

# “WE HEBBEN DE AFM-LEIDRADEN LETTERLIJK UITGEPLOZEN”

“Adviseurs denken dat er waarde zit in hun pensioenportefeuille. De ervaring leert echter dat er nog veel werk en daarmee kosten voor de overnemende partij in de contracten schuilen.” Aldus Ronald Greefhorst en Fred Spieksma, gezamenlijk eigenaar van Synerga (communicatie van arbeidsvoorwaarden - pensioenconsultancy en steeds meer ook service provider).

Tekst: Toon Berendsen, beeld: Synerga

**K**lanttevredenheid is Spieksma's ultieme drijfveer als adviseur. “Pensioen en Inkomen zijn voor de meeste werkgevers moeilijke materie. Het geeft mij heel veel voldoening om die materie in eenvoudige bewoordingen toch over te brengen.”

Niet voor niets is communicatie van arbeidsvoorwaarden een van de pijlers van Synerga, twee jaar geleden door Spieksma en Greefhorst – beiden met langjarige verzekeringservaring, onder meer als account manager – opgericht en gevestigd in Eindhoven. Spieksma heeft in zijn loopbaan grote pensioencontracten beheerd en daardoor heel wat tijd bij bedrijven doorgebracht met gesprekken en onderhoudsgesprekken. Synerga biedt ook het Plein voor Arbeidsvoorwaarden, feitelijk de communicatiemodule van eBenefits (de EB-applicatie die het kantoor ook gebruikt voor de administratie). Overigens heeft Spieksma nooit werk gemaakt van personal benefits in het verlengde van employee benefits. “Het is een illusie om te denken dat je een personal benefits-

## “VAAK WORDT NIET EENS GEKEKEN OF ER EEN CAO OF BEDRIJFSPENSIOENFONDS VAN TOEPASSING IS”

pakket kunt maken dat goedkoper is dan de producten van sommige andere aanbieders. En als het niet goedkoper is, leidt het tot onvrede bij de werknemer.”

Ook Greefhorst komt veel onwetendheid tegen bij werkgevers en werknemers. Hij vindt het mooi dat hij zijn kennis en ervaring kan inzetten “om hen te helpen de juiste keuzes te maken. En dan zo dat ze ook later nog begrijpen waarvoor ze hebben gekozen”.

Door niet te werken op basis van provisie, is Synerga bovendien geheel vrij in haar adviezen. Spieksma: “We zijn in 2010 meteen op moderne beloningsleest van start gegaan. Ook onze adviesmethoden, ondergebracht in diverse modules, zijn volledig afgestemd op de nieuwe manier van werken. We hebben de AFM-leidraden letterlijk uitgedroogd. “In 2006 kwam de Wfd, in 2007 opgenomen in de Wft. Toch

is er nog heel lang op de oude manier doorgeadviseerd, zoals het onderzoek van de AFM naar de advieskwaliteit van tweede-pijlerpensioen liet zien. Het was duidelijk dat er andere eisen gesteld moesten worden. Inmiddels heeft dat geleid tot de Wft-Pensioenvergunning.”

Wat vindt Spieksma van de nieuwe vergunning? “Het is een stap in de goede richting. Onderschat het ook niet: er is binnen de Wft geen module met een hoger niveau. De examinering is ook heel vernieuwend: er is een mondeling deel, je moet een casus maken en een presentatie geven, er wordt meer gekeken naar je vaardigheden.”

Synerga legt de lat voor zichzelf het liefst zo hoog mogelijk. Greefhorst en Spieksma zijn beiden opgeleid tot Register Pensioen Consultant.

### TOTAAL

Een aantal adviseurs is onder invloed van de Wft-Pensioenvergunning al gestopt met pensioenadvisering. Anderen lijken de overgangperiode te benutten om de beslissing nog even uit te stellen. Synerga is op zich wel geïnteresseerd in overnemen van pensioencontracten. Maar de overname dient dan wel totaal te zijn.

Greefhorst: “We werken graag samen, in de zin dat de adviseur klanten naar ons doorverwijst en vice versa. Maar de pensioencontracten komen in onze portefeuille. We willen helemaal op onze manier kunnen werken, zonder provisie en volgens de Wft. Bovendien: tussenpersonen denken dat er waarde zit in hun pensioenportefeuille, maar de ervaring leert dat er nog veel werk en daarmee kosten voor de overnemende partij in schuilen. Als wij een contract overnemen, doorlopen we onze module Pensioen Scan en bezien waar bijstellingen of aanpassingen gewenst zijn.”

