



TOEN DE WFD IN 2006 VAN KRACHT WERD, LEVERDE DAT VEEL WEERSTAND OP ONDER ADVISEURS. JE MOEST IN-EENS ALLES VASTLEGGEN! PROCEDURES MOESTEN BESCHREVEN WORDEN, BELEID MOEST WORDEN GEMAAKT EN OOK HET ADVIESTRAJECT. NIET ALLEEN DE GEGEVENS VAN DE KLANT, OOK WAAROM JE IETS WEL OF NIET ADVISEERT. WAAROM WEL MAATSCHAPPIJ X EN NIET Y OF Z? WAAROM DE RENTE TIEN JAAR VAST EN NIET VIJF OF VIJFTIEN JAAR? WAT EEN GEDOE...

TEKST **CHRISTEL VAN BOMMEL-VERSLUIJS**

COLUMN

Zijn de adviesdossiers op orde? **Helaas niet**

Natuurlijk was het maken van een adviesrapport in eerste instantie wettelijk. Maar eigenlijk is het niet meer dan opschrijven wat je altijd (in je hoofd) al deed. Als een van mijn collega's met vakantie ging, maakte hij of zij een overzicht van lopende zaken. In het dossier zaten de aantekeningen met daarin de eventuele bijzonderheden. Zo kon je de dossiers makkelijk overnemen en klanten te woord staan tijdens zijn of haar afwezigheid. Maar waarom zou je dat alleen om die reden doen?

Toen het kantoor waar ik werkte een advieskantoor overnam en ik op dat kantoor werd geplaatst, was er geen overdracht mogelijk. De adviseur was met de noorderzon vertrokken en had alles achtergelaten zoals het op dat moment was. Klanten waren in eerste instantie blij dat er weer iemand was die ze te woord kon staan, want ze hadden een hoop vragen. "Waarom heb ik een spaarhypothek, terwijl ik heb aangegeven dat ik snel wil aflossen?" "Waarom staat mijn rente maar vijf jaar vast, terwijl ik heb gezegd dat ik zoveel mogelijk zekerheid wil?" En dan maar hopen dat er in het dossier meer terug te vinden was dan alleen een kopie van de getekende hypotheekofferte en wat inkomensbescheiden. Wat helaas niet het geval was.

Dus in eerste instantie veel 'damage control'. Klanten uitnodigen, aanhoren, kijken wat er was afgesloten en zien wat er nog aan te passen was. Was er maar een adviesrapport geweest. Dan had ik de klant kunnen laten zien met welke reden er een bepaalde rentevast periode was geadviseerd. Of waarom er wel of geen maandlastenbescherming of overlijdensrisicoverzekering met een bepaald verzekerd bedrag was afgesloten. Dan was het niet alleen voor de klant, maar ook voor mij duidelijk(er) geweest. Ook al was ik niet betrokken bij het advies.

We zijn inmiddels ruim tien jaar verder. Je zou denken dat een goed adviesrapport inmiddels vanzelfsprekend

is. Helaas is dat nog steeds niet altijd het geval. Ik geef soms als advies: probeer te werken alsof je er morgen niet bent en iemand anders het onverwacht van jou moet overnemen. Laatst kwam ik bij een advieskantoor waar eens te meer bleek wat het belang daarvan is.

Het kantoor was een paar maanden open en had een super start. De enige adviseur had het vanaf dag een heel druk gehad. Een adviesrapport? Dat kwam later wel. Eerst alles regelen voor de klant. Op zich klinkt dat logisch, maar is dat echt in het belang van de klant? Heeft de klant voldoende tijd gehad om te overzien wat er werd geadviseerd? Waar was het advies op gebaseerd en was het volgens de wensen en doelstellingen van de klant? Want voor deze adviseur kwam er geen 'later' meer. Een nieuwe adviseur moet het doen met wat er in de dossiers aanwezig is.

Tijdens de audit heb ik de adviesdossiers doorgenomen en helaas moeten afkeuren. Ik ging met een onbevredigend gevoel naar huis. Met de gedachte dat het mede daarom zo belangrijk is dat adviesdossiers op orde zijn. Niet alleen ter bescherming van de klant, niet als 'cover your ass' voor de adviseur. Ook voor degene die het onverwacht moet overnemen. Om welke reden dan ook... ■

'Adviesrapporten moeten op orde zijn, ook voor iemand die je werk **onverwacht moet overnemen**'