

De toekomst in zonder provisie

15-6-2011
HVR Advies



Auteur: Angeliën Fatingan
Studentnummer: 07020953
Opleiding: Voltijd Bedrijfseconomie Haagse Hogeschool
Scriptie begeleider: Dhr. J. Grazell

Voorwoord

Dit rapport heb ik geschreven in het kader van mijn afstudeeropdracht, ter afronding van mijn studie Bedrijfseconomie Voltijd aan de Haagse Hogeschool.

Dhr. H.P. van Rooijen is eigenaar van het financieel adviesbureau HVR Advies te Zoetermeer. Doordat de provisieregeling in 2013 wordt afgeschaft moet het bedrijf op een andere manier aan zijn omzet zien te komen. In dit rapport heb ik uitvoerig beschreven wat de mogelijke problemen zijn die zij zullen tegenkomen en hoe zij hiermee het beste om kunnen gaan.

Hierbij wil ik mijn docent dhr. J. Grazell, aan de Haagse Hogeschool, bedanken voor zijn begeleidende en ondersteunende rol. Tevens wil ik mijn opdrachtgever, dhr. Van Rooijen en de drie docenten dhr. F.M.H. Cillekens, dhr. R.A.P. Dorpmans en dhr. A.P. Mastenbroek bedanken voor hun steun en suggesties voor het tot stand komen van dit rapport.

Uiteraard ben ik te allen tijde bereid om geïnteresseerden nadere uitleg te verschaffen.



Angeliën Fatingan

Samenvatting

HVR Advies is een onafhankelijk financieel adviesbureau dat zich richt op alle soorten verzekeringen waaronder hypotheek en levensverzekeringen. Het bedrijf bestaat uit drie medewerkers die voorheen ZZP-er waren in deze branche.

De minister van Financiën wil een verbod op provisie voor onder meer complexe financiële producten. De ambtenaren zijn nu bezig om dit verbod in wetgeving te vertalen. Hierdoor zal in 2013 het beloningsmodel provisie verdwijnen. Door de afschaffing van de provisieregeling zal het bedrijf op een andere manier aan zijn omzet moeten komen.

Mijn hypothese voor HVR Advies is dat zij zich zullen gaan specialiseren op het gebied van hypotheek, levensverzekeringen en pensioenen. Zij zullen zich vooral moeten gaan richten op volwassenen met een modaal inkomen. De hoeveelheid tussenpersonen zal drastisch verminderen met name door de ingestorte leven- en hypotheekmarkt, maar de vraag naar advies zal blijven. Ik verwacht daarom dat HVR Advies uiteindelijk meer winst zal gaan maken en dat de organisatie mee zal moeten groeien.

De beloningsregeling omvat in 2013 geen provisieregeling meer. Alternatieven voor de provisie vallen onder de CAR. Onder de CAR vallen afspraken over fee, abonnementen en servicekosten. CAR heeft als voordeel dat het een einde maakt aan de onjuiste beleving bij klanten dat advies, bemiddeling en beheer door het intermediair gratis is.

Het is nog niet vastgesteld of het serviceabonnement in gebruik mag worden gesteld door tussenpersonen. DNB ziet een vast bedrag per periode namelijk als een verzekering. Dit heeft tot gevolg dat zo een dienstverlener een vergunning als verzekeraar nodig heeft. De dienstverlener is dus vergunningsplichtig volgens de Wet op het financieel toezicht.

De invulling van het provisiebeleid om informatieproblemen te verminderen bestaat uit de onderdelen beloningstransparantie, balans- en terugboekregel en de inducementnorm.

Minister De Jager wil naast een verbod op provisie voor complexe financiële producten ook aanvullende normen vaststellen voor de beloning van intermediairs op basis van vaste bedragen of uurtarieven. Daarmee moet worden voorkomen dat klanten alsnog buitensporige vergoedingen betalen. Hiervoor is een onderzoek gedaan vanuit het onderzoeksbureau SEO. Hieruit is gebleken dat klanten per uur een bedrag van €50,- zouden willen betalen. Dit is een stuk lager dan wat tussenpersonen zouden vragen van de klant.

Het nieuwe provisiestelsel kent ook fiscale voordelen voor de consument. Als je als consument afsluitprovisie betaalt, dan mag je maximaal 1,5% met een maximum van €3.630,- aftrekken van de belasting. Is de afsluitprovisie meer, dan moet je het restant verdelen over de jaren dat de hypotheek loopt.

Het kabinet heeft het standpunt ingenomen, dat de AOW-leeftijd verhoogd wordt naar 67 jaar. Het uitgangspunt van het kabinet is dat ook de fiscale pensioenrechtleeftijd voor de aanvullende pensioenen meebeweegt en verhoogd wordt naar 67 jaar.

In dit kader is sprake van aanpassing van het zogenoemde Witteveenkader, waarin de fiscaal gefaciliteerde maximale jaarlijkse opbouwpercentages worden aangepast. De wetgeving hiervoor is nog in voorbereiding.

Bij een traject gericht op advies en service is de nota BTW-belast en niet aftrekbaar. Maar bij een traject gericht op de transactie is de nota vrij van BTW en aftrekbaar. Dit kan leiden tot ongewenste uitwijkroutes. Vandaar dat het verstandig is om de kosten van financieel advies aftrekbaar en BTW-vrij te maken zodat het complexe onderscheid wordt opgeheven.

De missie voor HVR Advies is kort gezegd het aanbieden van onafhankelijk financieel advies op het gebied van hypotheek, levensverzekeringen en pensioenen aan particulieren en bedrijven. HVR Advies onderscheidt zich door klantvriendelijkheid en service voorop te stellen. Doelstelling is om het rendement op minimaal het huidige peil te houden.

Mijn advies voor HVR Advies is om zich te richten op klantenpartnerschap. In de toekomst zullen zij echter wel rekening moeten houden met het feit dat klanten zullen kijken naar de prijzen.

Bij een verbod op provisie dreigen er ongelijke concurrentieverhoudingen te komen tussen intermediaire distributie en directe aanbieders. Ongelijke concurrentie treedt onder meer op ten aanzien van:

- ✓ Transparantie van distributiekosten
- ✓ Financiering van distributiekosten

Ook dreigt er concurrentie te ontstaan met de geldwinkels voor gratis financieel advies.

Voordelen ten opzichte van de concurrentie: persoonlijke benadering en servicegericht. Het bedrijf is relatief gezien kleinschalig waardoor er tijd is voor de klant. Ook hebben zij dus nog grote uitbreidingskansen, omdat zij nog veel klanten kunnen toelaten in het bedrijf.

Nadelen ten opzichte van de concurrentie: deze vorm van concurrentie is pas begonnen. Tussenpersonen moeten zich nog onderscheiden en connecties in alle lagen maken. Tevens moeten zij zorgen voor bekendheid bij instanties en gekwalificeerd personeel werven.

HVR Advies maakt momenteel vooral gebruik van de internetleads en mond op mond reclame. In de toekomst zouden zij zich kunnen richten op doelgroepen waar nog niet veel klanten van zijn zoals de mensen met onregelmatige inkomsten en jongeren met betrekking tot hun pensioen.

Uit de SWOT-Analyse en Confrontatiematrix is gebleken dat het specialiseren en uitblinken op dat gebied, mede door de kennis en vaardigheden van het personeel optimaal te houden, de beste strategie is. Ook dienen zij tarieven en betalingsmogelijkheden aan te bieden die de klanten zullen aanspreken en meer te promoten om het klantenbestand te vergroten.

Uit de berekeningen van het geëiste rendement en de gewogen gemiddelde kosten van het vermogen van HVR Advies blijkt dat de investeringen wel waarde toevoegen aan het bedrijf. Ik constateer dit doordat het verwachte rendement groter is dan de gewogen gemiddelde kosten van het vermogen.

Door de afschaffing van de provisieregeling in 2013 heb ik voor de volgende beloningsmodellen de tarieven berekend. Het uurtarief voor hypotheek is €117,- en bij vermogensbeheer is dit €125,-. Het vaste tarief per hypotheek bedraagt €2500,-. Dit bestaat uit twee delen:

- € 1.250,00 excl. BTW (2010) voor inventarisatie, maken risicoanalyse, aanbiedingen vergelijken en opstellen adviesrapport
- € 1.250,00 excl. BTW (2010) voor samenstellen definitief advies, aanvragen offertes, presenteren offertes, aanvragen hypotheek gerelateerde producten, begeleiden aanvraagtraject, beoordelen akten en afrekennota's, eventueel aanpassen VT inkomstenbelasting en afronding oude hypotheek etc.

Het vaste tarief per onderdeel vermogensbeheer is €1250,-. Bij het uurtarief en vaste tarief hoort ook een serviceabonnement van €125,- per jaar. Dit kan ook worden betaald per kwartaal of maand. Hierbij moet wel worden opgelet of een serviceabonnement tegen die tijd wettelijk is toegestaan. Bij een vast tarief is het niet noodzakelijk om een serviceabonnement te nemen want hierbij komen anders beheerskosten. Maar dit is duurder voor de klant want dit is namelijk €45,- per kwartaal. Ook heb ik het tarief voor een pakketverzekering berekend, namelijk €3000,- in totaal gedurende vijf jaar lang. Dit geeft per jaar een bedrag van €600,-. Aangezien dit een relatief groot bedrag is kan HVR Advies ook betalingsmogelijkheden aanbieden per kwartaal of maand. Met deze tarieven verwacht ik dat HVR Advies minimaal 6% meer winst zal maken dan in het jaar 2010.

Het terugverdienprobleem met de beleggingspolissen is een groot probleem wanneer klanten massaal hun verzekering gaan oversluiten. Maar dit kan worden opgelost door die bestaande klanten te verkopen of te zorgen dat zij een garantiepols bij dezelfde verzekeringsmaatschappij afsluiten.

Het personeel van HVR Advies zal door het provisieverbod niet veel hoeven aan te passen op het gebied van hun deskundigheid, omdat zij al goed zijn opgeleid. Het enige waarop gelet moet worden is dat zij niet terugvallen in hun verkopersrol. Zij moeten nu echt gaan adviseren vanuit het belang van de klant.

Doordat HVR Advies waarschijnlijk het meest op basis van uurtarief zal gaan werken na het provisieverbod is het noodzakelijk om een urenregistratie bij te houden. Dit is handig voor de uitbetaling van het personeel, maar ook voor het berekenen van de factuurprijzen aan de klanten.

Vóór de afschaffing van de provisieregeling werd haast geen gebruik gemaakt van facturen. Als er facturen werden verstuurd werden deze gemaakt in Word. Nu zij niet meer gaan werken op provisiebasis, zullen de gewerkte uren gefactureerd moeten worden. Aangezien dit nu voor bijna alle klanten moet gebeuren is het verstandig om een digitaal facturatiesysteem hiervoor te gebruiken. Een digitaal facturatiesysteem is handiger, omdat het kosten en tijd kan besparen en kan leiden tot foutvermindering en prestatieverbetering. Vandaar dat ik de urenregistratie heb gekoppeld aan het facturatiesysteem in Acces. Hierbij heb ik ook het rapport voor de factuur en etiketten voor de brieven verwerkt. Tevens heb ik een invoerscherm gemaakt voor het invoeren van gegevens bij tijdschrijven om typefouten te voorkomen. In de bijlage kunt u meer informatie hierover terugvinden.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Samenvatting	3
Inhoudsopgave	6
Inleiding	8
1 Mijn visie op de toekomst van tussenpersonen	9
§1.1 Hoe zal de branche zich ontwikkelen na de afschaffing van de provisieregeling?	9
2 Veranderingen binnen de wet- en regelgeving door het provisieverbod	13
§2.1 Wat houdt de provisieregeling in?	13
§2.2 Wat zijn complexe producten?	13
§2.3 De beloningsmodellen	14
§2.2 Sanctiemogelijkheden AFM	19
§2.3 Fiscale veranderingen	19
3 De effecten op de markt door het verbod op de provisie	21
§3.1 De visie en missie van HVR Advies	21
§3.2 De ondernemingsstrategie	22
§3.3 De concurrentieproblemen	23
§3.4 De promotiemethoden	25
§3.5 SWOT-Analyse en confrontatiematrix	27

4 De financiële gevolgen voor HVR Advies door het provisieverbod	29
§4.1 Het verwachte rendement 2013	29
§4.2 De verwachte tarieven voor 2013	31
§4.3 De omzetverwachting voor 2013	37
§4.4 De terugverdienperiode van beleggingspolissen	38
5 De organisatorische effecten door het provisieverbod	39
§5.1 Deskundigheid personeel	39
§5.2 Freelancers of in loondienst?	39
§5.3 De administratieve veranderingen	40
6 Conclusies en aanbevelingen	41
7 Literatuurlijst	44
8 Bijlagen	46
I. Alle tabellen, queries, formulieren en rapporten	47
II. Voorbeeld formulieren	54
III. Voorbeeld facturen	55
IV. Voorbeeld adresetiketten	57
V. Interview dhr. F.M.H. Cillekens	58
VI. Interview dhr. H.P. van Rooijen	60

Inleiding

HVR Advies is een financieel adviesbureau dat omzet genereert met behulp van de provisieregeling. De provisie ontvangen zij namelijk als onafhankelijk tussenpersoon van de verzekeraars en banken. De provisieregeling zal in 2013 worden afgeschaft. Het doel hiervan is om perverse prikkels tegen te gaan die tussenpersonen ertoe zouden kunnen zetten dat zij producten aan consumenten adviseren die niet per se in het belang van de consumenten zijn, maar in het belang van de portemonnee van de tussenpersoon. Door de afschaffing van de provisieregeling zullen de consumenten dus ook direct moeten betalen aan onafhankelijke tussenpersonen. Hierdoor moet HVR op een andere manier zijn omzet gaan genereren. HVR zal nieuwe tarieven moeten invoeren en proberen financieel advies op een betaalbare en aantrekkelijke wijze aan klanten te kunnen verstrekken.

Doelstelling

Een rapport schrijven waarin inzicht wordt gegeven hoe HVR Advies te werk zal moeten gaan na de afschaffing van de provisieregeling om winstgevend te blijven.

Probleemstelling

Op welke wijze kan HVR Advies een gemiddeld rendement op het geïnvesteerd vermogen genereren, dat tenminste gelijk is aan het geëiste rendement van de financiers, na de afschaffing van de provisieregeling?

Onderzoeksvragen

Om de probleemstelling goed te kunnen beantwoorden heb ik de volgende onderzoeksvragen behandeld in dit rapport:

- ✓ Wat is mijn visie voor de toekomst van tussenpersonen na de afschaffing van de provisieregeling?
- ✓ Wat zijn de veranderingen in de wet- en regelgeving door het verbod op de provisie?
- ✓ Wat zijn de marketingtechnische gevolgen door het provisieverbod?
- ✓ Wat zijn de financiële gevolgen voor HVR Advies door het provisieverbod?
- ✓ Wat zijn de organisatorische effecten door het provisieverbod?

Plan van aanpak

Opzet van dit rapport

1. Mijn visie op de toekomst van tussenpersonen
2. Veranderingen binnen de wet- en regelgeving door het provisieverbod
3. De marketingtechnische gevolgen door het verbod op de provisie
4. De financiële gevolgen voor HVR Advies door het provisieverbod
5. De organisatorische effecten door het provisieverbod
6. Conclusie
7. Literatuurlijst
8. Bijlagen

1. Mijn visie op de toekomst van tussenpersonen

Inleiding

Vanwege de verschillende perspectieven over de afschaffing van de provisieregeling, die de tussenpersonen hebben, is mij gevraagd naar de manier waarop ik als buitenstaander hierover denk. Ik heb hierbij vooral gekeken naar de brancheontwikkeling, de markt, de omzetverwachting en organisatiestructuur.

§1.1 Hoe zal de branche zich ontwikkelen na de afschaffing van de provisieregeling?

§1.1 Brancheontwikkeling

Doordat het verbod op de provisie komt, verwacht ik dat vooral grote bedrijven zich zullen gaan generaliseren, omdat zij zich dan op een grotere groep potentiële klanten kunnen gaan richten. Maar omdat HVR Advies een relatief klein bedrijf is verwacht ik dat zij zich zullen moeten gaan specialiseren. Op deze manier kunnen zij zich beter onderscheiden op de markt. Bovendien, als zij zich gaan specialiseren, kunnen zij zich beter ontwikkelen op hun vakgebied. Daardoor kunnen zij ook weer hogere tarieven vragen dan andere tussenpersonen die zich niet specialiseren.

Naar mijn verwachting is het voor HVR Advies verstandig om zich te gaan richten op hypotheek en vermogensbeheer waaronder pensioenen en lijfrentepolissen.

Ik constateer dit uit het feit dat het aantal huishoudens met een schuld zal stijgen door de crisis, wat leidt tot mega-inflatie. Vooral de huizenmarkt is aangetast waardoor het mij verstandig lijkt om door te gaan met het verstrekken van hypotheekadvies. Voor starters zal het aanvragen van een hypotheek namelijk moeilijker worden in 2011. De hypotheekrente zal naar verwachting verder stijgen en de inkomenseisen worden steeds strenger bepaald. Het feit dat starters moeilijker toegang krijgen tot de huizenmarkt, raakt de hele huizenmarkt. Dit hangt samen met het feit dat er een toename van het aantal starters nodig is om de doorstroming op gang te brengen. Er is hiervoor een prijsdaling nodig, maar de huizenbezitters zijn nauwelijks bereid hun vraagprijs te laten dalen. Verder zullen er, omdat de arbeidsmarkt aantrekt, naar verwachting minder gedwongen huizenverkoop plaatsvinden. De huizenmarkt is nu op slot, maar tegen de tijd dat het 2013 is kan de vraag naar hypotheekadvies gaan stijgen. Als er dan schaarste is moeten de klanten er wel meer voor betalen. Vandaar dat ik een grote vraag naar financieel advies verwacht op het gebied van hypotheek.

Ik verwacht dit ook vanwege de nieuwe regels die zullen ingaan in de toekomst. Men wil namelijk dat voor nieuwe hypotheek straks minimaal 50% van de woningwaarde moet worden afgelost. Anders gezegd, de mogelijkheid om een woning grotendeels aflossingsvrij te financieren zal worden beperkt. Het dagblad De Telegraaf wist onlangs ook te melden, dat voor banken nieuwe gedragsregels van toepassing gaan worden, die het makkelijker gaan maken om een ander huis te kopen, wanneer op de oude woning nog een zodanig hoge hypotheekschuld rust, dat die woning moeilijk verkoopbaar is.

Omdat de arbeidsmarkt in de toekomst zal stijgen neem ik aan dat het inkomen van de huishoudens zal toenemen. Vandaar dat ik denk dat het verstandig is om ook de levensverzekeringen in het bedrijf te houden. Bovendien zijn dit de standaard verzekeringen die altijd gebruikt zullen worden. Ook omdat verwacht wordt dat de meeste klanten gaan overstappen naar andere levensverzekeringen. Dit is in verband met de zogenaamde “woekerpolissen”. Hierover vindt u meer informatie in paragraaf 4.4.

Naar aanleiding van de toenemende vergrijzing verwacht ik dat het belangrijk is dat HVR Advies het onderdeel pensioenen in het bedrijf blijft houden. De vraag hiernaar zal in de toekomst toenemen, ook vanwege de steeds veranderende wet- en regelgeving omtrent het langer doorwerken. Werknemers en werkgevers weten doorgaans niet veel van hun pensioenregeling af. Vaak heerst de gedachte dat het pensioen wel goed geregeld is. Aan het begrip pensioen is nog steeds een bepaald gevoel van zekerheid verbonden. Door de huidige kredietcrisis en de problemen die daardoor zijn ontstaan bij de pensioenfondsen, ontstaat er momenteel meer bezorgdheid over het pensioen en neemt het zekerheidsgevoel af.

