



Judith Scherrenberg: "De toezichthouder zal er niet over vallen dat we de door de Pensioenwet toegestane varianten overslaan en meteen terzake komen."

"De tijd dat een product het uitgangspunt was voor een gesprek ligt in mijn visie achter ons. Het gaat erom wat een onderneming wil bereiken, welke financiële mogelijkheden er zijn en wat de doelstelling is ten opzichte van het personeel. Je loopt dat hele bedrijfsproces vanaf de ambitie tot en met de mogelijkheden door om te komen tot een regeling die bij het bedrijf en de bedrijfscultuur past en die voor iedereen, of bijna iedereen, acceptabel is."

Betaalbaar

Het klinkt mooi, maar is zo'n traject ook voor een kleiner bedrijf nog wel betaalbaar?

"Onze slogan is 'pensioen simpel maken' en dat vertalen we in het vertellen wat pensioen voor de onderneming kan doen. Daarbij trechteren we vooraf de mogelijkheden van het bedrijf, waardoor een beperkt aantal mogelijkheden overblijft. We beginnen niet met een uitgebreide verhandeling over eind-, middelloonregelingen en premieovereenkomsten, maar richten ons direct op de specifieke wensen die de ondernemer heeft ten opzichte van het personeel en de mogelijkheden van het bedrijf. Dan blijft een beperkte keuze over. Door direct het adviesproces integraal aan te pakken voorkom je veel discussie, ben je minder tijd kwijt en beperk je de kosten. Daarnaast verdiepen we ons zodanig in de cultuur van het bedrijf dat ook de overeenstemming met de ondernemingsraad over het algemeen weinig tijd vergt. Die maakt immers deel uit van diezelfde cultuur. Het bedrijf als uitgangspunt nemen van het adviesgesprek in plaats van het product", gaat ze enthousiast verder, "maakt het werk veel leuker. Het is interessant om je in een onderneming te verdiepen en ook de werkgever stelt dat op prijs. Elke ondernemer praat graag over zijn bedrijf."

Passend advies

Heb je op die manier volgens de AFM-normen voldoende het advies-traject doorlopen?

"De toezichthouder zal er niet over vallen dat we de introductie over ons pensioenstelsel en de door de Pensioenwet toegestane varianten overslaan en meteen terzake komen", zegt Judith Scherrenberg. "Uiteraard zullen we als verantwoord adviseur alle benodigde informatie schriftelijk vastleggen. Als je de klant echt centraal stelt dan overvoer je die niet met (wet)technische informatie, maar neem je met hem de keuzes door die passen bij de onderneming en die leg je schriftelijk vast."

Op die manier geeft Edmond Halley invulling aan het civielrechtelijk aspect, waar Paul van der Heide het eerder over had. Scherrenberg: "Ons uitgangspunt is dat we proberen om partijen bij elkaar te houden of bij elkaar te brengen. Of dat lukt is natuurlijk afhankelijk van de onderlinge verhoudingen binnen een onderneming, maar omdat wij streven naar een pensioenregeling die in overeenstemming is met de cultuur die binnen een bedrijf leeft, lukt dat in verreweg de meeste gevallen. En in het uitzonderlijk geval dat werkgever en werknemers niet op één lijn zijn te krijgen, dan kun je het niet af met één adviseur en

raden we de werkgever aan om de werknemers de gelegenheid te geven een eigen adviseur aan te wijzen."

Provisie was hinderlijk voor het dagelijks werk

Eens een verzekeringsadviseur en nog steeds een verzekeringsadviseur is Gerrit-Jan Doorneweerd. Hij startte zijn bedrijf, *Doorneweerd Pensioen & Verzekeringen*, in 1990, toen provisie nog heel gewoon was. Een beloningsvorm die "vrij hinderlijk was voor het dagelijks werk", vindt Doorneweerd. "Voor hetzelfde werk kreeg je in het ene dossier veel meer betaald dan in het andere soortgelijke dossier doordat gerekend werd met percentages. Een grote verzuimverzekering leverde een buitengewoon hoog inkomen op ten opzichte van het werk dat je daarvoor moest verrichten. De beloning voor pensioen daarentegen vond ik karig als ik keek hoeveel uren ik in een adviestraject moest steken. Dat is nu voorbij. Ik krijg nu betaald voor wat ik doe."

De klant ziet nu dus niet alleen dat hij advieskosten betaalt, hij is ook een hoger bedrag aan advies kwijt. Daardoor zal de relatiekring wel uitgedund zijn?

