

Samenwerking is de sleutel voor toekomstig succes

“Ik kan niet genoeg benadrukken dat serviceproviders nuttig én noodzakelijk zijn in de branche om de professionalisering verder vorm te geven. Serviceproviders hebben een functie als katalysator van de macht in de bedrijfskolom. Zonder serviceproviders staan assurantie-tussenpersonen, en in het verlengde daarvan consumenten, als kleine losse spelers tegenover de steeds groter wordende conglomeraten van banken en verzekeraars.”
Christian Dijkhof betoogt waarom serviceproviders de ultieme vorm van samenwerking in de branche vormen.

In deze tijden van rampspoed, recessie en regelgeving zou je het niet direct verwachten, maar toch overheerst bij mij het optimisme over de toekomst van serviceproviders. In mijn optiek ligt er een beter perspectief voor serviceproviding dan pakweg vijf tot zeven jaar geleden. In de eerste jaren van deze eeuw leek de positie en het perspectief op het eerste gezicht weliswaar beter, maar onderhuids was de positie van serviceproviders toen vele malen kwetsbaarder. Een aantal jaren geleden was de bundeling van inkoopkracht de belangrijkste reden om je bij een serviceprovider aan te sluiten.

Het klinkt misschien gek, maar misschien zijn banken en verzekeraars helemaal niet zo goed in het directe contact met intermediairs

Toen was de positie van een individuele adviseur echter ook vele malen overzichtelijker. Inmiddels is door wetgeving en recessie een totaal ander krachtenveld ontstaan dat veel meer eisen stelt aan een individuele adviseur. Adviseur zijn vergt in deze tijd simpelweg veel van een mens. Opleidings-eisen, administratieve verslaglegging en een totaal ander adviesproces leiden weliswaar tot een hoger niveau in de branche, het legt tegelijk ook een veel zwaardere druk op de adviseur (vaak tegelijkertijd ondernemer).

De cirkel om het advies

De OvFD constateert dat adviseurs de kern van hun werkzaamheden, het adviseren, nog steeds erg leuk vinden, ook in de nieuwe vorm. Maar met name in de cirkel om deze kern lopen veel adviseurs vast. Temeer omdat de wetgeving die hiervoor bepalend is, voornamelijk is opgebouwd uit zogenoemde open normen. Het is een beetje als te hard rijden op een snelweg, terwijl de wetgever stelt dat je niet te hard mag rijden maar aan jezelf overlaat wat dan precies te hard is.



door: Christian Dijkhof, voorzitter sector serviceproviding van de Organisatie voor Financieel Dienstverleners (OvFD)

Dan is het wel erg onhandig als er vervolgens wordt geconstateerd dat de 120 km per uur die jij verantwoord vond, door de wetgever als veel te hard wordt beschouwd.

Veel adviseurs zoeken dan ook een partij die de cirkel om het eigenlijke advies en klantcontact voor hen verzorgt. Van administratieve begeleiding tot het verzorgen van benodigde documenten. Van een uitgebreid assortiment tot ondersteuning bij marketing of zelfs het leveren van een merknaam. En juist vanuit deze behoefte ligt er een prima toekomstperspectief voor serviceproviding en franchising. Voor de goede orde: binnen OvFD gebruiken wij de term serviceproviding eigenlijk als een generieke noemer voor alle ketens, inclusief franchisers.

Ook voor aanbieders

Serviceproviders hebben niet alleen toegevoegde waarde voor intermediairs en – achter hen – consumenten. Ook aanbieders kunnen niet zonder serviceproviders. Meer en meer zie je aanbieders muteren tot fabrieken waar het product en het proces leidend zijn, uitzonderingen daargelaten. Volume en schaalgrootte spelen een belangrijke rol bij het rendabel maken van deze processen. Het klinkt misschien gek, maar misschien zijn banken en verzekeraars helemaal niet zo goed in het directe contact met intermediairs. Dat deel van het proces wordt blijkbaar beter, efficiënter en met meer gevoel door serviceproviders ingevuld. Door proces en distributie deels of geheel van banken en verzekeraars over te nemen,

leveren serviceproviders een belangrijke bijdrage aan intermediairs en consumenten, maar ook aan banken en verzekeraars. Zo vervullen wij een essentiële rol voor alle betrokken partijen in de bedrijfskolom. Wanneer we erin slagen deze rol met verve en glans te vervullen, kunnen we bepalend zijn voor verdergaande en duurzame professionalisering van onze branche. Hoe mooi kan een uitdaging zijn!