Uit onderzoek van de Stichting Pensioenkijker blijkt dat 50 procent van de Nederlanders nauwelijks inzicht heeft in het inkomen na pensionering.

In de afgelopen maanden is duidelijk geworden, dat de hoogte van het op te bouwen pensioen minder zeker lijkt te zijn voor deelnemers in een pensioenregeling dan doorgaans gedacht. Van deze deelnemers bouwt circa 700.000 hun (aanvullend) pensioen op via een premieovereenkomst op basis van beleggingen. Voor ruim de helft van deze groep verzekerden geldt dat er geen garantie is voor een bepaalde uitkomst van de regeling, omdat dit geheel afhankelijk is van de beleggingsresultaten.

Werknemers met een premieovereenkomst op basis van beleggingen hebben in de afgelopen periode te maken gekregen met een forse daling van het opbouwde kapitaal. Deze daling wordt veroorzaakt door onder andere:

- ✓ dalende beurskoersen
- ✓ dat er onvoldoende premie beschikbaar is voor pensioenopbouw
- ✓ hoge kosten in de beleggingsfondsen die gedurende de looptijd van de pensioenovereenkomst zijn toegenomen.

Het bureau AT Kearney heeft een onderzoek verricht naar de Europese levensverzekeringssector. Hieruit blijkt het volgende. In de komende 20 jaar gaat de babyboomgeneratie met pensioen. Dit zal leiden tot een uitstroom van kapitaal bij verzekeringsmaatschappijen. De beleggingsopbrengsten zullen dalen en het balanstotaal zal verslechteren. De instellingen moeten dus kostenefficiënter gaan werken. Ze moeten zich afvragen wat ze willen aanbieden, wat ze nog zelf willen doen en wat juist niet. Dit is belangrijk in een latere stadium.

Schadeverzekeringen zullen naar verwachting uiteindelijk verdwijnen doordat het vooral online zal worden aangeboden.

Voor HVR Advies adviseer ik daarom om zich te gaan richten op hypotheek en vermogensbeheer waaronder pensioenen en lijfrentepolissen.

§1.2 De doelgroep

Doordat er in 2013 niet meer gewerkt zal worden met provisie zullen klanten een tarief moeten betalen aan de adviseurs. Vandaar dat rekening moet worden gehouden met het feit dat de lagere inkomensklassen het tarief voor financieel advies waarschijnlijk te hoog vinden, waardoor zij vaak geen gebruik zullen maken van financieel advies. Dit terwijl het juist de doelgroep is dat het meeste financieel advies nodig heeft.

De doelgroep waarop HVR Advies zich zal moeten gaan richten is volgens mijn verwachting daarom de middenklasse en hoger.

Verder moet bij het onderdeel van pensioenadvies vooral gericht worden op de leeftijdscategorie van 40-55 jaar. Voor personen onder de 40 jaar is het natuurlijk ook van belang om alvast te beginnen met het sparen van pensioen maar deze doelgroep is moeilijker te bereiken.

Voor de hypotheek is het verstandig om zich te richten op de jongeren van nu die over een paar jaar graag een huis willen kopen, maar niet goed weten hoe. Zij zijn nog onervaren en zullen advies niet gauw afslaan. Nadeel hiervan is alleen dat zij nog niet echt een vermogen hebben opgebouwd en dus zal financieel advies wel betaalbaar moeten zijn voor hen.

Verder is het handig om zich te richten op startende ondernemers die al 3 tot 5 jaar bezig zijn. Zo een 70% van de startende ondernemers valt namelijk gedurende eerste paar jaar af, omdat het bedrijf niet goed draait.

Van levensverzekeringen maakt bijna ieder volwassen persoon gebruik dus daar zou ik mij ook op richten.

§1.3 Inkrimping van de markt

In Nederland zijn circa 10.000 tussenpersonen actief, waarvan circa 1.200 zich hoofdzakelijk richten op hypotheek en 225 gevolmachtigd agenten.

Het grootste deel (80%) van deze sector bestaat uit kleinere bedrijven (tot 5 mensen). Door de sterk toegenomen kosten van educatie, toezicht, het verdwijnen van bonussen en het versoberen van provisieregelingen is de gemiddelde winst al met ca. 25% gedaald. Als daar de effecten van een ingestorte leven- en hypotheekmarkt bij worden opgeteld, loopt de daling op tot 50% en meer. Dit is niet voor niets. In 2009 zijn namelijk de meeste faillissementen ooit geregistreerd in deze branche. Gelet op de economische vooruitzichten van het CPB, mag voor de komende periode ook geen sterk herstel worden verwacht. De AFM spreekt dan ook al over het verdwijnen van ruim 70% van alle tussenpersonen in de markt. Dit zal de toegankelijkheid van advies sterk verschromen.

Door de steeds complexer wordende markt van financiële producten zal de vraag naar onafhankelijk advies nog wel bestaan. Daar komt ook nog bij het gegeven van de terugtrekkende overheid op het terrein van de sociale zekerheid.

§1.4 Omzetverwachting

Na de afschaffing van de provisieregeling zal HVR Advies waarschijnlijk meer winst maken. Ik voorspel dit doordat ik verwacht dat de tarieven tegen die tijd zijn gestegen en meer personen om advies komen vragen vanwege de slechte financiële positie van de markt.

Ik verwacht meer personen die advies willen, omdat er na de afschaffing van de provisieregeling rond de 30% van de tussenpersonen zullen verdwijnen, en zo blijven er meer klanten over die op zoek gaan naar een nieuwe financieel adviseur. Het enige wat ik verwacht is dat de lagere inkomensklassen het niet meer kunnen betalen.

Uiteindelijk zullen zij ook moeten toegeven aan de hogere prijzen dan zij gewend zijn, omdat zij er gewoonweg niet uit kunnen komen. Bijvoorbeeld voor hypotheek zullen klanten echt wel langs moeten komen. Ook vraag ik mij af of veel consumenten de noodzaak wel inzien van een onafhankelijk advies en alsnog zelf voor een te duur product kiezen.

§1.5 Organisatie

Doordat HVR Advies op een andere werkwijze te werk zal moeten gaan zullen er veranderingen binnen de organisatie nodig zijn. Hierbij denk ik aan het feit dat door de nieuwe tarieven het noodzakelijk zal zijn om een urenregistratie bij te houden onder het personeel. Ook zullen er dan meerdere facturen komen dan nu waardoor het handig zal zijn om een digitaal facturatiesysteem aan te maken. Doordat ik verwacht dat de omzet zal stijgen door het toenemende aantal klanten, denk ik dat er misschien ook sprake zal zijn van personeelstekort. Verder verwacht ik dat als het bedrijf gaat werken met pakketverzekeringen waarbij ze het totaalplaatje van de financiële situatie van de klant moeten gaan opstellen, niet alle medewerkers hiervoor geschikt zullen zijn. Zij hebben zich tot nu toe namelijk vooral gericht op specifieke onderwerpen. Hier komt een stukje bijscholing bij kijken. Het is natuurlijk ook mogelijk om nieuw personeel aan te nemen.

§1.6 Mijn hypothese

Ik verwacht dat HVR Advies zich zal gaan specialiseren op het gebied van hypotheek, levensverzekeringen en pensioenen. Zij zullen zich vooral moeten gaan richten op volwassenen met een modaal inkomen. De hoeveelheid tussenpersonen zal drastisch verminderen, maar de vraag naar advies zal blijven. Ik verwacht daarom dat HVR Advies uiteindelijk meer winst zal gaan maken en dat de organisatie mee zal moeten groeien.

2. Veranderingen binnen de wet- en regelgeving door het provisieverbod

Inleiding

Aan het provisieverbod zijn een aantal wetten en regels verbonden, deze ga ik in dit hoofdstuk bespreken. In de eerste paragraaf geef ik uitleg over het begrip provisie. In de volgende paragraaf behandel ik de complexe producten. Vervolgens komen in de derde paragraaf de beloningsmodellen aan bod. Hierna komen de sancties die de AFM kan opleggen aan bod en tot slot de fiscale wijzigingen inzake het provisieverbod.

§2.1 Wat houdt de provisieregeling in?

In artikel 1:1 Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft wordt de definitie van provisie gegeven. "Provisie is een beloning of vergoeding, in welke vorm dan ook, die een aanbieder ter gelegenheid van de totstandkoming van een overeenkomst inzake een betalingsbeschermer, een complex product, een hypothecair krediet, een hypothecair krediet gecombineerd met een beleggingsrekening of een uitvaartverzekering, tussen hem en een consument rechtstreeks of middellijk voor het bemiddelen of adviseren inzake die overeenkomst betaalt".

Provisie is dus de betaling die wordt gedaan aan het bedrijf waar de financieel adviseur werkt. De provisie voor de verleende diensten wordt berekend als percentage van de relevante omzet. De betaling hiervan wordt gedaan door de verzekeringsmaatschappij waar de klant het product koopt. De ontvangers van de provisie zijn de tussenpersonen (de adviseurs). De kopers merken hier vrijwel niets van, waardoor het financieel advies gratis lijkt.

Belangrijk om te weten is ook het verschil tussen de doorlopende provisie en de afsluitprovisie. Bij sommige financiële producten wordt de provisie in één keer betaald op het moment dat het product wordt gekocht. Denk hierbij aan hypotheek. De afsluitprovisie wordt niet meteen verdiend, maar wel uitbetaald. Hierdoor ontstaat ook het terugbetalingsrisico wanneer klanten hun verzekering tussentijds gaan oversluiten. In paragraaf 4.4 wordt hierop uitgebreider ingegaan.

Bij andere financiële producten is er sprake van een doorlopende provisie. De adviseur ontvangt in dat geval maandelijks de provisie, zolang het product wordt afgenomen. Deze provisie wordt bij verzekeringen voldaan uit de premie.

§2.2 Wat zijn complexe producten?

De verwachting is dat minister De Jager vasthoudt aan het provisieverbod bij complexe producten. Bij schadeverzekeringen blijft provisie waarschijnlijk wel toegestaan. Vandaar dat ik even kort wil toelichten wat er onder het begrip complexe producten wordt verstaan.

Op dit moment zijn de volgende producten aangewezen als complex¹:

- Producten die zijn opgebouwd uit minstens twee verschillende financiële producten (als bedoeld in artikel 1:1 Wft). Ten minste één van de producten is voor de waardeopbouw afhankelijk van de ontwikkelingen op de financiële markt of andere markten. Denk hierbij aan bijvoorbeeld beleggingsverzekeringen.
- Een bankspaarproduct. Dit kan een beleggingsrecht eigen woning (BEW), een spaarrekening eigen woning (SEW), een lijfrente beleggingsrecht (lbr) of een lijfrente spaarrekening (lsr) zijn.
- Rechten van deelneming in een beleggingsinstelling. Bijvoorbeeld beleggingsfondsen.
- Levensverzekeringen. Denk hierbij aan lijfrenteverzekeringen. Niet complex zijn de traditionele overlijdensrisicoverzekering of natura- uitvaartverzekering.
- Combinatie van een hypothecair krediet en een levensverzekering of een spaarrekening. Een voorbeeld hiervan is de spaarhypotheek.
- Beleggingsobjecten

§2.3 De beloningsmodellen

§2.3.1 Beloningsmodellen voor het provisieverbod

Er zijn nu nog verschillende soorten beloningsmodellen:

- ✓ Provisieregeling
- ✓ Vast tarief
- ✓ Uurtarief
- ✓ Servicekosten bovenop provisie

Bij HVR Advies wordt nu gebruikt gemaakt van de volgende drie beloningsmodellen:

- ✓ Provisieregeling
- ✓ Vast tarief
- ✓ Uurtarief

Het uurtarief wordt wel aangeboden maar de klanten maken hier nog geen gebruik van.

§2.3.2 Beloningsmodellen na het provisieverbod

De minister van Financiën heeft met instemming van het Verbond van Verzekeraars en Adfiz besloten een traject in gang te zetten, die moet leiden tot een verbod op provisie voor onder meer complexe financiële producten. Doelstelling is om het verbod op 1 januari 2013 te laten ingaan. De ambtenaren zijn nu bezig om dit verbod in wetgeving te vertalen. Hierdoor zal er in 2013 het beloningsmodel van de provisie verdwijnen.

Alternatieven voor de provisie vallen onder de CAR (Customer Agreed Remuneration) ². Onder CAR wordt verstaan dat de beloning een afspraak is tussen intermediair en klant. De onafhankelijke adviseur werkt immers in opdracht van de klant en is geen verkoper van de verzekeraar. Onder de CAR vallen afspraken over fee, abonnementen en servicekosten.

¹

<http://www.afm.nl/nl/professionals/regelgeving/thema/informatieverstrekking/aandachtspunten/complexe-producten.aspx>

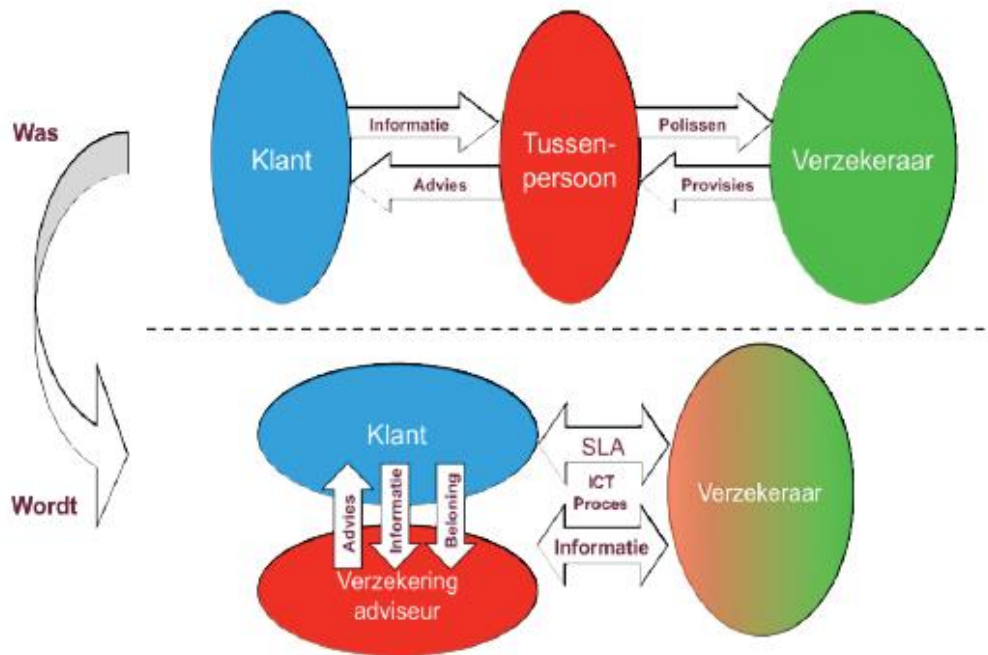
² <http://www.profnews.nl/921563/customer-agreed-remuneration-is-toekomstbestendig-beloningsmodel>

CAR heeft als voordeel dat het een einde maakt aan de onjuiste beleving bij klanten dat advies, bemiddeling en beheer door de intermediair gratis is.

De beloningsmodellen die HVR Advies in 2013 kan gaan gebruiken zijn:

- ✓ Uurtarief
- ✓ Vast tarief
- ✓ Pakketverzekering
- ✓ Serviceabonnement

In figuur 1 kunt u zien hoe momenteel gewerkt wordt met de provisie en hoe dit in 2013 na het provisieverbod eruit zat komen te zien.³



(Figuur 1)

§2.3.3 Serviceabonnement

DNB ziet een vast bedrag per periode als verzekering. Dit heeft tot gevolg dat zo een dienstverlener een vergunning als verzekeraar nodig heeft. De dienstverlener is dus vergunningsplichtig volgens de Wet op het financieel toezicht.

DNB heeft zich gebogen over de vraag of het aanbieden van een serviceabonnement - dat mede voorziet in het opkomen voor de klant bij schade - toegestaan is. Volgens DNB kwalificeert een dergelijk serviceabonnement niet als een verzekering zolang de adviseur zich beperkt tot administratieve handelingen bij een schade, maar verder niet opkomt voor de belangen van zijn klant.

Zodra de adviseur wel opkomt voor de belangen van zijn klant en namens deze bijvoorbeeld een dekkingsafwijzing of hoogte van de uitkering aanvecht, kwalificeert het abonnement als

³

<http://www.bakkenist.nl/client/bakkenist/upload/Tussenpersoon,%20toekomstig%20slachtoffer%20of%20adviseur%20van%20de%20klant.pdf>

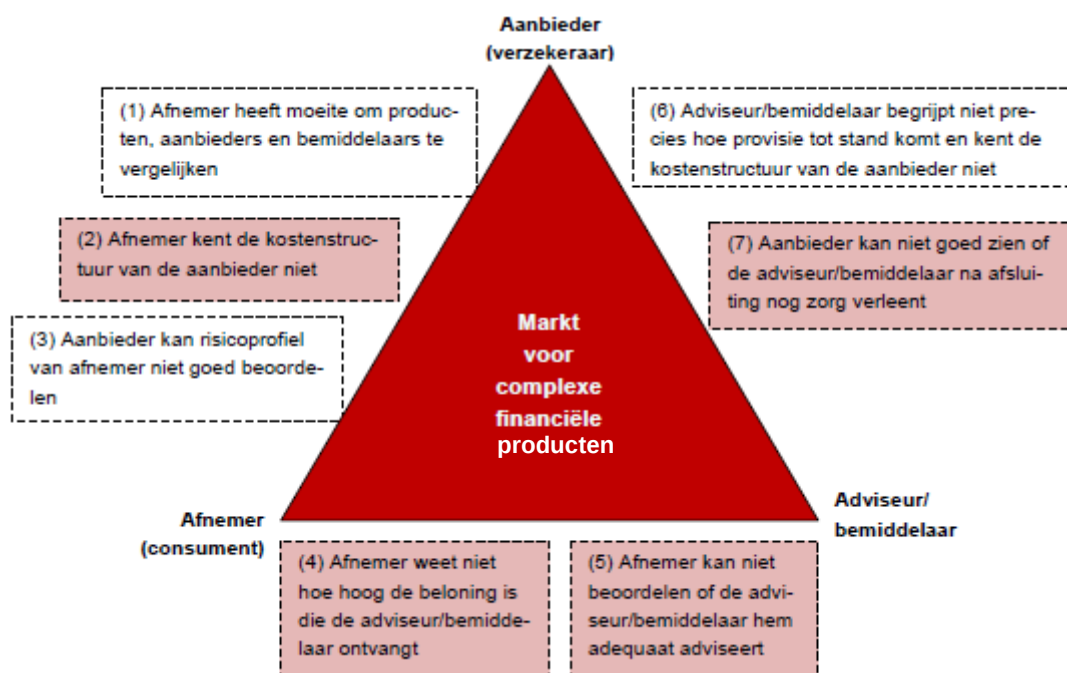
een verzekering en handelt de adviseur in strijd met de wet, tenzij hij over een vergunning voor een verzekeraar beschikt.

