

WVP

Weekblad
voor financiële dienstverleners

VVP
Weekblad

Meet the Masters 2007

The Secret **behind** the Secret
Creative Solutions for Business Problems

15 oktober 2007,

Dr. ~~Wakelintjes~~ Len

Rijksmonument De Duif, Amsterdam

Paniek rond inhaalprogramma's blijft uit

De termijn voor het voldoen aan de deskundigheidseisen van de Wft liep op 1 oktober af, maar met de verwachte paniek onder financiële dienstverleners bleek het in de meeste gevallen mee te vallen. Veel opleidingsinstituten hadden het wel drukker dan normaal, maar van een chaos was geen sprake. Het was lang genoeg van tevoren bekend en er is genoeg aandacht aan besteed, vinden de meeste opleiders. "Wie in de afgelopen week nog een inhaalprogramma had willen volgen heeft wel een hele lange winterslaap gehouden", zegt Hans Ruiter van het Huibers instituut.

Jurjen Oosterbaan Martinius van Bureau D&O schat dat ruim duizend financiële dienstverleners nog niet voldoen aan de deskundigheidseisen. Zij mogen sinds 1 oktober niet meer adviseren. De AFM verlangt van deze kantoren dat zij dit zelf aan haar melden. Daarnaast zijn alle

opleidingsinstituten verplicht om hun deelnemerslijsten in te leveren, zodat de AFM gerichter kan controleren. Komt er bij zo'n controle aan het licht dat de deskundigheid niet is geborgd en dat dit ook niet is gemeld, dan zijn de problemen extra groot. Volgens Oosterbaan wordt er bij het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening (CDFD) inmiddels wel gewerkt aan een oplossing voor deze kantoren, maar dit zal volgens hem "allesbehalve een generaal pardon" worden.

Dat het aantal adviseurs dat niet voldoet nog zo groot is, wijt Oosterbaan vooral aan henzelf. "Deze adviseurs hebben de eindtermijn wellicht onvoldoende in de gaten gehouden. Daarnaast is het inhaalprogramma een heel complex verhaal dat langzaam op gang kwam. Vervolgens leidde de eis dat er maximaal 25 deelnemers tegelijk mochten meedoen tot een tekort aan

docenten en zaten de cursussen snel vol. Ook liet de communicatie te wensen over. Er werd vanuit verschillende hoeken van alles geroepen en dat heeft voor verwarring gezorgd onder het intermediair."

Bij opleidingsinstituut Nibe-SVV was er geen sprake van een grote toeloop in de afgelopen weken. "We zijn een week eerder al gestopt met het inhaalprogramma", zegt plaatsvervangend directeur Luuk Cornelius. "Bovendien hebben we al in een eerder stadium besloten om ons niet te profileren met het programma, omdat we de inhoud ervan te dun vonden."

Ook Dukers & Baelemans heeft geen vloedgolf aan cursisten te verwerken gehad naar aanleiding van het inhaalprogramma, aldus directeur Chris Baelemans. "Het was wel drukker, maar niet zo druk als ik verwacht had. Met de kritiek dat er te weinig tijd of capaciteit was,

ben ik het niet eens. De contouren van de inhaalprogramma's waren al geruime tijd bekend." Bij Lindenhage is het de afgelopen tijd wel erg druk geweest. Mike Schilperoort: "Dat had meer te maken met onze marketinginspanningen en komt niet zozeer doordat mensen er op het laatste moment pas achterkwamen. Wij hebben de drukte overigens prima kunnen bolwerken en ik heb er geen moeite mee gehad dat we per cursus maar 25 man mochten toelaten."

Bij het Huibers Instituut liep het de hele maand september storm en moesten zelfs op zaterdag inhaalprogramma's worden gegeven. Directeur Hans Ruiter: "Veel mensen hebben gewoon lang gewacht, anderen zullen gedacht hebben dat die datum nog wel zou opschuiven en er is een groep die heeft zitten slapen of dacht dat het niet voor hen gold. Wij hebben er in ieder geval vaak genoeg op gewezen." ■

PRAKTIJK



Creativiteit en commercieel denken gaan hand in hand bij de Stargroup in Ede. "Commercialiteit vergt doorzettingsvermogen, drive, jezelf doelen durven stellen en vooral goed luisteren", aldus oprichter Danny Hensen.

16

PRAKTIJK



Tussenpersoon Ane Duijff zou het jammer vinden als de druk op de marges zo groot wordt dat veel kleinere kantoren de deuren moeten sluiten. "De samenleving is niet gediend met versraling van het verzekeringsadvies."

18

VISIE



Robert Williams, oud-topman van de Amerikaanse verzekeraar Progressive, was de keynote spreker op het NVGA-congres. "Nog niemand heeft ontdekt wat de sleutel is om de verleiding van internet te koppelen aan het intermediaire kanaal."

