

## Kan ik u vertrouwen?

Herstel van vertrouwen. Dat is één van de belangrijkste doelstellingen van alle maatregelen waarmee u als financieel adviseur alweer enige tijd wordt geconfronteerd. Herstel van vertrouwen in de financiële branche als geheel is überhaupt een belangrijk thema momenteel en hoewel de financiële adviesbranche daar natuurlijk maar een deel van is, hebben financieel adviseurs in het herstel van dit vertrouwen wel een sleutelrol.

Herstel van vertrouwen: een prachtig streven en iedereen is het er dan ook van harte mee eens dat het moet gebeuren. Zo ook ondergetekende. Het is alleen een nogal abstract begrip en bovendien zijn consumenten, zo blijkt keer op keer uit klanttevredenheidsonderzoeken, best tevreden over de dienstverlening van hun eigen adviseur. Maar misschien zijn ze wel wat negatief over al die andere adviseurs waarover zoveel verhalen in de krant staan. En die verhalen zijn natuurlijk niet alleen op verzinsels gebaseerd. Dus herstel van vertrouwen is hard nodig en het kan op z'n minst geen kwaad om aan uw klanten te tonen dat u te vertrouwen bent. Hoe doet u dat dan?

Ik ken een chiropractor die af en toe iets bij iemand aan zijn rug kraakt en daar vorstelijk voor krijgt betaald vanuit mijn perspectief als argeloze consument zonder rugpijn. Degene die hij helpt, heeft daar echter vaak meteen plezier van in de vorm van verminderde pijn en dat feit alleen al maakt de factuur geheel gerechtvaardigd in de beleving van de patiënt. Erg ingewikkeld ziet het er eigenlijk niet uit wat hij doet, maar ik weet toevallig dat hij voortdurend bezig is met het volgen van nascholing, het opzetten van patiëntenbelangenverenigingen en dat soort zaken meer. Dat laat hij met certificaten, brochures en behaalde diploma's ook allemaal zien in de wachtkamer. En dat geeft zijn patiënten het terechte gevoel dat deze man te vertrouwen is.

Waarom dit verhaal? Omdat u dat op precies dezelfde manier kunt doen. Volgt u jaarlijks bijscholing in de vorm van PE? Ik zou het haast wel denken, maar laat het ook zien op kantoor! Hang diploma's aan de muur. Gaat u wel eens naar informatiebijeenkomsten waarin wordt uitgelegd hoe u aan de hand van het 'beruchte' AFM-rapport uw dienstverlening zodanig organiseert dat u aan alle wettelijke eisen voldoet en excellent adviseert? Hang het bewijs van deelname naast uw diploma aan de muur. Kunt u uw klant niet één, twee, drie aan zijn gewenste krediet helpen omdat het niet valt binnen de CHF-normen? Leg hem dan uit hoe de vork in de steel zit en leg ook uit dat de adviseur die claimt wel aan deze kredietvraag te kunnen voldoen niet in het belang van zijn klant adviseert en bovendien handelt in strijd met de gedragscode. Inderdaad, u heeft het dan over die adviseurs die de branche zo'n slechte naam hebben bezorgd en waar we eigenlijk met z'n allen vanaf willen. U bent daarmee vooralsnog misschien het braafste jongetje van de klas, maar bedenk wel dat er aan het einde van de rit alleen nog maar brave jongetjes over zijn als het aan de AFM ligt. Het belangrijkste van deze inspanningen is echter dat u inzichtelijk maakt aan uw klant hoe serieus u met uw vak bezig bent. En dat is een gezonde basis voor vertrouwen. Dat geldt trouwens ook voor het Keurmerk Financiële Dienstverlening. Een sterk teken van vertrouwen, waar kantoren die het voeren ook echt iets voor moeten doen. De overheid heeft het Keurmerk Financiële Dienstverlening onlangs dan ook opgenomen op de website [www.consuwijzer.nl](http://www.consuwijzer.nl). Op deze website staan alleen die keurmerken opgenomen waar een consument blind op kan varen. En daarmee is het Keurmerk een prima bewijs dat u te vertrouwen bent.



Ron van Kesteren,  
Directeur Stichting Keurmerk  
Financiële Dienstverlening