

Column Janthony Wielink, [Enkwest Opleiding & Advies](#)



Uw DVD, onveranderlijk?

Het is zover; nieuwe AOV-adviesgesprekken zijn provisieloos. U gaat uw adviezen geven zoals beloofd in uw dienstverleningsdocument (DVD). Deze is uiteraard geheel gericht op de vraag: ik-klant wil een advies rond het risico van arbeidsongeschiktheid. [Want een algemene DVD volstaat niet meer per 1 juli 2013, volgens BGFO 3.](#) En nu gelden er al transparantieregels. Wellicht heeft u de juiste vorm en inhoud nog niet te pakken, maar dat geeft niets, toch? Niets is zo veranderlijk als de mens.

Toch wil ik het met u hebben over uw opgeschreven dienstverlening. U gaat namelijk een overeenkomst aan op basis van uw beloftes in uw DVD. En niet alleen voor het advies aan het begin, maar ook over toekomstige zorgplichtzaken. Specifiek: uw diensten gedurende de looptijd van de AOV. Wat nu als gaandeweg 'de nieuwe wereld' [uw dienstverlening gaat veranderen](#)? Omdat onderdelen toch anders uitpakken dan u gedacht had. Of omdat dé klant toch anders in elkaar steekt dan u wenst?

Denk hierbij aan het fenomeen 'wijziging van polisvoorwaarden'. Herkenbaar aan een versienummer; zo ook met uw DVD. Alleen bestemd voor nieuwe verzekeringnemers; zo ook met uw DVD etc. Of toch al het oude ineens omzetten naar nieuwe afspraken? [Wat nu als uw klant daar niet mee akkoord gaat](#)? Dan maar stoppen met het leveren van diensten, of kan dat niet zomaar? Allemaal praktische zaken waar van te voren wel over nagedacht moet worden. Want uw DVD aanpassen is overeenkomsten op het spel zetten. Terwijl uw zorgplicht niet zomaar stopt, want dit is nu eenmaal geregeld in een andere wet: BW!

Denk goed na over wat u belooft, voor nu én later. En schrijf dit zorgvuldig op. Waarbij u ook de eisen van de AFM rond de DVD in de gaten houdt. Het is niet bepaald eenvoudig maar dat is het adviseren zelf ook niet. En daar krijgt u dan gelukkig weer voor betaald....

Janthony Wielink

Lees de antwoorden van Janthony op de volgende vragen:

- [Waar moet een dienstverleningsdocument \(DVD\) aan voldoen?](#)
- [Uw dienstverlening gaat veranderen, wat kunt u doen?](#)
- [Uw klant gaat niet akkoord met uw nieuwe DVD, wat kunt u doen?](#)