Hiermee reduceert DNB de taak van de tussenpersoon tot het fungeren als een doorgeefluik; een miskenning van de noodzaak dat juist een tussenpersoon aan zijn klant een goede en volledige service dient te bieden.⁴

Of tussenpersonen in 2013 daadwerkelijk gebruik mogen maken van het serviceabonnement is nog niet vastgesteld. Ook moet rekening worden gehouden met het feit dat als HVR Advies gaat werken met betalingstermijnen zij wel in het bezit moeten zijn van een kredietvergunning. Als HVR Advies toestaat dat een klant zijn jaarpremie in twaalf maandelijkse termijnen betaalt, staat dat gelijk aan het aanbieden van krediet. Gelukkig beschikt HVR Advies over een kredietvergunning. Deze is echter niet bedoeld om te bemiddelen en ook daadwerkelijk verzekeringen aan te bieden. Hiervoor is een vergunning als verzekeraar benodigd. HVR Advies is niet in bezit van een verzekeraarsvergunning. De wet- en regelgeving hiervoor moet daarom goed in de gaten worden gehouden.

§2.3.4 Informatieproblemen met betrekking tot de complexe producten

Door de provisieregelgeving zijn er een aantal informatieproblemen die zich op de markt voor complexe financiële producten voordoen. In figuur 2 vindt u het schema met een aantal problemen waarmee de verzekeringsmarkt met intermediairs te maken heeft.⁵



(Figuur 2)

Door de afschaffing van de provisieregeling zullen waarschijnlijk minder informatieproblemen blijven bestaan. Zo zal de afnemer minder moeite hebben om de producten van aanbieders en bemiddelaars te vergelijken. Dit komt met name doordat de prijzen bekend zijn en de afnemers nog kunnen "shoppen" en vergelijken. Hiermee zijn probleemnummer 2 en 4 opgelost. Ook is van belang dat de bedragen exact moeten worden weergegeven.

⁴ <http://www.adfiz.nl/overadfiz/adfiz-persberichten/dnb-legt-bom-onder-provisieverbod/>

⁵ http://www.findinet.nl/~uploads/newsModule/provisie_seo201010.pdf

De bedragen mogen dus niet worden weergegeven in percentages. Probleemnummer 5 hangt mede af van het vertrouwen dat weer opgebouwd moet worden met de klant. Door de afschaffing van provisie zullen de adviseurs ook minder in hun verkopersrol zitten. Probleem nummer 6 zal geheel verdwijnen. Probleemnummer 7 is bij HVR Advies niet van toepassing omdat zij regelmatig contact opnemen met de klant om te kijken naar financiële veranderingen en bijvoorbeeld bij gezinsuitbreiding.

§2.3.5 Provisiebeleid

Met behulp van de invulling op het provisiebeleid wordt er geprobeerd de informatieproblemen te verminderen. De invulling van het provisiebeleid loopt volgens drie hoofdlijnen⁶:

- **Beloningstransparantie:** de klant heeft in de precontractuele fase recht op inzicht in de wijze waarop de adviseur/bemiddelaar beloond wordt voor het advies over en/of de verkoop van een financieel product, en wat de hoogte van de beloning is (art. 58 lid 1, bgfo). Ook de aanbieder die direct aan de consument adviseert en verkoopt, moet aangeven wat zijn distributiekosten zijn en wat de aard en reikwijdte van zijn dienstverlening is (art. 58 lid 3, bgfo). Een belangrijk bijbehorend instrument is het dienstverleningsdocument (dvd), dat de adviseur/ bemiddelaar in een vroeg stadium van het proces aan de consument dient te verschaffen. Hierin wordt uitgelegd waaruit zijn dienstverlening bestaat en hoe hij voor zijn dienstverlening beloond wordt (art. 149b bgfo).
- **Balans- en terugboekregel:** om 'hit and run'-advisering te voorkomen, is het aandeel dat afsluitprovisie van de beloning van de adviseur/bemiddelaar mag uitmaken verminderd. De balansregel bepaalt dat de door een aanbieder aan de adviseur/bemiddelaar te betalen afsluitprovisie niet meer mag bedragen dan de helft van de som van de afsluitprovisie en de totale doorlopende provisie voor de betreffende verzekering (art. 150 bgfo). De doorlopende provisie dient gedurende ten minste tien jaar –of zoveel korter als de looptijd van de verzekering– naar evenredigheid te worden uitgekeerd. Doel is op deze manier een balans te brengen tussen afsluitprovisie en doorlopende provisie waar voorheen in belangrijke mate met afsluitprovisie voor complexe producten werd gewerkt. Deze maatregel beoogt te bewerkstelligen dat de beloning van de tussenpersoon beter aansluit bij zijn inspanning, voorkomt dat zo snel mogelijk zoveel mogelijk contracten worden afgesloten teneinde zo veel mogelijk afsluitprovisie te ontvangen ('provisie jagen'), en verlaagt overstapkosten voor de consument alsook de prikkels om onnodig oversluiten te adviseren. Afsluitprovisie behelst deels een voorschotbeloning voor toekomstige diensten. Als de polis voortijdig (binnen vijf jaar) beëindigd wordt, geldt een terugboekregel: Bij voortijdige beëindiging van de overeenkomst inzake een complex product of hypothecair krediet als gevolg van onnatuurlijk verloop binnen minimaal 5 jaar, wordt de afsluitprovisie evenredig verminderd (art. 151 bgfo).
- **Inducementnorm:** de beloningsmodellen moeten voldoen aan de inducementnorm. Dit is een passende provisie om te waarborgen dat de adviseur/bemiddelaar handelt in het belang van de klant, verbiedt de inducementnorm provisies (in de zin Wft art. 1:1, 'beloning of vergoeding in welke vorm dan ook') voor activiteiten die 'niet noodzakelijk zijn voor het verlenen van de betreffende dienst, of deze mogelijk maakt.'

⁶ http://www.findinet.nl/~uploads/newsModule/provisie_seo201010.pdf

De inducementnorm is een open norm die provisies verbiedt, tenzij ze transparant zijn en niet in strijd zijn met het belang van de klant. Een belangrijke uitingsvorm van de inducementnorm is het bonusverbod (art. 149a lid 3, bgfo).

Immers, een volumegerelateerde bonus is niet gerelateerd aan een dienst voor een individuele klant. De inducementnorm verbiedt zodoende 'perverse' beloningsvormen, zoals volumegerelateerde bonussen, die adviseur/bemiddelaar naar aanbieders en/of producten kunnen geleiden die niet optimaal toegesneden zijn op de vraag en de situatie van de consument in kwestie (art. 149a bgfo).

De belangrijkste perverse prikkel, de omzetgerelateerde bonus, is met de inducementnorm uit het systeem gehaald. De praktijk van hit-and-run advisering is grotendeels uitgebannen, deels door de balansregel, deels door de bredere eisen die de Wft aan bemiddelaars en adviseurs stelt en deels door het feit dat de markt voor beleggingsverzekeringen na alle berichtgeving over woekerpolissen nagenoeg droog is komen te staan. Dat wil echter niet zeggen dat alle perverse prikkels weg zijn. Er is bijvoorbeeld nog steeds sprake van omzetquota (minimum productie-eisen).

§2.3.6 Normen voor fee-beloning

Minister De Jager (Financiën) wil naast een verbod op provisie voor complexe financiële producten ook aanvullende normen vaststellen voor de beloning van intermediairs op basis van vaste bedragen of uurtarieven. Daarmee moet worden voorkomen dat klanten alsnog buitensporige vergoedingen betalen. Verder wil minister De Jager de regels voor het bewaren van gegevens voor adviseurs aanscherpen en vindt hij een gelijk speelveld tussen intermediair, bankadviseurs en direct writers ook belangrijk. Hij denkt aan aanvullende maatregelen om de toegevoegde waarde van onafhankelijk advies duidelijk te maken.

Om de maximum fee te bepalen heeft minister De Jager het SEO Economisch Onderzoek ingehuurd om een enquête te houden waaruit blijkt dat de gemiddelde consument bereid is om €50,- euro per uur te betalen. Voor de tussenpersonen is dit een stuk lager dan dat zij normaal zouden factureren. Dat zou namelijk rond de €125,- zijn. Zie hoofdstuk 4 voor de tarieven.

Doordat de klanten dus een lager tarief willen dan dat HVR Advies biedt zullen er tussenpersonen zijn die een lager tarief gaan bieden. Hierdoor zal er prijsconcurrentie gaan ontstaan. Ik denk namelijk dat het verstandig is om een beetje mee te gaan met de prijsverlagingen om zo klanten te behouden. Natuurlijk moet HVR Advies niet de goedkoopste willen zijn, want op die manier zullen zij niet aan hun kwaliteit en service kunnen voldoen die hun imago op peil houdt. Nadat de grootste uitval van tussenpersonen is geweest en de markt weer een beetje tot rust komt kunnen de tarieven weer omhoog gaan. Tegen die tijd is de structuur van vraag en aanbod namelijk weer veranderd. Er zal dan veel vraag zijn en weinig aanbieders. Er zullen naar verwachting zo een 70% minder tussenpersonen bestaan dan voorheen. Hierdoor kan de prijs weer toenemen door de "schaarste" van tussenpersonen.

§2.4 Sanctiemogelijkheden AFM

§2.4.1 Oplegbare sancties door de AFM

Als de AFM vaststelt dat bedrijven of consumenten zich niet aan de regels houden, kan zij sancties opleggen. Bij iedere overtreding van de wet- en regelgeving maakt de AFM de afweging welke sanctie zij daarvoor inzet.

De AFM heeft verschillende sanctiemogelijkheden en kan:

- Een aanwijzing of een openbare waarschuwing geven
- Een stille curator aanstellen
- Een vergunning intrekken
- Aangifte doen bij het Openbaar Ministerie
- Boetes en dwangsommen opleggen

De boetes en dwangsommen kunnen bovendien gepubliceerd worden.⁷ Vandaar dat het erg belangrijk is om te zorgen dat voldaan wordt aan de wet- en regelgeving. Als dit niet gebeurt, kan dit het imago van HVR Advies erg beschadigen.

§2.5 Fiscale wijzigingen

§2.5.1 Hypotheken

Als de klant een hypotheeklening neemt voor de aankoop van een eigen woning dan mag de klant sinds 2010 de eigenwoningschuld hiermee verhogen. Voorbeelden van deze kosten zijn afsluitprovisie en notariskosten voor de hypotheekakte. Dit worden de meegefinancierde financieringskosten genoemd. Deze kan de klant meestal aftrekken in box 1: eigen woning.

Het nieuwe provisiestelsel kent ook fiscale voordelen voor de consument. Als je als consument afsluitprovisie betaalt, dan mag je maximaal 1,5% met een maximum van €3.630,- aftrekken van de belasting. Is de afsluitprovisie meer, dan moet je het restant verdelen over de jaren dat de hypotheek loopt (vaak is de looptijd 30 jaar).

Stel je hebt een hypotheek van €800.000 nodig. Voorheen moest je dan €8.000,- afsluitprovisie betalen. Je kon echter maar €3.630,- aftrekken. De overige €4.370,- moest je verdelen over de 30 jaren erna. Dus een extra aftrekpost van €145,- per jaar.

Kies je nu voor een vast tarief en de adviseur rekent ook €8.000,- (maar dit kan dus minder zijn), dan kun je in 1 keer €8.000,- aftrekken. Een zogenaamde "bemiddelingsvergoeding voor het aangaan van een hypotheek" kent namelijk geen bovengrenzen. Het verschil (bij een belastingtarief van 52%)

- ✓ €3.630,- eenmalig is €1.887,- in 1 keer. De resterende 30 jaren €76,- per jaar (als je in de 52%-schijf blijft)
- ✓ €8.000,- eenmalig is €4.160,- in 1 keer.

Hieruit blijkt dus dat een vast tarief voordeliger is voor de consument, omdat de consument dan in één keer alles uitbetaald krijgt.

Nieuwe beloningregels moeten niet tot hogere lasten leiden. Het mooiste is, als alle adviezen aftrekbaar zijn. Op deze manier blijft het betaalbaar voor de consument.

⁷ <http://www.alleszonderprovisie.nl/article/180>

§2.5.2 Pensioenen

Momenteel speelt de belangrijke discussie over de verhoging van de AOW-leeftijd. Het kabinet heeft het standpunt ingenomen, dat de AOW-leeftijd verhoogd wordt naar 67 jaar. Het uitgangspunt van het kabinet is dat ook de fiscale pensioenrechtleeftijd voor de aanvullende pensioenen meebeweegt en verhoogd wordt naar 67 jaar. In dit kader is sprake van aanpassing van het zogenoemde Witteveenkader, waarin de fiscaal gefaciliteerde maximale jaarlijkse opbouwpercentages worden aangepast.

De visie van het kabinet is dat er twee extra opbouwjaren tussen 65 en 67 jaar beschikbaar zijn, om hetzelfde pensioen te bereiken.

Een dergelijke versobering van de pensioenopbouw betekent lagere pensioenpremies. Een lastenverlichting moet bijdragen aan het herstel van de dekkingsgraden bij pensioenfondsen en een terugkeer naar de indexering van ingegane pensioenen bij pensioenfondsen. Wetgeving op dit punt is in voorbereiding.⁸

§2.5.3 BTW

Een transactie gericht adviestraject blijft mogelijk en valt daardoor in een ander fiscaal regime. Bij een traject gericht op advies en service is de nota BTW-belast niet aftrekbaar. Maar bij een traject gericht op de transactie is de nota vrij van BTW en aftrekbaar. Dit kan leiden tot ongewenste uitwijkroutes. Vandaar dat het verstandig is om de kosten van financieel advies aftrekbaar en BTW-vrij te maken zodat het complexe onderscheid wordt opgeheven. Het creëert dan ook duidelijkheid voor de financiële sector.⁹



⁸ http://www.findinet.nl/~uploads/newsModule/fidin_pensioenvisie.pdf

⁹ <http://www.findinet.nl/~uploads/newsModule/ffp121110.pdf>

3. De marketingtechnische gevolgen door het verbod op de provisie

Inleiding

In dit hoofdstuk bespreek ik de marketingtechnische gevolgen voor HVR Advies door het provisieverbod. In de eerste paragraaf stel ik eerst de visie en missie vast aan de hand van Abell's Business Definition. Vervolgens ga ik in de tweede paragraaf de ondernemingsstrategie bespreken met behulp van de theorie van Treacy & Wiersema. Hierna bespreek ik in de derde paragraaf de concurrentieproblemen en in de vierde paragraaf de promotiemethoden die HVR Advies zou kunnen hanteren. In de laatste paragraaf, paragraaf 3.5 bespreek ik een SWOT-Analyse en de daarbij behorende confrontatiematrix.

§3.1 Visie en missie van HVR Advies

§3.1.1 Visie HVR Advies

De visie komt voort uit hetgeen de heer Van Rooijen qua werkzaamheden in het verleden heeft gedaan. Vroeger werkte hij namelijk bij een stichting die de financiën beheert voor mensen die dat zelf niet kunnen. Hierbij moet je denken aan bejaarden, zwak begaafden en drugsverslaafden etc. Het mensen helpen de financiën op orde te krijgen heeft hij altijd leuk gevonden. In zijn huidige werk wil hij dat ook. Primair de zaken voor de mensen zo regelen, dat ze met de minste inleg het meeste rendement weten te behalen, door een juiste afstemming van de diverse producten.

Het enorm commerciële karakter van steeds meer en meer verdienen binnen de sector stond hem tegen. Hij vindt dat je ook een goede boterham kan verdienen door eerlijk en oprecht te adviseren en mensen daadwerkelijk verder te helpen.

Kort geformuleerd is de visie van HVR Advies om de zaken van mensen zo regelen, dat ze met de minste inleg het meeste rendement weten te behalen, door een juiste afstemming van de diverse producten. Eerlijkheid staat hierbij centraal.

§3.1.2 Missie HVR Advies

§3.1.2.1 Uitleg Abell's Business Definition

Ondernemen begint bij het bepalen van de markt waarin de onderneming opereert en de rol die de onderneming daarin speelt. Aan de hand van Abell's Business Definition kan de missie gemakkelijk worden bepaald. Bij Abell's Business Definition worden drie vragen gesteld:

- 1) Wie zijn de afnemers?
- 2) Wat voor diensten en/of producten biedt het bedrijf?
- 3) Hoe worden deze diensten en/of producten aangeboden door het bedrijf?

§3.1.2.2 Toepassing van Abell's Business Definition

De missie van HVR Advies heb ik uitgewerkt met behulp van Abell's Business Definition. Om de missie te volbrengen heb ik de onderdelen: wie, wat en hoe uitgewerkt.

Wie zijn de afnemers?

De afnemers zijn particulieren en bedrijven die financieel advies willen. HVR Advies richt zich op kleine bedrijven zoals eenmanszaken. Juist omdat voor ondernemers weinig is geregeld wat betreft hun pensioen. De doelgroep waar HVR Advies zich vooral op moet richten zijn volwassenen met een gemiddeld inkomen of hoger.

Wat voor diensten biedt HVR Advies?

HVR Advies biedt onafhankelijk financieel advies op gebied van hypotheek, levensverzekeringen en pensioenen voor particulieren. Voor eenmanszaken en ZZP-ers regelt HVR Advies vooral DGA pensioenen en voor IB ondernemers advies over de oudedagsreserve. Het komt ook wel eens voor dat er een schadeverzekering voor een bedrijf wordt afgesloten maar dit gebeurt zelden.

Hoe biedt HVR Advies deze diensten aan?

Financieel advies wordt aangeboden aan de afnemers op kantoor, bij hen thuis of op het werk. Het is maar net wat de klanten willen. Klantvriendelijkheid, service en betrouwbaarheid staan voorop. Klanten kunnen ook contact opnemen via de site, telefonisch en per email.

De missie voor HVR Advies is kort gezegd het aanbieden van onafhankelijk financieel advies op het gebied van hypotheek, levensverzekeringen en pensioenen aan particulieren en bedrijven. HVR Advies onderscheidt zich door klantvriendelijkheid en service voorop te stellen. Doelstelling is om het rendement op minimaal het huidige peil te houden.

§3.2 Welke ondernemingsstrategie past het beste bij HVR Advies?

§3.2.1 De waardeposities van Treacy & Wiersema

De theorie van Treacy & Wiersema is een hulpmiddel bij het formuleren van een strategie voor een onderneming. Zoals in onderstaand model kunt u zien dat er 3 strategieën mogelijk zijn volgens Treacy & Wiersema, namelijk:

- 1) Operational excellence ofwel kostenleiderschap; hierbij houdt de kostenleider de prijzen zo laag mogelijk ten opzichte van de concurrent. Denk hierbij aan de Aldi.
- 2) Product leadership ofwel productleiderschap; bij productleiderschap is de dienstverlener altijd bezig de grenzen van de diensten te verleggen. Het doel van de productleider is het streven naar verbazing.
- 3) Customer intimacy ofwel klantenpartnerschap; hierbij bouwt de dienstverlener een nauwe band met de klant op.



Elke onderneming hoort zich te richten op één van deze strategieën om op lange termijn winstgevend te blijven.

§3.2.2 Toepassing van de waardeposities van Treacy & Wiersema

De strategieën van Treacy & Wiersema heb ik onderzocht en daarbij is het volgende naar voren gekomen.

HVR Advies gebruikt de strategie van klantenpartnerschap, want het bedrijf kan niet draaien zonder klanten, omdat zij klantadvies leveren. De relatie met de klant staat daarom centraal. De organisatie moet uitblinken in relatiemarketing. De organisaties die klantenpartnerschap nastreven geloven niet in eenmalige transacties, maar in langdurige relaties. Dit is ook het geval voor HVR Advies. Het is dus raadzaam om een goed klantenbestand aan te maken door middel van service, deskundigheid en promotie.