20

Nieuwe wijn in oude zakken

Met de introductie van de Wfd (inmiddels Wft) is de Wet assurantiebemiddelingsbedrijf ten grave gedragen, maar de afkorting 'achter' deze wet wordt binnenkort nieuw leven ingeblazen. De lettercombinatie Wabb staat ditmaal voor Wetsvoorstel algemene bepalingen burgerservicenummer, dat onlangs is aangenomen door de Eerste Kamer. De ingangsdatum van de 'nieuwe' Wabb staat echter nog niet vast. Het burgerservicenummer (bsn) komt in de plaats van het huidige sofnummer en wordt verplicht bij gegevensuitwisseling tussen overheden. Het Verbond van Verzekeraars noemt het teleurstellend dat verzekeraars het bsn niet als orderings- en identificatiemiddel in hun administratie mogen gebruiken, terwijl dit grote voordelen kan hebben.

Duijff en Hunneman weet klant nog altijd aan zich te binden

"Samenleving niet gediend met v

"De banken kunnen het niet goedkoper maar zullen het wel zo presenteren. En het werkt nu eenmaal zo: de marktkoopman die het hardst schreeuwt, verkoopt het best. Dat de sinaasappelen rot zijn, merkt de klant pas later." Aldus Ane Duijff over het aanstaande banksparen voor hypotheek of pensioen. Duijff runt samen met zijn vrouw Anneke Hunneman in Heerhugowaard het financieel adviesbureau Duijff en Hunneman.

Duijff kent wel meer voorbeelden van marketing die de waarheid geweld aan doet. De dag voor het gesprek van VVP met Duijff kwam Lancyr op de markt met een inboedelverzekering speciaal voor singles. Volgens Lancyr betaalt het groeiende aantal singles in Nederland te veel voor zijn inboedelverzekering, waarvan de premie afgestemd zou zijn op gemiddeld 2,3 bewoners. Volgens Duijff klopt dit echter niet, als tenminste de inboedelwaardemeter van het Verbond van Verzekeraars wordt toegepast. Een van de vragen daarvan is hoe het

huishouden is samengesteld. En Duijff weet niet beter of de inboedelpremie wordt op die samenstelling afgestemd. Duijff heeft dat Lancyr ook laten weten.

Het tekent de kritische geest van Duijff, die wel vaker in het geweer komt als hij vindt dat zijn of het algemeen belang wordt geschaad. Zo begrijpt hij nog altijd niet hoe Fortis ASR het kon presteren om bij Budgio, een internetconcept autoverzekering dat het intermediair leads moet opleveren, in eerste instantie alleen een banner van Independer te tonen. "Toen Budgio geïntroduceerd werd, stond er

maar één kantoor op waar je zaken mee kon doen en dat was Indecenter (zoals Duijff Independer noemt, red.). Dat hebben we aangekaart en nu wordt de klant gewoon naar de tussenpersoon verwezen." Dat Independer niet goed ligt bij Duijff en Hunneman, zal gezien de woordspeling van Duijff duidelijk zijn. "Independer schoffelt het intermediair onder, terwijl het nota bene zelf tussenpersoon is", aldus Hunneman.

Duijffs oren begonnen ook te klapperen toen hij las dat Allianz Nederland een direct writer start onder een andere naam (Allsecuur) juist om het intermediair niet te schaden. "Allianz schrijft te geloven in distributie via het intermediair en start daarom een direct writer! Voor mij is dat niet logisch." Duijff schreef eerder dit jaar ook een brief aan de directie Zorgverzekeringen van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Dit nadat duidelijk was geworden dat de introductie van de basisverzekering zorg het aantal zorgcollectiviteiten enorm heeft vergroot. De collectiviteitsvorming leidt volgens Duijff tot een tweedeling tussen individueel en collectief verzekeren. Daarmee wordt de solidariteit tussen zorgverzekerden afgebroken. Overigens kreeg Duijff van het ministerie geen gelijk. Dat schreef Duijffs "opvatting dat de deelname aan collectiviteiten uit de hand loopt en om ingrijpen van de minister vraagt niet te onderschrijven".

ANDER AURA

Duijff en Hunneman heeft slechts een beperkt aantal ziektekostenverzekeringen in portefeuille. Het kantoor is daarom niet werkelijk geraakt door de vermindering van de provisie-inkomsten waar de basisverzekering zorg toe heeft geleid. In algemene zin ziet Duijff echter wel degelijk dat ook de inkomsten van zijn kantoor onder



Anneke Hunneman en Ane Duijff.

verschraling verzekeringsadvies"

druk raken. Op het levensvlak was dat al het geval, doordat de fiscale aftrekbaarheid van premies enorm is beperkt. Duijff ziet dit jaar echter ook de hypotheekinkomsten teruglopen. "Meestal doen we tien tot vijftien hypotheeken per jaar. Dat is dit jaar wat magerder." Dat tikt extra door, vanwege de verschuiving momenteel bij complexe producten van een stuk afsluitnaar doorlopende provisie.

Met die verschuiving als zodanig heeft Duijff geen moeite. "Wij hebben altijd gezegd: doe er voor ons maar 0,1 procent bij op de rente. Ik zie wel dat het lastiger wordt voor startende kantoren."

