

HLB Schippers: Wft-vergunning om te mogen adviseren over pensioenen en financial planning

# Nieuwe routines binnen een accountantskantoor

Frans Heitling

Accountantskantoren zijn op zoek naar nieuwe vormen van dienstverlening. Pensioenadvies en financial planning zijn altijd al adviesonderwerpen geweest voor accountants. In de ogen van de AFM zijn het echter dunne lijntjes tussen praten, adviseren en bemiddelen over deze onderwerpen. Dan valt ook nog eens de term zorgplicht en dan ligt een Wft-vergunning om te mogen adviseren over pensioenen al gauw voor de hand. HLB Schippers is een van de eerste accountantskantoren die zo'n vergunning in huis haalden. Binnen het kantoor moeten nieuwe adviesgebieden wel goed in de organisatie worden ingebed.

**A**ccountancynieuws gaat hierover in gesprek met Bert Duurland, verantwoordelijk voor marketing en strategie, Hans Barneveld, lid van het dagelijks bestuur van HLB en vestigingsleider Amsterdam en Wim Oudheusden; hij is de man met de Wft-vergunning. Wim Oudheusden werkt nu zo'n anderhalf jaar voor dit kantoor. Daarvoor was hij bijna 30 jaar werkzaam als zelfstandig intermediair. Hij is financial planner annex pensioenadviseur.

De traditionele producten van een accountantskantoor, jaarrekeningen opstellen of controleren, fiscale aangiftes, administratieve diensten, zijn volgens Barneveld commodities. Standaardproducten die op basis van een goede ICT eenvoudiger tot stand komen en waarvoor de klant steeds minder geld over heeft. Wie zijn marges op peil wil houden, moet het zoeken in de diensten die een grote toegevoegde waarde hebben voor de cliënten. Aandacht voor de klant is dan het toverwoord van misschien wel ieder kantoor. 'Daar kun je als kantoor met onze omvang wel het verschil maken,' stelt Barneveld. En hij trekt de vergelijking met de Big Four waar audits volgens hem

onder strakke budgetten moeten worden uitgevoerd en waar er vaak minder persoonlijk contact is tussen de accountant en de ondernemer. Dat ligt volgens hem niet per se alleen aan het kantoor, maar ook aan de accountant. Die is vaak wat introvert, minder empathisch en gaat van nature misschien minder gemakkelijk het contact aan. Het vereist van een accountantsorganisatie en van de individuele medewerkers een enorme inspanning om de klant daadwerkelijk centraal te stellen. Barneveld: 'Niet denken wat ga ik die klant brengen, maar: wat heeft die klant nodig? Hoe richt je je organisatie zo in dat medewerkers er zich bewust van zijn dat ze iedereen er op het juiste moment bij betrekken?' Hij geeft een eerlijk antwoord op deze door hem zelf gestelde vraag. 'Dat is vaak moeilijk. Accountants zijn urenmakers en weten aan het begin van het jaar wat ze gaan of moeten doen. De een maakt 1.200 uur, een ander 1.600 uur. Dat verengt toch vaak de blik. Wij hebben onze mensen gevraagd: 'Hoe ziet jouw pakket eruit?' Als jij bijvoorbeeld 300 klanten hebt met een gezamenlijke omzet van € 2 miljoen, dan kun je niet aan iedere klant evenveel aandacht geven. Dan zit je



bovendien in een ratrace waardoor je mogelijk niet toekomt aan de punten die daadwerkelijk belang zijn voor je cliënten. Kijk eens naar de klanten en de rol die je daar speelt. Dan kom je vaak tot de conclusie dat het voor een deel van deze cliënten goed mogelijk is om die op een andere manier of door een ander te laten bedienen. De tijd die vrijkomt stelt je in staat om meer aandacht te schenken aan je klanten.'



