



Verhalenverteller

- "En wat doet u, als ik vragen mag?"
- Ik ben verhalenverteller.
- "En wat voor verhalen vertelt u dan?"
- Tja, eigenlijk voornamelijk wat ik doe en hoe ik dat dan doe.
- "Nu begrijp ik er niets meer van, u vertelt mij net dat u verhalenverteller bent?"
- Ja, zelf vind ik het ook wel verwarrend. Ik zal het proberen uit te leggen. Eens, heel lang geleden, wist iedereen die bij ons kwam wat wij deden. Toen bedacht men in 's-Graven-

"Eens, heel lang geleden, wist iedereen die bij ons kwam wat wij deden"

hagenhage, in een oud jachtslot, dat het goed zou zijn wanneer wij aangans het land zouden gaan vertellen wat wij doen. Wij mochten allemaal

een verhaal op papier zetten. Dit verhaal heette Gidi, gedragscode informatieverstrekking dienstverlening intermediair.

Maar al snel bleek dat het verhaal niet goed genoeg was. We moesten een nieuw verhaal maken. Dat verhaal mochten we dienstwijzer noemen. Het doel van de dienstwijzer is de consument wegwijs te maken in ons bedrijf. Er staat informatie in over de kwaliteit van onze dienstverlening. Maar ook waarin wij bemiddelen. Hoe wij beloond worden. Onder welk wettelijk toezicht wij vallen. En wat u kunt doen wanneer u een klacht over ons heeft.

Nu kunt u eigenlijk al wel uit mijn verhaal opmaken dat tijden veranderen. Zodanig dat wij de manier waarop wij onze diensten aanbieden hebben veranderd. Daarbij hoort dan ook dat wij tegenwoordig algemene voorwaarden hanteren. Daarin staat weer beschreven op welke condities wij onze

diensten aanbieden. Nu is het wel zo fatsoenlijk u tijdens ons gesprek op de belangrijkste condities te wijzen.

Vindt u het complex worden? Daar is ook aan gedacht! Bij complexe financiële producten moet ik u uitleggen hoe ik beloofd word en wat ik voor u doe. Ik mag u dus vertellen waarom ik deze beloning verdien. Dit verhaal leg ik dan weer vast in het dienstverleningsdocument ook wel dvd genoemd. Dit alles doen we om het voor u zo transparant mogelijk te maken.

- "Als ik het goed begrijp bent u dus een verzekeringsmannetje! Dat komt goed uit. Het toeval wil dat ik besloten heb om voor mijzelf te beginnen. Misschien dat u voor mij in kaart kunt brengen wat ik dan allemaal moet regelen. Wel of geen pensioen afsluiten, etcetera."

- Natuurlijk. Met alle plezier. Zullen we dan beginnen bij de dienstenwijzer. Vervolgens loop ik graag onze algemene voorwaarden met u door. Waarna we zeker ook nog even stil zullen staan bij het dienstverleningsdocument. Daarna gaan we naar het klant- en risicoprofiel. Uiteraard stellen we dan ook een cliëntovereenkomst op. We sluiten dan af met de opdrachtbevestiging die we nog voor u moeten opstellen. Waarna we tot slot nog uitgebreid bij uw wensen en doelstellingen zullen stilstaan.

- "Wat verdient u wel niet aan die pensioenverzekeringen?"

- Ik ga maar weer eens aan de gang met mijn *elevator pitch*. Eens kijken hoe ik u in één minuut duidelijk kan maken dat ik geen verzekeringsmannetje ben, maar een allround financieel adviseur die het waard is om voor zijn adviezen beloond te worden!

'5Klank' is een wekelijkse rubriek, waarin vijf bekende bedrijfstakgenoten hun mening geven over iets wat hen - in relatie tot het intermediair - bezighoudt.

De '5Klankers' zijn Nico Stolwijk (Vereniging Eigen Huis), Edmond Hilhorst (Independer), Ron Baveelaar (De Hypotheekshop), Pieter Lijesen (Nationale HypotheekPas), Richard Boxtart (IkKan!) Het intermediair dat op deze column wil reageren kan een e-mail sturen naar: richbox@planet.nl