



“Behoeftte aan advies zal alleen maar toenemen”

Werken zonder agentschappen is het beste voorbeeld van ultieme onafhankelijkheid

HypotheekCompany is een landelijk samenwerkingsverband van onafhankelijke hypotheekadviseurs. Een soft-franchiseformule met behoud van de eigen identiteit voor de ruim honderd aangesloten advieskantoren. Binnenkort lanceert de formule ook de eerste advieswinkel waar aangesloten adviseurs een representatieve ruimte kunnen huren.

De adviseur van de toekomst legt zich volgens Christian Dijkhof, directeur van de franchiseketen HypotheekCompany, toe op het adviseren van zijn klanten. Alle taken en rollen die daar omheen hangen moet hij loslaten, die leiden de aandacht alleen maar af. De stelligheid waarmee hij dit toekomstbeeld schetst is gebaseerd op de ervaringen die Dijkhof dagelijks opdoet als directeur van het financieel adviesbedrijf Dijkhof & Partners in Enschede en in zijn rol van voorzitter van de Organisatie van Financiële Dienstverleners (OvFD). Anders dan de naam doet vermoeden, adviseren de meeste adviseurs die zijn aangesloten bij HypotheekCompany hun klanten niet alleen op gebied van hypotheke. Het zijn vaak allround kantoren die hun inkomen deels halen uit provisie en deels uit rechtstreekse betaling door de klant. Die brede scope maakt dat de centrale organisatie redelijk ongeschonden uit de crisis is gekomen in vergelijking met ketens die zich volledig toeleggen op hypotheke.

Alleen adviseren

De centrale organisatie van HypotheekCompany in Enschede stelt de aangesloten adviseurs al in staat om alleen met een laptop en een mobiele telefoon een compleet advieskantoor te runnen, waarin hij enkel de rol van adviseur en ondernemer uitoefent. Dijkhof verwacht op korte termijn een groei van het aantal adviseurs dat op deze manier gaat werken. Hij constateert ook een andere trend: “De bij ons aangesloten kantoren hebben steeds minder eigen agentschappen en we hebben er zelfs al een die helemaal zonder agentschappen werkt. Dat kantoor adviseert en wij als centrale organisatie voeren het gehele bemiddelingstraject voor hem en zijn klant uit. Dat is volgens mij het beste voorbeeld van ultieme

onafhankelijkheid. Bemiddelen was vroeger een belangrijk onderdeel van het vak. Dat wordt nu door de techniek ingehaald en je kunt er als adviseur ook niet meer het verschil mee maken voor je klant. Als centrale organisatie bouwen wij portals die je als individueel kantoor niet kunt bekostigen en onderhouden. Hierin kunnen de adviseur en zijn klant al heel veel voorwerk onafhankelijk van elkaar uitvoeren. Daarbij kunnen ze op elk gewenst moment terugvallen op de medewerkers van ons Support Center. Wij hebben als centrale organisatie dus ook direct klantcontact, iets wat enkele jaren geleden nog voor onmogelijk gehouden werd. Als er documenten niet kloppen of ontbreken, dan vragen we die rechtstreeks bij de klant op. Die administratieve taken moet je als adviseur niet meer zelf willen doen.”

Winkelconcept

Voor adviseurs die van huis uit werken met alleen een laptop en een mobiele telefoon wordt nog voor de zomer aan het bestaande dienstpakket van HypotheekCompany een nieuw onderdeel toegevoegd: het locatieaanbod. De komende jaren moeten door het hele land HypotheekCompany-winkels in het straat-

HypotheekCompany richt advieswinkels in

beeld verschijnen, waar drie of vier zelfstandige adviseurs een ruimte kunnen huren om hun advieswerk te doen. Dijkhof: “Binnen dit winkelconcept faciliteren wij als centrale organisatie alles wat nodig is, van een representatieve inrichting tot een werkende netwerkkabel. De adviseur loopt met zijn laptop naar binnen en kan direct aan de slag. Ook kan hij hier zijn klanten ontvangen.” Het eerste kantoor dat geopend zal worden is onderdeel van een pilot waarin het succes en de haalbaarheid van dit concept in de praktijk zal worden getest.