§3.3 De concurrentieproblemen

§3.3.1 Ongelijke concurrentie¹⁰

Bij een verbod op provisie dreigen er ongelijke concurrentieverhoudingen te komen tussen intermediaire distributie en directe aanbieders. Ongelijke concurrentie treedt ondermeer op ten aanzien van:

1. Transparantie van distributiekosten;
2. Financiering van distributiekosten.

1) Transparantie van distributiekosten

Een directe aanbieder heeft wel distributiekosten, maar deze dragen niet de titel “provisie”. Op dit moment geldt dat provisies voor complexe producten voor de consument transparant gemaakt moeten worden: indicatief voorafgaand aan de start van de dienstverlening en exact voorafgaand aan het afsluiten van het product. Deze bepalingen gelden niet voor directe aanbieders. Voor directe aanbieders geldt slechts een kwalitatieve kostentransparantie. Dit houdt in dat directe aanbieders de consument niet mogen suggereren dat hun dienstverlening “gratis” is. In de praktijk is het effect van deze verplichting op de beleving van de consument nihil.

Verwacht moet worden dat in de komende tijd indringend gepleit zal worden dat ook directe aanbieders hun distributiekosten zichtbaar moeten maken.

Dit zou via twee opties kunnen:

1. Aanbieders zouden gedwongen kunnen worden om hun distributiekosten te berekenen en openbaar te maken. Bij een dergelijke verplichting moet er rekening mee worden gehouden dat directe aanbieders kosten zeer creatief zullen berekenen.

De vraag is of het mogelijk zal zijn om te komen tot een wettelijk format waarvan alle partijen de overtuiging hebben dat dit leidt tot een uitkomst waarbij alle redelijk toe te rekenen kosten van distributie zijn meegenomen.

¹⁰ <http://www.deno.nl/145/?article=730>

2. De wetgever kan ook een fictief bedrag bepalen die directe aanbieders als distributiekosten moeten tonen. Dit lijkt om veel redenen geen gewenste oplossing. Ondermeer omdat bij een bij wet opgelegde kostenopslag geen recht wordt gedaan aan de kwaliteitsverschillen zoals die ook tussen directe aanbieders bestaan. Maar ook omdat een dergelijke bij wet bepaalde kostenopslag onvermijdelijk een doorvertaling zal krijgen naar intermediaire distributie.

Transparantie van distributiekosten heeft op zich geen effect op de prijs die de consument betaald. Bij een directe aanbieder betaalt de klant bijvoorbeeld € 1.000,- en bij een intermediair € 200,- voor advies en € 800,- voor het product van de aanbieder. Op dit moment is er ten aanzien van de transparantie van distributiekosten al een ongelijke behandeling tussen intermediaire distributie en directe aanbieders. Het SEO rapport bevestigt echter de ervaringen uit de praktijk dat dit verschil niet leidt tot stijging van marktaandeelen van directe aanbieders op het gebied van complexe producten. Hoewel er dus sprake is van ongelijke concurrentie, lijken de effecten hiervan tot nu toe beperkt.

2) Financiering van distributiekosten

Bij invoering van een verbod op provisie treedt ook ongelijke concurrentie op met betrekking tot de financiering van distributiekosten. Deze ongelijkheid heeft naar verwachting van Bureau D & O potentieel grotere effecten, dan het verschil in transparantie van distributiekosten.

Bij een directe aanbieder betaalt de klant de kosten van distributie gelijk met de premie. Er vindt dus een spreiding van financiering van de distributiekosten plaats over de looptijd van het product. Hoe de aanbieder precies de voorfinanciering van deze kosten regelt speelt zich buiten het gezichtsveld van de consument af. Deze zal hier ook niet geïnteresseerd in zijn. De directe aanbieder biedt de consument een propositie aan die voor de consument het aantrekkelijkst is: zonder verdere formaliteiten een gespreide betaling van de distributiekosten.

Bij een intermediair ligt dit anders. Minister de Jager is bereid om onder andere voorwaarden aanbieders toe te staan om de kosten van distributie die de adviseur met de klant heeft afgesproken te laten incasseren door de aanbieder. Dit kan ook gespreid over de looptijd van het product. Maar dit geldt niet voor de voorfinanciering van deze kosten. Zonder nadere regeling wordt de adviseur geconfronteerd met een liquiditeitsprobleem. Om dit op te lossen zullen er formele afspraken moeten worden gemaakt, waarbij ook de klant betrokken wordt. Dit mede gelet op het feit dat de klant ook in de situatie dat hij het afgesloten financiële product voortijdig beëindigd, toch de totale advieskosten zal moeten betalen.

Bij een verbod op provisies wordt de intermediair dus gedwongen om voor de incasso en financiering van de distributiekosten over te gaan tot procedures die door de consument als bezwaarlijk kunnen worden ervaren, terwijl de directe aanbieder voor dit zelfde type distributiekosten procedures kan voeren die door de consument niet als bezwaarlijk worden gevoeld.

§3.3.2 Geldwinkels voor gratis financieel advies

Minister De Jager van Financiën start dit jaar een proef met gratis 'geldwinkels' in maximaal vijf grote steden. Zo een instelling gaat naar voorbeeld van de rechts- of wetswinkels zorgen voor gratis financiële voorlichting, zonder bepaalde producten te adviseren. De geldwinkels en website staan open voor vragen van iedereen, maar richten zich vooral op mensen met een lager inkomen. De Jager ziet het niet als concurrentie voor commerciële financiële adviseurs, omdat de geldwinkels geen specifieke producten zullen adviseren, maar meer algemene vragen gaan beantwoorden.¹¹

¹¹ <http://www.elsevierfiscaal.nl/fiscaal-actueel/nieuws/nieuws/1193/geldwinkels-voor-gratis-financieel-advies>

Daarnaast maakte de minister duidelijk dat de geldwinkels en adviesloketten puur bedoeld zijn voor educatie en niet voor het overnemen van het werk van de adviseurs.¹² Hierop moeten de adviseurs goed opletten aangezien zij zelf bijvoorbeeld ook een dag gratis advies kunnen aanbieden en hierdoor klanten voor zich kunnen winnen. Als de klanten naar zo een gratis geldwinkel gaat kan dit tot gevolg hebben dat zij minder of geen informatie meer gaan opvragen bij financieel adviseurs en direct naar een bank stappen.

§3.3.3 Prijsconcurrentie

Door het nieuwe beloningssysteem komt er nu ook bij kijken dat er concurrentie ontstaat op de prijs van de adviseurs. Hiervoor hoeft het bedrijf niet bang te zijn, omdat zij zich richten op klantenpartnerschap met goede service en kwaliteit. Kwaliteit en een laag tarief gaan niet samen. Klanten zullen naar mijn idee liever wat meer willen betalen voor goed advies waarvoor zij uiteindelijk om hebben gevraagd.

§3.3.4 Voor- en nadelen ten opzichte van de concurrentie

Voordelen ten opzichte van de concurrentie: persoonlijke benadering en servicegericht. De toegevoegde waarde die HVR Advies biedt moet zich dus zodanig onderscheiden van de concurrentie. De filosofie die HVR Advies volgt is dat als de klanten krijgen wat ze beloofd worden zij tevreden zullen zijn. Zoals het nu tegenwoordig gaat bij de concurrenten is dat zij de klanten niet veel bedenktijd geven en niet goed uitleggen wat er precies in de polis staat en waarvoor het doelt. HVR Advies kan zich op dit gebied al goed onderscheiden door gewoon goed de tijd te nemen voor de klant en duidelijk en beste advies te verstrekken. Ook vinden zij het niet erg als de klant nog even gaat “shoppen”. Andere tussenpersonen bieden deze mogelijkheid soms niet. Hierdoor verliezen zij dus klanten. Het bedrijf is relatief gezien kleinschalig waardoor er tijd is voor de klant. Ook hebben zij dus nog grote uitbreidingskansen, omdat zij nog veel klanten kunnen toelaten in het bedrijf.

Nadelen ten opzichte van de concurrentie: deze vorm van concurrentie is pas begonnen. Tussenpersonen moeten zich nog onderscheiden en connecties in alle lagen maken. Zorgen voor bekendheid bij instanties en het werven van gekwalificeerd personeel.

§3.4 De promotiemethoden

§3.4.1 Gebruikte promotiemethoden

HVR Advies maakte vroeger vooral reclame via internetleads. Een lead staat op een site van een hypotheekverstrekker waarvan een link gekocht kan worden die ze naar het gewenste bedrijf toe leidt. Van de site: <http://www.delaagsterente.info> heeft HVR Advies internetleads gekocht. Via deze site kom je terecht op het invulscherf dat u kunt vinden op de volgende pagina.

¹² <http://www.elsevierfiscaal.nl/fiscaal-actueel/nieuws/nieuws/1306/provisieverbod-over-twee-jaar>

I Formulier

De stappen tot het verkrijgen van hypotheekadvies met de laagste rente:

- U vult onderstaand aanvraagformulier in,
- U ontvangt direct een actuele hypotheekvergelijking per email,
- Een hypotheekspecialist neemt vrijblijvend telefonisch contact met u op,
- U bespreekt uw wensen en maakt indien gewenst een afspraak voor een hypotheek met de laagste rente.

Geslacht/Voorletters:

Tussenvoegsel/Achternaam:

Straatnaam/Huisnummer:

Postcode/Woonplaats:

Telefoon:

Emailadres:

Wanneer de klant dit invult kan HVR Advies zelf beslissen of zij deze internetlead willen kopen. Tegenwoordig wordt er vooral gebruik gemaakt van mond op mond reclame. Dit gebeurt vooral via de bestaande klanten.

§3.4.2 Hoe kan HVR Advies in de toekomst meer klanten verwerven?

HVR Advies kan zich deels gaan richten op mensen met onregelmatige inkomsten, zoals startende ondernemers. Deze doelgroepen worden vaak minder snel benaderd doordat zij een relatief klein vermogen hebben. De meeste bedrijven zoeken namelijk klanten met een boven modaal en vast inkomen. Bij deze doelgroep is dus meer kans. Omdat deze personen meestal van een lagere inkomensklasse zijn, zou het aantrekkelijk voor de klanten zijn als er een korting wordt gegeven.

Het benaderen van ZZP-ers om zich bij HVR Advies als freelancer te voegen is ook nog een optie. Zo krijgt HVR Advies een grotere klantenkring en een medewerker erbij om de klanten van advies te voorzien.

Eventueel, als geregeld wordt met verzekeringsmaatschappijen dat HVR Advies de klanten een garantiopolis (hiermee bouwt u een gegarandeerd vermogen) kan aanbieden zonder de niet ontvangen provisie te betalen, kan HVR Advies portefeuilles gaan kopen. Zo komen zij aan een grotere klantenkring.

De kans dat klanten van beleggingspolis veranderen is groot, maar dit kan dan worden opgevangen door het garantiopolis aan te bieden waardoor de klanten bij de verzekeringsmaatschappijen blijven.

Verder is het verstandig om actief bezig te zijn op Twitter. Dit is namelijk een hele hype en wordt de toekomst op het gebied van promotie. Hierbij moet gezorgd worden dat er eens in de zoveel tijd er een soort reclamebericht wordt verstuurd naar bestaande en potentiële klanten.

Andere mogelijkheden ter promotie van HVR Advies is meer adverteren zowel op het internet als in de regionale krant en aanbiedingen houden. Bellen naar potentiële klanten om hun te informeren over onze diensten. Ook zouden zij een wijk in Zoetermeer een test doen met folders. Waarbij ze eens in de maand een folder van HVR Advies over elk product dat zij bieden in de brievenbus doen. Zo blijven consumenten de folders van HVR Advies zien en is er meer kans dat zij contact opnemen.

Het kantoor van HVR Advies zit in het midden van het Stadshart te Zoetermeer. Het is dus ook een optie om een dagje te promoten door voor het kantoor wat medewerkers in te zetten om potentiële klanten een gratis kennismakingsgesprek aan te bieden. Of gewoon een groot reclamebord zodat mensen dit ook weer een keer lezen en wellicht geïnteresseerd raken. Op deze manier is het ook mogelijk om klanten te werven.

Om aan een stukje service en klantvriendelijkheid te voldoen kunnen zij bijvoorbeeld een brief opsturen na afronding om te kijken hoe de klant de service heeft ervaren. In de brief zet je dan bijvoorbeeld neer dat ze voor klachten contact kunnen opnemen. Hierdoor krijgt HVR Advies meer tevreden klanten en weten zij hun eventuele verbeterpunten.

Een andere methode zou ook kunnen zijn door het verbreden van pensioen kennis bij jongeren zodat zij eerder beseffen dat zij beter op eerdere leeftijd beginnen met hun pensioen opbouwen. Pensioentekorten kunnen namelijk voor een belangrijk deel voorkomen worden door het treffen van maatregelen op jongere leeftijd. Werknemers moeten zich bewust zijn, welk bedrag voor de pensioendatum noodzakelijk bijeengespaard moet worden, om in aanvulling op de AOW recht te hebben op een pensioenuitkering op een modaal of een hoger niveau. Ook moet relevante kennis overgebracht worden bij jongeren die de arbeidsmarkt betreden, over de soorten pensioenregelingen, rechten en plichten van werkgevers/werknemers, gevolgen voor pensioen bij verandering van baan, etc. Dit is beter voor de klanten maar hierdoor krijgen de adviseurs ook meer klanten. 'Pensioen is iets voor later' moet veranderen in 'Pensioen is iets voor nu'. Interesse en kennis van pensioen kan aan jongeren overgebracht worden door:

- ✓ de verzekeringsbranche direct bij deze scholingsprogramma's te betrekken
- ✓ het uitzenden van Postbus 51-reclame met concrete voorbeelden van mensen die hun pensioen niet goed/tijdig hebben geregeld; Spotjes die cijfermatig aantonen welk bedrag gespaard moet worden voor een modaal- c.q. middeninkomen na pensionering, rekeninghoudend met de AOW uitkering. Tot op heden heeft een werknemer hiervan geen enkel idee. Van groot belang is het dan ook om dit inzichtelijk te maken. Het enige nadeel hiervan is dat deze vorm van promotie vrij duur is.

Kortom, HVR Advies zal zich moeten richten op doelgroepen waar nog niet veel klanten van zijn zoals personen met onregelmatige inkomsten en jongeren met betrekking tot hun pensioen. Dit kunnen zij het beste doen via internetleads en mond op mond reclame. Verstandig is om nu al te beginnen met promoten, omdat de klant na de afschaffing van provisie minder snel om financieel advies zal vragen. Dit komt doordat na het provisieverbod klanten zelf moeten gaan betalen. Het is dus makkelijker om klanten aan te trekken voor de afschaffing van provisie en te zorgen dat deze blijven.

§3.5 SWOT-Analyse en Confrontatiematrix

§3.5.1 Wat is een SWOT-Analyse en een confrontatiematrix?

Met een SWOT-Analyse kan onderzocht worden naar de toekomstmogelijkheden van een product en/of dienst in de markt. De SWOT staat voor sterkten, zwakten, kansen en bedreigingen. Aan de hand van deze elementen kunnen doelen worden gesteld voor het bedrijf.

Nadat de SWOT-Analyse is opgesteld, kan hiermee een confrontatiematrix worden opgesteld. Dit houdt in het omzetten van bedreigingen en zwakten naar sterktes. Hierbij kunnen bijvoorbeeld kansen en sterkten aan elkaar gekoppeld worden, om zo nog beter te worden op dat gebied. Zo kunnen ook, kansen en zwakten gekoppeld worden om de zwakte te verminderen. Behalve dat, kunnen ook bedreigingen worden omgezet naar sterkten.

§3.5.2 De SWOT-Analyse en confrontatiematrix voor HVR Advies

Voor HVR Advies heb ik een SWOT-Analyse en confrontatiematrix opgesteld. Aan de hand hiervan kan vervolgens een marketingstrategie worden gekozen voor 2013. In tabel 1 kunt u de SWOT-Analyse vinden en daaronder de confrontatiematrix.

Intern	Sterkten	Zwakten	Intern
S1	Kennis en vaardigheden	Klein marktaandeel	Z1
S2	Klanttevredenheid	Klein bedrijf/weinig personeel	Z2
S3	Specialisatie diensten: hypotheek, levensverzekeringen, pensioenen	Kwetsbaarheid bij economische recessie	Z3
S4	Goede service	Verkoopersrol ipv adviesrol	Z4
Extern	Kansen	Bedreigingen	Extern
K1	Nieuwe behoeften bij bestaande klanten	Hoge concurrentiedruk	B1
K2	Demografische trends: meer singles/alleenstaanden	Trends in de conjunctuur	B2
K3	Toenemende vergrijzing: pensioen aanvragen	Imago tussenpersonen	B3
K4	Technologie: digitale facturatie	Nadelige veranderingen in wet- en regelgeving	B4
K5	Promotie: Twitter	Provisieverbod: minder inkomen	B5
K6	Provisieverbod: beter advies verstrekken		
K7	Contact leggen met grote instanties		

(tabel 1)

In de confrontatiematrix zijn de volgende combinaties gemaakt:

- 1 kansen (K2,K3) - sterktes (S3)
- 2 bedreigingen (B1) - sterktes (S1)
- 3 kansen (K1,K5,K7) - zwaktes (Z2)
- 4 kansen (K6) - sterktes (S1)

1) Door de toenemende vergrijzing en alleenstaanden zou er gespecialiseerd kunnen worden in hypotheek en pensioenen.

2) Kennis en vaardigheden van de adviseurs moet goed aansluiten op hun adviserende rol. Op deze manier kunnen zij beter concurreren met andere bedrijven.

3) HVR Advies is een relatief klein bedrijf, maar het bedrijf kan zich uitbreiden door dat zij meer klanten kunnen werven door contact met andere instanties te leggen. Ook kan HVR Advies meer gaan promoten door bijvoorbeeld actief bezig te zijn op Twitter.

4) Door het provisieverbod is het mogelijk om beter financieel advies te verstrekken. Door de kennis en vaardigheden van het personeel goed op peil te houden kunnen zij dit nog meer verbeteren.

Kort samengevat is de beste strategie om te gaan specialiseren en uit te blinken op dat gebied, mede door de kennis en vaardigheden van het personeel optimaal te houden. Ook door de tarieven en betalingsmogelijkheden aan te bieden die de klanten zullen aanspreken. Verder zullen zij meer moeten promoten om het klantenbestand te vergroten. Verstandig is ook om eerst te kijken welke doelgroepen en soorten advies vooral in trek zijn en aan de hand hiervan de specialisatierichting te baseren. Natuurlijk is ook van belang om een specialisatierichting te kiezen die de werknemers aanspreekt.

4. De financiële gevolgen voor HVR Advies

Inleiding

Tot op heden genereerde HVR Advies omzet door middel van de provisieregeling en op basis van een vast tarief. Maar nu wordt in 2013 de provisieregeling afgeschaft zodat de adviseurs niet meer gaan letten op de hoeveelheid provisie die ze maken. Het voorkomen van mis-selling (het aan de consument verkopen van financiële producten die niet bij zijn financiële situatie of risicoprofiel passen) is ook een leidende gedachte bij de afschaffing van de provisieregelgeving. Dit betekent echter dat HVR op een andere manier aan omzet zal moeten komen. Om dit te bepalen heb ik eerst gekeken naar het gewenste rendement dat zij willen behalen en de gewogen gemiddelde kosten van het vermogen.

Vervolgens heb ik in de volgende paragraaf de bijbehorende tarieven berekend. Er zijn meerdere mogelijkheden waaruit de klant kan kiezen om aan de betaling te voldoen. Dit is via een uurtarief, een vaste prijs of een pakketverzekering. Ook moeten de klanten indien zij géén pakketverzekering nemen, verplicht een serviceabonnement erbij nemen in verband met de zorgplicht. De bovenstaande betalingsmogelijkheden heb ik hieronder per subparagraaf uitgewerkt. Ik ben er van uit gegaan dat HVR Advies in 2013 zich zal gaan richten op het verstrekken van hypotheekadvies en advies voor vermogensbeheer waaronder met name pensioenen en lijfrentepolissen.

Hierna heb ik in de derde paragraaf het probleem van de terugverdienperiode bij de woekerpolissen behandeld. Men wil namelijk tussentijds de woekerpolissen stop zetten terwijl de terugverdienperiodes nog niet voorbij zijn. Dit is dus een probleem voor de tussenpersonen, omdat zij hun kapitaal nog niet volledig binnen hebben en de verzekeraars dit wel opeisen.

Tot slot heb ik een omzetverwachting gemaakt aan de hand van de verwachte tarieven in paragraaf 4.4.

§4.1 Rendement 2013

§4.1.1 Rendement 2013 met behulp van CAPM en WACC

Om het rendement van 2013 te berekenen heb ik eerst de verwachte balans voor 2013 opgesteld. Hieronder kunt u de balans van 2010 en 2013 vinden.

Balans per 31-12-2010			
Vaste Activa		Eigen vermogen	
Inventaris	€ 3.067	Kapitaal dhr. H.P. van Rooijen	€ 8.076
Vlottende activa		Overige passiva	
Debiteuren	€ 11.109	Leningen (4,5%)	€ 919
Liquide middelen	€ 41	Crediteuren	€ 5.222
Totaal Activa		Totaal Passiva	
	€ 14.217		€ 14.217

Balans per 31-12-2013			
Vaste Activa		Eigen vermogen	
Inventaris	€ 3.100	Kapitaal dhr. H.P. van Rooijen	€ 9.500
Vlottende activa		Overige passiva	
Debiteuren	€ 12.250	Leningen (4,5%)	€ 1.000
Liquide middelen	€ 150	Crediteuren	€ 5.000
Totaal Activa		Totaal Passiva	
€ 15.500		€ 15.500	

Het rendement voor 2013 moet hoger zijn, omdat ik verwacht dat HVR Advies meer omzet moet gaan behalen vanwege de sterke concurrentie die er dan zal zijn. Om het minimaal te behalen rendement in 2013 voor HVR Advies te berekenen heb ik eerst de formule van CAPM gebruikt. Hierna heb ik de gewogen gemiddelde kosten van het vermogen berekend om te zien of de investeringen de moeite waard zijn.

Het geëiste rendement heb ik hieronder berekend met behulp van het Capital Asset Pricing Model. Het CAPM is een waarderingsmodel, dat het rendement van een risicodragende belegging verklaart uit diens risico: hoe hoger het risico, des te hoger het door beleggers geëiste rendement.

Een korte opsomming van de veronderstellingen van het model te worden gegeven:

- ✓ uitgegaan wordt van veel investeerders in een ruime markt (volledige concurrentie),
- ✓ alle investeerders hebben dezelfde beleggingshorizon,
- ✓ de beleggingsobjecten bestaan uit openbaar verhandelde financiële instrumenten en risicovrije leen- en schuldarrangementen,
- ✓ er is geen sprake van belastingen en transactiekosten,
- ✓ er is sprake van rationeel handelen,
- ✓ er is sprake van homogene verwachtingen.

De formule hierbij is als volgt: (CAPM) $r = r_f + \beta_i * (r_m - r_f)$

Waarbij:

- ✓ R_F = risico vrije rente (3,5%)
- ✓ $E(R_m)$ = rendement op de marktportefeuille (7,5%)
- ✓ $E(R_m) - R_f$ = markt risico premie, prijs van het systematisch risico (7,5%-3,5%=4%)
- ✓ β_i = hoeveelheid systematisch risico, bèta (= conjunctuur risico maatstaf) (1,2 voor eigen vermogen)
- ✓ $\{E(R_m) - R_F\} \cdot \beta_i$ = risicopremie

Het geëiste rendement door de eigen- en vreemd vermogensverschaffers bedraagt dan:

$$R \text{ eigen vermogen} = 3,5\% + 1,2 * (7,5\% - 3,5\%) = 8,3\%$$

De gewogen gemiddelde kosten van het vermogen wordt ook wel Weighted Average Cost of Capital genoemd. De WACC wordt vaak intern gebruikt door managers die uitkijken naar uitbreidingsmogelijkheden of naar eventuele overnames. Investeringsvoegen pas waarde aan een bedrijf toe als het verwachte rendement groter is dan de WACC.

Bij deze methode wordt aan de hand van de vermogensstructuur en de kosten van het eigen en vreemd vermogen de gewogen gemiddelde vermogenskostenvoet bepaald.

De onderneming heeft voor 61% gefinancierd met eigen vermogen (€9500/€15500) en dus voor 39% met vreemd vermogen (€6000/€15500).

De WACC voor belasting bedraagt dan:
 $0,61 \times 8,3\% + 0,39 \times 4,5\% = 6,818\%$.

Aangezien HVR Advies geen B.V. en N.V. is, maar een eenmanszaak wordt geen vennootschapsbelasting betaald maar inkomstenbelasting. Hierbij heb ik het tarief van 42% gehanteerd, omdat ik verwacht dat het belastbaar inkomen tussen de €32.738 - €54.367 zal liggen.

De WACC na inkomstenbelasting bedraagt dan:
 $0,61 \times 8,3\% + 0,39 \times 4,5\% \times (1 - 0,42) = 6,0809\%$.
Het minimaal te realiseren rendement is voor HVR Advies is 6,08% in 2013.

Hieruit blijkt dat de investeringen wel waarde toevoegen aan het bedrijf vanwege het feit dat het verwachte rendement van 8,3% groter is dan de WACC van 6,08%.

§4.2 De tarieven

§4.2.1 Uurtarief

Bij het uurtarief geldt dat de gewerkte uren direct in rekening bij de consument wordt gebracht. Volgens de voorstanders van uurloon zijn klanten bij dit systeem altijd beter uit, omdat de adviseur volledig onafhankelijk zal adviseren als de hoogte van de verdiensten niet afhangt van de gekozen producten.

§4.2.1.1 Berekening uurtarief hypotheekadvies (tabel 2)

Verwacht uurtarief hypotheek		€ 117
Inkomen dhr. H. van Rooijen		€ 60.000
Aanschaf internetleads (variabele kosten)		€ 5.274
Overhead; huur (vaste kosten)		€ 16.000
Totaal (kostprijs)		€ 81.274
Winstopslag	20%	€ 16.255
		€ 97.528
Overige inkomsten		€ 36.000
		€ 61.528
Minimum tarief		€ 117
Totale verwachte omzet		€ 133.528
527	Declarabele productie uren	

Totale leadkosten		
Bij een prijs per internetlead	€ 50	schatting
Aantal afgenomen internetleads	500	schatting
Aantal gepasseerd	100	schatting
Scoring van	20%	

Jaaromzet	
Uren per dossier	25
Aantal te verrichten dossiers	21
Per dossier wordt gefactureerd	€ 2.917
Levert jaaromzet van	€ 61.528

Benodigde leads	
Aantal te verrichten dossiers	21
Schatting benodigde internetleads	105
Kosten benodigde internetleads	€ 5.274
Leads per week	2
voor 1 hypotheek benodigde internetleads	5

Overige inkomsten	
Aantal freelancers	2
Target per freelancer	€ 10.000
Inkomsten per freelancer per maand	€ 1.500
Van declarabele uren per maand Henk gaat af	11
Per jaar uren besteed per freelancer	136
2 freelancers leveren per jaar op	€ 36.000

§4.2.1.2 Berekening uurtarief advies inzake vermogensbeheer (tabel 3)

Verwacht uurtarief vermogensbeheer		€ 125
Inkomen dhr. H. van Rooijen		€ 60.000
Aanschaf internetleads (variabele kosten)		€ 8.789
Overhead; huur (vaste kosten)		€ 16.000
Totaal (kostprijs)		€ 84.789
Winstopslag	20%	€ 16.958
		€ 101.747
Overige inkomsten		€ 36.000
		€ 65.747
Minimaal tarief		€ 125
Totale verwachte omzet		€ 137.747
527	Declarabele productie uren	

Totale leadkosten		
Bij een prijs per internetlead	€ 50	schatting
Aantal afgenomen internetleads	500	schatting
Aantal gepasseerd	150	schatting
Scoring van	30%	

Jaaromzet	
Uren per dossier	10
Aantal te verrichten dossiers	53
Per dossier wordt gefactureerd	€ 1.247
Levert jaaromzet van	€ 65.747

Benodigde leads	
Aantal te verrichten dossiers	53
Schatting benodigde internetleads	176
Kosten benodigde internetleads	€ 8.789
Aantal internetleads per week	4
Voor 1 dossier benodigde internetleads	3

Overig inkomen	
Aantal freelancers	2
Target per freelancer	€ 10.000
Inkomsten per freelancer	€ 1.500
Van declarabele uren per maand Henk gaat af	11,36
Per jaar besteed per freelancer	136
2 freelancers leveren per jaar op	€ 36.000

§4.2.2 Vaste prijs

§4.2.2.1 De vaste prijs in het algemeen

Het vaste tarief is ontstaan vanuit de gedachte dat iedereen hetzelfde moet betalen. Of de klant nou een hoge of lage hypotheek nodig heeft. Dat is namelijk wel zo eerlijk. Om de onafhankelijkheid echt te waarborgen betalen de klanten de adviseurs in plaats van de geldverstrekker. De klant betaalt hierbij een vast tarief. Voor dit vaste tarief zullen de adviseurs alle handelingen verrichten die nodig zijn voor de succesvolle totstandkoming van de hypotheek. Kenmerkend bij een vast tarief is het aantal afspraken dat ongelimiteerd is en worden er hiervoor geen aparte kosten of voorrijkosten gerekend. Het nadeel van deze methode is dat klanten die een minder complexe verzekering nodig hebben hetzelfde tarief betalen. Terwijl ze met een uurtarief wellicht goedkoper uit waren.

§4.2.2.2 Vaste prijs bij hypotheek

Voor al hypotheek wordt regelmatig een vaste prijs gehanteerd. Hierbij geldt bijvoorbeeld dat de tussenpersoon € 2.000,- rekent voor het van A tot Z regelen van een hypotheek. HVR Advies hanteert nu ook een vast tarief voor het regelen van een hypotheek. Dit is nu al provisieloos dus daarvoor hoeft er verder niets te worden aangepast.

Het enige dat hierbij komt kijken is de vraag of na de afschaffing van de provisie, de afsluitprovisie nog steeds meegefinancierd kan worden in de financieringsruimte. Dit is nog niet vastgesteld. De klant kan dan namelijk de afsluitprovisie aftrekken van de belasting. Hierdoor krijgt de klant dus ook nog een gedeelte van het betaalde bedrag van de belasting terug.

Voor hypotheekdossiers geldt een adviestarief van maximaal 1% van de hoofdsom inclusief BTW met een minimum tarief van € 2.500,00 excl. BTW. Daarnaast wordt van het moment van passeren tot het moment dat de dienstverlening wordt gestaakt een bedrag van € 45,00 incl. BTW per kwartaal in rekening gebracht voor het beheer van het dossier. De beheerskosten voor de eerste 10 jaar kunnen mits de financieringsruimte dit toelaat ook worden meegefinancierd. De klant betaalt dan € 1.500,00 incl. BTW i.p.v. € 1.800,00 ($€45 \times 4$ kwartalen = $€180 \times 10$ jaar = $€1800$).

De minimale advieskosten voor hypotheeken wordt gesplitst in twee delen:

- ✓ € 1.250,00 excl. BTW voor inventarisatie, maken risicoanalyse, aanbiedingen vergelijken en opstellen adviesrapport
- ✓ € 1.250,00 excl. BTW voor samenstellen definitief advies, aanvragen offertes, presenteren offertes, aanvragen hypotheek gerelateerde producten, begeleiden aanvraagtraject, beoordelen akten en afrekennota's, eventueel aanpassen VT inkomstenbelasting en afronding oude hypotheek etc.

Indien de dienstverlening zich beperkt tot presentatie van de risicoanalyse en adviesrapport wordt in ieder geval 50% van de tot dan toe gemaakte kosten in rekening gebracht, zijnde €625,00 excl. BTW. Om de administratiekosten zo laag mogelijk te houden raad ik aan om in eerste instantie geen betalingstermijnen aan te bieden. Zo verkleint de kans tot wanbetalers ook. In onderstaande tabel kunt u de het bijbehorende schema voor het vast tarief van de hypotheeken vinden.

Hypotheeken	excl. Ob	incl. ob
Deel 1 inventarisatie	€ 1.250	€ 1.500
Deel 2 definitief maken	€ 1.250	€ 1.500
Totaal tarief per jaar	€ 2.500	€ 3.000
Duur betaling	1 jaar	2 jaar
Totaal per maand	€ 250	€ 125
Totaal per kwartaal	€ 750	€ 375
Per deel per maand	€ 125	€ 63
Per deel per kwartaal	€ 375	€ 188
In 1 keer betalen met korting		€ 2.850,00

(tabel 4)

§4.2.2.3 Vaste prijs bij vermogensbeheer

Voor het vermogensbeheer is er nog geen vast tarief. Het vaste tarief voor het onderdeel vermogensbeheer heb ik in tabel 5 hieronder uitgewerkt. Bij vermogensbeheer kan er overigens niet worden meegefinancierd. Omdat dit relatief veel geld is voor de meeste klanten om dit meteen in één keer te betalen bieden wij ze een korting aan of de mogelijkheid om in termijnen te betalen. Op de volgende pagina kunt u het schema vinden waaruit de klanten kunnen kiezen.

Vermogensbeheer		
Aantal uren per dossier	10	
Uurtarief per dossier	125	
Tarief per jaar excl. ob	€ 1.250	
Tarief per jaar incl. ob	€ 1.500	
Duur betaling	1 jaar	2 jaar
Per maand	€ 125	€ 63
Per kwartaal	€ 375	€ 188
In 1 keer betalen met korting incl. ob		€ 1.400,00

(tabel 5)

Naast deze kosten moet de klant ook nog de beheerkosten betalen voor het vermogensbeheer net zoals bij de hypotheeken:

- ✓ Tot het moment dat de dienstverlening wordt gestaakt komt een beheersvergoeding van € 45,00 incl. BTW per kwartaal in rekening

§4.2.3 De pakketverzekering

§4.2.3.1 Waaruit bestaat de pakketverzekering?

De pakketverzekering is een samengestelde verzekering waarbij je één vast tarief betaald voor advies op gebied van hypotheeken, schadeverzekeringen en vermogensbeheer. Het voordeel van dit full service abonnement is dat er geen serviceabonnement apart bij nodig is en dat klanten voor al hun vragen langs kunnen komen zonder dat zij elke keer moeten betalen per uur.

§4.2.3.2 De werking van de pakketverzekering

De looptijd voor dit full service abonnement heb ik gesteld op 5 jaar. Zodat klanten niet opeens kunnen stoppen nadat zij bijvoorbeeld goedkoop een hypotheek hebben afgesloten. Verder is het mogelijk om de klanten twee betalingsmogelijkheden te bieden, namelijk vooraf per jaar in één keer €600,- of per kwartaal €150,- exclusief omzetbelasting.

§4.2.3.3 Berekening van het tarief bij pakketverzekeringen

Het tarief voor de pakketverzekering is als volgt opgebouwd: Voor 5 jaar x € 600,- = € 3000,. Dit is het bedrag dat over het algemeen nodig is bij het afsluiten van een hypotheek. Omdat de meeste klanten dit te veel geld vinden kunnen zij dit per kwartaal of per jaar gedurende 5 jaar lang betalen. Om dit te behalen heeft HVR Advies minimaal 160 klanten nodig die voor deze methode kiezen.

Dit is realistisch gezien het feit dat HVR Advies al rond de 300 vaste klanten heeft. Als hiervan grof gezegd de helft een pakketverzekering kiest dan is HVR Advies al bijna aan het aantal benodigde klanten.

Een ander voordeel is dat klanten met een full service abonnement niet tussendoor weg kunnen gaan waardoor HVR Advies bijna zeker is van zijn inkomen gedurende 5 jaar. Het enige is dat er mogelijk wanbetalers tussen zullen zitten. De regelingen hiervoor moeten daarom goed worden opgenomen in het contract ook wat betreft incassobureaus. (tabel 6)

Pakketverzekering	3000
Per jaar	600
Per maand	50

§4.2.4 Serviceabonnement

§4.2.4.1 Wat is een serviceabonnement?

Het hanteren van een serviceabonnement in het bedrijf is noodzakelijk vanwege de zorgplicht die bij tussenpersonen speelt. Vandaar dat wij zullen vaststellen dat je verplicht bent om een serviceabonnement te nemen zolang je klant bij HVR Advies bent. Bij het serviceabonnement betaalt de klant per maand, kwartaal of jaar een vaste vergoeding waarvoor het bedrijf de klant van service onderhoud voorziet. Denk hierbij aan het controleren of de rente nog geschikt is en of deze moet worden aangepast. Dit is zeer geschikt voor jonge koppels die in de toekomst nog veel financiële veranderingen tegemoet zullen gaan. Denk hierbij aan een gezinsuitbreiding waardoor er andere verzekeringen bij komen en hun vermogenspositie verandert. Een serviceabonnement is hierbij handig, omdat de klanten dan regelmatig terugkomen voor advies. Om de klanten van betalingsgemak te voorzien kunnen zij in termijnen betalen.

Het enige probleem dat hierbij komt kijken is dat het juridisch nog niet duidelijk is of een serviceabonnement mag. Dat heeft alles te maken met de eisen welke de Wet Financieel Toezicht aan tussenpersonen stelt. Los daarvan, ben ik van mening, dat het onmogelijk is een financieel advies te geven en daarna niets meer aan dat advies te doen. Vandaar dat ik wel de mogelijkheid van een serviceabonnement uitwerk. Meer informatie over de wettelijke eisen over het serviceabonnement kunt u vinden in hoofdstuk 2 Veranderingen in de wet- en regelgeving.

§4.2.4.2 Inhoud serviceabonnement

Voor iedereen geldt dat ze de keuze hebben uit slechts één serviceabonnement. De volgende diensten worden onder andere aangeboden in een serviceabonnement:

1. Een budget overzicht
2. Advies ten aanzien van de inkomensrisico's overlijden, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid
3. Advies ten aanzien van de vermogensopbouw in het kader van de aflossing van de hypotheek /controle vermogensopbouw
4. Inventarisatie (indien gewijzigd) beleggingsprofiel
5. Schriftelijke rapportage van adviezen
6. Verzorging aanpassingen in betreffende product(en)
7. Mogelijkheden om naast diensten op uurtarief een vaste fee en pakketverzekering te bespreken
8. VT en/of IB aangiften verzorgd
9. Daarnaast vragen stellen per telefoon/e-mail (of bezoek aan ons kantoor) over uw hypotheek en de bijgesloten producten.

§4.2.4.3 Tarief van het serviceabonnement

De verwachting is dat voor de zorgplicht van complexe producten ongeveer 1 uur per klant per jaar benodigd is. Het uurtarief hiervan is rond de €125,-. HVR Advies kan klanten de mogelijkheid aanbieden om dit vooraf in totaal af te lossen of per kwartaal €31,- voor als de klant het bedrag anders niet kan betalen. Wij hebben bewust gekozen om niet per maand te laten betalen omdat dit teveel administratiekosten oplevert. Voor een enkeling kan dit natuurlijk wel als uitzondering. Het tarief komt goed overeen met de schatting voor de tarieven van de concurrenten. Het geschatte tarief is namelijk tussen de €9,95 en €40,-.

(tabel 7)

Verwacht tarief per jaar	Per kwartaal	Per maand
€ 125	€ 31	€ 10

Een groot probleem dat kan ontstaan door het serviceabonnement is dat wanneer de klanten niet meer willen of kunnen betalen, de adviseurs alsnog aan hun zorgplicht moeten voldoen. Dit terwijl zij hiervoor niet meer worden betaald. Om dit probleem op te lossen zou er eigenlijk in de wet- en regelgeving een extra regeling moeten komen om de tussenpersonen hierbij te helpen. De verzekeringsmaatschappij gaat namelijk ook niet de zorgplicht overnemen, omdat de tussenpersonen de portefeuilles hebben opgesteld. Een andere oplossing om de wanbetalers tegen te gaan zou zijn om een incassobureau in te schakelen. Maar aangezien het steeds maar om €10,- per maand gaat is het misschien overdreven om een incassobureau in te schakelen, tenzij het om meerdere klanten gaat. HVR Advies zal dus moeten afwachten of dit wettelijk wordt aangepast. Zo niet zouden zij kunnen overwegen om puur alleen advies te verstrekken en geen bemiddeling waardoor zij ook geen zorgplicht meer dragen. Maar dan verliezen zij wel een stuk inkomen.

Natuurlijk kan ook worden verondersteld dat de klanten direct het tarief in één keer vooraf betalen. Voor onze doelgroep is €125,- wel betaalbaar.

Om openstaande rekeningen tegen te gaan heb ik verder gekeken voor de mogelijkheid om een incassobureau in te schakelen. Via de site <http://www.incassobureau-kiezen.nl/incassobureau/incassobureau-inschakelen/> kan er gekozen worden uit verschillende incassobureaus. Zoals de aangesloten incassobureaus van No Cure No Pay. De gemaakte incassokosten worden doorbelast aan de debiteur en dus hoeft HVR Advies niet op te draaien voor deze kosten.

Verder heb ik een boek gevonden waarop antwoord wordt gegeven op de volgende vragen:

- Wat gebeurt er met mijn portefeuillerecht als de klant zijn serviceabonnement niet betaald?
- Hoe ga ik als tussenpersoon om met het terugverdienrisico?
- Welke info moet de verzekeraar verstrekken en wat moet ik als tussenpersoon doen?
- Kan ik met execution-only mijn zorgplicht inperken?

Het boek waarin deze vragen worden behandeld heet:

Zorgplicht Loont! Praktijkids Over Zorgplicht en Beloning - Auteur: Janssen, Velzen

Ik raad de adviseurs aan om dit boek te lezen zodat zij hier meer informatie over verkrijgen.

§4.3 Omzetverwachting voor 2013

Bij het verwachte tarief voor hypotheek maakt HVR Advies 4,3% meer omzet ten opzichte van 2010. Dit is bij het tarief voor vermogensbeheer nog meer, namelijk 7,6% ten opzichte van 2010. Maar natuurlijk gaat HVR Advies zich na het provisieverbod niet alleen richten op hypotheek of pensioenen dus vandaar dat niet uit gegaan kan worden van deze omzet. Het wordt uiteindelijk namelijk een mix van deze diensten. Om dit te bepalen heb ik gekeken naar de verwachting voor 2013.

Het aantal van elke dienst schommelt gedurende de jaren vanwege het feit dat er verschillende fases zijn waarin bijvoorbeeld hypotheek aantrekkelijker zijn. Momenteel is dit juist niet zo. De huizenmarkt is op slot en de vraag naar pensioenadvies is juist erg in trek.

Mijn verwachting voor 2013 is dat de huizenmarkt wat toegankelijker wordt en dat de vraag naar pensioenen blijft toenemen. Daarom schat ik dat 55% zal bestaan uit advies met betrekking tot vermogensbeheer en 45% met hypotheek.

Totaal omzet hypotheke	€ 133.528	45%	€ 60.088
Totaal omzet vermogensbeheer	€ 137.747	55%	€ 75.761
Totale omzetverwachting			€ 135.849
Stijging omzet t.o.v. 2010	135849 : 128000 =	1,06	6%

(tabel 8)

Hieruit kun je concluderen dat als HVR Advies op deze wijze zijn omzet gaat generen, de totale omzet zal stijgen met 6% ten opzichte van 2010.

§4.4 De terugverdienperiode van beleggingspolissen

§4.4.1 Wat zijn beleggingspolissen en hoe is het terugverdienprobleem ontstaan?

De naam woekerpolis is verzonden door de media en heet eigenlijk Universal Life en Unit Linked levensverzekeringen. Dit is een polis van een levensverzekering (meestal producten met beleggingspolissen) waarbij de opbrengst de laatste jaren veel lager uitvalt dan verwacht. De opbrengst valt lager uit door de te hoge kosten en/of de tegenvallende beleggingsresultaten. De tegenvallende beleggingsresultaten komen met name door de kredietcrisis. In de jaren 90 was deze polis overigens juist erg in trek vanwege de groeiende beleggingsresultaten. Vandaar dat er nu ook zoveel gedupeerde klanten zijn.

De terugverdienperiode van de beleggingspolissen komt in gevaar doordat na de afschaffing van de provisieregeling de verzekeringen misschien wel goedkoper worden en overgezet zullen worden. Waardoor de klant halverwege uit de overeenkomst stapt. Hierdoor heeft de adviseur niet volledig zijn investering terugverdiend. Normaal gesproken duurt het 5 tot 10 jaar voordat de investeringsuitgaven zijn terugverdiend in de vorm van een positieve cash flow.

De huidige generatie beleggingspolissen zijn veel transparanter qua kosten, hebben veel lagere kosten dan een oude beleggingspolis en de juiste tussenpersoon haalt de overlijdensrisicoverzekering er helemaal uit en brengt deze als aparte verzekering elders onder. Bovendien worden de provisiekosten er volledig uitgehaald, wordt eventueel een harde garantie ingebouwd en wordt er op basis van een uurtarief werkzaamheden voor je verricht. Duidelijk, transparant en overzichtelijk. Vandaar dat mijn verwachting is dat er massaal klanten hun beleggingspolis zullen over sluiten naar een garantiepolic.

§4.4.2 Hoe kan HVR Advies dit probleem oplossen?

Een mogelijkheid kan zijn om met de verzekeringsmaatschappij af te spreken dat als HVR Advies ervoor zorgt dat de klant een garantiepolic bij hetzelfde verzekeringsmaatschappij afsluit, wij niet nog een schuldbedrag (van het niet ontvangen provisie) overhouden. Omdat zij dan in principe geen klanten kwijt raken en wij ook niet. Dit gebeurt nu namelijk ook bij de bedrijven AEGON en REAAL. Maar dan moeten de verzekeringsmaatschappijen natuurlijk wel echt een goed garantiepolic hebben anders werkt dit niet in het belang voor de klant. Een andere mogelijkheid zou kunnen zijn om de portefeuilles met klanten die een beleggingspolis hebben te verkopen voordat zij massaal gaan overstappen. Het enige nadeel is dat er momenteel niet veel vraag naar portefeuilles is.

5. De organisatorische effecten door het provisieverbod

Inleiding

Door de afschaffing van de provisieregeling moeten er intern ook een aantal zaken veranderen waaronder de deskundigheid van de medewerkers, de freelancers, administratie en automatisering. Deze onderwerpen ga ik in dit hoofdstuk bespreken. Allereerst in paragraaf 5.1 de deskundigheid van het personeel. Vervolgens in paragraaf 5.2 bespreek ik of het verstandig is om de freelancers in dienst te houden. Tot slot in paragraaf 5.3 behandel ik de administratie en automatiseringssystemen waarbij de urenregistratie en facturatie ter sprake komen.

§5.1 Deskundigheid personeel

De medewerkers waren voordat zij bij HVR Advies kwamen werken ZZP-ers in deze branche. Zij weten in principe dus alles over hun beroep al. Als gekozen wordt om te gaan specialiseren is het verstandig om te zorgen dat elk adviseur goed gespecialiseerd is in zijn vakgebied. Het enige waar de medewerkers op moeten letten is dat ze niet in de verkopersrol vervallen in plaats van de adviserende rol. Zij zijn natuurlijk in hun voorgaande werkjaren gewend om provisie te maken. Deze gedachtegang moeten de medewerkers niet meer hebben aangezien de provisie is afgeschaft en zij zich moeten richten op het beste advies voor de klant. Bovendien als het bedrijf een vast uurtarief aanhoudt hoeven de medewerkers zich hier niet druk om te maken. Het aantal uren dat zij daadwerkelijk gewerkt hebben moet namelijk wel controleerbaar zijn.

De eigenaar moet dus goed in de gaten houden dat er goed gecontroleerd wordt zodat de werknemers weten dat ze niet meer uren kunnen noteren dan werkelijk gemaakt zijn. Ook dat de adviseurs daadwerkelijk de beste adviezen verstrekken. Natuurlijk wil men altijd meer winst maken, maar daar moet een financieel adviesbureau niet om draaien. Het gaat om het helpen van de klanten.

§5.2 Freelancers of in loondienst?

Nadat een specialisatierichting is gekozen kan een passende marketingstrategie gekozen worden. Aan de hand van deze specialisatierichting wordt vervolgens bepaald hoeveel werknemers HVR Advies ongeveer nodig zal hebben. Bij een pakketverzekering moet de bezetting op kantoor namelijk hoger zijn dan bij een vast tarief. Advies inzake een vast tarief gebeurt namelijk minder vaak dan bij een pakketverzekering. Bij een pakketverzekering kunnen klanten gedurende 5 jaar met hun vragen terecht bij de adviseurs.

Hierbij moet ook de keuze worden gemaakt of de werknemers freelancers blijven of in loondienst gaan. Het is natuurlijk beter om vaste werknemers te hebben om een goede klantrelatie op te bouwen, maar freelancers zijn flexibeler om mee te werken vooral nu nog onduidelijk is hoe het bedrijf zich zal ontwikkelen. Wel moet worden gelet op het liquiditeitsprobleem dat zich voor kan gaan doen. Van belang is verder ook dat het bedrijf niet meer dan 5 werknemers in dienst neemt om de omzet zo optimaal mogelijk te behouden.

§5.3 De administratieve veranderingen

Doordat HVR Advies waarschijnlijk het meest op basis van uurtarief zal gaan werken na het provisieverbod is het van belang om een urenregistratie bij te houden. Dit is handig voor de uitbetaling van het personeel maar ook voor het berekenen van de factuurprijzen aan de klanten.

Voor de afschaffing van de provisieregeling werd er haast geen gebruik gemaakt van facturen aangezien er betaald werd met behulp van provisie. Het maken van de facturen deed het bedrijf daarom gewoon via Word. Nu zij zullen gaan werken met uurtarieven moeten zij de gewerkte uren gaan factureren. Aangezien zij dit nu voor bijna alle klanten moeten gaan doen is het handiger om een digitaal facturatiesysteem aan te maken. Een digitaal facturatiesysteem is handiger omdat het kosten en tijd kan besparen en kan leiden tot foutvermindering en prestatieverbetering.

§5.3.1.Urenregistratie en facturatiesysteem

Ik heb een urenregistratie en facturatiesysteem in Acces gemaakt en deze gekoppeld aan elkaar. Op deze manier wordt voorkomen dat de uren niet dubbelop geregistreerd worden. Dit scheelt tijd en moeite. Vervolgens heb ik een rapport gemaakt zodat het verwerken van facturen weinig tijd in beslag neemt. Ook heb ik etiketten bij gemaakt voor de adressen zodat dit niet met de hand hoeft te worden gedaan. Tot slot heb ik een invoerscherm (formulier) gemaakt, zodat er geen fouten ontstaan tijdens het invullen van tijdschrijven.

Later kan HVR Advies natuurlijk nog meer zaken erbij voegen zoals standaardbrieven voor openstaande facturen. Ook kan met dit systeem gemakkelijk worden achterhaald wat de omzet per uursoort is. Zo zijn er nog meerdere mogelijkheden in Acces.

Het systeem is vooral bedoeld om ondersteunend te zijn bij het tijdschrijven, het versturen van facturen en bijhouden van betalingen e.d.

In de bijlage kunt u zien hoe het formulier voor de urenregistratie, de facturen en etiketten eruit zien. Ook staat in de bijlage beschreven hoe ik dit heb opgesteld.



Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

Door de afschaffing van de provisieregeling wil de minister De Jager de perverse prikkels die tussenpersonen ertoe zouden kunnen zetten dat zij producten aan consumenten adviseren die niet per se in het belang van de consument is, maar in het belang van de portemonnee van de tussenpersoon tegen te gaan.

Of het verbod daadwerkelijk zal helpen is nog de vraag. Er is bijvoorbeeld nog steeds sprake van de omzetquota. De belangrijkste perverse prikkel, de omzetgerelateerde bonus, is met de inducementnorm uit het systeem gehaald. De praktijk van hit-and-run advisering is grotendeels uitgebannen, deels door de balansregel, deels door de bredere eisen die de Wft aan bemiddelaars en adviseurs stelt, en deels door het feit dat de markt voor beleggingsverzekeringen na alle berichtgeving over woekerpolissen nagenoeg droog is komen te staan. Uiteindelijk kan men niet zeggen dat alle perverse prikkels weg zijn.

Mijn verwachting voor HVR Advies na het provisieverbod is als volgt. HVR Advies zal zich moeten gaan specialiseren op het gebied van hypotheek, levensverzekeringen en pensioenen. Zij zullen zich vooral moeten gaan richten op volwassenen met een modaal inkomen. De hoeveelheid tussenpersonen zal drastisch verminderen, maar de vraag naar advies zal blijven. Ik verwacht daarom dat HVR Advies uiteindelijk meer winst zal gaan maken en dat de organisatie mee zal moeten groeien.

Om te voldoen aan het geëiste rendement voor 2013 heb ik de wet- en regelgeving, de marketingtechnische aspecten, de financiële aspecten en de interne organisatie onderzocht. De belangrijkste bevindingen vindt u hieronder.

Allereerst heb ik gekeken naar de bijbehorende wet- en regelgeving inzake de provisieregeling en de fiscale gevolgen hiervan. Hieruit blijkt dat door het provisieverbod, tussenpersonen gebruik zullen moeten maken van de CAR. Hieronder vallen het uurtarief, vast tarief, serviceabonnement en de pakketverzekering. De klant kan zelf bepalen wat hij kiest en kan zo nodig ook in termijnen betalen.

Het is alleen nog niet wettelijk vastgesteld dat het gebruik van een serviceabonnement is toegestaan bij tussenpersonen. Ook wil minister De Jager een fee-norm vaststellen, maar of dit nog door gaat is onduidelijk. Hiermee zal ook rekening moeten worden gehouden, want het voorlopige tarief dat zij willen laten invoeren is €50,- per uur en dit is een stuk lager dan wat de tussenpersonen vragen van de klant. Deze tarieven zijn namelijk voor het uurtarief van een hypotheek €117,- en bij vermogensbeheer €125,-.

Marketing technisch gezien zal HVR Advies zich uiteindelijk moeten gaan specialiseren en uitblinken op dat gebied, mede door de kennis en vaardigheden van het personeel optimaal te houden. In dit verslag heb ik het met name gehad over hypotheek en vermogensbeheer omdat ik verwacht dat gespecialiseerd zal worden op deze gebieden. De beste methode om op lange termijn winstgevend te blijven is door de strategie van klantenpartnerschap. Behalve deze methode te hanteren zal ook veel promotie moeten plaatsvinden en het nauw in de gaten houden van de concurrentie.

Ook heb ik bij de financiële aspecten het verwachte rendement en gewogen gemiddelde kosten van het vermogen berekend. Hieruit blijkt dat de investeringen wel waarde toevoegen aan het bedrijf vanwege het feit dat het verwachte rendement van 8,3% groter is dan de WACC van 6,08%.

Uit de mogelijke tarieven constateer ik dat het beste voor iedereen is, om een pakketverzekering te nemen. Dit is echter wel afhankelijk van de gekozen ondernemingsstrategie, want als er wordt gekozen voor specialisatie vervalt deze methode. Voor de klanten is dit het beste omdat zij bij 1 adviseur terecht kunnen voor al hun financiële vragen. Voor HVR Advies is een pakketverzekering handig, doordat zij de klanten dan 5 jaar hebben.

Het terugverdienprobleem met de beleggingspolissen is een groot probleem wanneer klanten massaal hun verzekering gaan oversluiten. Maar dit kan worden opgelost door die bestaande klanten te verkopen of te zorgen dat zij een garantiepols bij hetzelfde verzekeringsmaatschappij afsluiten.

Verder moet het personeel goed blijven opletten dat zij niet in hun verkopersrol zullen vervallen. Ik verwacht niet dat dit zal gebeuren omdat het personeel vakbekwaam is en de provisieregeling te vervallen komt.

Momenteel houdt het bedrijf geen urenregistratie bij en maken zij zelf de facturen in Word als dit nodig mocht zijn. Het gebruik van facturen is minimaal vanwege het feit dat de meeste dingen aan de hand van provisie worden geregeld. Na de afschaffing van provisie wordt het noodzakelijk om een facturatiesysteem te hebben, omdat het kosten en tijd kan besparen en kan leiden tot foutvermindering en prestatieverbetering.

Kortom, door middel van specialisatie, klantenpartnerschap, promotie en de concurrentie tegen te gaan met goede tarieven en service zal het bedrijf naar verwachting, een gemiddeld rendement op het geïnvesteerd vermogen genereren, dat tenminste gelijk is aan het geëiste rendement.

Aanbevelingen

Om een gemiddeld rendement op het geïnvesteerd vermogen te genereren dat tenminste gelijk is aan het geëiste rendement van 6,08% na de afschaffing van de provisieregeling adviseer ik HVR Advies zich te richten op de volgende aspecten.

Vanwege de grote concurrentie raad ik allereerst aan, om alvast te beginnen met het vergroten van het klantenbestand. Door tarieven en betalingsmogelijkheden aan te bieden die de klanten zullen aanspreken en meer te promoten zal dit naar mijn verwachting goed lukken.

Verstandig is om voor de specialisatie eerst te promoten op alle gebieden en op basis van deze resultaten en verwachtingen te bepalen waarin HVR Advies het beste kan gaan specialiseren. Na dat de specialisatierichting is gekozen kan dan een juiste marketingstrategie gekozen worden.

Ik raad HVR Advies aan om alle betalingsmogelijkheden aan te bieden zodat zij zelf een keus maken in plaats van naar de concurrent toe te gaan.

Om zo goed mogelijk overweg te gaan met het terugverdienprobleem van beleggingspolissen adviseer ik om zo spoedig mogelijk de portefeuilles met beleggingspolissen te verkopen. Een andere mogelijkheid is om klanten een garantiepols bij dezelfde verzekeringsmaatschappij aan te bieden zodat zij hun verzekering daar afsluiten.

Aan de hand van de specialisatierichting kan vervolgens worden bepaald hoeveel werknemers HVR Advies ongeveer nodig zal hebben. Bij een pakketverzekering moet de bezetting namelijk hoger zijn dan bij een vast tarief. Advies inzake een vast tarief gebeurt namelijk minder vaak dan bij een pakketverzekering.