De pensioenscan is een van de instrumenten die Synerga sinds de start heeft ontwikkeld en die ook door ander intermediair kan worden ingezet. Spieksma: “Niet om de adviseur ermee om de oren te slaan, maar als civiel-juridische check. Ook kunnen we adviseurs of verzekeraars helpen dossiers Wft-proof te maken door middel van onze Wft-check.”

Greefhorst geeft wat voorbeelden van aandachtspunten die naar boven komen bij een scan. “Denk aan mensen die niet aangemeld waren, partners die niet verzekerd waren, twee



Fred Spieksma (links) en Ronald Greefhorst: "Leven in een provisieloze wereld."

of meer groepen binnen een bedrijf met verschillende regelingen, verouderde maatschappijdocumenten. Een andere die we regelmatig tegenkomen, hoe basaal ze ook is: er is niet gekeken of er een cao geldt en of aansluiting bij een bedrijfspensioenfonds verplicht of gewenst is. Ik was zelf net nog bij een bedrijf, de oude adviseur had nog nooit naar een eventuele bpf-verplichting gekeken. Nu was aansluiting in dit geval toevallig niet verplicht, maar toch."

#### **SERVICE PROVIDER**

Synerga ontwikkelt zich steeds meer tot service provider. Inmiddels zijn er contacten met circa tien kantoren, die gebruik maken van Synerga-diensten. Spieksma: "Alle consultants staan voor dezelfde uitdagingen, zoals de overgang naar alternatieve beloning. Wij hebben zo'n model al helemaal uitgewerkt. We hebben ook een systeem voor facturatie. We hebben de pensioenscan maar ook uitgewerkte advies- en communicatietrajecten. Dat delen we graag met andere kantoren. Wij zien dat niet als bedreiging voor Synerga. De kans dat je een ander kantoor bij je klanten tegenkomt is vrijwel nihil."

Synerga gelooft niet in een praktijk die alleen met uren declaraties werkt. Spieksma: "Als je alleen op basis van uren werkt, krijgt de ondernemer geen gevoel hoe duur het wordt. Verder is het in de nieuwe provisieloze wereld zo dat elke seconde die je werkt, betaald moet worden. Anders krijg je toch weer de situatie dat de ene klant betaalt voor de andere."

Synerga werkt daarom ook met vaste bedragen, die vertaald

zijn naar abonnementstarieven. Greefhorst: "Wij houden precies bij hoeveel tijd een bepaalde handeling kost. Ook weten we hoe vaak een handeling voorkomt binnen een werknemerspopulatie. Veel adviseurs hebben geen idee hoeveel tijd bijvoorbeeld een indiensttreding kost, laat staan dat ze weten hoe vaak deze mutatie binnen een bepaalde groep werknemers voorkomt. Als je dat wel weet, kun je nauwkeurig de kostprijs en daarmee je abonnementstarief bepalen. Je kunt de werkgever ook uiterst inzichtelijk maken waarvoor hij betaalt. Dat is belangrijk, want de prijs is toch wel een punt van aandacht. Werkgevers willen wel betalen, maar alleen als ze weten waarvoor."

Greefhorst zou graag inzichtelijk hebben hoeveel tijd het vergt voor adviseurs om fouten van verzekeraars in het administratieve te laten herstellen. "Deze kostenpost tast namelijk het pensioenbudget aan. Nu er niet meer op provisiebasis gewerkt wordt, gaan de kosten van verzekeraarsfouten op de klant afgewenteld worden."

Synerga is tenminste niet van plan die kosten voor eigen rekening te nemen. Greefhorst: "Wij zijn niet verantwoordelijk voor fouten die de verzekeraars maken."

"Maar de extra tijd zal toch betaald moeten worden als wij een maatschappijfout moeten oplossen. En de klant zal aan de bel gaan trekken als de extra kosten de spuigaten uitlopen", zegt Spieksma. "Daarom doet de adviseur er goed aan maatschappijen te zoeken die hun administratieve processen goed voor elkaar hebben. Wanneer verzekeraars zijn aangesloten op het Plein voor Arbeidsvoorwaarden hebben ze een pre bij ons." ««