"Het werk is er niet minder door geworden, integendeel" en Doorneweerd vindt dat wel verklaarbaar: "We werken met vaste tarieven, vrijwel niet tegen uurtarief. We spreken dus van tevoren een prijs af en de meeste ondernemers vinden dat plezierig. Ze weten waar ze aan toe zijn. Voor collectief pensioen hanteren we verschillende tariefkaarten voor advies, beheer en DGA-advies. Op die kaarten vind je een prijs voor elke activiteit die we kunnen verrichten. Daardoor zijn we niet alleen volledig transparant op beloningsgebied, we tonen daarmee ook welke werkzaamheden er komen kijken voor het advies, voor het afsluiten van een pensioenovereenkomst en voor het beheer. De ondernemer begrijpt best hoeveel werk daarin zit, maar hij kan het ook nalezen en dan is de reactie niet 'dat kan ik zelf ook doen'. Daarbij komt dat een klant het gevoel krijgt dat alle bedragen in redelijke verhouding staan van het werk. En vragen ze om een verklaring dan kan ik goed uitleggen waarom het tarief voor advies hoger ligt dan voor de administratieve werkzaamheden."



Gerrit-Jan Doorneweerd: "Ik krijg nu betaald voor wat ik doe."

Doorneweerd is duidelijk gelukkig met de wijziging van de beloningsregels. Is de breed gedeelde angst dat klanten daardoor weglopen dan helemaal ongegrond?

Hij vindt dat dat inderdaad het geval is, al erkent hij ruiterlijk dat een grote klant is overgestapt en nu rechtstreeks zaken doet met de pensioenuitvoerder. "De vraag is hoe lang die situatie duurt, want uiteindelijk is het beheer en alles wat daarbij komt kijken een voor de aanbieder vreemde activiteit."

Als we hem vragen om dat te concretiseren komt ook in het interview met Doorneweerd de relatie werknemers/werkgever ter sprake: "De werkgever of de HR-afdeling krijgt periodiek te maken met allerlei pensioengerelateerde vragen. Hoe te handelen in geval van echtscheiding, of arbeidsongeschiktheid; hoe zit het met de beleggingskeuzes, de waardeoverdracht of de afstand-

verklaring. Er leven heel veel grote en kleine vragen over pensioen, die je als adviseur stuk voor stuk vrij eenvoudig kunt beantwoorden, maar een pensioenuitvoerder is daar nauwelijks of niet voor geëquipeerd en zal in het beste geval de technische mogelijkheden vertellen, maar die niet gepaard laten gaan met een advies. Daarom geloof ik niet dat het rechtstreeks afsluiten van een pensioenregeling bij de aanbieder een hoge vlucht zal nemen. Daarvoor is de adviesfunctie ook in de beheerfase te belangrijk."

Provisie was voor sommige transacties veel te hoog

Ook Poul Gelderloos van *PensioenInzicht* is blij dat het provisie-tijdperk ten einde is, maar om een andere reden dan Gerrit-Jan Doorneweerd. "Bij sommige transacties was de provisie veel te hoog. De verschuiving van de einddatum met een jaar of acht kon bijvoorbeeld tienduizenden euro's aan provisie opleveren en dat stond in geen enkele verhouding tot het werk dat je daaraan moest besteden."

Maar de klant had niet of nauwelijks inzicht in de hoogte van de provisie. "Dat klopt, de meeste klanten hadden daar geen idee van, maar dat betekent nog niet dat sprake was een reële beloning. Ik besprak zoiets wel degelijk met mijn relatie. Maar adviseurs die dat niet deden zouden uiteindelijk van een koude kermiss thuiskomen, want het komt altijd een keer uit. Dus is het verstandig de eer aan jezelf te houden. En ja, dat gevoel leefde niet bij iedereen."

Gelderloos heeft van verschillende kanten de pensioenwereld zien veranderen. Begonnen als fiscaal econoom bij de belastingdienst, werkte hij daarna bij de fiscaal juridische adviesbureaus van Aegon, Zurich en Zwitserleven. Daarna maakte hij de overstap naar AON waar hij als pensioenconsultant vooral de grote bedrijven bediende. Nu is hij zo'n anderhalf jaar zelfstandig pensioenadviseur.

