

SWO SPLIJT DE GEESTEN

Het heet samenwerkingsovereenkomst, maar soms lijkt het juist wel alsof de nieuwe SWO de geesten splijt. Vier adviseurs geven op verzoek van VVP hun visie op de SWO nieuwe stijl. Ze zijn niet onverdeeld positief en dat is zacht uitgedrukt. En een SWO zou zich al helemaal niet moeten bemoeien met (de kwaliteit van) het advies.

Samenstelling: Toon Berendsen

De samenwerkingsovereenkomst tussen aanbieder en adviseur is aan vernieuwing toe. De verhoudingen zijn immers veranderd; de adviseur staat vandaag de dag nadrukkelijk aan de zijde van de klant. Sommigen vinden zelfs dat er nu helemaal geen SWO meer nodig is.

Volgens anderen blijft het een goede zaak om heldere afspraken te hebben en die ook vast te leggen. Er is momenteel een initiatief van Adfiz, OvFD en Verbond van Verzekeraars om te komen tot een referentemodel SWO nieuwe stijl, waarin het klantbelang centraler staat. Een model dat overigens een paar belangrijke issues mijdt, zoals wie er gaat over het commercieel gebruik van klantgegevens.

SWO ZOU ZICH NIET MOETEN BEMOEIEN MET HET ADVIES EN DE ADVIESKWALITEIT

Ondertussen zijn er individuele aanbieders die al nieuwe SWO's hebben voorgelegd. VVP is benieuwd naar de ervaringen van adviseurs hiermee.

Aad Bleukens (Bleukens Advies, Nootdorp) is een van de adviseurs die vindt dat de SWO überhaupt niet meer van deze tijd is. Bleukens: "Volgens mij kunnen de SWO's allemaal weg; ze dienen geen klant en geen adviseur. Ze zorgen alleen maar voor ongewenste dwang van de aanbieder op de adviseur.

"Overeenkomsten worden nu zo'n beetje allemaal aangepast. Vaak onder het mom van 'verbeteringen'. Maar het is niets anders dan proberen de grip te versterken ten koste van de onafhankelijkheid van de adviseur. Alle aanbieders houden zich het recht voor de samenwerking te beëindigen indien er niet aan de eisen van de aanbieder wordt voldaan. Men tracht termen als 'productie'

natuurlijk te voorkomen, maar het komt er gewoon op neer dat je productie moet aanleveren. Anders kun je ophoepelen."

Ozewald Wanrooij (Neutralis, Hengelo): "Ik vind dat ieder mens het leven moet kunnen leven dat hij of zij graag wil leven en dat ieder mens achter het stuur van zijn of haar leven moet zitten. Hierbij zie ik het als mijn taak om mensen inzicht en perspectieven te bieden die hen in staat stellen om weloverwogen (financiële) beslissingen te nemen en maatregelen te treffen. Hiervoor heb ik geen samenwerkingsovereenkomst nodig. Vervolgens is het belangrijk dat mensen in de gelegenheid worden gesteld om, al dan niet begeleid door een financieel specialist, de gewenste maatregelen te treffen. De mate waarin een samenwerkingsovereenkomst hieraan dienstbaar is bepaalt voor mij de waarde ervan.

"Een nieuwe overeenkomst die het oude productdenken volledig durft los te laten en die inzet op een gezamenlijke waardecreatie voor de klant, ben ik nog niet tegengekomen. Hierbij vraag ik me dan ook direct af of bij een dergelijke inzet überhaupt een juridische overeenkomst nodig is."

Nico van Koesveld (Van Koesveld Financiële Diensten): "Ik trek mij niets aan van een SWO als die het klantbelang zou kunnen schaden of als de overeenkomst niet gelijkwaardig is. Dat staat bij ons voorop. Als er zaken zijn die ons niet bevallen, plegen we een telefoontje. En als dat niet werkt, stellen we zaken eventueel via social media aan de kaak. Ik ga er vanuit dat als ik de zaak onder de rechter zou brengen, deze ook het klantbelang voorop stelt."

