
Adviseursvergelijk.nl verdient een kans

Onlangs is het Expertise Centrum Financiële Diensten van start gegaan met de website Adviseursvergelijk. Op de site kunnen consumenten aangeven hoe ze de dienstverlening van een kantoor op het gebied van hypotheekadvies hebben ervaren. "Eindelijk", is de eerste reactie van de 'internetrecensenten' Ruud Dekker en Patrick van Hees.

"Wij roepen al een tijdje dat wat Zoover.nl is voor de reisbranche en Iens.nl is voor de horeca, in onze bedrijfstak niet mag ontbreken. Het omstreden Geldwaardering.nl (opgezet door de Autoriteit Financiële Markten) vergelijkt immers alleen maar producten met elkaar. Eindelijk staat nu het advies centraal.

Puntje van kritiek is de gekozen naam. Die blijft niet echt lekker hangen. Wij, als marketeers, hadden voor een meer sexy, goed beklivende naam gekozen.

Rapportcijfers

De uitvoering van de website ziet er zeer verzorgd uit. De opzet is helder en geeft flink veel informatie over zo veel mogelijk adviseurs in Nederland waar de consument terecht kan. Door de gekozen opzet is het geen typische klaagsite geworden, maar een platform voor objectieve meningsvorming. Jammer is wel dat de vergelijkingen beperkt zijn tot hypotheekadvies. Waarom niet het complete financiële advies?

Daarnaast wordt bij de uit te spreken waardering te veel naar details gevraagd. Als je een kantoor en adviseur volledig wilt beoordelen, moet je 26 rapportcijfers uitdelen. Dat is echt te veel. Opdelen in maximaal zes hoofditems moet te doen zijn. Dat maakt de drempel om in te vullen laag en geeft toch een vrij volledig beeld van een kantoor. Heel goed daarentegen zijn de mogelijkheden om naast rapportcijfers tekst toe te voegen. Daar heb je wat aan als nog zoekende consument, maar ook als beoordeeld kantoor.

Aantal waarnemingen

Belangrijkste kwestie voor de komende periode is het aantal waarnemingen. Dat is nu nog mager en dat is een punt van zorg. Een verdwaalde tevreden klant is nog niet echt een aanbeveling om bij een adviseur aan te kloppen. Maar tien klanten die enthousiast zijn over het advies kunnen potentiële klanten over de drempel helpen.

Het intermediair kan dit probleem voor een deel zelf oplossen. Wij zouden alle adviseurs willen oproepen de site actief te promoten. Vraag maar aan al uw klanten om het kantoor te scoren! Geef

vooraf te kijken of ze bij een hoog scorend kantoor uitkomen.

Ongetwijfeld staan bij de scores nu ook een aantal reacties van familie of vrienden die de adviseur een extra duwtje in de rug willen geven. Voor de wat langere termijn is dat geen probleem.

Tweede ranglijst

Wij spreken de hoop uit dat het Expertise Centrum Financiële Diensten de ambassadeurs onder de adviseurs gaat stimuleren door niet alleen een ranglijst op te nemen op basis van de hoogste gemiddelde waardering, maar ook een ranglijst toe te voegen op basis van het hoogste aantal waarnemingen. Persoonlijk zouden wij immers eerder kiezen voor een adviseur met honderd waarnemingen en een 8 als gemiddeld rapportcijfer dan voor een adviseur met twee waarnemingen en een 9 als gemiddeld cijfer.

RUUD DEKKER EN PATRICK VAN HEES
(FOR ALL FINANCE).