

# Schuurmans' nationaal initiatief geld adviesdienst

Auteur

Jaap Koelewijn

*Bas Schuurmans lijkt zich uit het actieve leven te hebben teruggetrokken. Hij was meer dan dertig jaar consultant, waarvan 20 bij een automatiseerder. 'Ik werkte op het snijvlak van de business en de IT' vertelt hij later als we aan tafel zitten. Op zijn 58<sup>e</sup> zette hij er een punt achter. Met een brede glimlach en pretoogjes vertelt hij dat hij zijn huis in Bilthoven nog net op tijd wist te verkopen. 'Er kwam een adellijke dame langs. Oud Geld, ze had geen hypotheek nodig dus we konden snel handelen. Ik kreeg niet de hoofdprijs die ik in 2008 gekregen zou hebben, maar we konden een hele nette deal maken'. Daardoor kan ik nu wat kleiner gaan wonen in een mooi appartement in het hartje van Zeist. 'Ik heb geen bank meer die mij met de hypotheek in de nek hijgt. Dat geeft een heel rustig gevoel.'*

Schuurmans was niet alleen consultant. Hij schreef naast zijn werk een dissertatie met de titel 'Fundamental Changes in Personal Financial Advice'. Hij promoveerde in 2011. Sindsdien zet hij zich in voor een fundamenteel andere aanpak van financiële dienstverlening voor de consument. Op zijn website [www.modulairadvies.nl](http://www.modulairadvies.nl) geeft hij zijn visie op financiële dienstverlening weer. Hij rust niet op zijn lauweren, maar zet zich nog steeds in voor de promotie van het idee dat hij in zijn proefschrift ontwikkelde: een nationale Geld Adviesdienst.

*Wat dreef je om aan je promotieonderzoek te gaan beginnen?*

## Maatwerk voor rijke klanten loont

Ik heb in mijn werk als consultant, zoals ik al zei, altijd op het snijvlak van de IT en de financiële dienstverlening gewerkt. Tijdens mijn werk kwam ik veel bij private banks



Bas Schuurmans

over de vloer. Na verloop van tijd begonnen mij daar een paar zaken op te vallen. Stel je eens een klant voor die met een redelijke zak geld, zeg twee miljoen, bij een bank komt om die te gaan beleggen. Die klant wordt door de bank door de molen gehaald. Men doet een intake, maakt een risicoprofiel en daaruit rolt uiteindelijk een beleggingsvoorstel. Ik stelde vast dat dit advies heel erg op de persoonlijke situatie van de klant werd toegeschreven. Men adviseert uiteraard een strategische portefeuille. Daarnaast adviseert de bankier allerlei aandelen en

producten waarvan de adviseur denkt dat die wel bij de klant zullen passen. Daaroverheen giet hij nog eens een tactische mix, die bepaald wordt door de actuele visie op de economie en de financiële markten. Het is maatwerk, dat een forse investering vraagt. Maar voor een klant met een flink vermogen doe je dat.

*Wat is daar op tegen?*

## *De achterkant van het proces is vaak een rommeltje*

Daar is op zichzelf niets op tegen. Het is ook wat de klant verwacht. Die vertrouwt zijn geld aan een bank toe en de klant mag ervan uitgaan dat hij een advies krijgt dat op zijn eigen situatie is afgestemd. Of het nu zoveel zin heeft daar allerlei toeters en bellen, zoals een tactische mix, aan op te hangen laat ik even in het midden.

Wat ik destijds tot mijn verbazing vaststelde, was dat de banken op centraal niveau heel weinig inzicht hadden in de totaliteit van de portefeuilles. Stel je eens voor dat er met een bepaald aandeel opeens iets heel onverwachts gebeurt. Als de bank zijn advies over dat aandeel verandert, dan kunnen ze maar met heel veel moeite achterhalen welke klanten er nu allemaal in dat ene aandeel zitten. Men moet alle losse portefeuilles aflopen om te kijken wie erin zit. Dat vond ik heel vreemd. Dat aan de voorkant de klantportefeuilles op maat gemaakt zijn, kan ik mij wel voorstellen. Maar dat aan de achterkant de bank niet bij machte is om snel te overzien wie waar in zit en voor hoeveel, dat leek mij onbestaanbaar maar het was wel zo. Aan die administratieve onderontwikkeling aan de achterkant wilde ik iets doen.