Hans Barneveld, Wim Oudheusden en Bert Duurland

### Schaalgrootte

HLB heeft hier het voordeel dat hun schaalgrootte genoeg is om diverse specialisten in huis te hebben en klein genoeg om het persoonlijke contact te kunnen waarborgen. Met andere woorden: Bij HLB werken accountants, fiscalisten, edp-auditors, juristen, BTW-specialisten maar ook risk managers en pensioenadviseurs/financial planners. Die laatste groep is relatief nieuw binnen HLB, maar ook binnen

accountantskantoren. De stelling dat HLB het eerste kantoor is met een Wft-vergunning wordt betwist. De AFM riep in eerste instantie dat HLB de eerste was. Accountantskantoor HLB – rond de 240 medewerkers en zo'n € 21 miljoen omzet – ziet pensioenen en financial planning als voor accountants kansrijk adviesgebied.

### Ijsberg

Oudheusden gebruikt het beeld van de

ijsberg. Het grootste deel daarvan is aan het zicht onttrokken en bevindt zich onder water. Een accountant wordt dus pas een goede adviseur nadat hij zich een goed beeld heeft gevormd van héél de ondernemer en zijn onderneming. 'Proactief kijken naar wat er onder de ijsberg zit,' noemt hij dat. Dat moet wel worden georganiseerd. Hoe? Door communicatie. Barneveld: 'Een accountant is van nature erg gericht op zijn jaarre-

kening, zo is hij ook opgeleid. Zo'n man of vrouw zal in zijn algemeenheid niet in alle gevallen een adviesgesprek aangaan.'

Duurland: 'Om hierin verandering aan te brengen kijken wij ook heel nadrukkelijk naar de competenties die mensen per functie nodig hebben. Het functieprofiel van een accountant hebben we recent gewijzigd. Daarin ligt nu veel meer de nadruk op advisering en het kunnen signaleren van behoeften bij de klant. Commerciële competenties worden belangrijker. Daarin helpen we mensen met trainingen; hoe ga je die verbindingen leggen met klanten? Hoe doe je dat? Dit werkt ook door in ons aannamebeleid. Voorbeeldgedrag is ook minstens zo belangrijk. Wft-advisering is daarvan een mooi voorbeeld. Hoe veranker je dit in de organisatie?

Barneveld: 'Accountants hebben van nature niet de neiging om op hun eigen dossier te delen met specialisten. Daarom communiceren we de succesverhalen binnen de organisatie. We laten zien welke oplossingen we gecreëerd hebben, en dat we daardoor extra toegevoegde waarde voor de cliënt hebben gegenereerd. Als mensen dat zien, durven ze ook ruimte te maken en laten specialisten toe en zie je dat het resultaat oplevert.'

### Wft-advisering

Adviseren over pensioenen is aan regels gebonden. Praten mag iedere accountant erover, adviseren niet. Dat mag pas wanneer het kantoor in het bezit is van een Wft-vergunning. Wft staat, zoals bekend, voor de Wet op het financieel toezicht. Een wet die toeziet op kwalitatief goede dienstverlening en advisering aan consumenten over financiële producten. Vervolgens maakt de AFM – in het kader van haar Wft-toezichtstaken – ook nog eens een keer het onderscheid tussen adviseren en bemiddelen. Dat onderscheid is veel minder eenduidig dan het op het eerste gezicht lijkt. Onder adviseren wordt in rond Hollands verstaan het aan een specifieke cliënt aanraden van een concreet financieel product van een bepaalde aanbieder. Bemiddelen is de activiteit om daadwerkelijk een regeling bij een bepaalde verzekeringsmaatschappij onder

te brengen, en – in de definitie van de AFM – ook het doorzenden van het advies aan een intermediair ter bemiddeling. Zo kunnen kantoren dus een vergunning vragen om enkel te mogen adviseren. Kantoren kunnen daarnaast ook een vergunning vragen om te mogen bemiddelen. Aan het verkrijgen en behouden van een Wft-vergunning stelt de AFM eisen aan het kantoor, de dossieropbouw en aan de individuele advi-