Reden tot zorg

Is er dan helemaal geen reden om bezorgd te zijn waar het gaat om serviceproviders? Toch wel. Er is op dit moment zéker reden om vol gas de positie van serviceproviders te verdedigen en te verbeteren. Met name de wettelijke positie binnen de Wft is een continu punt van zorg én aandacht. We realiseren ons dat het inmiddels een gelopen koers is wanneer het gaat om het etiket 'bemiddelaar' dat de AFM en wetgever op ons type organisaties heeft geplakt. Dus dat we ons aan deze wetgeving conformeren, behoeft verder geen betoog. Wél willen we blijven pleiten voor begrip en ruimte om als serviceprovider binnen deze regelgeving te kunnen functioneren.

Wringen in een keurslijf

De Wft is nu een strak keurslijf voor bemiddelaars. De wet is voor deze groep adviseurs ontworpen en geschreven. Gemiddeld genomen zijn dit kleine(re) mkb'ers met intensief klantcontact. In datzelfde keurslijf kun je geen serviceproviders of grote franchiseketens persen die geen klantcontact hebben. Of in ieder geval geen bemoeienis hebben met en invloed hebben op de keuzes in het adviesproces. En daar lopen nu veel van onze leden tegenaan. De problemen variëren daarbij van relatief klein en onschuldig tot serieus en ingrijpend. Een simpel voorbeeld. Onlangs vulde ik voor mijn eigen organisatie (franchiseformule HypotheekCompany, red.) een selfassessment in. Daarin wordt de vraag gesteld of ik een dienstverleningsdocument (dvd) aan mijn klanten uitreik. Mijn klanten? Dat zijn mijn franchisenemers. Die overhandig ik inderdaad geen dvd, ze zouden niet weten wat ermee te doen. Foute boel natuurlijk bij de terugkoppeling door de AFM!

Wij blijven op volle oorlogssterkte vanuit OvFD betogen dat de huidige wetgeving op punten voor serviceproviders onwerkbaar is

Grotere problemen? Conflicterende wetgeving tussen balansregel en inducement is voor serviceproviders écht een groot probleem. Inducementregels geven aan dat je verdiensten in relatie moeten staan tot de kosten en inspanningen. Bij ons wordt de inspanning, bijvoorbeeld het administratief afhandelen van een dossier, vaak eenmalig geleverd. De zorgplicht ligt bij de aangesloten adviseur. De balansregel verbiedt serviceproviders echter om deze honderd procent eenmalige inspanning te belonen met honderd procent verdiensten. Immers, er moet conform adviesmatch (70%-30%) worden uitbetaald. Dat stelt onze leden voor grote liquiditeitsproblemen. Zij moeten nu alle handelingen verrichten (en daarin investeren) en krijgen een deel uitbetaald over een looptijd van tien jaar. Zolang de post blijft lopen in ieder geval, want bij voor-

tijdig verhuizen worden de werkzaamheden deels helemaal niet vergoed.

En hoe kijkt de AFM daar dan tegenaan? Die heeft het conflict tussen inducement en balansregels opgelost door inducement voorrang te geven. Als de inducementtoets wordt doorstaan, vindt de toezichthouder het geen probleem dat je doorlopende vergoedingen ontvangt waarvoor je geen inspanningen levert. Dat is nou typisch een oplossing voor bureaucraten.

Juridisch mogen de plooiën dan wellicht zijn gladgestreken, maar in de praktijk krijgt een serviceprovider nog steeds niet waarop hij – ook volgens de inducementwetgeving – gewoon recht heeft. Daarom blijven wij nu op volle oorlogssterkte vanuit OvFD betogen dat de huidige wetgeving op punten voor serviceproviders onwerkbaar is. We opereren graag binnen deze wet, maar er zullen hier en daar knelpunten opgelost moeten worden.

Katalysator van macht

Ik kan niet genoeg benadrukken dat serviceproviders nuttig én noodzakelijk zijn in de branche om professionalisering verder vorm te geven. Serviceproviders hebben een functie als katalysator van de macht in de bedrijfskolom. Zonder serviceproviders staan tussenpersonen, en in het verlengde daarvan consumenten, als kleine losse spelers tegenover de steeds groter wordende conglomeraten van banken en verzekeraars. De positie van de consument zou in dit machtsspel serieus in het geding raken. Ik ben ervan overtuigd dat dit de consument ver in de tijd zou terugwerpen.

Achter de horizon gloort voor onze branche een mooie toekomst, daarvan ben ik heilig overtuigd. Als de lokale buien zijn verdwenen en de lucht weer opklaart, zullen samenwerkingsvormen als die met serviceproviders en binnen franchiseketens de sleutel tot succes in deze markt blijken te zijn. Serviceproviders zijn immers van fundamentele waarde geworden voor alle andere betrokkenen in de keten van financiële dienstverlening: aanbieders, intermediairs én consumenten. ■

(ingezonden mededeling)

Ervaring in binnen- en/of buitendienst?

Stuur je CV naar info@aqurance.nl

Telefoon 0183 – 681166
www.aqurance.nl