

# Ieder advies dient excellent te zijn

**“Een excellent advies hoeft niet altijd een financiële planning te zijn, andersom moet een financiële planning wel altijd een excellent advies zijn.” VVP ging op zoek naar de verschillen en raakvlakken tussen financiële planning en excellente advisering.**

**E**xcellente advisering is een begrip geworden sinds de AFM het eind 2007 introduceerde in zijn onderzoeksrapport ‘Kwaliteit advies en transparantie bij hypotheek’. Onder het kopje ‘Initiatieven in de richting van een excellente adviespraktijk’ geeft de toezichthouder voorbeelden van excellerende financiële dienstverleners, die onder meer excellent zijn omdat zij “meer nog dan in voorbeelden van een goed adviesproces het geval is, de hypotheek aan laten sluiten bij de verschillende financiële behoeften van de consument in zijn verschillende levensfasen. Het hypotheekadvies wordt op die manier een financieel plan waarin het hypotheekadvies is geïntegreerd”. Dat gaat een heel eind richting financiële planning, toch? Toch is het dat niet per se, wordt duidelijk uit de woorden van financiële planners en excellente adviseurs. Marcel van Leeuwen, voorzitter Stichting Excellent Adviseren, is überhaupt niet gelukkig met de vergelijking tussen financiële planning

en excellent adviseren. Van Leeuwen: “Financiële planning is een adviesdiscipline, excellente advisering een ambitie om de klant optimaal van dienst te zijn. Als we niet uitkijken, wordt excellent adviseren de zoveelste modekreet. Je ziet nu al dat adviseurs zich uitgeven voor excellent. Maar eigenlijk is het toch raar als je adviseur niet excellent bent? Er bestaat enorm veel behoefte aan kaders en toetsstenen, maar ons streven is niet om een keurmerk neer te zetten. De Stichting Excellent Adviseren wil vooral een platform zijn voor de circa 550 deelnemers, zodat zij samen bad en best practices kunnen bespreken en het adviespak kunnen laten groeien.” Medebestuurder William van der Maas: “De Stichting Excellent Adviseren faciliteert eigenlijk de weg naar excellent adviseren. Voor adviseurs, door adviseurs. Geen keurmerk, geen belangenbehartiging, geen politiek. We willen uitsluitend verbindingen leggen die voorzien in praktische hulp of inzicht voor de adviseur, die daarmee de cliënt nog

beter kan adviseren. Dat kunnen ondernemerszaken zijn, maar ook praktische zaken, als digitale dossiervorming, leveringsvoorwaarden, documenten, best practises, adviesprocessen of gemaakte blunders. Er wordt tijdens kleine informele informatiebijeenkomsten niet alleen heel open met elkaar van gedachten gewisseld, maar er worden ook waardevolle contacten gelegd en ervaringen met goed werkende processen gedeeld. Bij de Stichting Excellent Adviseren houdt men zich vooral bezig met het faciliteren van de ‘hoe’-vraag. Hoe ziet een dergelijk adviesproces eruit? Wat zijn de randvoorwaarden binnen de onderneming? Hoe verander je je verdienmodel? Dit doet men door een platform te bieden waar adviseurs elkaar in een vertrouwelijke omgeving ontmoeten, offline en online. Maar we faciliteren ook ontmoetingen tussen wetgevers en adviseurs alsmede tussen toezichthouders en adviseurs. We willen helpen bij het transformeren van de financiële adviesmarkt, zodanig dat adviseurs met trots hun beroep kunnen uitoefenen en klanten het vertrouwen in hun adviseur houden.”

## ALTIJD

Voor de meeste financieel planners die VVP heeft benaderd, is excellente advisering sowieso geen aparte discipline. Adviezen moeten altijd excellent zijn. Van der Maas, tevens bestuurslid van de Vereniging FFP: “Een excel-

lent advies hoeft niet per se een complete financiële planning in te houden, maar ik verwacht van FFP-leden wel dat iedere financiële planning in een excellent advies resulteert.”

Iris Brik (Fine Tuning Personal Finance): “Een excellent advies hoeft niet altijd een financiële planning te zijn, andersom moet een financiële planning wel altijd een excellent advies zijn.”

Volgens Brik moet trouwens “ieder advies aan de klant excellent advies zijn, ongeacht het vraagstuk. Excellente advisering kan immers ook op basis van een deeladvies zijn of op basis van een vraag van een klant. Dit is ook iets wat wij richting de klant altijd benadrukken. Wij kunnen voor de klant die daar behoefte aan heeft een volledige financiële planning maken, dat wil zeggen alles in kaart brengen en daar een advies aan koppelen. Niet iedere klant heeft daar behoefte aan. Soms wil de klant een bepaald vraagstuk opgelost zien (bijvoorbeeld: wat moet ik met mijn ‘woekerpolis’ doen of kan ik eerder stoppen met werken?) of een bepaalde vraag (zoals: kunt u mij adviseren bij het vastzetten van mijn hypotheekrente?). Wellicht is het handig bij het promoten van excellent advies aan te geven, dat advies altijd excellent moet zijn, of het nu gaat om een eenvoudige vraag, een complexe vraag, een deeladvies of een totaaladvies (financiële planning). Ik zou ook eerder spreken over een excellente adviseur. Wat



ALOYS HARMSEN:  
“Niet nog een keurmerk.”



