

Trots op Financieel Nederland

Onze sector komt zo vaak negatief in het nieuws, dat je er bijna aan gewend zou raken. Maar dat doe ik niet. Eind vorig jaar was er veel commotie rond het AFM onderzoek over de kwaliteit van het hypotheekadvies. Uit onderzoek van de AFM bleek dat 75 procent van de adviezen van redelijk tot goede kwaliteit is. Dus 25 procent niet. Vlak daarna wees de Vereniging Eigen Huis er na onderzoek op dat de gedragscode hypothecaire financieringen veelvuldig wordt overtreden. En op het moment dat dit DAK magazine uitkomt is het onderzoek naar beleggingsverzekeringen mogelijk afgerond. Anders zal het niet lang meer op zich laten wachten. Vast en zeker zal dit wederom het nodige stof doen opwaaien. Kranten (sommige meer dan andere), consumentenprogramma's en sommige politici kunnen niet wachten op dergelijke signalen en buitelen over elkaar heen om de sector als geheel weer eens in diskrediet te brengen.

Eerlijk is eerlijk, er zijn natuurlijk gevallen geweest waar we steken hebben laten vallen. Zaken die niet zuiver waren en die aangepakt moesten worden. En dat is ook gebeurd. De sector heeft daar zelf veel voor gedaan, de wetgever en de toezichthouder hebben dat verder dichtgespijkerd en opgeruimd. Daar waar het nu nog misgaat zijn er voldoende mogelijkheden voor het centrale klachteninstituut en de toezichthouder om te corrigeren.

De algemene teneur in de berichtgeving over onze sector is negatief en generaliserend. Het beeld komt niet overeen met wat ik ervaar bij ondernemers. Ik kom vooral adviseurs tegen die de consument centraal stellen bij hun advies en die het beste voor hebben met hun klanten. Consumenten zijn doorgaans zeer tevreden over het advies van hun financieel adviseur, er zijn weinig klachten en de uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken zijn gewoon goed.

Ik weet zeker dat dat geldt voor het merendeel van de financieel adviseurs. Die adviseurs lijden echter wel onder de groep adviseurs die nog steeds de omslag naar klantgericht adviseren niet hebben gemaakt. Ik sprak onlangs een financieel adviseur die aangaf zich soms te schamen voor zijn vak en er in gezelschappen niet over praatte.

Het zou goed zijn als ook de positieve ontwikkelingen wat meer aandacht krijgen in de media. Als er meer aandacht komt voor al die adviseurs die het beste voor hebben met de consument wordt het negatieve beeld langzamerhand bijgedraaid of in elk geval genuanceerd. Het zou goed zijn als er een beweging op gang komt zodat we weer trots zijn onze sector: Trots op financieel Nederland. Niet elkaar de put in praten, maar juist wijzen op de goede ontwikkelingen in onze branche. Uiteraard zonder dat we als een struisvogel onze ogen sluiten voor de mogelijkheden tot verbeteringen.

We hebben dat voor een belangrijk deel zelf in de hand. Door de klant steeds op een goede manier te bedienen. Door de onderdelen die nog niet goed genoeg gaan aan te pakken. Zodat de uitkomsten van het volgende AFM rapport aanzienlijk beter zullen zijn.

De Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening draagt daar ook haar steentje aan bij. Wij toetsen bij keurmerkhouders de kwaliteit van de dienstverlening en waar mogelijk helpen wij dat te verbeteren. Hét Keurmerk als bewijs van de kwaliteit waar de ondernemer trots op mag zijn. Dat stralen wij ook meer en meer uit naar de consument in (regionale) advertenties, artikelen in consumentenbladen, klanttevredenheidsonderzoeken en promotiemateriaal maar ook naar politiek en toezichthouders. Ik vind dat u op een feestje ronduit trots moet kunnen zeggen dat u er bent om financiële consumenten deskundig en integer te helpen.



Ron van Kesteren,
Directeur Stichting Keurmerk
Financiële Dienstverlening

De afgelopen vier kwartalen heeft mr. Jos Baeten, CEO Fortis Verzekeringen Nederland, vanuit zijn eigen expertise en ervaring zijn visie gegeven in onze vaste column. Hiervoor zijn wij hem bijzonder erkentelijk.

In de komende jaargang hebben wij Ron van Kesteren bereid gevonden de column voor zijn rekening te nemen. Ron heeft na zijn studie Bestuurskunde diverse functies vervuld binnen de financiële branche. Sinds 1 augustus 2006 is Ron directeur van de Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening en directeur van Quality Care Financiële Branche.