Van druk op de provisie-inkomsten uit schadeverzekeringen bespeurt Duijff en Hunneman nog niets. Al met al staat het kantoor er dan ook altijd nog prima voor. Wat ook helpt, is dat Duijff en Hunneman bewust hebben gewerkt aan verdieping van de klantrelatie in plaats van het najagen van nieuwe klanten (de polisdichtheid van het kantoor bedraagt ook het dubbele van het marktgemiddelde). Jagen op klanten vindt Duijff ook niet zijn stiel. "Ik ben meer een technicus dan een verkoper."

Een goede relatie met de klant blijkt goud waard, zeker nu internetverzekeren oprukt. Maar zo meteen wordt het ook mogelijk tegen de dezelfde fiscale condities als bij levensverzekeraars te sparen voor hypotheek of pensioen bij de bank. Deze mogelijkheid is er gekomen omdat de politiek denkt dat de banken goedkoper kunnen werken dan de verzekeraars.

Duijff moet dat laatste nog zien. Ondertussen verwacht hij echter ook dat de banken er veel marketinggeld tegenaan zullen gooien om hun bankspaarproducten aan de man te brengen. Dan konden klanten toch wel eens gaan twijfelen. Duijff rekent er op dat klanten alvorens zij hun beslissing nemen ook even bij hem te rade zullen gaan. Zo is de verstandhou-

ding in ieder geval tot nu toe met zijn klanten en weet hij zijn klanten vast te houden. Want natuurlijk trekken de banken al sinds jaar en dag aan klanten, met name als het om hypotheeken gaat. Hunneman: "De klant wordt voorgehouden dat hij geen afsluitprovisie betaald. Dat hij in de plaats daarvan een rente-opslag van 0,2 procent betaalt, vertelt de bank er niet bij. De bank moet immers ook ergens van leven."

Volgens Hunneman is de gemiddelde klant ook onder de indruk van het bankaura, dat gewichtigheid uitstraalt. Duijff: "Ik wil nog steeds het bordje 'bank' op de muur van ons kantoor schroeven. Dan heb ik een heel ander aura."

"Kleinere kantoren krijgen het zwaar, de vraag is of zij zullen overleven"

VERSCHRALING

Duijff zou het jammer vinden als de druk op de marges zo groot wordt dat veel kleinere kantoren de deuren moeten sluiten. "Misschien ligt het aan mij of mijn leeftijd maar ik vind dat de samenleving verschaalt. Mensen mopperen dat ze geen loodgieter meer kunnen krijgen. Straks kunnen ze ook steeds moeilijker verzekeringsadvies vinden."

Duijff en Hunneman beschouwt zichzelf ook als kleiner kantoor. Duijff begon ook letterlijk op de zolderkamer. Later werd er aan het woonhuis een kantoor gebouwd, waar Duijff, Hunneman en hun medewerkster zetelen.

Duijff zegt nog niet te weten of het kantoor kan overleven. "Kleine kantoren krijgen het toch zwaar. We moeten meer achter klanten aan, terwijl dit eigenlijk niet onze

stiel is. Wij moeten het hebben van het adequaat bedienen van klanten, maar daar staat dus steeds minder provisie tegenover. Dus al met al denk ik dat er toch wel een sanering zal plaatsvinden onder de kleine kantoren."

De kosten lopen ook op door de aanscherping van het toezicht (Wft). Duijff noemt de aanscherping op zichzelf een goede zaak, omdat het de adviesmarkt volwassen maakt. "De SER hield geen toezicht. Ik heb het ook altijd raar gevonden dat er geen permanente educatie verplicht was voor de assurantiediploma's A en B. Ik vind het dikke misser dat dit nog steeds niet het geval is. Over het geheel genomen wordt echter toch meer kwaliteit van de adviseur geëist."

Duijff vraagt zich wel af waarom de kosten van het toezicht zo hoog moeten zijn. Dit jaar betaalt zijn kantoor 700 euro, volgend jaar gaat dat fors omhoog naar 1.000 euro. "Dan zijn er de uren die je kwijt bent onder meer met het invullen van de self assessments van de Stichting Financiële Dienstverlening. Met die assessments heb ik op zich trouwens ook weer geen probleem, omdat ze je neus in de goede richting helpen."

Duijff zegt altijd al 'pre-AFM' te hebben gewerkt. Zo was hij in de tweede helft van de jaren negentig een van de eersten om zich op de oversluitmarkt hypotheeken te werpen, maar niet zonder break-even-analyse voor de klant. "Ik liet als een van de weinigen zien hoeveel maanden de klant erover deed om zijn investering terug te verdienen."

De Wft dwingt dit soort transparantie tegenwoordig af, waarbij Duijff zich wel afvraagt hoever het moet gaan. "Volgens de Wft moet ik de klantwensen inventariseren. Als je dat goed doet, wordt het een financieel-planningsverhaal. De gemiddelde klant heeft daar echter nog geen geld voor over." ■