

JEROEN LOOMAN, FFSP

## KORT NIEUWS

■ **DAS** heeft een volmacht verleend aan Helviass Verzekeringen uit Amsterdam.

■ **Brand New Day** wordt het vaakst als favoriet aangewezen door respondenten die zich online oriënteren naar een aanvullend pensioen. Ook populair zijn de sites van ING en Aegon. Minst populair waren NN en Delta Lloyd Bank. Dit blijkt uit de Web Performance Scan van onderzoeksbureau WUA!

■ **Gmac Nederland** blijkt op 30 oktober vorig jaar een bestuurlijke boete van 1.000 euro te hebben gehad wegens het verstrekken van consumptieve kredieten die onverantwoord waren. De boete volgt uit hetzelfde onderzoek waarbij de AFM al een boete aan GMAC oplegde voor overtreding van Bgfo-artikel 115.

■ **Aegon** heeft 500 miljoen euro van de in totaal 3 miljard euro aan kernkapitaal terugbetaald die de Nederlandse overheid in 2008 beschikbaar had gesteld. Met deze betaling komt het totaalbedrag dat inmiddels is afgelost op 1,5 miljard euro.

■ Binnen zes maanden heeft de module **Zoek Hypotheekadviseur** op Independer.nl 100.000 bezoekers getrokken.

■ De **AFM** waarschuwt tegen de boiler rooms Tortola Capital en Iberia Securities, die consumenten telefonisch hebben benaderd met het aanbod aandelen te kopen, zonder over een vergunning te beschikken.

## “Provisie op hypotheek is passé”

**“Op zich zijn wij niet tegen provisie, maar excessen hebben provisie op hypotheek in een kwaad daglicht gesteld. De nieuwe tijd vraagt om transparantie en duidelijkheid. Met netto tarieven zijn adviseurs veel beter in staat om precies uit te leggen wat zij precies doen en tegen welke tarieven.”**

Aan het woord zijn Jeroen Looman en Antoinette Wessels die op 1 maart 2010 FlexFront Service Partner oprichtten. Zelf spreken ze nadrukkelijk niet van service provider, maar van service partner. Op dit moment hebben zich bij het bedrijf, dat zich focust op de hypotheekmarkt, zo'n honderd kantoren aangesloten. De ambitie is groot. “Wij willen de tweede service provider van Nederland worden”, zegt Looman. “Dit op basis van een aantal uitgangspunten. We werken alleen met netto tarieven en zullen altijd met hooguit tien geldverstrekkers samenwerken die ook daadwerkelijk meerwaarde leveren. We geloven in de toekomst van het ambachtelijk intermediair en willen alleen samenwerken als het wederzijds klikt. En we willen nooit op de stoel van de adviseur zitten, maar nemen de hele backoffice uit handen, zodat de adviseur veel meer tijd kan vrijmaken voor zijn eigenlijke beroep; het adviesvak. Bovendien werken wij met een vergoeding van 645 euro per dossier. Het intermediair bindt zich dus niet aan ons via een abonne-

mentsfee of administratiekosten, maar betaalt ons pas als de cliënt zijn handtekening daadwerkelijk onder het dossier heeft gezet.”

Looman en Wessels gingen van start met hun onderneming in een tijd dat serviceproviders op z'n zachtst gezegd de storm tegen hebben. Niet alleen nam de hypotheekomzet in Nederland fors af, tevens is er minder belangstelling voor bijproducten en daarnaast is het verdienmodel voor service providers fors onder vuur komen te liggen. “Wij geloven dat de markt zich weer zal stabiliseren”, zegt Looman. “Ongetwijfeld zal het niet meer op het oude niveau terugkeren, maar het dieptepunt hebben we gehad. De interesse voor woningen en financieringen zal weer toenemen en de behoefte aan deskundig advies voor ingewikkelde financiële vraagstukken zal ook toenemen. Natuurlijk is het momenteel voor iedereen een lastige tijd, maar dat heeft ook weer een voordeel. De markt wordt verder opgeschoond en uiteindelijk zullen alleen ambachtelijke adviseurs die vakkundig de belangen van de consument dienen het overleven. In zo'n markt wordt het vak van adviseur weer iets om trots op te zijn en in zo'n markt zullen professionele adviseurs door consumenten ook steeds beter herkend gaan worden. Verder merken wij dat er met name bij de professionele papa-en-mama-kantoren behoefte is aan een andersoortige serviceprovi-

der, een provider die zich daadwerkelijk als partner opstelt en bij wie de persoonlijke noot hoog in het vaandel staat.”

Looman en Wessels werken heel bewust niet met provisie, ook al wordt de lijst met aanbieders waarmee samen kan worden gewerkt er dan niet groter op. Wessels: “Provisie op hypotheek is passé. Niet dat we tegen provisie als zodanig zijn. Vroeger kreeg een adviseur op al zijn gesloten posten gemiddeld twee procent provisie. Misschien was het voor de klant niet altijd even inzichtelijk, maar de beloning was passend en het level playing field gewaarborgd. Een prima systeem dus. Daarna zijn er teveel excessen geweest en is de tijd ook veranderd. Transparantie en duidelijkheid zijn nu – terecht – vereisten. We merken echter dat zowel adviseurs als klanten het moeilijk vinden om over de hoogte van provisies te onderhandelen. Netto tarieven zijn veel beter uit te leggen aan de klant en passen ook veel meer bij de eisen die vandaag aan de dag aan onze sector worden gesteld.” Een van de speerpunten van het bedrijf is de Adviesmap. In deze map staat het gehele advies- en bemiddelingstraject in gewone mensentaal beschreven en worden ook de tarieven van de diverse werkzaamheden genoemd. In de map zijn alle aanvraagformulieren opgenomen en als de map



*Jeroen Looman: “Wij willen de tweede service provider van Nederland worden.”*

volledig met de klant is doorgenomen, weet de adviseur zeker dat hij aan Wft-eisen heeft voldaan. Bovendien heeft FlexFront de Kwaliteitscheck Hypotheekadviseur van Independer standaard opgenomen in de dienstverlening. Deze check is gebaseerd op de systematiek die de AFM hiervoor heeft ontwikkeld. Ook kunnen adviseurs gebruik maken van diverse expertdesks, die ondersteuning bieden op inhoudelijk gebied zoals NHG-vraagstukken maar ook op ondernemersgebied in de vorm van marketingcommunicatie en klantenbinding. ■