verslag. Ik kwam tot de conclusie dat het een persoonlijk gesprek was geweest en dat ik een bijna coachende rol had gehad. Ik kreeg hierop zeer positieve feedback van de klant, nadat ook zij het gespreksverslag had gelezen. Je helpt de klant een beslissing te nemen. Door ons gesprek besloot zij te gaan beleggen en een AOV af te sluiten. Hiermee heeft zij onafhankelijkheid geborgd, ongeacht wat er met het gezin gebeurt.'

Verzekeringscoach

De aanleiding om de opleiding tot Verzekeringscoach te gaan volgen zit eveneens in de veranderende markt. 'Sinds een aantal jaren roepen de zogenoemde "visionairs" in de branche dat accountant een uitstervend beroep is; door automatisering valt een hoop werk weg. Nu zal het beroep naar mijn mening nooit helemaal verdwijnen. Organisaties en ondernemers zullen altijd blijven leunen op betrouwbare accountants als het gaat om een verklaring en het opstellen van jaarrekeningen. Maar wat gebeurt er als 60% van de omzet verdwijnt, wat gaan we dan doen met de tijd die overblijft? Wij willen in die tijd andere dingen doen; klanten supporten en waarde toevoegen. Dit is een van de redenen waarom wij binnen ons kantoor gedegen kennis hebben over pensioenen en verzekeringen en weten hoe we onze klanten hierin moeten ondersteunen.'

Tot slot: hoe is jouw eigen pensioen geregeld?

'Ik heb een collectieve regeling via kantoor en weet dat ik aan het bijsparen ben. Het is voor mij heel herkenbaar dat onze klanten het pensioenvraagstuk lastig vinden. Zelf los ik versneld af op onze woning, zodat ik op die manier alvast spaar voor mijn pensioen. Op basis van levensverwachting kan de uitkering van een andere oplossing minder goed uitpakken. Aan klanten adviseer ik vaak een combinatie van sparen, premie en versneld

aflossen. Met MoneyView heb ik inzicht in de opties die er zijn voor het sparen van je pensioen in combinatie met een overlijdens risico verzekering. Dit kan je allemaal opzoeken.'