Van Koesveld is niet bang om het in de social media op de man (lees: Hidde Coebergh van ING, TB) te spelen. Van Koesveld: "ING heeft de meest respectloze SWO die er te vinden is. Alleen voor nieuwe aanstellingen hanteert men nu een exemplaar met minder fouten. "Ik moest vorig jaar een ING-klant helpen. Toen bleek dat ik zelfs even op de zwarte lijst stond. Dit was aanlei-



Aad Bleukens: "Samenwerkingsovereenkomsten kunnen wat mij betreft allemaal weg."



Nico van Koesveld: "Nieuwe SWO's of aanstellingsbrieven verbeteren wel."

ding om wat pittiger te reageren, waarna dit na twee uur hersteld werd en ik de zaak kon draaien. Coebergh en consorten zitten nog steeds in een ivoren toren. Terwijl men op de werkvloer bij ING de zaken tegenwoordig uitstekend voor elkaar heeft. Dus dan de bal maar op de persoon als het bedrijf verder goed functioneert." Berend Tooms (Assurantiehuis Adviesgroep, Den Haag) heeft geen bezwaar tegen een samenwerkingsovereenkomst. "We 'hebben' iets samen, dus vind ik ook dat je zaken met elkaar kunt afspreken. Het zijn echter doorgaans eenzijdige overeenkomsten, die ook eenzijdig gewijzigd kunnen worden. Eisen die ons van rechtswege opgelegd worden gaan soms al zo ver dat je daar als aanbieder, denk ik, niet zoveel aan toe kunt voegen. Telkens blijkt er toch wel weer iets te zijn. Overigens is mijn ervaring dat SWO's geel – en soms bruin – worden in de kast. Uiteraard tot er op enig moment aanleiding is om ze te lichten of kennelijk te vernieuwen".

OUBOLLIG

Wat vinden de adviseurs van de vernieuwde SWO's die ze tot nu voorgelegd hebben gekregen?
Tooms: "Die met ING en Florius ben ik inmiddels kwijt.

Dat zegt voldoende, maar ook andere SWO's die ik voorgelegd krijg mankeren, voor mij dan, op diverse punten. Het gaat vaak over de grip die men wenst te krijgen op je adviezen (in ieder geval wil men mee kunnen kijken), vrijwaring van van alles en nog wat en eigendom van de klantgegevens). Uiteraard zijn er ook 'onvriendelijke' exitclausules. Vaak is automatisering (het gebrek aan) ook een punt. Koopsommen bij inname (de term alleen al!) of faillissement en ook eisen die de eisen van de AFM soms overstijgen of in ieder geval daar gelijk aan zijn (met eigen controlemechanismen) zijn mij vaak een doorn in het oog."

Wanrooij: "Er zijn diverse samenwerkingsovereenkomsten aangepast en op de vraag of ze verbeterd zijn vraag ik mij vervolgens af: ten opzichte waarvan? Ten opzichte van de oude overeenkomsten waarbij productverkoop en belangenbescherming centraal stond? Nou, dan zie ik gelukkig al enkele veranderingen en dan met name in de woordkeuze. Zo wordt er bijvoorbeeld niet meer gesproken over de verkoop van producten maar over het onderhouden van een structurele samenwerking. Dat klinkt toch al een stuk vriendelijker."

Van Koesveld: "Waardeloos, niet aangepast, ze zijn »

»

oubollig, uit de vorige eeuw, veelal nog op een gezagsverhouding lijkend. De adviseur moet van alles en maatschappijen die in de oertijd denken te werken, doen eigenlijk respectloos waar ze zelf zin in hebben. Nieuwere SWO's of aanstellingsbrieven verbeteren wel. Honderd procent gelijkwaardig is het veelal nog niet. "Argenta hanteert min of meer een aanstellingsbrief. Daar staan onvoldoende zaken in die geborgd moeten zijn, zoals de toegang tot de klantgegevens. Westland Utrecht ook, Obvion heeft openlijk de SWO sterk verbeterd naar aanleiding van mijn kritiek. Bij Florius ben ik nu betrokken bij de totaal nieuwe overeenkomst die daar komt te liggen. Wellicht omdat men goedkeuring van de samenwerkingspartner wil in plaats van allerlei niet direct betrokkenen. Immers, een goedkeuring van Adfiz stelt nu ook niet veel meer voor."

