

SUMMER IS COMING! KLINKT VER WEG, MAAR IS FEITELIJK JUIST. TIJD OM HET HUIS TE LUCHTEN EN WAAR NODIG OP TE KNAPPEN. WAT ZIJN DE VOETANGELS EN KLEMMEN DIE VAN TOEPASSING ZIJN BIJ HET FINANCIËEL ONDERHOUDEN VAN HET HUIS. WAAR KUNNEN PROBLEMEN OPDOEMEN? WAT KUN JE ER ALS FINANCIËEL ADVISEUR AAN DOEN? EN HOE STAAN GELDVERSTREKKERS HIERIN? EEN GESPREK MET ARGENTA, ING EN OBVION.

Onderhoud van je financiële thuis

TEKST PETER WORMSKAMP

In alle opzichten was 2020 een extreem jaar. Maar ondanks corona bleef de woningmarkt boomen. Prijsstijgingen lijken een wetmatigheid. Overbieden is de norm. Niet alleen in Amsterdam en andere stedelijke gebieden. Ook in Noord-Oost Groningen, zo heb ik van nabij mogen meemaken. En tegelijkertijd blijven er altijd risico's voor de klant. In feite gaat het om twee hoofdsoorten bij een hypotheek:

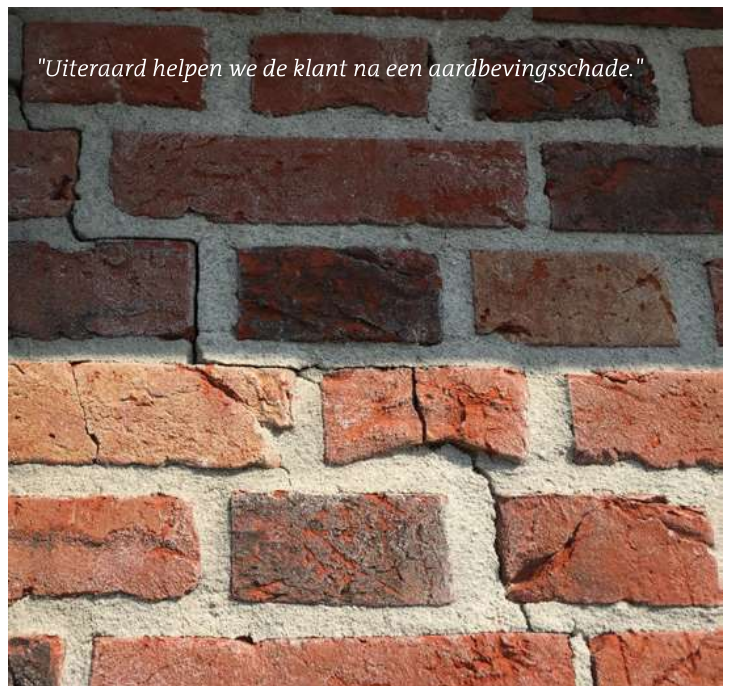
- risico's in relatie tot het onderpand;
- risico's in relatie tot de betaalbaarheid/het inkomen.

RAMPEN MET JE HUIS

Als we kijken naar de risico's met betrekking tot het onderpand zijn er risico's die nu van toepassing zijn en latente risico's. Hierbij laten we de reguliere risico's zoals brand en andere schade buiten beschouwing. Die kunnen prima verzekerd worden. Bovendien worden deze verzekeringen door de geldverstrekker vereist.

Als we het hebben over funderingsproblematiek, dan hebben we het over een acuut probleem met grote gevolgen. Alle relevante aspecten zijn te vinden op de website van Kennis Centrum Aanpak *Funderingsproblematiek* (kcaf.nl). Dit inclusief een interactieve kaart waar je per postcode een indicatie van eventuele problemen kunt genereren. Leningen worden vanaf 2017 mogelijk gemaakt door het Fonds Duurzaam Funderingsherstel. De funding van het fonds wordt onder an-

dere gedaan vanuit de banken. "ING onderschrijft het fonds en de mogelijkheden die het biedt, zoals een bredere financieringsmogelijkheid." aldus Wim Flikweert, manager Wonen bij ING. "Wel is het van belang dat de gemeente waar de woning staat, meedoet. Het aantal deelnemende gemeenten is (langzaam) groeiende."



VERZEKERD VAN JE HUIS!

'Geef je
klanten
lucht.'

Igor Driessen, manager sales en intermediaire zaken Obvion: "Ook de Tijdelijke Regeling Hypothecair Krediet biedt in dit kader mogelijkheden voor direct noodzakelijk onderhoud van de woning. Obvion staat dan een maximale Loan To Value van 115 procent van de marktwaarde toe. Dit onder de voorwaarde dat de verhouding tussen schuld en marktwaarde verbetert óf het risico op restschuld wordt ondervangen door een gemeentelijke regeling." Als adviseur kun je helpen het risico te beperken.

Aardbevingsschade door aardgaswinning is een ander risico. We hebben het dan vooral over Groningen. Melanie van den Berg, Head of Operations bij Argenta Bank: "In dit soort gevallen helpen we uiteraard de klant. Dit is maatwerk. Dat doen we samen met de klant en de adviseur."

Er bestaat voor aardbevingsschade een subsidieregeling van de Nationaal Coördinator Groningen. Een belangrijk uitgangspunt voor Obvion bij de, na sanering, nieuwbouw van een woning.

DUURZAAMHEID WONING

Een ander aspect dat op termijn gaat spelen, is de duurzaamheid van de woning. Door een inhaalslag aan het eind van 2020 (als gevolg van de aangekondigde tariefsverhoging) is rond de 60 procent van de woningen in Nederland nu voorzien van een definitief energielabel. Nederland gaat van het gas, dat is zeker. Woningbezitters zullen hierin mee moeten gaan. En dat biedt mogelijkheden. Het Sectorcollectief Duurzaam Wonen is hierbij een katalysator. Het brengt duurzaamheid in het financieel advies. Argenta, Obvion en ING zijn allen participant in het initiatief dat nu al tot meer dan 5.000 gecertificeerde adviseurs heeft geleid.

Duurzaamheid vertaalt zich ook in concrete aanpassingen in de producten en diensten van geldverstrekkers. Obvion biedt in de meeste gevallen standaard een verduurzamingsbudget in de offerte aan. Net als een duurzaamheidskorting voor (nieuwbouw)woningen met een energielabel van minimaal A+++ (afgegeven vanaf 1 januari 2021).

Flikweert: "Bij ING willen we naast het bieden van aanvullende financieringsruimte ook dat de klant in beweging komt. Dat vertaalt zich bijvoorbeeld in de ING EnergieService. Hierbij kan de klant met een online energiescan op zoek naar verbeteringen. Een expert kijkt door middel van videochat mee in de woning." Heel 2021, heel corona-proof.

Overigens bestaat er ook de mogelijkheid om te financieren door middel van een persoonlijke lening via het Warmtefonds. Dat kan in voorkomende gevallen voordeliger zijn voor de klant. Als adviseur kun je rondom duurzaamheid echt je rol pakken.

'Naast het pand gaat het om de poen'

Populair gezegd: naast het pand gaat het om de poen. Welke risico's loopt een klant, en belangrijker, hoe kun je als adviseur hier een rol in spelen?

Natuurlijk heb je als adviseur je rol gepakt. In de adviesfase heb je vóór je klant en mét je klant een complete opzet gemaakt als het gaat om het afdekken van de risico's van voortijdig overlijden, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid. Ook de situatie na pensionering heb je een plaats gegeven. En misschien zelfs een situatie bij eventuele relatiebreuk. En tóch kan het voorkomen dat je klant een financieel moeilijke periode ingaat.

PREVENTIEF BEHEER

Stel je voor dat je klant contact met je opneemt met de boodschap dat het financieel op korte termijn fout dreigt te gaan. Wellicht kan preventief beheer dan een oplossing bieden. Een eerste hulp als het gaat om ontluikende financiële problemen.

"Wij vinden het belangrijk dat de klant ook in moeilijke tijden op Argenta kan rekenen. Een vroegtijdige signalering is dan van belang. Belangrijk is de rol van de adviseur. Die kent immers de persoonlijke en financiële situatie van de klant." aldus Van den Berg. "Vervolgens kan het zijn dat er een budgetcoach of jobcoach wordt ingezet."

Dit zijn ook opties die door ING en Obvion worden aangeboden. Overigens zijn er op de site van Nibud goede tools beschikbaar om je klant te begeleiden.

In het kader van corona hebben alle geldverstrekkers in 2020 een tijdelijke betaalpauze van drie maanden ingevoerd. Bij Argenta en ING is het aanvragen hiervan nog steeds mogelijk. Bij ING worden er daarnaast andere alternatieven geboden. Een voorbeeld is de Nederlandse Schuldhulp Route. Obvion gaat uit van maatwerk. Samen met de adviseur wordt gezocht naar de meest passende optie.

Duidelijk is dat een financieel adviseur in alle gevallen een coachende rol kan vervullen.

INTENSIEF BEHEER

Soms kom je er niet met preventief beheer. Er ontstaan serieuze achterstanden. Dan gaat een klant door naar bijzonder beheer. Als adviseur word je rol een andere. De bank gaat duidelijk in de lead. En toch zijn er mogelijkheden om er ook dan voor je klant te zijn.



Peter Wormskamp: 'Onderhoud is essentieel.'

Behoud van de eigen woning van de klant is, zonder uitzondering, uitgangspunt van banken. Compleet inzicht in inkomsten en uitgaven is ook hier, net als bij preventief beheer, het startpunt. Wel is de klant dan al verder in het proces. Mogelijk is het herstructureren van de lening een oplossing. Denk aan andere aflosvormen. Of het aanpassen van de looptijd van de leningen.

Open, eerlijk, direct en duidelijk zijn kernwoorden. Als iets niet haalbaar is, dien je dat direct te communiceren met de klant. Als bank, maar ook als adviseur.

Driessen: "De adviseur speelt een belangrijke rol in het proces van het onderzoeken van de mogelijkheden van een herstructurering van de lening of bij de communicatie over een mogelijke route richting woningverkoop."

Als het gaat om corona geeft Obvion aan dat zij op dit moment bijna geen toename ziet in bijzonder beheer. Hoe zich dat op langere termijn gaat ontwikkelen is onduidelijk. Een tip van zowel Argenta, Obvion als ING: treed zo vroeg mogelijk bij financiële problemen in contact met de bank. Eerder bijsturen voorkomt problemen later.

ADVISEUR ALS HOEDER VAN DE KLANT

Omzet en winst zijn een resultaat van passie voor je klant en hard werken. Je maakt van klanten fans als je op de echte momenten van de waarheid er voor hem of haar bent. Dat start met het advies op het moment van sluiten van een hypotheek. Een eeuwig verschil maak je als je er op de cruciale momenten daarna ook bent. Onderhoud of, zoals je wilt, actief klantbeheer is daarbij essentieel.

Dat kun je vertalen in het wijzen op mogelijkheden om risico's uit te bannen. Denk aan paalrot of aardbevingsschade. Door te wijzen op verbeteringen die bijdragen aan een beter klimaat en ook nog eens een energiezuinige of -neutrale woning opleveren. Of door je klant bij te staan op financieel spannende momenten.

Om terug te keren bij begin: zo lucht je niet alleen het huis, maar geef je jouw klanten ook echt lucht! ■

Peter Wormskamp is directeur van Helder Beheerd en houdt zich in die hoedanigheid bezig met vraagstukken rondom actief klantbeheer, advies en bedrijfsvoering