Doordat HVR Advies in de toekomst meer facturen zal moeten maken, heb ik voor hen een facturatiesysteem in Acces gemaakt. Het facturatiesysteem kan verder worden uitgebreid. Ik adviseer hen daarom ook om alvast te beginnen met het uitbreiden en gebruiken van Acces. Zodat zij beter voorbereidt zijn en het gebruik ervan veel tijd kan besparen.

Verder is verstandig om alvast te beginnen met het aanbieden van provisieloze tarieven om te kijken hoe de consumenten hierop reageren. Zo nodig kunnen de tarieven dan nog worden aangepast.

Ook is het handig om tijdig de bestaande klanten te informeren over de wijziging van de tarieven en de mogelijkheden die HVR Advies biedt. Dit moet wel zo duidelijk mogelijk worden gepresenteerd aan de klanten zodat zij goed zien wat het verschil is voor de provisieaanschaffing en erna. Zij zullen dan opmerken dat er eigenlijk niet veel verandert omdat zij in principe ook betaalden toen de provisieregeling er nog was.

Als HVR Advies alle bovengenoemde aspecten in acht neemt en door gaat met eerlijk en oprecht adviseren, verwacht ik dat zij het provisieverbod overleven. Een goed adviesbureau, zoals HVR Advies, hoeft het provisieverbod niet te vrezen.

Literatuurlijst

Hieronder zijn de titels te vinden van bronnen aan boeken, internet en interviews waaruit informatie geput is tijdens het onderzoek. De bronnen zijn gesorteerd op type en verder gerangschikt op auteursnaam.

Boeken:

- Bakker M.J., Belastingrecht voor Bachelors en Masters, Dordrecht, editie 2009/2010
- Besluit Gedragstoezicht Financiële Ondernemingen Wft
- BGFO 2 Intermediair
- Lawrence J. Gitman, Principles of managerial Finance, 12e druk, 2009
- Hoogland, W. en R. Dik, Rapport over rapporteren, 5^e druk, Groningen
- Horngren, C. Cost Accounting, 12e druk
- Michael R. Groh, Joseph C. Stockman, Gavin Powell, Cary N. Prague, Michael R. Irwin, Jennifer Reardon, Microsoft Office Acces 2007, Sdu Uitgevers BV, Den Haag
- De Vries jr. & Van Helsdingen, Dienstenmarketingmanagement, Wolters-Noordhoff, Groningen-Houten, 4^e druk

Internet:

- <http://www.adfiz.nl/overadfiz/adfiz-persberichten/dnb-legt-bom-onder-provisieverbod/>
- <http://www.afm.nl/nl/professionals/afm-actueel/nieuws/2011/april/provisieverbod.aspx>
- <http://www.afm.nl/nl/professionals/regelgeving/thema/informatieverstrekking/aandachtspunten/complex-producten.aspx>
- <http://www.afm.nl/nl/professionals/regelgeving/thema/provisieharmonisatie/fd/kostentransparantie.aspx>
- <http://www.afm.nl/nl/professionals/regelgeving/thema/provisieharmonisatie/fd/provisiebalans.aspx>
- <http://www.afm.nl/nl/professionals/regelgeving/thema/provisieharmonisatie/fd/passende-provisieregel.aspx>
- <http://www.alleszonderprovisie.nl/article/180>
- <http://www.amweb.nl/nieuws/nederland/financieel-advies-ook-na-provisieverbod.144132.lynkx>
- <http://www.bakkenist.nl/client/bakkenist/upload/Tussenpersoon,%20toekomstig%20slachtoffer%20of%20adviseur%20van%20de%20klant.pdf>
- <http://www.belastingdienst.nl/particulier/alsueenwoningkoopt/alsueenwoningkoopt-12.html>
- <http://www.delaagsterente.info>
- <http://www.deno.nl/145/?article=730>
- <http://www.depers.nl/economie/549516/En-de-verzekeraars-dan.html>
- <http://www.dnb.nl/openboek/extern/id/nl/all/40-199330.html>
- http://www.dufas.nl/index.cfm/go/Nieuws/c/main/news_id/18/Wet-Financieel-Toezicht-met-parlementaire-toelichtingen/

- <http://www.elsevierfiscaal.nl/fiscaal-actueel/nieuws/nieuws/1193/geldwinkels-voor-gratis-financieel-advies>
- <http://www.elsevierfiscaal.nl/fiscaal-actueel/nieuws/nieuws/1306/provisieverbod-over-twee-jaar>
- http://esbonline.sdu.nl/esb/images/154dejong_tcm445-597451.pdf
- <http://factua.nl/nieuws/de-jager-wil-naast-provisieverbod-normen-voor-fee-beloning>
- http://www.fdselections.nl/pensioen/nieuws/fdartikel/news_id/2000908287/pr/1666251/default.aspx
- <http://www.financeworld.nl/fiscaal.73137.lynkx>
- http://www.findinet.nl/~uploads/newsModule/fidin_pensioenvisie.pdf
- <http://www.findinet.nl/~uploads/newsModule/ffp121110.pdf>
- http://www.findinet.nl/~uploads/newsModule/provisie_seo201010.pdf
- www.HBO-Kennisbank.nl
- <http://www.homefinance.nl/algemeen/nieuws/ing-huizenmarkt-blijft-op-slot-1058.asp>
- <http://www.homefinance.nl/algemeen/nieuws/crisis-leidt-tot-mega-inflatie-824.asp>
- www.krausenvanrooijen.nl
- <http://krausenvanrooijen.nl/site/news/1782>
- <http://www.liberalemidia.nl/economie/866-adviesorgaan-minister-de-jager-in-opspraak>
- <http://nos.nl/video/190812-de-jager-wil-af-van-provisies-tussenpersonen.html>
- <http://office.microsoft.com/nl-nl/access-help/aan-de-slag-met-access-2007-HA010064616.aspx?CTT=3#BMimportdata>
- <http://parlis.nl/pdf/kamerstukken/KST27796.pdf>
- <http://www.profnews.nl/921563/customer-agreed-remuneration-is-toekomstbestendig-beloningsmodel>

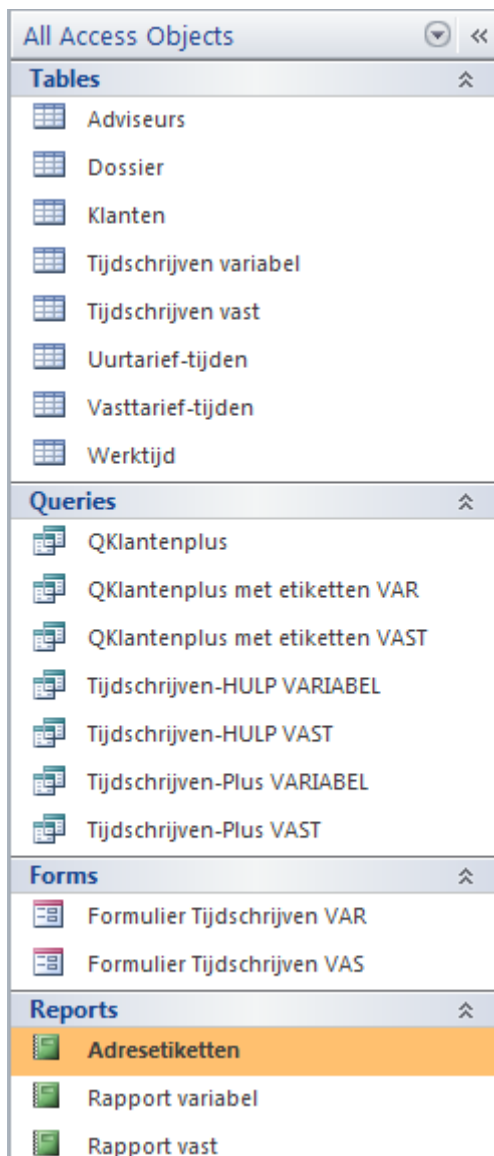
Interviews:

- Dhr. F.M.H. Cillekens, docent verzekeringen Haagse Hogeschool
- Dhr. H.P. van Rooijen, eigenaar van HVR Advies

Bijlagen:

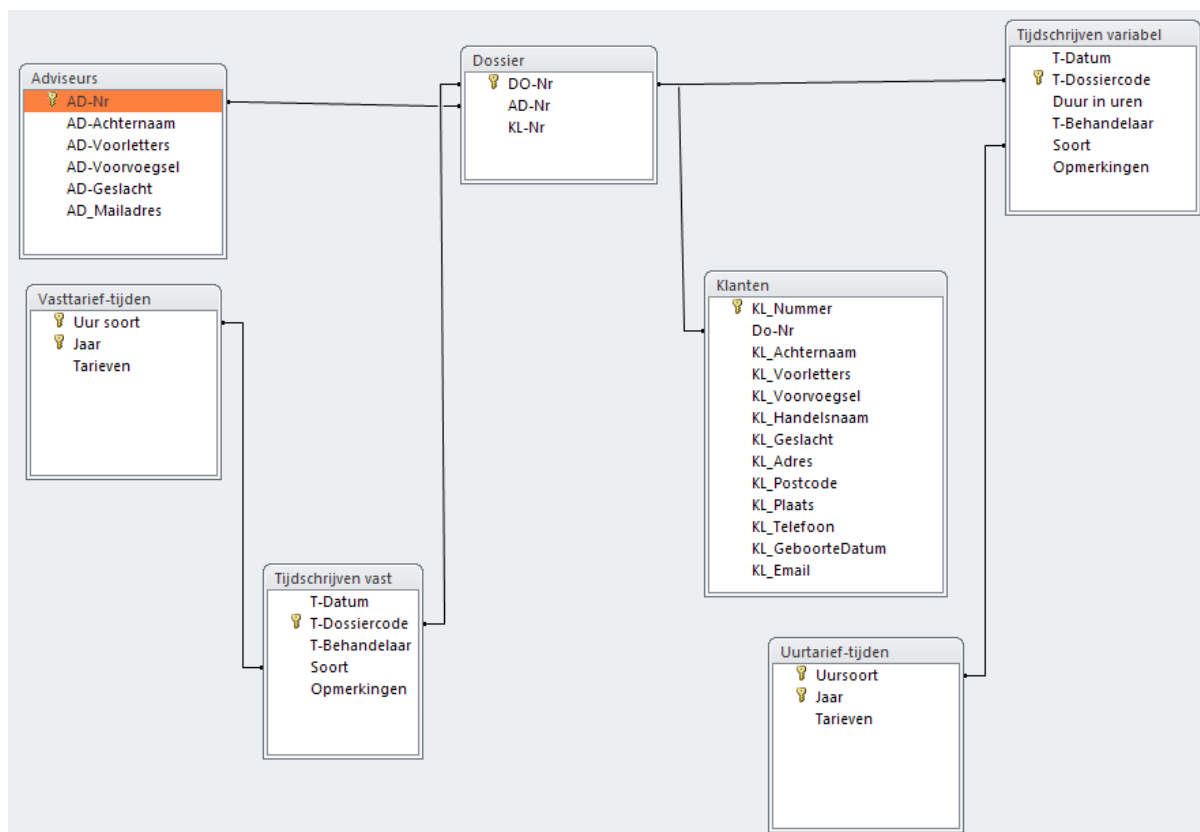
- I. Alle tabellen, queries, formulieren en rapporten*
- II. Voorbeeld formulieren*
- III. Voorbeeld facturen*
- IV. Voorbeeld adresetiketten*
- V. Interview Dhr. F.M.H. Cillekens*
- VI. Interview Dhr. H.P. Van Rooijen*

I. Alle tabellen, queries, formulieren en rapporten

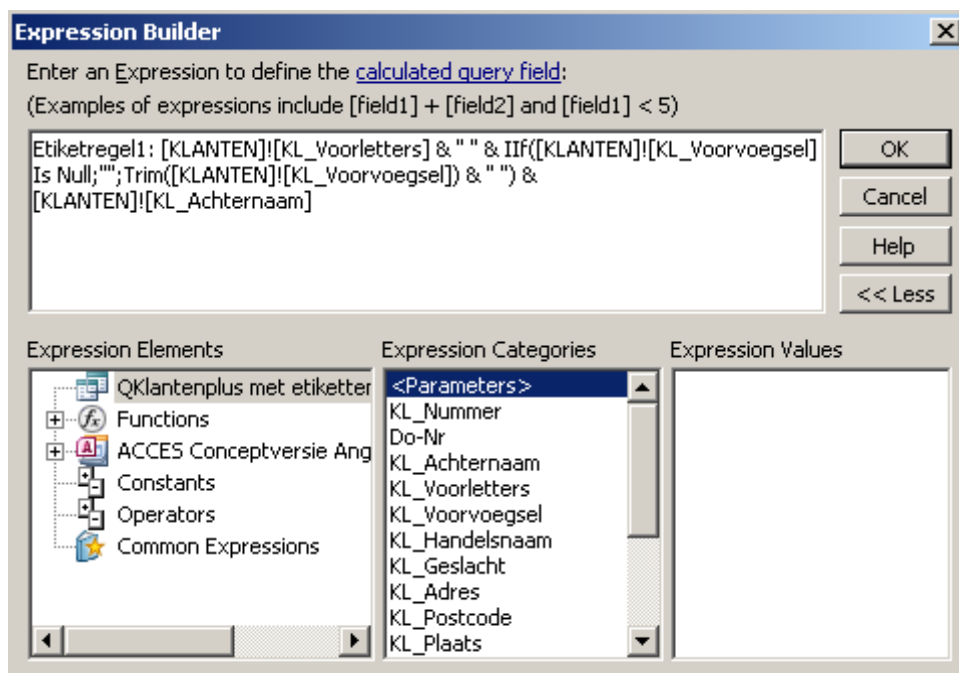


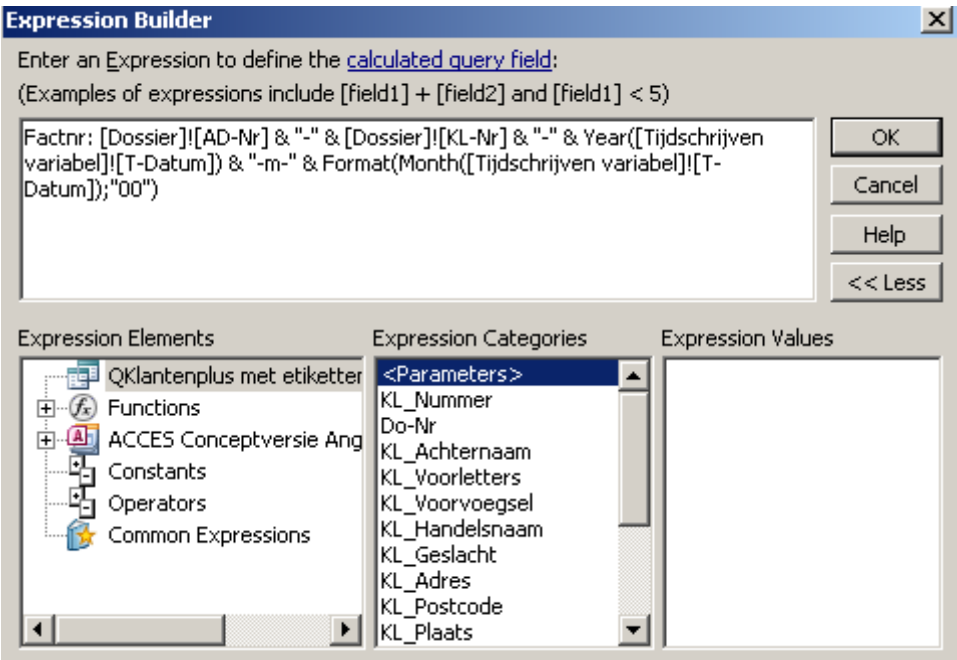
Toelichting:

Ik heb eerst alle tabellen gemaakt met daarin de bijbehorende gegevens. Hierbij heb ik ook relaties moeten leggen tussen de tabellen. Deze kunt u vinden op de volgende pagina.



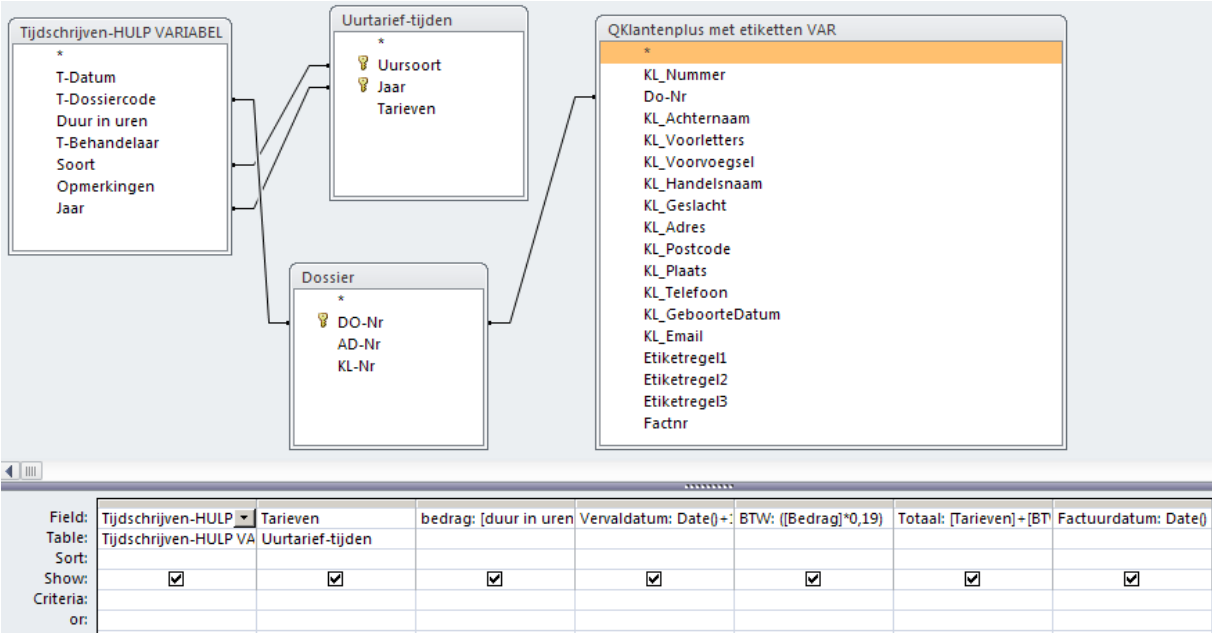
Vervolgens heb ik via de query Qklantenplus de etiketregels en factuurnummer gemaakt. Zie hieronder een voorbeeld van de opbouw van etiketregel1 en de opbouw van het factuurnummer.