*Wat wil je daaraan precies doen?*

## *Zoek naar een passende oplossing*

Maatwerk aan de voorkant hoeft niet noodzakelijk te conflicteren met een geolied en gestroomlijnd proces aan de achterkant. Kijk maar naar auto's en kleding. Als ik een pak ga kopen, dan zoek ik naar iets wat bij mijn persoonlijke voorkeuren past. Maar als ik bij een kledingzaak kom, dan gaat de winkelier niet voor mij op maat een pak maken. Ik zoek iets dat bij mij past. De invulling kan confectie zijn, zolang het maar een oplossing is die adequaat is.

*Hoe gaat dat dan in jouw ideale wereld bij financiële diensten?*

## *Stel de klant centraal niet het product*

Als verlener van financiële diensten moet je uiteraard je klant goed leren kennen. Dat is niet alleen een wettelijke plicht, maar het is ook noodzakelijk wil je een goede oplossing kunnen adviseren. Je zult hoe dan ook een goede intake moeten doen. Je kunt op grond van objectieve en subjectieve criteria vaststellen hoeveel risico een klant kan lopen en hoeveel hij wil lopen. Als je dat beeld compleet hebt, kun je een advies geven. Soms moet je een klant adviseren meer risico te nemen dan hij wil lopen en andersom. Daarbij horen uiteraard producten. Er is alleen veel te veel aandacht geweest voor het alleen maar wegzetten van producten. Dat is ook wel logisch, want daar zaten de marges. In mijn voorstel staat de oplossing centraal en niet zozeer het product.

*Krijg je dan geen confectiewerk?*

Ja, maar wat zou dat? Ik trek maar weer de vergelijking met de kledingbranche. Als consument heb ik een aantal voorkeuren. Daardoor vallen al heel veel alternatieven gelijk af. Als ik een zakelijk pak wil hebben, dan ga ik niet naar America Today. Ik ga naar een herenmodezaak en ik hoop daar een pak te vinden dat bij mijn smaak past en uiteraard ook de goede pasvorm heeft. Maar dat pak is geen maatwerk.

Hetzelfde kan je ook doen bij financiële diensten. Stel je een docent voor van 40 jaar met een gezin en een eigen huis. De instelling moet allerlei informatie verzamelen, zoals inkomen, woonlasten, te verwachten kosten, pensioenen en dergelijke. Daar zal dan uiteindelijk een advies uitrollen. Dat advies en de oplossing zijn geen maatwerk, want je hebt voor mensen in vergelijkbare omstandigheden al eens eerder een vergelijkbare oplossing bedacht. Stel het je maar voor als een winkel waar heel veel oplossingen in het schap liggen.

## *Help de consument met het maken van keuzes*

Daar moet de consument een keuze uit maken. Ik stel voor om een instituut op te richten dat de consument helpt met het maken van keuzes. Dat instituut noem ik de Geld Advies Dienst. In het VK bestaat zo'n instelling al. De aanbieders van financiële diensten betalen er op basis van een omslagsysteem aan mee. Laat ik nog maar een voorbeeld geven om het duidelijk te maken. Als ik een auto wil dan kan ik uit duizenden modellen kiezen. Dat is een complex vraagstuk. Maar als ik bij mijn keuze geholpen wordt, dan is het allemaal niet zo ingewikkeld. Naarmate ik beter in staat ben om aan te geven wat ik wel of niet wil, zal het aantal auto's waaruit ik kan kiezen snel worden gereduceerd. Ik hoef niets van auto's te snappen – hoe ze werken om toch

op een verantwoorde manier een keuze te kunnen maken. Ja het is confectie, want het is een standaardoplossing, maar het voorziet wel op een goede manier in mijn wens, temeer omdat ik er voor kan kiezen bepaalde opties, zoals een schuifdak, toe te voegen.

## *Verlaag de kosten en zorg voor een beter advies*

Het aanbod van oplossingen wordt in mijn voorstel sterk gestandaardiseerd. De kosten gaan omlaag en worden uiteindelijk indirect door de aanbieders gedragen.

*Maar waarom dan zo'n Geldadviesdienst? Laat de consument lekker zelf betalen.*

In het verleden betaalde de consument natuurlijk ook voor het advies dat hij kreeg. Hij betaalde dan alleen via de provisies op de producten. Dat leidde ertoe dat de adviezen niet gericht waren op het vinden van de goede oplossingen, maar op het wegzetten van producten met de meeste marge. Wat de gevolgen daarvan waren, is genoegzaam bekend. De woekerpolissen en tophypotheken vormen de meest extreme uitwas van het provisiegedreven systeem. Een ander nadeel van dit systeem is dat de kleine consument voor de financiële instellingen niet interessant is.

## *Voor kleine klanten zijn de kosten te hoog*

Als je 1000 euro wilt beleggen en de kosten voor de intake en het advies zijn 200 euro, dan is het voor de instelling niet aantrekkelijk om zo'n klant in de boeken te nemen. Toch zijn het juist die kleine retailconsumenten die behoefte hebben aan advies en bovendien gezamenlijk het overgrote deel van de markt uitmaken. Vergeet niet dat de financiële risico's voor de consument steeds groter worden. De sociale zekerheid wordt minder en pensioenen staan op de tocht. Mensen zullen echt meer zelf moeten gaan regelen voor de toekomst.

*Maar het provisieverbod zal er toch toe leiden dat de kosten inzichtelijk worden. De consument betaalt nu gewoon zelf voor zijn advies.*

Inderdaad, en dat is tot op zekere hoogte een verbetering. Het pushen van producten zal veel minder voorkomen. Maar ik ben bang dat we het kind met het badwater weggooien. Veel consumenten zullen geen 1000 euro uit kunnen of willen geven voor een advies. Mensen gaan dan doe het zelve en dat zal niet tot de beste keuzes leiden. Je moet vermijden dat mensen beslissingen nemen waarvan ze op de lange termijn grote – nadelige – effecten hebben. Ik denk dat de consument in dit opzicht ondersteuning nodig heeft. Mensen overzien onvoldoende het belang van een goede financiële planning.

## *De klant die het meeste belang heeft bij advies krijgt het niet*

De gebrekkige kennis van de consument en het onvermogen om op de lange termijn de gevolgen van beslissingen te kunnen overzien spelen daarbij mee. Als mensen zelf hun pensioen moeten regelen en het gaat fout, dan merken ze pas na dertig jaar wat de gevolgen zijn van een verkeerde asset mix. Daarnaast zal het noodzakelijk zijn om periodiek de financiële positie te evalueren en aanpassingen door te voeren. De overheid en de aanbieders zullen dat moeten faciliteren. Als mensen een goed advies hebben gekregen, zullen ze het zelf kunnen uitvoeren. Je moet ze wel vrij laten in hun keuze. Ze kunnen zelf naar een instelling gaan om daar het advies nader in te laten vullen. De aanbieders van financiële diensten hebben daar zelf ook belang bij.

*Wat is nu je conclusie?*

Mijn zoektocht naar de verbetering van financieel advies heeft me geleid van de wijze waarop beleggingsadvies wordt gegeven naar integraal financieel advies. Want elk advies vereist, dat we de totale positie van de klant bezien.

## *Een goed plan voor iedereen*

Maar er is geen adviseur die op de hoogte is van alle aspecten die bij daarbij aan de orde komen; van beleggingen, pensioenen, fiscaliteit, sociale zekerheid, hypotheek en erfrecht. Zeer vermogenden kunnen daar een team van experts voor inroepen. Maar 90% van de bevolking kan beter vertrouwen op standaardplannen die door experts op al deze gebieden worden opgesteld, voor mensen in onderscheiden doelgroepen, qua leeftijd, samenstelling huishouden, inkomen en vermogen. De Geld Advies Dienst wil zulke plannen beschikbaar stellen en zal daartoe dit jaar met een aantal pilots starten onder het motto: voor iedereen een goed plan. ■

Voor nadere informatie over de Geld Advies Dienst: [www.geldadviesdienst.nl](http://www.geldadviesdienst.nl)