

“Ik wil niet beweren dat men in de branche - met alle verenigingen van intermediairs, stichtingen voor intermediair en instanties die kijken naar het intermediair - door de bomen het bos niet meer zal zien. Ook niet dat er de laatste jaren van wildgroei sprake zou zijn geweest. We hebben allemaal zo onze eigen rol, die ontstaan is doordat de markt en de marktontwikkelingen daar om vroegen. Het is echter geenszins overdreven te stellen dat het druk is in ‘belangenorganisatieland’. Voor de consument zal het inmiddels best een ingewikkeld woud zijn van organisaties en hun afkortingen en beeldmerken.” Mr. Niels Mourits, algemeen directeur van de NVA en bestuurslid van de SKFD, legt in deze VoorKeur uit waarom deelname aan het Keurmerk en lidmaatschap van de NVA elkaar goed aanvullen en filosofeert over hoe ‘belangenorganisatieland’ er in de toekomst uit zou kunnen zien.

‘Van meer kwaliteit wordt niemand armer’

“Het Keurmerk Financiële Dienstverlening, de sinds jaar en dag bestaande standsorganisaties NVA en NBVA, de sinds enkele jaren bestaande belangenbehartiger voor hypotheekadviseurs VvHN, de registers met registermakelaars in assurantiën, met registeradviseurs in assurantiën, met registerpensioenadviseurs, met hypotheekadviseurs en met financiële planners. De gewortelde NVGA, Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven en de nog jonge FKO, Federatie Koepel Organisaties in de financiële dienstverlening. De StFD, Stichting Financiële Dienstverlening, die met het toezicht te maken heeft, dat de AFM uitvoert. Sinds kort kennen we het Kifid, Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Al die organisaties zijn op enigerlei wijze bezig met de kwaliteit van het intermediair en/of communiceren erover met consumenten, maar ook met politiek en overheid.” De uiteenzetting van de algemeen directeur van de NVA maakt helder dat verdere samenwerking en krachtenbundeling door intermediaire organisaties bepaald geen overbodige luxe is. Het zal een betere en meer éénduidige communicatie met de consument mogelijk maken, alsook een nog krachtigere belangenbehartiging en lobby.

Toename organisatiegraad

We vragen Niels Mourits (60) hoe de vlag er bij het intermediair en in ‘belangen-

organisatieland’ voor zal kunnen staan tegen de tijd dat hij met pensioen zal gaan. “Als ik zo’n vijf jaar vooruitkijk, denk ik aan een verdere indikking. Dat wil zeggen minder intermediairs, waarbij echter wel sprake is van verdergaande professionalisering. Zij moeten dan gebruik kunnen maken van beter op elkaar afgestemde automatiseringsprocessen. De standaarden zijn er inmiddels. Als de implementatie de komende vijf jaar niet goed wordt opgepakt, dan verliest het intermediair de slag met de directe kanalen en banken. Het intermediair mét state of the art processen, kan zijn positie pakken.



Ook zie ik een toename van organisatiegraad onder het intermediair en een intensievere samenwerking tussen de diverse organisaties. Het Verbond van Verzekeraars is er al, nu nog – het is er de hoogste tijd voor – een Verband van het Intermediair, waarbij de diverse functies van de organisaties, zoals belangenbehartiging en lobby, ondernemersondersteuning, opleiding, werken aan en borgen van kwaliteit en over het voetlicht brengen daarvan, dichter bij elkaar kunnen komen. Daarbij zouden we een oplossing moeten vinden voor het zogenoemde freeriders probleem. Nu zijn er ongeorganiseerden, die zonder te betalen wel profiteren van de belangenbehartiging die standsorganisaties uitvoeren en die voor een deel ook ten goede komt aan de niet-georganiseerde kantoren. Je zou kunnen denken aan een soort productschap, wat het mogelijk maakt niet-georganiseerden te verplichten een financiële bijdrage te leveren aan de collectieve belangenbehartiging. Last but not least vind ik het onverminderd belangrijk, dat er binnen vijf jaar een ‘personenregister’ komt, dat de relevante assurantiëdiploma’s registreert en dat voor consumenten toegankelijk is.”

