

# Kwaliteitsonderzoek Keurmerkkantoren 2009

## Bles & Van der Does met een "10" op nummer 1

In 2009 heeft het Keurmerk onder 29 van haar advieskantoren een kwaliteitsonderzoek gehouden over de wijze van haar dienstverlening. Een belangrijk onderdeel van dit onderzoek was een bezoek van een zogeheten "Mystery Guest". Uit dit onderzoek kwam ons kantoor niet alleen als beste uit de bus, maar scoorde bovendien een 10 op alle onderdelen! Een uitstekend resultaat waar we trots op mogen zijn en waar we uiteraard ook onze collega's van harte mee mogen feliciteren, aldus Evert Jan van der Does.



Evert Jan van der Does

De Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening is, mede op initiatief van de Vereniging Eigen Huis en enkele organisaties van hypotheekbemiddelaars, in 1998 als Keurmerk Hypotheek Bemiddeling opgericht. Doordat specialistische hypotheekadvieskantoren zich steeds meer ontwikkelen tot "all-finance" kantoren en door de komst van de Wet op het Financieel Toezicht, is het werkterrein van het Keurmerk verbreed tot alle vormen van financiële dienstverlening. Hierdoor vallen alle Wft-activiteiten zoals verzekeren, hypotheeken, consumptieve financieringen en dergelijke onder het toezicht van het Keurmerk.

### **Onze score vergeleken met het landelijk gemiddelde**

	<b>BvdD</b>	<b>Landelijk</b>
Totaal score gemiddeld	10	6,7
Vorbereiding/Alg.	10	3,6
Introductie/Ontvangst	10	7,2
Inventarisatie	10	7,8
Advies/Adviseur	10	8,3



### De zekerheid van kwaliteit

Juist in deze tijd waarin de financiële dienstverlening vaker negatief dan positief in het nieuws is biedt het Keurmerk uitkomst. Want juist nu zal de consument extra kritisch zijn in wie zij haar vertrouwen schenkt.

Welke garanties biedt een Keurmerkkantoor:

- Een Keurmerkkantoor is gegarandeerd onafhankelijk en is dus op geen enkele manier gelieerd aan een verzekeringsmaatschappij of bank.
- De garantie van deskundige advisering (het hebben van diploma's is voor het Keurmerk slechts een ondergrens.)
- De garantie van een onafhankelijke Keurmerkinstantie die de Keurmerkhouders elke anderhalf jaar toetst.
- Deze toetsing is er om aan de consumenten te laten zien dat het Keurmerkkantoor *blijvend* aan hoge kwaliteitseisen voldoet, veel meer dan de door de wet gestelde basiseisen.
- De garantie van integriteit, betrouwbaarheid van de adviseur. (Gedragscode keurmerk is onderschreven en getekend.)

Overigens waren in 2009 slechts 5% van alle advieskantoren in bezit van het Keurmerk.

***Bles & Van der Does. Een heldere kijk op Financiële Planning & Assurantiën.***



Kadelaan 6  
Postbus 106  
2700 AC Zoetermeer  
T 079 320 34 60  
F 079 320 34 64  
I [www.kfdkeurmerk.nl](http://www.kfdkeurmerk.nl)  
E [info@kfdkeurmerk.nl](mailto:info@kfdkeurmerk.nl)

Aan relaties van advieskantoor Bles & Van der Does

Datum : 10 november 2009

### Advieskantoor Bles & Van der Does scoort erg goed resultaat in Mystery shop onderzoek!

Geachte relatie van financieel advieskantoor Bles & Van der Does,

De Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening kent het Keurmerk toe aan financiële dienstverleners die hun klanten aantoonbaar deskundig, onafhankelijk en integer adviseren. Dat controleren we ook elke anderhalf jaar bij het kantoor zelf met een uitgebreid bedrijfsonderzoek. Daarmee heeft u als consument bij een Keurmerkkantoor een waarborg op de zekerheid van kwalitatief uitstekend financieel advies. Advieskantoor Bles & Van der Does voldoet al jaren (sinds 2003) aan de strenge, objectief te meten criteria van het Keurmerk.

Hoe u als consument de dienstverlening ervaart, of u daar een goed gevoel aan overhoudt en of u het gevoel heeft dat er goed naar uw persoonlijke verhaal wordt geluisterd, is natuurlijk minstens zo belangrijk! En dat kun je het beste nagaan door eens een 'mystery shopper' bij het betreffende kantoor langs te sturen. Ook advieskantoor Bles & Van der Does is door onze mystery shopper bezocht en we mogen wel zeggen dat Bles & Van der Does deze onaangekondigde test **glansrijk heeft doorstaan**. Dit is overigens niet de eerste keer, want ook in een eerder (extern uitgevoerd) mystery shop onderzoek kwam het kantoor al sterk voor de dag. Daarmee is inmiddels zeer overtuigend aangetoond dat uw belangen en uw wensen goed worden behartigd door keurmerkhouders Bles & Van der Does.

Wij feliciteren alle medewerkers van keurmerkkantoor Bles & van der Does van harte met het behaalde resultaat en hopen dat u als 'echte' klant de ervaringen van de mystery shopper eens komt toetsen met een bezoek aan het kantoor. Want het zijn ware ambassadeurs voor het Keurmerk; adviseurs bij wie klanten met hun belangen, financieringsvraagstukken en wensen op de eerste plaats staan!

Met vriendelijke groet,

Drs Ron C.H.P. van Kesteren

Directeur Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening