



Meer doen, minder roepen

LAAT JEZELF NIET ONTMOEDIGEN DOOR BERICHTEN OVER AFNEMENDE INTERESSE IN ENERGIEBESPARENDE MAATREGELEN. JA, ZWABBEREND OVERHEIDSBELEID HEEFT INVLOED EN CONSUMENTEN ZIJN KRITISCHER, ZEGGEN TAFELGASTEN KARIN BOS (VOORZITTER DIVISIE SCHADE & INKOMEN AVÉRO ACHMEA), SHARON VAN HEREL (CEO KLAVERBLAD VERZEKERINGEN) EN MIJNTJE VAN PARIDON (MANAGER PRODUCT- EN PORTEFEUILLEMANAGEMENT ANSVARIDÉA/TURIEN & CO.). IN DE PRAKTIJK ZIEN ZE ECHTER DUURZAME ONTWIKKELINGEN ALLEEN MAAR TOENEMEN. "ONDERNEMERS EN PARTICULIEREN WACHTEN NIET OP DE OVERHEID."

TEKST MARTIN NEYT

Het aantal aanvragen voor woningverbetering loopt terug, meldt De Hypotheker in haar Hypotheek Index over het laatste kwartaal van 2025. De cijfers zijn afgezet tegen de eerste drie kwartalen van dat jaar, een periode waarin woningeigenaren bovenmatig investeerden in duurzame maatregelen. Het gaat dan ook om een stabilisatie, niet zozeer een daling. De groep 55-plussers laat nog altijd een stijging van acht procent zien in het laatste kwartaal van vorig jaar.

Een soortgelijke conclusie valt te trekken uit een artikel dat het AD eind 2025 onder de kop 'minder Nederlanders omarmen vegan en stekerauto' publiceerde. Wie verder leest, ziet dat het aantal mensen dat minder vlees eet nog altijd toeneemt, maar dat het volledig afzweren van dierlijke producten tot stilstand komt. Elektrisch rijden groeit zelfs, van drie procent in 2023 naar zes procent in 2025, blijkt uit onderzoek van Milieu Centraal. De groep Nederlanders die open staat voor elektrisch rijden is desge-



Karin Bos: 'Menselijk contact blijft noodzakelijk, ondersteund door technologie.'

vraagd in de afgelopen twee jaar gedaald van 51 procent naar 44 procent.

Ongetwijfeld helpen het geleidelijk afbouwen van subsidies voor elektrische auto's en het beëindigen van de salderingsregeling voor zonnepanelen per 2027 niet bij het maken van duurzame keuzes, stellen de deelnemers aan het rondetafelgesprek. Maar er is de afgelopen jaren naar hun inzicht iets anders gebeurd. Iets dat veel meer impact heeft.

CONTINUÏTEIT EN BESTAANSZEKERHEID

"Vijf jaar geleden werd er heel anders gesproken over duurzaamheid", zo kijkt Sharon van Herel op een rondetafelgesprek van destijds terug. "Diversiteit op de werkvloer werd vanuit de krappe arbeidsmarkt ingestoken en een deelnemer meldde dat zijn klanten niet met duurzame maatregelen bezig zijn. Dat is nu compleet anders. Duurzaamheid is ingebed in ons denken en doen. Eigenlijk moeten we het woord duurzaamheid

niet meer gebruiken, de dialoog gaat over continuïteit van bedrijven en bestaanszekerheid van consumenten."

Sinds haar overstap naar Klaverblad in 2024, heeft ze naar eigen zeggen meer vrijheid om thema's als CO₂-emissie, besparing van grondstoffen, sociale gelijkheid en biodiversiteit voortvarend op te pakken. "Klaverblad heeft geen aandeelhouders, die je terug kunnen fluiten, dus we kunnen sneller slagen maken. We zijn de benchmarks al voorbijgesneld. Als het om beleggingen gaat, hebben we afscheid genomen van alle – mogelijk – schadelijke onderdelen. Biodiversiteit is iets lastiger in beeld te brengen voor onze sector. We werken zelf aan vergroening van onze locatie en sponsoren verschillende projecten, zowel op sociaal gebied als ter bevordering van natuurherstel."

COMPLEXITEIT-MOE

Mensen zijn niet duurzaamheidsmoe, zoals de koppen van de nieuwsberichten doen vermoeden, maar complexiteit-moe, reageert Karin Bos. "Veranderende en onduidelijke regels maken het lastig, maar veel mensen hebben inmiddels een intrinsieke motivatie om duurzaam te verbeteren. Ondernemers en particulieren focussen zich niet op regelgeving, ze zijn bezig met zekerheid. Misschien zijn grote bedrijven en multinationals momenteel minder vocaal over duurzaamheid, maar achter de schermen gaat alles door. Meer doen, minder roepen, ik vind het een prima ontwikkeling."

Binnen haar eigen organisatie wordt zeker geen gas teruggenomen, benadrukt Bos. De duurzaamheidsdoelstellingen zijn onlangs herijkt en aangescherpt. "Onze strategie voor de lange termijn rust op drie pijlers: klimaat en natuur, gezondheid en sociaal welzijn en financiële weerbaarheid. We benaderen duurzaamheid vanuit een breed perspectief."

Ook AnsvarIdéa en Turien & Co. bekijken duurzaamheid volgens Mijntje van Paridon, manager Product- en Portefeuillemanagement bij beide organisaties, vanuit een maatschappelijk oogpunt. "We zijn bij productontwikkeling continu bezig met duurzaamheid en een positief effect op de samenleving. Bijvoorbeeld de duurzame autoverzekering die wij begin dit jaar gaan lanceren. Dat lijkt tegenstrijdig gezien de uitstoot van auto's, maar ook daarin kan je duurzamere keuzes maken. Zo bieden wij de klant de optie om te investeren in Nederlandse veenweidegebieden bij het afsluiten van de verzekering. Als de klant daarvoor kiest, verdubbelen wij deze investering. Zo vergroenen we op de plaats waar de uitstoot plaats vindt."

BUILD BACK BETTER

Wachten op een talmende overheid is er naar ervaring van de tafelgasten niet bij. Ondernemers blijven duur-

zame investeringen doen en kijken daarbij samen met verzekeraars naar risico's en verzekeraarbaarheid. Ook consumenten laten zich bij de aanschaf van warmtepompen en thuisbatterijen niet door regelgeving weerhouden. "Consumenten zijn door de jaren heen wel kritischer geworden", merkt Van Paridon op. "Ze vragen zich af hoe duurzaam bepaalde maatregelen precies zijn. Met een boompje planten voor een hoeveelheid getankte euro's, kom je niet meer weg. Ik zie het als een goede ontwikkeling dat we kritischer zijn over dit onderwerp."

Duurzame maatregelen voor consumenten hoeven volgens de gesprekspartners niet meteen met zeven mijlslaan te worden ingevoerd. Zo is elektrificatie van mobiliteit een mooi streven in Nederland, maar met één van de oudste wagenparken van West-Europa is het naar inzicht van de discussianten handig om ook op duurzaam schadeherstel te focussen. En daar valt nog een wereld te winnen.

"Het is helaas nog niet de norm", zegt Bos, "maar we doen ons best om klanten van de voordelen van duurzaam schadeherstel te overtuigen. Uiteraard speelt de financieel adviseur daar een grote rol in. Je kunt voor herstel in de oorspronkelijke staat kiezen, maar je kunt ook kijken naar een oplossing die beter is en tegelijkertijd een positieve impact op de leefomgeving heeft."

Van Herel spreekt in dat verband van *build back better*. "We kijken bij schadeherstel hoe we waarde kunnen toevoegen. Is er schade aan de buitenzijde van een woning? Wellicht kunnen we een muur repareren en tegelijkertijd vergroenen. Meestal zitten we als verzekeraars aan het einde van het traject, nu kunnen we al in het begin het verschil maken."

Het is volgens Van Paridon dan wel noodzaak om consumenten helder te informeren over schadeherstel. "Doe het samen met ons, met de adviseur en de verzekeraar, dat moet de boodschap zijn. Samen maken we het verschil."

CENTRALE DUURZAAMHEIDSDESK

Verzekeraars mogen nog wat vaker over duurzame ontwikkelingen in de sector communiceren, vinden de specialisten aan tafel. De sector is het niet gewend om te vertellen wat er allemaal goed gaat, geeft Van Herel aan. "We moeten wat dat betreft een drempel over, maar het komt voorzichtig op gang. We delen steeds vaker mooie voorbeelden."

Ook in de communicatie richting financieel adviseurs kunnen nog stappen worden gezet, maar de deelnemers zien al sterke initiatieven ontstaan. Ze wijzen op de recente start van de Centrale Duurzaamheidsdesk van INSVER, een online tool die financieel advi-



Sharon van Herel: 'Duurzaam advies is inmiddels niet anders dan gewoon advies.'

seurs toont welke verzekeraars dekking bieden voor duurzame risico's. De Duurzaamheidsdesk verzamelt beschikbare oplossingen van verzekeraars voor bouw, circulariteit, energie en mobiliteit. Adviseurs hoeven zo niet meer door het uitgebreide aanbod van afzonderlijke verzekeraars te ploegen. Bos: "Deze oplossing biedt adviseurs concrete handvatten in het adviesgesprek met de klant."

TOEGANKELIJK MAKEN

Adviseurs hebben veel complexe zaken op hun bord liggen, het is dus zaak om een veelomvattend thema als duurzaamheid toegankelijk te maken, melden de discussiepartners. Financieel adviseurs kunnen klanten vervolgens heel specifiek laten zien wat er mogelijk en nodig is. Zakelijk gezien gaat het dan onder meer om risico's van energiebesparende maatregelen en elektrificatie en preventieve maatregelen tegen brand, stormschade en wateroverlast. "Extreme regen-



Mijntje van Paridon: 'Alleen samen maken we het verschil.'

val en storm nemen toe, hoe wapenen we ons daartegen? Die vraag speelt momenteel bij talloze bedrijven", aldus Bos.

"Het is heel praktisch", vult Van Paridon aan. "Een adviseur zit bij een ondernemer aan tafel om het voortbestaan van een bedrijf te garanderen. Als zijn bedrijfspand afbrandt, moet dit bijna energieneutraal – BENG – herbouwd worden volgens Nederlandse wetgeving. De kosten daarvoor kunnen hoog oplopen, wat kan zorgen voor onderverzekering. Daarom is het belangrijk om duurzaamheid mee te nemen bij het bespreken van risico's en verzekeringsdekking. In dit geval een verzekering die de meerkosten van duurzaam herbouwen dekt. Adviseurs kunnen duurzaam herstel door gerenommeerde partijen laten uitvoeren, zodat zakelijke klanten erop kunnen vertrouwen dat er kwaliteit wordt geleverd."

Particuliere klanten zijn wat duurzame ingrepen betreft grilliger, zij zien niet altijd de noodzaak om hun

adviseur in te lichten over de aanschaf van een thuisbatterij of een warmtepomp. Periodiek contact met klanten moet volgens de tafelgasten voorkomen dat klanten bij een calamiteit voor een vervelende verrassing komen te staan. Een thuisbatterij moet ook standaard worden meeverzekerd, zo klinkt het aan tafel.

AANRECHTBLADEN EN OLDTIMERS

Maak duurzaamheid aansprekend, zeggen de discussianten. Ze kunnen zich voorstellen dat consumenten zich afvragen of duurzaam herstel wel dezelfde kwaliteit oplevert, maar er zijn genoeg praktische successen te delen. Bos stipt spotrepair bij aanrechtbladen aan, waarbij de klant door de toepassing van een verfijnde techniek een mooi resultaat krijgt en minder rommel in zijn huis heeft. Van Paridon wijst op een klant die zijn oldtimer wil uitrusten met een elektromotor. "Dat levert ook weer specifieke vragen over risico's op."

De adviseur heeft met alle duurzame ontwikkelingen talloze aanknopingspunten om met de klant in gesprek te gaan, weet Van Herel. "Maar duurzaam advies is inmiddels niet anders dan gewoon advies. Adviseurs ondersteunen mensen bij het maken van keuzes in een duurzame samenleving. Die rol blijft ondanks alle AI-ontwikkelingen bestaan. In complexe situaties willen klanten er altijd een menselijke specialist bij."

WAKE-UP CALL

AI gaat naar inzicht van Van Herel wel een belangrijke functie vervullen bij het verder verbeteren van risicomodellen. Voorspellingen pakken daarmee volgens haar realistischer uit, risico's komen scherper in beeld en prijzen kunnen navenant worden afgestemd. Ook Bos benadrukt dat menselijk contact noodzakelijk blijft, maar dan ondersteund door technologie. "Gedegen data maken het adviseurs gemakkelijker om klanten te begeleiden bij het nemen van de juiste beslissingen."

De deelnemers aan het rondetafelgesprek zien daarnaast voor de nabije toekomst een uitdaging in het betaalbaar en toegankelijk houden van verzekeringen. Uit recent onderzoek van het Verbond van Verzekeraars blijkt dat bijna de helft van de inwoners van Den Haag geen inboedelverzekering heeft. De onderzoeksresultaten mogen als een wake-up call worden beschouwd. "Het herinnert ons eraan dat we ook op sociaal gebied nog veel werk moeten verzetten", besluit Van Paridon. "Klanten willen de beste oplossing voor hun situatie, ook klanten die duurzaamheid niet perse op het netvlies hebben staan. Alleen als we samen blijven optrekken binnen de sector, kunnen we steeds meer mensen bij een duurzame bedrijfsvoering en levensstijl ondersteunen." ■