

Een keurmerk voor pensioenadvies heeft nog geen toegevoegde waarde - Aloys Harmsen

28-06-2013

Voor pensioenadviseurs die zich willen onderscheiden zijn er verschillende initiatieven. Zo kunnen kantoren binnenkort het keurmerk 'Nationale Waarborg Pensioenadvies' op hun voordeur spijkeren. Het kwaliteitsstempel wordt in de markt gezet door Netherlands Quality Agency (NQA), een bureau dat vooral bekend is van visitaties en accreditaties in het hoger onderwijs.

Ook zijn er inmiddels vergelijkingssites voor adviseurs, zoals Advieskeuze.nl, op de markt. Op deze websites staan waarderingen van klanten en kan de kwaliteit van adviseurs worden vergeleken. Zijn dit goede initiatieven? Die vraag stelden we aan Aloys Harmsen van Pensioen Support Nederland.

Drie jaar geleden schreef Aloys Harmsen een blog met als titel 'Keurmerk moe'. Zijn mening is nog niet veranderd. "Er is denk ik maar een hele kleine groep kantoren die zich bij zo'n keurmerk happy voelt en die bereid zijn flink te betalen om een schildje op hun deur te bevestigen", zegt Aloys. "Bij dit keurmerk 'Nationale Waarborg Pensioenadvies' is het ook weer de slager die zijn eigen vlees keurt. De certificering moet te allen tijden door een onafhankelijke instantie gedaan worden", meent Aloys. "Er zijn volgens mij twee redenen waarom het overgrote deel het niet zal doen. Dat zijn de kosten, want wie gaat er meer dan €7.500 betalen en dan jaarlijks ook nog eens €3.000 om ge-audit te worden. En ik denk niet dat de markt zit te wachten op nog een keurmerk. Uit onderzoek blijkt dat 67% van de consumenten niet zit te wachten op een keurmerk en het vooral ziet als een marketingtruc", zegt Aloys.

Degradatie

Volgens Aloys heeft de overvloed aan keurmerken tot gevolg dat de paar die zich wel onderscheiden, eigenlijk daardoor degraderen. "Een website als vooruitkijken.nl, een initiatief van het FFP keurmerk, vind ik een goed voorbeeld van toegevoegde waarde omdat ze informatie en richting geeft. Maar misschien is het zelfs wel beter om je niet aan te sluiten bij een keurmerk. Bij sommige ben je eigenlijk een grijze muis, want iedereen doet het en ze zijn daarmee niet meer onderscheidend. Volg je eigen lijn", zegt Aloys.

Criteria

Als er dan toch een keurmerk moet komen, dan zou het wat Aloys betreft aan een aantal criteria moeten voldoen. "Herkenbaarheid en het moet werkelijk onderscheidend zijn. Het moet laagdrempelig zijn om toe te treden en de focus moet liggen op sociale vaardigheden en communicatie en niet primair op kennis. Daarnaast moet er geen verplichte afname van diensten zijn. Ik ben er een voorstander van om kennis met elkaar te delen zonder dat er meteen een nota verstuurd wordt."

"Als ik zelf beoordeeld zou worden, zou ik dat willen op het schriftelijk resultaat van het adviestraject, de wijze waarop ik communiceer en de wijze hoe ik het advies mondeling presenteer", zegt Aloys. "Ik moet het advies in jip en janneke taal kunnen uitleggen en toelichten. Veel pensioenadviseurs zijn daar niet toe in staat. Ik merk dat vaak tijdens de opleidingen die ik geef."

Mond tot mond

"Een keurmerk gaat mij niet meer klanten opleveren", stelt Aloys. "Volgens mij komt 99,9% via mond-tot-mondreclame aan zijn klanten. Zo is het en zo zal het blijven, daar doet een keurmerk niets aan af."

Verder slapen

"Drie jaar geleden eindigde ik mijn blog met de zin: 'Maak me wakker als die toekomstige wereld, het liefst morgen al, gaat beginnen'. Nu denk ik, laat mij maar verder slapen. Ik zie het namelijk nog niet veranderen. Wat ik wel zie, is de bereidheid van financieel adviseurs om met elkaar te klankborden en zich kwetsbaar naar elkaar op te stellen. Tien jaar geleden waren het allemaal eilandjes. Nu in deze moeilijke markt, is men bereid te leren van anderen."

Vergelijken

"Ik ben van mening dat vergelijkingssites zoals Advieskeuze.nl vooral geschikt zijn voor de particuliere markt, maar niet voor de zakelijke markt. Op hypotheekgebied zal het wellicht werken, maar niet voor pensioenen."

Aloys Harmsen is eigenaar van het netwerkplatform *Pensioen Support Nederland*. Daarnaast is hij docent pensioenopleidingen en assessor bij examens. Hij is een groot voorstander van samenwerken met andere deskundigen in de markt.