

# THE PROOF OF THE PUDDING

Nu de ‘nieuwe wereld’ voor velen al minder nieuw voelt, komt regelmatig de vraag op of de wereld er door het provisieverbod nu ook echt beter op is geworden. Het antwoord op die vraag zal sterk afhangen van waar je staat en hoe je er naar kijkt.

Je kunt dit in ieder geval op meerdere niveaus beoordelen. Zijn partijen erin geslaagd om zich de nieuwe regels eigen te maken? Is de door de wetgever gewenste cultuurverandering al ingetreden? Is de kwaliteit van de dienstverlening er daadwerkelijk op vooruit gegaan? Of nog een niveau hoger, lijkt het erop dat de financiële toekomst van de consument straks beter is verzorgd?

Het lijkt mij persoonlijk – nog geen jaar na een zeer ingrijpende stelselwijziging – wat vroeg om de balans op te maken. Toch bieden de eerste waarnemingen van waar ik sta alle reden tot optimisme.

Ik zie dat marktpartijen, groot en klein, hard hebben gewerkt om invulling te geven aan de nieuwe regels. Veruit het grootste deel lijkt daarin goed te zijn geslaagd. Ik zie dat partijen nadenken over de manier waarop zij hun dienstverlening inrichten en welke klanten zij willen bedienen. Ook merk ik dat marktpartijen stilstaan bij de eisen die deze keuzes stellen aan hun bedrijfsmodel, en welke beloning daarbij past.



MICHIEL DENKERS,  
Hoofd Toezicht AFM

**“STRAKS KUNNEN WE CONCLUDEREN DAT DE WERELD ER ECHT BETER OP GEWORDEN IS.”**

Dit leidt tot nieuwe, innovatieve ideeën en een grotere verscheidenheid in dienstverlening die inspeelt op veranderende behoeftes van de financiële consument. Ik zie dat marktpartijen op zoek zijn naar nieuwe samenwerkingsvormen die recht doen aan het idee van de adviseur als onafhankelijke zaakwaarnemer van de klant. Deze bewegingen zijn stuk voor stuk het levende bewijs van een markt die een professionaliseringslag aan het maken is, en dat de beoogde cultuurverandering zich in het hier en nu voltrekt.

Een spannende vraag vanuit mijn perspectief is natuurlijk of het provisieverbod zich nu ook doorvertaalt naar een betere dienstverlening aan klanten. Een goed antwoord daarop heb ik nog niet. Zoals altijd zit *the proof of the pudding in the eating*, of in het Nederlands: de praktijk zal moeten uitwijzen of dat zo is. Een recent, verkennend onderzoek naar de kwaliteit van adviesdienstverlening leidde tot twee typen bevindingen die hier iets over zeggen. Ten eerste bleek dat er, althans vlak voor de introductie van het provisieverbod, bij de onderzochte partijen duidelijk nog slagen waren te maken in de dienstverlening aan klanten.

Tegelijkertijd kwam naar voren dat deze partijen de introductie van het provisieverbod hebben aangegrepen om hun dienstverlening tegen het licht hebben gehouden om, waar nodig, verbeteringen door te voeren. Bij dit onderzoek was maar een klein aantal, grotere partijen betrokken.

Het zou natuurlijk heel mooi zijn als die laatste bevinding opgaat voor de hele markt. Dat blijkt dat alle marktpartijen naast het omvormen van hun verdienmodel, het verbeteren van de feitelijke kwaliteit van de dienstverlening ook stevig op de agenda hebben gezet. Zodat we in ieder geval op dat punt, van waar je ook staat en hoe je er ook naar kijkt, straks kunnen concluderen dat de ‘wereld’ er echt beter op geworden is. ««

Reacties op deze column zijn welkom op [vvp@afm.nl](mailto:vvp@afm.nl)