

Hoezo zorgplicht?

Een veel gebruikt woord, dat we steeds vaker horen op scholen, in de gezondheidszorg, de rechtspraak en ook in de financiële wereld. De zorgplicht verplicht bepaalde beroepen actief zorg te dragen voor hun cliënten, vaak ook achteraf nog. Dit is wettelijk vastgelegd en wordt gecontroleerd door de overheid, maar kan je breed invullen.

Door Chantal Brouwer- van der Werff, financieel planner te Sassenheim

In de financiële wereld is de term zorgplicht sinds een tiental jaren gemeengoed. In alle opleidingen en permanente educatie-trajecten voor adviseurs is deze opgenomen. Financiële dienstverleners als banken, verzekeraars, notarissen en financieel adviseurs vallen namelijk onder de Wet Financieel Toezicht (WFT). Deze zegt: als je je klant hebt geadviseerd blijf je verantwoordelijk voor de zorg zolang de klant dat advies volgt. De naleving wordt gecontroleerd door de Autoriteit Financiële Markten.

Een goed voorbeeld is de hypotheek. Om de paar jaar is het goed te kijken of het advies en hypotheekvorm nog passend is. Veel huizenbezitters horen eigenlijk nooit meer iets van de bank zodra de hypotheek eenmaal is afgesloten. Terwijl zeker als er zaken spelen op het gebied van inkomen, relatie, kinderen of zoals nu een hectische rentemarkt, een advies of “onderhoudsgesprek” onmisbaar is. Hetzelfde geldt voor een testament of een beleggingsstrategie.

Maar: banken sluiten letterlijk steeds meer hun deuren. Via de app heb je tegenwoordig direct contact met je bank voor een eenvoudige vraag, maar langskomen voor een gesprek? Als je aandringt of gelukt hebt, en dan nog 15 kilometer verderop. Hoezo zorgplicht... Verzekeraars doen inmiddels ook alles via internet, inclusief digitale formulieren invullen en gesprekken met chatbots. Informatie zoek je zelf maar op de website. Hetzelfde geldt vaak voor hulp bij verduurzaming van je huis, of behoefte aan betrouwbare informatie van de Belastingdienst. Het is zoeken naar een telefoonnummer of persoonlijk contact, terwijl vaak daar de zorgplicht op steunt.

Invulling van de zorgplicht is voor dienstverleners vaak een ondergeschoven kindje. Klantcontact is immers een grote kostenpost, dus men gaat ervan uit dat je zelf wel de weg vindt als je het idee hebt dat er nieuw advies nodig is. Maar zo werkt het niet, bleek al regelmatig als de AFM een bank of dienstverlener op de vingers tikte.

De bevolkingspiramide wordt aan de bovenkant steeds breder, wat we kennen als vergrijzing. Een groot deel van de Nederlandse bevolking is ouder dan 55 jaar. De manier waarop deze groep consumenten meestal hun advies kreeg was *face to face*. Je kon elkaar in de poppetjes van de ogen kijken. Voor een belangrijk financieel of notarieel advies gaat die behoefte niet zomaar wijzigen, en de ‘nazorg’ moet binnen bereik blijven. Ook jongeren blijken dat belangrijk te vinden en merken dat dienstverleners doorschieten in efficiëntie. Gelukkig is hulp dichtbij!

In deze wereld staan de financieel planners in het midden. Wij hebben contact met alle banken, verzekeraars en de Belastingdienst, en kennen de weg. Hun kantoren zijn dicht, maar wij hebben gelukkig wel een telefoonnummer. Wil je liever langskomen voor een gesprek? Geen probleem. We geven antwoord op je vragen en lossen samen zaken op. Dat is onze zorgplicht.

Financieel Adviesbureau Boonstra Sassenheim: 0252-223405 <http://www.faboonstra.nl/>