EI MET TWEE DOOIERS

Van Koesveld: "We moeten gelijkwaardige partners zijn. Dat ontbreekt in 80 procent van de SWO's." Bleukens: "Als een adviseur voldoet aan de regels van de AFM, dan moet een aanbieder alle contacten met die adviseur ook respecteren en informatie verschaffen alsmede aanvragen en schades behandelen." Tooms: "De verzekeraars zijn risicodragers en ik ben de adviseur, met ieder zijn of haar eigen verantwoordelijkheid vastgelegd in een document dat echt niet meer dan een paar pagina's hoeft te tellen. Men heeft iets dergelijks nu geprobeerd (brancheorganisaties en het Verbond). Nu is er een inspraakronde en zullen er weer concessies worden gedaan. Concessies doen houdt in dat zaken nog exacter worden omschrijven, zodat er minstens twee pagina's bij komen. En over wat wij, als adviseur, nog het meest belangrijk vinden – 'wie doet wat met de klant' – zullen we vervolgens een ei met of zonder dooier of met twee dooiers gaan leggen. Als we er al één leggen." Wanrooij: "Ondanks het beeld dat ik zojuist geschetst heb ben ik geen tegenstander van samenwerking. Sterker nog, ik ben ervan overtuigd dat we gezamenlijk van grote waarde kunnen zijn voor de consument. Niet omdat we moeten, maar omdat we willen. Hierbij moet de samenwerking dan wel gaan over hoe we samen van betekenis kunnen zijn en hoe we kunnen bijdragen aan een goed leven voor onze relaties. Adviseurs kunnen hierbij de schakel vormen tussen de identiteit van de aanbieder en de identiteit van de consument, waarbij het niet altijd om het scherpste tarief hoeft te gaan. Hiervoor is echter een geheel andere focus noodzakelijk waarbij de korte-termijnwinst vervangen moet worden door een duurzame waardecreatie. Op basis van mijn ervaringen in de afgelopen jaren heb ik overigens geen enkel vertrouwen dat



Berend Tooms: "Voor adviseur doorgaans geen enkele harde eis te scoren in SWO."

dit vanuit de branche zelf gaat komen. De verandering zal vanuit de consumentvraag moeten ontstaan en daarin zien wij een rol voor onszelf weggelegd."

MISBRUIKT

Tooms vindt dat aanbieders wel degelijk ook eisen mogen stellen, zolang de gelijkwaardigheid maar niet wordt aangetast. "De klant mag aan mij ook eisen stellen, waarom dus niet ook afspraken tussen aanbieder en adviseur? Maar dan wederzijds. Ik moet op tijd een R/C afrekenen, mijn diploma's op orde hebben, aan de Wft-eisen voldoen, etcetera. Ik ben echter geen franchisenemer en al zeker niet binnen een harde franchise. Zij moeten de telefoon opnemen, mijn vragen beantwoorden (en dus vaak die van de klant), een deugdelijke administratie mogelijk maken, mij adequaat informeren, in onze samenwerking trachten de lasten en kosten tot een minimum te beperken (Aplaza, ADN, GRS, DBS). "Laat ik overigens opmerken dat er voor adviseurs doorgaans geen enkele harde eis te scoren is in een SWO. Ik wil geen 20 minuten aan de telefoon zitten of een gebrekkig extranet moeten bezoeken. Ook niet dat men traïneert in het behandelen van dossiers en/of schades."



Ozewald Wanrooij: "Geen enkele SWO zet in op gezamenlijke waardecreatie voor de klant."