SKFD en NVA

Terug naar het heden, waarin zowel de NVA als de SKFD hun eigen positie bekleeden. Niels Mourits benut graag de mogelijkheid nader in te gaan op de onderscheidende eigenschappen van beide organisaties. “SKFD bindt intermediairsbedrijven die streven naar Keurmerk-kwaliteit van hun organisatie en die daarop door de SKFD worden gecontroleerd. NVA is in eerste instantie een lobby-organisatie. Naast belangenbehartiging biedt de NVA haar leden ondersteuning. Bovendien zijn wij een kwaliteitslabel, waarmee leden zich kunnen onderscheiden. We zetten daartoe grootschalige mediacampagnes in. De NVA is geen keurmerk, wel een kwaliteitsmerk. Immers, wij voeren geen controles uit op de kwaliteit, maar wij investeren wel in de kwaliteit van onze leden. Dat doen we onder meer door het organiseren van opleidingen en bijeenkomsten, ondernemingsondersteuning, klanttevredenheidsonderzoeken, bedrijfsvergelijkende onderzoeken en het faciliteren van mantelcontracten. Doordat we de leden goed op de hoogte houden van onze lobby-activiteiten, zijn



‘De NVA is geen keurmerk, wel een kwaliteitsmerk’

zij goed geïnformeerd over de ontwikkelingen. Met onze lobby, die als startpunt wet- en regelgeving heeft, bevorderen wij hun positie in de markt. Al met al kunnen we verwachten dat het ‘gemiddelde NVA-lid’ professioneler is dan het ‘gemiddelde niet-lid’. Als NVA scheppen we een voorwaardenklimaat; op basis van vrijwilligheid kun je daarvan gebruikmaken. Het kader dat het Keurmerk schept is daarentegen gebaseerd op verplichtingen. Het is uiteraard geheel vrijwillig dat een intermediairsbedrijf zich aanmeldt bij de SKFD. Dat bedrijf moet dan wel aan de eisen van het Keurmerk voldoen, wordt

daarop bij aanvang beoordeeld en wordt daarop ook periodiek herbeoordeeld.”

Wetgever

Niels Mourits vervolgt: “De kwaliteits-eisen die de NVA voorheen reeds hanteerde voor haar leden, zijn in feite door middel van eerst Wfd en nu Wft overgenomen door de wetgever. We stellen die eisen nog steeds, maar deze zijn nu te beschouwen als een ‘vanzelfsprekendheid’ aangezien alle NVA-leden immers vergunninghouder Schade, Leven en/of Hypotheken moeten zijn. Voor het Keurmerk geldt eveneens dat verscheide-

ne eisen overgenomen zijn door de wetgever. Het totale eisenpakket van het Keurmerk ligt echter boven het Wft-niveau. En, zoals eerder opgemerkt, bij het Keurmerk is sprake van ‘harde controle’ op dit Wft-plus-niveau. De NVA wordt soms gezien als een keurmerk, wat het niet of zeker ‘niet meer’ is. De NVA was verzekeringsgericht, maar heeft zich expliciet verbreed tot hypotheek en andere financiële producten op het gebied van lenen en sparen/beleggen. Bij het Keurmerk was eveneens van een verbreding sprake, maar dan omgekeerd. Van hypotheek-georiënteerd naar ook verzekeringen. Zowel het logo van de NVA als van het Keurmerk is te zien als een instrument om de beide organisaties visueel krachtig neer te zetten. Dat NVA-leden en Keurmerkbedrijven de respectieve logo’s ook gebruiken in hun communicatie en marketing, is logisch. Zij dienen daarbij overigens niet alleen hun eigen belang maar ook het collectieve belang doordat zij bijdragen aan de naamsbekendheid van de organisaties.” Je moet er overigens wel selectief mee omgaan welke logo’s er op bijvoorbeeld het briefpapier worden afgedrukt, vindt Niels Mourits. “Sommige bedrijven zetten zelfs het logo van het Kifid op hun briefpapier en dan ben je eigenlijk wel met window dressing bezig.”

Kwaliteitsplus

“We kunnen concluderen dat de NVA én het Keurmerk oog hebben voor de kwaliteit. NVA-leden voldoen als vergunninghouders aan de wettelijke kwaliteitseisen. Die wettelijke eisen omvatten niet alle aspecten van kwaliteit. De NVA helpt haar leden om ook in andere opzichten onderscheidende kwaliteit te leveren. Het Keurmerk ziet toe op eisen zoals die vanuit wettelijk kader aan organisaties gesteld worden, maar vergt wel een hoger niveau dan het wettelijke. Kwaliteit omvat verschillende deelterreinen. Samenvattend kun je zeggen dat zowel de NVA als het Keurmerk werkt aan een ‘kwaliteits-plus’, waarbij de ‘plussen’ op verschillende deelterreinen liggen. De combinatie van twee plussen, dus kantoren die zowel NVA-lid als Keurmerk kantoor zijn, is prima voor de consumenten en voor de beroepsgroep, want van meer kwaliteit wordt niemand armer”.