

# Ondernemerschap

## Beter werk biedt commerciële kansen

*Motieven om te werken aan kwaliteitsverbetering binnen de financiële dienstverlening zijn er in ruime mate. Bijvoorbeeld om je in te dekken tegen betalingsproblemen van klanten of omdat je de AFM vreest. Ron van Kesteren, directeur van de Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening (SKFD), hanteert liever positieve motieven.*

Ron van Kesteren wordt er elke keer weer triest van als er ongenueanceerde negatieve publiciteit over de financiële dienstverlening naar buiten komt. De SKFD-directeur vindt dat de branche ten onrechte over de gehele linie slecht bekend staat. Wel kunnen tussenpersonen zelf volgens Van Kesteren de criticasters de wind uit de zeilen nemen.

"Als sector verander je niet zo een twee drie een slecht imago dat in de loop der jaren is opgebouwd", vertelt Van Kesteren. "Dat beeld is ook niet voor niets ontstaan. Zoals in iedere beroepsgroep zijn er zaken die niet goed gaan en mensen die hun vak niet goed verstaan." Wat de SKFD-directeur wel stoort, is de 'generaliserende' toon in berichtgeving, zoals na de publicatie van het recente AFM-rapport. "In de verhalen daarover werd gedaan alsof de hele sector slechte hypotheekadviezen verstrekte. Dat beeld klopt in ieder geval niet, want in het rapport staat slechts dat aan een kwart van de verstrekte adviezen wel het nodige te verbeteren valt. Natuurlijk is dat nog te veel, maar het betekent ook dat driekwart van de adviezen van redelijke tot goede kwaliteit is."

### Tekortkomingen

Terugkomend op de inhoud van het rapport zegt Van Kesteren zich wel te herkennen in enkele constatering van de onderzoekers. Tekortkomingen bij de voorlichting over risico's als overfinanciering en arbeidsongeschiktheid, moeten volgens hem voortvarend worden aangepakt. "Vooral in de verslaglegging van adviesgesprekken gaat te vaak iets mis. De meeste adviseurs zijn prima in staat om in een adviesgesprek alle belangrijke zaken aan bod te laten komen. Maar het is ook zaak dat je alle afspraken en adviezen goed vastlegt. Alleen al omdat de Wft dat van financiële dienstverleners verlangt."

Van Kesteren hecht weinig waarde aan de constatering dat een goede verslaglegging financiële dienstverleners kan vrijwaren van verantwoordelijkheid bij financiële ongelukken. "Dat vind ik teveel geredeneerd vanuit een negatieve instelling. Je zou er als adviseur juist warm voor moeten lopen. Niet om jezelf in te dekken, maar juist omdat kennis macht is. Als jij goed de situatie van je klant in kaart brengt, biedt dat nu en op de langere termijn commerciële kansen. Bijvoorbeeld bij het regelen van een financiële oplossing voor studerende kinderen of vervroegd pensioen."

Van Kesterens SKFD zet zich als Keurmerkorganisatie al sinds 1997 in voor het borgen van de kwaliteit binnen de financiële dienstverlening. Eerst alleen voor hypotheekbemiddeling, en sinds 2006 voor alle adviesgebieden waarvoor Wft-vergunnin-



Ron van Kesteren

gen verplicht zijn. SKFD gaat bij alle aangesloten kantoren eens in de anderhalf jaar langs voor een kwaliteitscontrole. Van Kesteren: "Daarbij kijken we samen met de ondernemer naar de vereiste deskundigheid; of alle benodigde diploma's voor de adviseurs aanwezig zijn. Daarnaast pluizen we minimaal drie klantdossiers uit en beoordelen we of alle processen in de organisatie goed verlopen."

### Uithangbord

De SKFD-directeur heeft goede hoop dat zijn organisatie op korte termijn door de AFM wordt aangewezen als dé aanbevolen kwaliteitsborger binnen de financiële dienstverlening. "Dat zou ertoe kunnen leiden dat de AFM het toezicht op de leden van de SKFD aan ons kan overlaten. Wat dan weer zorgt voor lagere toezichtkosten vanuit de Wft, omdat wij dat werk dan al verrichten."

Het Keurmerk Financiële Dienstverlening is natuurlijk een mooi uithangbord om je te onderscheiden van keurmerkloze concurrenten, erkent Van Kesteren. "De consument zal steeds meer selecteren op kwaliteit en het Keurmerk is voor hem of haar een belangrijke richtingaanwijzer. Maar los van mijn organisatie denk ik dat het voor alle financiële dienstverleners goed is om te blijven werken aan kwaliteit. Wat is nou prettiger dan als ondernemer te weten dat je je zaken goed op orde hebt?"