In die tijd heeft hij veel *hit and run* kantoren voorbij zien komen. "In het zesde jaar begonnen de problemen met het pensioencontract. Dan bleek dat de adviseur om het zacht te zeggen niet geheel passend was geweest en het beheer te wensen overliet. Het was aan de aanbieder om de zaak te repareren. En ze deden dat omdat deze kantoren veel omzet brachten. De partijen hielden elkaar op die manier in de houdgreep. Ik heb het dan over een specifiek soort advieskantoren", wil Gelderloos bijvoorbij een mogelijk misverstand uit de weg ruimen. "De goede kantoren waren in de meerderheid, maar ik ben blij dat het provisieverbod aan deze financiële drive een einde heeft gemaakt." Zoals hij ook positief aankijkt tegen het feit dat pensioen een 'eigen' Wft-module heeft gekregen.



Poul Gelderloos: "Ik zie niet dat verzekeraars de werkgevers direct benaderen als ze weten dat die wordt bijgestaan door een goede adviseur."

Pensioenmoe

De lawine aan nieuwe regelgeving heeft niet grote invloed op de markt van pensioenadviseurs, maar ook op het denken en hande-

len van de werkgevers. "Je ziet dat de ondernemers daardoor pensioenmoe zijn geworden", ervaart Gelderloos. "Ze geloven het wel en dat leidt er toe dat de werkgevers snel geneigd zijn om de voorstellen te volgen die ze van de verzekeraar krijgen. En daar moet je als adviseur alert op zijn, want vaak lost zo'n voorstel het probleem van de verzekeraar op en hoeft die niet in lijn te zijn met de behoeften en mogelijkheden van de onderneming. Je kan daar als adviseur op inspringen, maar daar vind je bij de ene werkgever meer gehoor voor dan bij de andere."

Gelderloos vertelt dat hij vorig jaar met een aantal collega's geprobeerd heeft de werkgevers in beweging te krijgen met het oog op de Witteveenveranderingen. "We wilden de ondernemers ervan overtuigen dat dit het moment was om de pensioenregeling in zijn totaliteit onder de loep te nemen en hebben daarvoor alle registers opengetrokken. We voerden marketingacties en schakelden de regionale pers in, maar uiteindelijk viel de respons tegen. We moesten constateren dat bij veel HR-afdelingen het pensioen niet als belangrijke arbeidsvoorwaarde op het netvlies staat. Ook beseffen te weinig de financiële risico's die zij wellicht met hun pensioenregeling lopen."

Is dat voor een deel te verklaren uit het feit dat de aanbieder steeds meer direct contact opneemt met de werkgever? "In veel gevallen heeft de aanbieder geen keus", antwoordt Poul Gelderloos. "Vergeet niet dat veel adviseurs de afgelopen jaren de pensioensector hebben verlaten en hun portefeuille aan de maatschappij hebben teruggegeven. Ik zie niet dat verzekeraars de werkgevers direct benaderen als ze weten dat die wordt bijgestaan door een goede adviseur. Al moet ik wel toegeven dat de samenwerking tussen aanbieder en adviseur niet altijd optimaal is."

Bijvoorbeeld?

"We hebben ervaren dat sommige verzekeraars in november vorig jaar met een 2015-voorstel kwamen richting werkgever, terwijl de adviseur allang bezig was om de pensioenregeling aan te passen. Wat dat betreft zijn op het gebied van coördinatie nog wel verbeteringen mogelijk."

Frans Jetten begon net als Gelderloos zijn loopbaan bij de overheid, maar dan als rijksaccountant. Tot hij in 1996 partner werd van de rechtsvoorganger van *Worrell & Jetten*. Een multidisciplinaire dienstverlener met expertise op het gebied van accountancy, corporate finance, belastingen, juridische vraagstukken, pensioenaangelegenheden, HRM & salaris, bedrijfsstrategie, ICT-richting en administratie-organisatie. In 2012 trok Jetten zich terug als partner om zich volledig te kunnen richten op de inhoudelijke kant van zijn werkzaamheden die bestaan uit pensioenadvisering en financiële planning.

Hij ziet een goede toekomst voor accountantskantoren op het terrein van pensioenadvisering. "De accountant heeft een voor-sprong als het gaat om het kennen van de klant. Hij weet precies hoe de onderneming er financieel voor staat en kent ook de bedrijfscultuur. Oorspronkelijk maakten veel accountants gebruik van de vrijstellingsregeling. Ze mogen incidenteel als logisch onderdeel van hun werkzaamheden de klant op pensioengebied adviseren. In de oude tijd gold daarbij de regel dat de accountant zich alleen op de vrijstelling mocht beroepen als hij geen provisie ontving. Later ging de AFM steeds meer activiteiten van de ac-