Van Koesveld meent dat de Wft-regels en de wet streng genoeg zijn om een normale samenwerking aan te gaan. "Overige voorwaarden zoals voldoende ervaring opdoen met de software omdat je anders niet alle mogelijkheden daarvan kent, is een argument dat nogal eens wordt misbruikt. Misschien moet je dan als bedrijf eens naar je software kijken, zodat die eenvoudiger wordt en wellicht beter aansluit op algemene software. Dat blijft nog oud denken. Ook de smoes van laagste tarief is niet van belang en gaat niet meer op. Ik schaam mij voor collega's die ijskoud nog steeds een offerte uitbrengen die meer dan een half procent te duur is. Dit grenst aan misleiding."

ADVIESKWALITEIT

In ieder geval mogen aanbieders de SWO's van de adviseurs niet gebruiken om zich te bemoeien met de adviezen en de kwaliteit daarvan. Bleukens: "De klant kan de advieskwaliteit van kantoren zelf beoordelen, ervan uitgaande dat een kantoor voldoet aan de eisen van de AFM."

Ook Van Koesveld meent dat aanbieders zich maar moeten baseren op de AFM-inschrijving, klantbeoordelingen

zoals bij *Independer* en *Advieskeuze.nl* en de zwarte lijst. "Eventueel met onderschrijving van de gedragscode zoals van *Neutralis* aangevuld. Omgekeerd trouwens: hoe moeten wij de kwaliteit van verzekeraars beoordelen? Hebben wij ook toegang tot hun proces om te controleren of er geen fouten zijn gemaakt?"

Tooms denkt niet dat de SWO zich leent voor sturen op advieskwaliteit. "Dat zal nooit helemaal dekkend kunnen zijn. Zeker nu we van elkaar geen idee meer hebben wie we zijn, behalve dan aan de hand van cijfers. We spreken nooit (meer) met elkaar, een uitzondering daargelaten. Er zijn aanbieders die graag een adviesrapport in willen zien. Nou, dat zal niet gebeuren. Misschien dat dit door een externe partij zou moeten gebeuren."

Wanrooij: "Een samenwerkingsovereenkomst mag nooit van invloed zijn op de adviesvrijheid van klanten of diens adviseur. Het enige goede advies is een productonafhankelijk advies. Indien het voor de klant het beste is om geen gebruik te maken van een financieel product, dan kan alleen dat het advies zijn. Om dit te waarborgen zou advisering nooit een onderdeel mogen zijn van een samenwerkingsovereenkomst.

"De AFM en ik verschillen hierin duidelijk van mening aangezien de AFM via de aanbieders grip wil uitoefenen op de advieskwaliteit. Mijn waarschuwing dat dit aanbieders de mogelijkheid tot productiesturing biedt wordt volledig genegeerd. De (product)onafhankelijkheid van iedere echt onafhankelijke adviseur komt hierdoor steeds verder onder druk te staan. Dit maakt dat wij ons binnen *Neutralis* momenteel beraden of een continuatie van onze samenwerkingen nog wel mogelijk is, willen wij onze onafhankelijke positie aan de zijde van onze relaties blijven behouden.

"Uiteindelijk is de consument gebaat bij een vrije toegang tot financiële producten. De AFM heeft aangegeven hierin niets te kunnen betekenen en beperkt zich tot het uitspreken van haar voorkeur. Daarnaast hebben de meeste adviseurs nog financiële belangen bij de samenwerking met aanbieders, dus vanuit deze hoek verwacht ik ook weinig. En voor aanbieders is het simpelweg een afweging tussen het omzetspotentieel van de verschillende distributiekkanalen.

"Het is dus aan de consument en de echte productonafhankelijke adviseurs om gebruik te maken van de aanbieders die de consument een vrije toegang tot hun producten bieden. Ik zie grote mogelijkheden voor jonge aanbieders die niet zitten met ballast uit het verleden en die efficiënt, online, begrijpelijke financiële producten rechtstreeks aan de consument aanbieden. Voor de aanbieders die hierin niet tijdig meegaan voorzie ik een hopeloze inhaalrace." ««