'Adviseren over pensioenen is aan regels gebonden. Praten mag iedere accountant erover, adviseren niet.'

seurs. Dat is echter niet het hele verhaal. Wanneer een adviseur in zijn advies bijvoorbeeld opneemt: 'De regeling van maatschappij X of maatschappij Y biedt een goede oplossing voor dit probleem,' is er in de ogen van de AFM sprake van advisering. Dit geldt ook – of beter zelfs – als er geen (financiële) contacten en banden zijn tussen accountantskantoor en verzekeraar. Een kantoor heeft dus al snel een vergunning nodig voor beide activiteiten.

### Pensioen als fiscale aftrekpost

Er zijn inhoudelijk genoeg redenen voor kantoren om meer aandacht aan pensioenadvies te besteden. De vraagstukken rond pensioenen zijn in de afgelopen jaren veel complexer geworden. Het bijna onafwendbare verhogen van de pensioenleeftijd heeft flinke financiële en fiscale consequenties. Er moet langer en meer betaald c.q. gespaard worden. Stel dat in een pensioenopbouw gerekend wordt met de fiscaal verplichte rente van 4%, terwijl er nu de facto met een rente van rond de 2% gerekend moet worden? Wat wanneer er tegenover de fiscale reserve van pensioen in eigen beheer geen geld in de onderneming aanwezig is om het toegezegde pensioen uit te betalen? Stel dat de DGA besluit om nog een paar jaar door te werken? Oudheusden somt een x aantal problemen op die bij

veel DGA's zo maar om de hoek zouden kunnen liggen. Problemen waarmee de fiscus niet automatisch bereid is rekening te houden. Zeker niet omdat de fiscale aftrekpost van het pensioen in eigen beheer wel ieder jaar in de aangifte is meegenomen en gehonoreerd. Dit betekent dat tegenover de fiscale reservering een feitelijke som geld moet staan. In de praktijk is het volgens Oudheusden zelfs zo dat de daadwerkelijke reservering groter moet zijn dan de fiscale reservering. Wanneer in dit kader dan ook nog eens de term zorgplicht valt, is duidelijk waarom de AFM hier bovenop zit en wat de mogelijke aansprakelijkheidsrisico's voor een adviseur kunnen zijn.

### Uitrol als aparte adviesdienst

De pensioenadviseurs en financiële planners hebben nu hun vaste plek in de organisatie gevonden. Dat gebeurt op verschillende manieren. Pensioenadvies en financial planning is een aparte adviesdienst die het kantoor aanbiedt. Het is echter niet zo dat Oudheusden bij HLB een kantooruimte toegewezen kreeg met vervolgens de boodschap 'Ga jij maar pensioenadvies verkopen.' De aanpak was anders. Om het te laten werken moet er meer gebeuren. Bert Duurland hierover: 'Het is een mix. Enerzijds is financial planning een dienst die je aanbiedt. Anderzijds is het ook iets waar je binnen de organisatie aandacht voor moet afdwingen.' Dat laatste gebeurt op meerdere manieren: vertel collega's intern over de mogelijkheden die HLB op een vakgebied in huis heeft, maak per klant inzichtelijk wat wij (kunnen) doen en creëer een cultuur van samenwerken. Daarnaast zijn interne procedures aangescherpt. Wanneer er vanuit HLB aan een DGA wordt gerapporteerd over fiscale aangiften en vermogensposities dan moet dit rapport – dat geldt al voor de Amersfoortse vestiging waar Oudheusden werkzaam is – door hem gezien zijn. Barneveld: 'Er gaat bij ons geen rapport de deur uit zonder dat het door Oudheusden – ook al is hij niet de relatie manager – geaccordeerd is. Op deze manier borgt de organisatie dat er vanuit verschillende invalshoeken naar een klant wordt gekeken.' An