

## Summertime?

De zomer is weer voorbij. Het weer in Nederland viel deze zomer niet bepaald mee. Als dingen niet meevallen, dan kijken we graag terug naar de tijd dat het wel meeviel. Vroeger was de zomer zomarser. Vroeger waren er altijd wel een paar weken met echt mooi weer en vroeger was de zomer ook een tijd van redelijke rust. De zomervakantie bood een goede gelegenheid om je inbox met mailtjes eens op te schonen, om de stapel met artikelen door te lezen waarvan je in eerste instantie niet verder kwam dan het snellen van de koppen of om met je managementteam te brainstormen hoe de tweede helft van het jaar moet gaan verlopen. In ieder geval een tijd om bij te komen en eventuele achterstanden in te lopen.

Dat is nu wel anders. Wie deze zomer net even wat langer is weggeweest -iets wat ik me overigens heel goed kan voorstellen als je bedenkt wat er allemaal over u heen is gekomen de afgelopen jaren- dan merk je bij terugkomst dat er alweer veel is gebeurd. Daarbij zijn het niet de minste zaken die de aandacht vragen. Aan het begin van de zomer startte het *self assessment* van de Stichting Financiële Dienstverlening, met als uiterste invoerdatum 15 september. Begin juli werd ook duidelijk hoe de wettelijk verplichte permanente educatie vorm krijgt, op welke manier u kunt aantonen dat u aan uw vakbekwaamheid werkt en begin juli trad ook het Nationaal regime van de MiFID in werking. Voor eind september moet u aangeven of u gebruik gaat maken van de mogelijkheid om onder het Nationaal regime te adviseren over beleggingsfondsen. Dat betekent ook dat u tijdig uw bedrijfsvoering op orde moet brengen, zodat u per 1 oktober een aangepaste dienstenwijzer heeft en een cliëntovereenkomst met uw klant kunt aangaan. Er werd nog een nieuwe wet ingevoerd op 1 juli. De WWFT, ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme. Een samenvoeging van twee bestaande wetten, met hier en daar toch enkele belangrijke verschillen. De AFM publiceerde vervolgens een rapport over de kwaliteit van advies bij beleggingsverzekeringen. Net als bij het vorig jaar verschenen rapport over hypotheekadvies, verwacht de AFM dat financiële dienstverleners kennis nemen van het rapport over beleggingsverzekeringen en hun adviesproces daaraan spiegelen en zonodig aanpassen. Er werd ook nog eens een consultatiedocument gepubliceerd met aanstaande aanpassingen in het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen. Hierin staan belangrijke aanpassingen die van invloed zijn op uw beloning en uw bedrijfsvoering. Dat vraagt om een goede en gedegen afweging hoe u hier mee omgaat en welke gevolgen het heeft voor uw onderneming.

Kortom, een waslijst aan zaken die meer of minder belangrijk zijn. Hoe maakt u in vredesnaam het onderscheid? Van de ondernemers die ik spreek hoor ik geregeld dat het haast ondoenlijk is alle veranderingen bij te houden, alle berichtgeving door te nemen die je van diverse kanten bereiken en naar de veelheid aan seminars of bijeenkomsten te gaan. Het risico is dan dat er zoveel informatie op ondernemers afkomt, dat bepaalde informatie gewoonweg niet meer opgenomen wordt. Men is 'infomoe'. Een voorbeeld? Ik merk soms dat Keurmerkhouders mij verbaasd aankijken als ik hen vraag waarom ze nog geen gebruik maken van ons gratis online klanttevredenheidsonderzoek. "O, doen jullie dat ook dan?" is het verrassende antwoord dat ik krijg nadat we al drie of vier keer een mailing hebben verstuurd of er op andere manieren aandacht aan hebben besteed. Ik begrijp dat best. Er moet immers ook gewoon gewerkt worden. Klanten moeten worden geadviseerd en als het even kan worden er ook nog graag financiële producten aan de man gebracht met dat advies. Een advies kost tegenwoordig sowieso meer tijd dan voorheen door wettelijke verplichtingen ten aanzien van informatieverstrekking en vastlegging.

Ik ben dan ook van mening dat het essentieel is voor een financiële dienstverlener om zich te laten ondersteunen in het verwerken van de informatiestroom. Of het nu gaat om het vertalen van deze informatie naar hulpmiddelen in uw dagelijkse praktijk, een toegankelijke kennisdatabank of persoonlijke begeleiding en uitleg. Dat is bij uitstek een rol voor de door de Stichting Financiële Dienstverlening aanbevolen kwaliteitsorganisaties. Zij zijn er juist om u als financiële dienstverlener te ondersteunen bij het blijven voldoen aan de wettelijke eisen, zodat u zich volledig kunt richten op het op een goede manier adviseren van de klant. Want dat blijft het uitgangspunt.



Ron van Kesteren,  
Directeur Stichting Keurmerk  
Financiële Dienstverlening