IRIS BRIK:  
“AFM-register verfijnen.”



MARCEL VAN LEEUWEN:  
“Vooral een platform.”

doet een excellente adviseur en hoe/waar kan ik die vinden?”

#### TUSSEN DE OREN

Aloys Harmsen (Financieel Advies Centrum) ziet “geen reden om excellent adviseren te promoten. Promoten we dan ook vertrouwen, integriteit, kennis als label of kwalificatie? Naar mijn mening degradeer je de status van het advies door te stellen dat iets excellent is en oordeel je daarmee ten onrechte over andere adviezen. Excellent advies, integriteit en dergelijke zijn zaken die de consument als vanzelfsprekend aanneemt. Daarnaast geldt dat de titel excellent advies een momentopname is gebaseerd op de huidige inzichten. Ik garandeer dat door voortschrijdende inzichten in 2025 een financieel plan uit 2010 wel eens als inferieur kan worden betiteld. We, en dan bedoel ik zowel de consument, de adviseur als de toezichthouder, moeten niet de illusie hebben dat de kaders die we nu maken, gebaseerd op nieuwe ervaringsmodellen, nu ineens langer houdbaar zouden blijken.” Harmsen gruwet al helemaal van het

idee van een keurmerk: “Alstublieft niet nog een keurmerk. Naar mijn mening leeft het idee dat keurmerken op financieel gebied voor consumenten doorslaggevend kunnen zijn om met een adviseur in zee te gaan. Ik denk dat adviseurs het belangrijk vinden en door keurmerken worden gepushed om een bordje aan de deur te hebben. Klaarblijkelijk leeft bij sommigen het idee dat kennis en integriteit gekocht kunnen worden door aansluiting te zoeken bij een keurmerk. Onzin, net zoals de naïeve gedachte dat een advies op uurtarief per definitie leidt tot een betere advieskwaliteit. Excellent adviseren zit tussen de oren.”

#### VERFIJNEN

Iris Brik: “Ik word eerlijk gezegd doodmoe van al die keurmerken. De consument kan door de bomen het bos niet meer zien. Dus nog een keurmerk lijkt mij niet wenselijk. De AFM heeft al een register waarin je kunt raadplegen of een adviseur een advies- en/of bemiddelingsvergunning heeft. Waarom dit register niet verfijnen met een aantal rubrieken? Je zou dan eerst een

aantal criteria moeten benoemen die voor de consument belangrijk zijn om een excellente adviseur te herkennen.

Deze criteria zouden bijvoorbeeld kunnen zijn: wel of geen bemiddeling in producten, beloningswijze, tarieven, omvang kantoor, werkzaam in welk marktsegment, werkervaring, diploma's, over welke keurmerken beschikt het kantoor, bij welke beroepsorganisaties is het kantoor aangesloten, enzovoort. We weten allemaal inmiddels waar we een slechte adviseur kunnen vinden. Een reclamecampagne (gesponsord door banken, verzekeraars en consumentenorganisaties en de AFM waarin gewezen wordt op de criteria die van belang zijn bij het maken van de juiste keuze en een verwijzing naar het register op de website van de AFM, al dan niet verder verfijnd met genoemde rubrieken, zou de consument enorm helpen.”

#### LANGE TERMIJN

Excellent adviseren is dus geen specifieke discipline, maar het werkelijk centraal stellen van de klant. En elk advies, of het nu een deeladvies

of compleet financieel plan betreft, dient excellent te zijn. In die zin ligt excellente advisering eerder in het verlengde van financiële planning dan dat het een opstap naar financiële planning is.

Een deeladvies is echter natuurlijk wel een ander verhaal dan een volledige financiële planning. Maar nogmaals, ook dan moet excellent advies worden geleverd. Dat wil zeggen, aldus Van der Maas: “Het klantbelang staat centraal in het adviesproces; het advies is onderdeel is van een totaal proces, waar bij kennis en vaardigheden (vakmanschap) onlosmakelijk met elkaar zijn verbonden; het handelen is ethisch en integer.” En: “Een excellente adviseur is te herkennen aan een helder en duidelijk adviesproces, transparantie in wederzijdse verplichtingen, en een adequate beloning die recht doet aan de inspanningen die worden geleverd en de risico's die de adviseur daarbij loopt.”

Iris Brik vult aan dat “ieder excellent advies uit dient te gaan van de wensen en doelstellingen van de klant op de langere termijn. Dit kan niet vaak genoeg benadrukt.” ■