Te weinig adviseurs

Adviseurs moeten goed opgeleid worden en het niveau van adviseren moet het hoogst haalbare zijn. Volgens Dijkhof kun je van het overheidsbeleid dat dit regelt vinden wat je vindt, maar de keerzijde hiervan is volgens hem wel dat een deel van de adviseurs vanwege de perikelen rond de examinering de branche heeft verlaten en de instroom vanuit het hoger beroepsonderwijs volledig is opgedroogd. “Het is natuurlijk ook geen leuke boodschap voor een hbo-student dat hij ondanks zijn behaalde diploma Bank- en verzekeringswezen over drie jaar

weer opnieuw examen moet doen. Maar de behoefte aan advies zal alleen maar toenemen. Die ontwikkelingen maken de noodzaak alleen maar groter dat adviseurs zich alleen nog maar moeten toeleggen op hun adviestaak. Dat is niet alleen goed voor het eigen verdienmodel, maar ook omdat de klanten daar behoefte aan hebben.”

Het beeld dat Dijkhof schetst, werd eerder ook al bevestigd door een onderzoek van het Ratinginstituut Financieel Dienstverleners (RIFD). Hieruit bleek dat in de eerste drie kwartalen van 2015 310 zelfstandige adviseurs met een AFM-(deel)vergunning hun activiteiten hebben gestaakt. Daar stonden per saldo slechts honderd startende zelfstandige intermediairs tegenover. Volgens de RIFD wordt de lage instroom van nieuwe adviseurs veroorzaakt door de hoge eisen die aan het financieel adviesvak worden gesteld, het imago van de sector en de perikelen die de sector hebben gekenmerkt.

Betalingsachterstand

Het is inmiddels een half jaar geleden dat de AFM stevige kritiek uitte op de dienstverlening van hypotheekaanbieders bij betalingsproblemen met hypotheeken. De toezicht-

“Binnen dit winkelconcept faciliteren wij als centrale organisatie alles wat nodig is, van een representatieve inrichting tot een werkende netwerkkabel. De adviseur loopt met zijn laptop naar binnen en kan direct aan de slag. Ook kan hij hier zijn klanten ontvangen.”

houder onderzocht destijds 72 klantdossiers van klanten met een betalingsachterstand van langer dan drie maanden. Hieruit bleek dat hypotheekaanbieders in veel gevallen onvoldoende of pas laat inzicht hebben in de oorzaak van een betalingsachterstand en de financiële situatie van de klant. Ondanks deze stevige kritiek is de dienstverlening vanuit aanbieders met betrekking tot betalingsproblemen volgens Dijkhof in het algemeen nog steeds matig en voor verbetering vatbaar. “Er kantelt wel iets in de gedachtegang bij geldverstrekkers en natuurlijk zijn ook hier uitzonderingen zichtbaar, maar generiek gesproken moet je toch wel behoorlijk ernstig in de financiële problemen terecht komen, willen ze je een helpende hand toesteken. Want met helpen bedoel ik in dit geval dat je als aanbieder een stukje van de pijn op je moet nemen.” Het heeft Dijkhof wel heel erg gestoord dat de AFM in haar rapport compleet voorbij is gegaan aan de rol van de adviseur. Het klantbelang zou volgens hem zo veel beter worden gediend als de toezichthouder de rol van de adviseur hierin zou erkennen. “Als we klanten met betalingsproblemen écht willen helpen, dan zou er juist verplicht een adviseur moeten worden ingeschakeld. De kosten kunnen ondanks het provisieverbod in dit soort gevallen gewoon door de aanbieder worden vergoed. De adviseur en aanbieder waarborgen op deze manier dat de ‘oplossing’ niet alleen of overwegend de belangen van de aanbieder dient. De kundige adviseur kan in deze rol evenwicht brengen in de relatie tussen een grote, machtige instelling en een kwetsbaar individu.” 