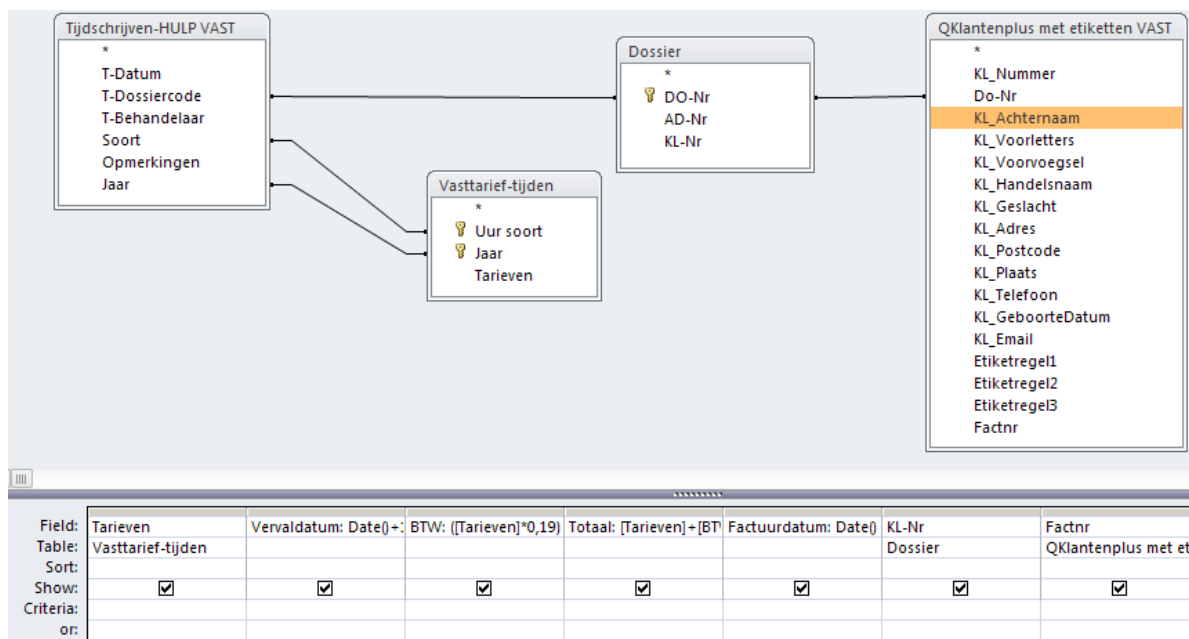




Aan de hand van deze gegevens kon ik de adresetiketten maken. Zie in bijlage 4 het eindresultaat hiervan.

Hierna heb ik nog een aparte query met het jaar erin gemaakt, omdat per jaar de tarieven kunnen veranderen. De verdere gegevens zoals de vervaldatum en factuurdatum heb ik in de query tijdschrijven-plus gemaakt. Hieronder kunt u zien hoe de queries er deels uit zien. Eerst de query voor de variabele tarieven, hierna de query met de vaste tarieven.





Ik heb het onderscheid gehouden tussen de vaste en variabele tarieven, omdat bij de vaste tarieven geen rekening hoeft te worden gehouden met het aantal uren dat hiervoor gewerkt is. Vandaar dat u steeds 2 formulieren tijdschrijven en 2 rapporten voor het factuur ziet staan. Hiervoor waren dus ook 2 verschillende queries nodig.

Nadat alle gegevens aanwezig waren kon ik het formulier en rapport opstellen. De opbouw van de formulieren en rapporten kunt u hieronder vinden. Eerst vindt u het formulier van de variabele tarieven en daarna het formulier voor de vaste tarieven. Hierna vindt u in dezelfde volgorde de opbouw van de rapporten. Het eindresultaat voor de formulieren is echter in bijlage 2 te vinden. Het eindresultaat van de rapporten is te vinden in bijlage 3.

Form Header



TIJDSCHRIJVEN

Detail

T-Datum:	T-Datum	T-Behandelaar:	T-Behandelaar
T-Dossiercode:	T-Dossiercode	Duur in uren:	Duur in uren
Uursoort:	Soort		
Opmerkingen:	Opmerkingen		

Form Footer

Form Header



TIJDSCHRIJVEN

Detail

T-Datum:	T-Datum
T-Dossiercode:	T-Dossiercode
T-Behandelaar:	T-Behandelaar
Soort:	Soort
Opmerkingen:	Opmerkingen

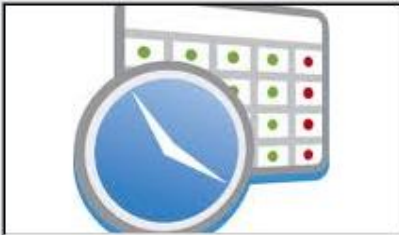
Form Footer

T-Dossiercode Header				
Etiketregel1				
Etiketregel2				
Etiketregel3				
="Zoetermeer, " & Format(Date(); "d mmmm yyyy")				
Factuurnummer Header				
FACTUUR				
Factuurdatum:		Factuurdatum		
Vervaldatum:		Vervaldatum		
Factuurnummer:		Factnr		
Dossiernummer:		T-Dossiercode		
Klantnummer:		KL-Nr		
Omschrijving	Aantal uren	Bedrag	BTW	Totaal
Detail				
Soort	Duur in uren	bedrag	BTW	Totaal
Opmerkingen				
Factuurnummer Footer				
		Totaal ex. BTW	€	=Sum([bedrag])
		BTW 19%	€	=Sum([BTW])
		Totaalbedrag	€	=Sum([Totaal])
Page Footer				
Wij verzoeken u vriendelijk het totaalbedrag binnen 14 dagen over te maken op bankrekeningnummer 1113.86.721 ten name van HVR Advies te Zoetermeer, o.v.v. het factuur- en klantnummer.				

T-Dossiercode Header												
Etiketregel1												
Etiketregel2												
Etiketregel3												
="Zoetermeer, " & Format(Date(); "d mmmm yyyy")												
Factuurnummer Header												
FACTUUR												
Factuurdatum:				Factuurdatum								
Vervaldatum:				Vervaldatum								
Factuurnummer:				Factnr								
Dossiercode:				T-Dossiercode								
Klantnummer:				KL-Nr								
Omschrijving				Prijs		BTW		Totaal				
Detail												
Soort				Tarieven		BTW		Totaal				
Opmerkingen												
Factuurnummer Footer												
				Totaal ex. BTW		€	=Sum([Tarieven])					
				BTW 19%		€	=Sum([BTW])					
				Totaalbedrag		€	=Sum([Totaal])					
Page Footer												
Wij verzoeken u vriendelijk het totaalbedrag binnen 14 dagen over te maken op bankrekeningnummer 1113.86.721 ten name van HVR Advies te Zoetermeer, o.v.v. het factuur- en klantnummer.												

II. Voorbeeld Formulieren

Formulier variabele tarieven:

	TIJDSCHRIJVEN	
T-Datum:	2-1-2013	T-Behandelaar: 1
T-Dossiercode:	1302	Duur in uren: 2,5
Uursoort:	Uurtarief hypotheek	
Opmerkingen:	Test	

Formulier vaste tarieven:

	TIJDSCHRIJVEN	
T-Datum:	13-4-2013	
T-Dossiercode:	1301	
T-Behandelaar:	1	
Soort:	Pakketverzekering per jaar	
Opmerkingen:	test	

III. Voorbeeld facturen

Factuur variabele tarieven:

C. de Jong
Lavendelstraat 13
5143 TK Waalwijk

Zoetermeer, 15 juni 2011

FACTUUR

Factuurdatum:	15-06-2011
Vervaldatum:	29-06-2011
Factuurnummer:	2-002-2013-m-05
Dossiënummer:	1302
Klantnummer:	002

Omschrijving	Aantal uren	Bedrag	BTW	Totaal
Uurtarief vermogensbeheer	2,75	€ 343,75	€ 65,31	€ 409,06
test				

Totaal ex. BTW	€	343,75
BTW 19%	€	65,31
Totaalbedrag	€	409,06

Wij verzoeken u vriendelijk het totaalbedrag binnen 14 dagen over te maken op bankrekeningnummer 1113.86.721 ten name van HVR Advies te Zoetermeer, o.v.v. het factuur- en klantnummer.

Factuur vaste tarieven:

C. de Jong
Lavendelstraat 13
5143 TK Waalwijk

Zoetermeer, 15 juni 2011

FACTUUR

Factuurdatum: 15-06-2011
Vervaldatum: 29-06-2011
Factuurnummer: 2-002-2013-m-04
Dossiercode: 1302
Klantnummer: 002

Omschrijving	Prijs	BTW	Totaal
--------------	-------	-----	--------

Vast tarief vermogensbeheer	€ 1.250,00	€ 237,50	€ 1.487,50
-----------------------------	------------	----------	------------

test

Totaal ex. BTW	€	1.250,00
----------------	---	----------

BTW 19%	€	237,50
---------	---	--------

Totaalbedrag	€	1.487,50
---------------------	---	-----------------

Wij verzoeken u vriendelijk het totaalbedrag binnen 14 dagen over te maken op bankrekeningnummer 1113.86.721 ten name van HVR Advies te Zoetermeer, o.v.v. het factuur- en klantnummer.

IV. Voorbeeld adresetiketten

B. Albert
Rozenstraat 3
2282 PJ Rijswijk

B. Albert
Rozenstraat 3
2282 PJ Rijswijk

B. Albert
Rozenstraat 3
2282 PJ Rijswijk

B. Albert
Rozenstraat 3
2282 PJ Rijswijk

B. Albert
Rozenstraat 3
2282 PJ Rijswijk

A. Dijkmans
De Ruyterstraat 80
2716 XJ Zoetermeer

A. Dijkmans
De Ruyterstraat 80
2716 XJ Zoetermeer

A. Dijkmans
De Ruyterstraat 80
2716 XJ Zoetermeer

A. Dijkmans
De Ruyterstraat 80
2716 XJ Zoetermeer

V. Interview met dhr. F.M.H. Cillekens

1. Wat vindt u van de afschaffing van de provisieregeling?
"Ik denk dat het niet veel verschil zal uitmaken en dat mensen nog steeds omzettegedreven te werk zullen gaan."
2. Wat zijn volgens u de voor- en nadelen hiervan?

"Voordelen: geen provisiejagers meer"

Nadelen: de lagere inkomensklasse kunnen het uurtarief waarschijnlijk niet betalen en gaan daarom zelf proberen zonder advies een verzekering af te sluiten waardoor ze wellicht nog dieper in de problemen kunnen raken."
3. Denkt u dat het beter is voor tussenpersonen om zonder de provisieregeling te werken? Meer winst?
"Zeker niet, tenzij ze meer klanten kunnen werven. Ik denk dat ze met een terugverdienprobleem zullen zitten als klanten gaan overstappen naar andere verzekeringen."
4. Hoe denkt u dat de branche zich zal gaan ontwikkelen na de afschaffing van de provisieregeling? Zullen veel tussenpersonen verdwijnen? Specialiseren of juist generaliseren?
"Ja er zullen ongetwijfeld veel tussenpersonen verdwijnen. Grote tussenpersonen zullen naar mijn idee gaan generaliseren omdat zij dan van een grotere groep klanten kunnen werven. CINJEE is een bedrijf dat nu portefeuilles opkoopt van oudere tussenpersonen."
5. Hoe denkt u dat tussenpersonen klanten moet werven na de afschaffing van de provisieregeling? Aangezien ze dan namelijk een tarief moeten betalen?
"Mond op mond reclame en goede nazorg, bijvoorbeeld een brief opsturen na afronding om te kijken hoe de klant de service heeft ervaren. In de brief zet je dan bijvoorbeeld neer dat ze voor klachten contact kunnen opnemen."
6. Lijkt het u verstandiger om een abonnement aan te bieden voor klanten in plaats van een uurtarief of juist een combinatie hiervan?
"Abonnement zodat het goedkoper is maar hiervoor moet je waarschijnlijk (is nog niet definitief) een verzekeraarsvergunning hebben."
7. Hoeveel zal een uurtarief ongeveer zijn volgens u?
"Voor een uurtarief heb ik vernomen dat bij de normale tussenpersonen het tarief ligt tussen de 75-150 euro."
8. Hoe moeten de tussenpersonen het probleem met de woekerpolissen oplossen? Men kan namelijk gewoon overstappen op een andere verzekering terwijl de tussenpersonen hun terugverdienperiode nog niet hebben behaald en dus met een schuld zitten.

“AEGON/REAAL lossen dit probleem op door de zogenaamde woekerpolis over te sluiten naar een garantiepolis. Zodat de tussenpersonen dan niet de schuld van de misgelopen jaren hoeven te betalen aan de verzekeringsmaatschappij. Maar dit zou je moeten uitzoeken per maatschappij en dan bespreken met de verzekeraar over de provisie. Je zou een enquête kunnen maken met daarin onder andere de vraag: Wat gebeurt er met mijn niet verdiende provisie?”

9. Welke fiscale veranderingen zullen volgens u komen door het verbod op de provisie?
“De provisie is nu aftrekbaar. In de plaats daarvan wordt dan waarschijnlijk de fee aftrekbaar bij lijfrenteverzekeringen en hypotheke.”

VI. Interview met dhr. H.P. Van Rooijen

1. Met welke doelstelling heeft u HVR opgericht?
“Oorspronkelijk was het bedrijf Kraus & van Rooijen. Het bedrijf bestond uit twee compagnons. We waren vroeger beiden in loondienst. Toen waren we op een gegeven moment het extreem commerciële karakter zat. We wilden liever adviseren zonder steeds maar te denken aan de provisie die ze moeten scoren. Verder wouden we meer tijd voor hun gezin dus zijn we uiteindelijk voor zichzelf gaan beginnen. Vorig jaar ben ik zelfstandig verder gegaan met het bedrijf en vandaar ook de naam HVR Advies.”
2. Op welke manier verwerft u klanten?
*“In het begin kochten we vooral leads via internet; site van een hypotheek waar je een link kunt kopen die ze naar jouw bedrijf leiden.
Nu wordt er vooral gebruik gemaakt van mond op mond reclame. Vooral ook via de bestaande klanten. Ook heb je nog de leads uit woekerpolissen die we kunnen gebruiken voor bijvoorbeeld pensioen.”*
3. Hoe vindt u de huidige concurrentie?
“HVR Advies heeft niet echt last van concurrentie met andere tussenpersonen. Dit is doordat klanten het klantencontract zien waarin ze lezen dat ze stukje inventarisatiekosten betalen. Vandaar dat ze niet langs verschillende adviseurs gaan. Door de nieuwe wet en regelgeving is er ook minder concurrentie. Grote banken zoals de DSB vallen weg. Door de mond op mond reclame doen we het ook wel goed wat betreft de concurrentie.”
4. Hoe zal volgens u de concurrentie zijn na afschaffing van de provisieregeling?
“De concurrentie zal waarschijnlijk nog minder worden omdat je zoals ik vermoed hele specialistische kantoren krijgt en de markt gaat krimpen.”
5. Zijn er vaste klanten?
“Ja, het zijn allemaal vaste klanten. Iets van 200 klanten.”
6. Hoeveel klanten heeft u in totaal gemiddeld per jaar?
“100 klanten komen er ongeveer bij doordat er nu meer freelancers zijn. Dus rond de 300 klanten gemiddeld per jaar.”
7. Hoe verloopt de procedure als een klant bij HVR komt?
“Er zijn eerst wat formaliteiten; een nieuwe klant krijgt een kennismakingsafpraak. De dienstverleningsdocument wordt hun opgestuurd met de beloningsmodellen erin. Vervolgens gaan we naar de klant en bespreken we wat hun probleem is en hoe we dit het beste kunnen aanpakken. Daarna spreken we de beloningsregeling af, het klantencontract met de prijsafspraken en offertes. Als dat allemaal gedaan is doen we een klantinventarisatie; klant en risicoprofiel. Vervolgens gaan we adviseren wat het beste bij hun past.”

8. Hoe is de factuurafwikkeling?
*"Er zijn twee manieren:
- Op basis van de provisieregeling krijg je geen factuur
- Uurloon of vaste prijs en aan het eind factuur"*
9. Wie doet de facturering?
"Dhr. Van Rooijen, ik zelf dus."
10. Is er sprake van een betalingstermijn?
"Ja, bij betaling van uurloon of vaste prijs is er een betalingstermijn binnen 14 dagen."
11. Heeft HVR veel last van wanbetalers?
"Tot nu toe hebben we hier geen last van gehad."
12. Hoeveel medewerkers heeft u?
"Op dit moment zijn dat 5 freelancers en 1 parttime binnendienst medewerkster."
13. Waarom wilt u geen vast personeel?
"Dit is omdat het riskant is om nu voor de afschaffing van de provisieregeling mensen in vaste dienst te nemen. De verwachting is namelijk dat er iets van 7000 tussenpersonen weg zullen vallen. Dat terwijl er nu iets van 10.000 tussenpersonen bestaan. Het is nu ook goedkoper omdat ze alleen betaald worden voor het geen ze omzette en het aantal uren dat ze echt werk leveren. Verder gelden er andere beloningsmodellen als je mensen in vaste dienst gaat nemen."
14. Wat zijn de functies van uw medewerkers?
*"-commercieel buitendienst/adviseur
-parttime binnendienst helpt met administratie en automatisering"*
15. Wie bepaalt wie welke klant behandelt?
"Dhr. Van Rooijen zelf"
16. Wie controleert of de klanten op tijd en goed zijn geholpen?
"Dhr. Van Rooijen zelf"
17. Wie doet de administratie? En hoe vaak?
*"De boekhouding is uitbesteed.
De administratie (financiële afwikkeling) doet dhr. Van Rooijen zelf.
Het klantenbestand met dossiers bijhouden doet de parttimer."*
18. Met welk programma wordt de administratie bijgehouden?
*"Klantenadministratie wordt gedaan met behulp van het programma; Fast and Forward.
De overige financiële zaken worden gedaan met behulp van Excel."*

19. Zijn er nog andere programma's waarvan gebruik wordt gemaakt binnen HVR?

"Hypobox dit is een hypotheek adviesprogramma."

20. Wat vindt u van de afschaffing van de provisieregeling?

- *"Voordelen: het is de enige zuivere manier waarop je zou moeten kunne werken"*
- *"Nadelen: klanten die het meeste advies behoeven kunne het straks misschien niet meer betalen"*

21. Hoe probeert u nu uw medewerkers te laten adviseren in plaats van te verkopen aan klanten? Werkt deze methode goed?

"Daarop hameren en sturen. Proberen zo goed mogelijk de werkwijze te handhaven . Maar dit werkt niet optimaal want het is zo makkelijk om te denken aan de provisie die je maakt. Na de afschaffing zal dit hopelijk wel anders gaan."

22. Van welke beloningsmodellen maakt u nu gebruik?

- *"Provisie"*
- *Fixed fee (vaste prijs)*
- *Uurdeclaratie"*

23. Uit welke bestandsdelen bestaan de huidige tarieven?

"Meestal bestaat dit uit 90% provisie, maar dit hangt af van het soort product. Hypotheken hebben namelijk een fixed fee van 100%."

24. Waarom wilt u een abonnement mogelijk maken voor klanten?

"Doordat men gedurende zijn/haar leven in andere fases (bv. als je een gezin krijgt) terecht komt waardoor de verzekering niet meer bij de huidige situatie past. Vandaar dat wij regelmatig willen kijken of ze hun financiële situatie nog kunnen verbeteren. Met een abonnement is dit makkelijker, dan betalen ze ook niet in één keer een groot bedrag. Maar dit moeten we nog goed uitzoeken. Want dit is misschien juridisch niet meer mogelijk. Het schijnt alleen voor verzekeraars nog te zijn."

25. Verwacht u na de afschaffing van de provisieregeling meer of minder winst te maken?

"Het is lastig te zeggen want je weet niet of je dan een ander soort (gespecialiseerd of juist gegeneraliseerd) kantoor hebt. Maar ik heb de neiging om te zeggen dat we dan meer winst gaan maken."

26. Zijn er nog bepaalde richtlijnen binnen HVR?

"Inducement norm; passende norm. Dit is een norm die zegt dat een product gelijk moet zijn aan betaling. Het is daarom beter om een zo hoog mogelijk uurtarief te onderbouwen."