

# Van tussenpersoon naar vertrouwensmens

Financieel adviseurs hebben zware jaren achter de rug. Hoe moet het verder? Onderzoeker en consultant Fred de Jong laat in zijn boek *Tussenpersoon zonder provisie* zien hoe de financieel adviseur van de toekomst zijn rol vorm kan geven.

De ondertitel van De Jongs boek luidt 'Visie op een toekomstbestendig businessmodel voor financieel adviseurs' en die vat de inhoud en ambitie van het boek redelijk goed samen. Centraal in zijn betoog staat de opvatting dat de adviseur af moet stappen van het provisiemodel, waarin hij tegen een vaste vergoeding van een aanbieder verzekeringen of andere financiële producten van die aanbieder verkoopt aan consumenten of bedrijven. De Jong pleit niet voor een uitbreiding van het wettelijk provisieverbod, dat in 2013 inging voor de verkoop van complexe en impactvolle producten als hypotheek, naar producten waarvoor dat verbod nu nog niet geldt, zoals autoverzekeringen. Maar hij vindt wel dat de grotere transparantie, betere marktwerking en lagere kosten die het provisieverbod heeft bewerkstelligd, zich zouden moeten uitstrekken over de hele markt van financiële dienstverlening.

De Jong noemt zijn eigen model 'maatschappelijk verantwoord geld verdienen' met financiële dienstverlening. Dit model berust op vier pijlers, die in

het boek uitgebreid worden besproken: onafhankelijkheid, integraal advies, hybride dienstverlening en klantintimiteit. Als adviseurs de bijbehorende principes zouden hanteren bij de omgang met hun veelal 'financieel bewusteloze' cliënten, zou er volgens de auteur al heel veel gewonnen zijn – voor die cliënten, voor de adviseurs zelf en voor de maatschappij als geheel, die in toenemende mate baat heeft bij gedegen en relevant financieel advies. Het boek is een overtuigend pleidooi voor het werken zonder provisie. Uiteindelijk is de klant meestal beter af met een advies dat niet automatisch ook bemiddeling bij de aanschaf van een bepaald product behelst. De adviseur zal moeten leren zich in een steeds concurrerende markt op een nieuwe manier te onderscheiden van bijvoorbeeld directe aanbieders of online prijsvechters. Dat kan bijvoorbeeld door de hele financiële situatie van de klant in ogenschouw te nemen, in plaats van slechts een specifiek onderdeel. Of door de dienstverlening, al naar gelang de klantbehoefte, te spreiden over verschillende kanalen. Hoe dan ook moet

de adviseur de klant veel meer centraal stellen, en niet langer het product. Het gaat, in De Jongs woorden, om de 'transformatie van tussenpersoon naar vertrouwensmens' – een transformatie die niet vanzelf spreekt, en waarbij ook de overheid nog het een en ander aan de regelgeving zou moeten aanpassen.

*Tussenpersoon zonder provisie* geeft de lezer de nodige concrete handvatten om met het model aan de slag te gaan, en zijn bedrijfsvoering navenant in te richten of aan te passen. Jammer is wel dat het boek nogal onevenwichtig is opgebouwd. De opzet ervan en de volgorde van de hoofdstukken (waarvan sommige slechts een of twee pagina's omvatten) vind ik niet altijd evident. De auteur valt nogal eens in herhalingen,

en door zijn nogal stroeve stijl leest de tekst ook niet overal even vlot weg. Vakgenoten hebben aan dit boek echter een duidelijke en goed gedocumenteerde leidraad als ze ernst willen maken van het toekomstbestendig maken van hun bedrijf.

**Wardy Poelstra** adviseert en begeleidt personen, bedrijven en instellingen bij het realiseren van (boek)uitgaven.



## TUSSENPERSOON ZONDER PROVISIE

**Fred de Jong**

Paperback, 224 blz., 1e druk,  
2016, Vakmedianet  
9789462761292

**€ 27,90**