

NU U (TIJDELIJK) NIET BIJ UW KLANT OP BEZOEK KUNT OF KLANTEN OP UW KANTOOR KUNT ONTVANGEN, MOET U OP ZOEK NAAR EEN ANDERE METHODE OM IN CONTACT TE BLIJVEN MET UW KLANTEN. VOOR REGULIER ONDERHOUD EN KLANTCONTACT KAN DAT REDELIJK EENVOUDIG TELEFONISCH. MET NIEUWE KLANTEN WIL JE GRAAG EEN VERTROUWENSBAND OP BOUWEN. HOE DOE JE DAT ONLINE EN HOE ZORG JE ERVOOR DAT HET OOK NOG EENS VOLGENS DE REGELS IS? IN DIT ARTIKEL PROBEER IK HIER WAT HANDVATTEN VOOR TE GEVEN.

# Online advies

TEKST RICHARD MEINDERS, SVC GROEP

Er zijn allerlei tools om met uw klant te beeldbellen. MS Teams, Zoom, WhatsApp, Skype, enzovoort. De ene tool gaat zorgvuldiger met de privacy van u en uw klanten om dan de andere tool. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft de meest voorkomende tools onderzocht en hiervoor een keuzehulp ontwikkeld. U kunt deze keuzehulp vinden op: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/nieuws/keuzehulp-privacy-bij-videobel-apps>.

### VOORBEREIDING

Een goed gesprek begint met een goede voorbereiding. Maak met uw klant duidelijke afspraken over de manier waarop u met elkaar gaat communiceren en test dit eventueel. Wees u ervan bewust dat consumenten vaak niet over dezelfde tools beschikken dan u als professional. Zorg ook dat u zelf de tool waarmee u werkt goed beheerst, het komt niet professioneel over als tijdens het videogesprek blijkt dat dingen niet werken zoals u het hebt bedacht. Test dit eerst uitgebreid met collega's. Denk bijvoorbeeld aan de opties om uw scherm te delen of stukken uit te wisselen. Wees ook alert op het geluid. Over het algemeen werkt een headset beter dan via de luidspreker en de microfoon van de computer. Let daar-

bij op achtergrondgeluiden, probeer een rustige omgeving te zoeken, waar u ongestoord kunt bellen.

Een ander aandachtspunt is de omgeving waar u vanuit werkt. Een rommelige achtergrond kan afleiden van uw boodschap. Probeer een zo neutraal mogelijke achtergrond te creëren. Desnoods door een scherm achter uw bureaustoel te plaatsen. Hetzelfde geldt in het geval van scherm delen. Zorg ervoor dat dit scherm alleen informatie toont die voor de betreffende klant relevant is. Sluit alle andere toepassingen af (denk bijvoorbeeld aan Outlook). Maak voor u zelf een checklist wat u in het gesprek aan de orde wil brengen, bespreek dit aan het begin met uw klant en houdt de checklist tijdens het gesprek bij. Zo vergeet u geen belangrijke punten. Tenslotte: als we thuiswerken hebben wij allemaal de neiging om er meer casual bij te zitten, maar in het klantcontact is het noodzakelijk om representatief te zijn.

### KLANTACCEPTATIE

Ook bij online dienstverlening blijft u verplicht om vast te stellen wie uw klant is en of u op grond van de Wwft of de Sanctiewet zaken met deze klant mag doen. Stel daarom altijd de identiteit van uw klant of de UBO vast. Laat uw klant een kopie ID-bewijs maken en aan u toesturen. Dit kan het beste met de app Kopie-ID van de Rijksoverheid. Deze app kunt u vinden in de Google Playstore of de Apple Appstore. Vervolgens vraagt u de klant om tijdens het videobellen het ID-bewijs te tonen door deze voor de camera te houden (en even om te draaien). Vraag de klant of hij het ID-bewijs naast zijn gezicht houdt en maak een schermafbeelding. Samen met

'Bijzondere tijd vraagt om aanpassingsvermogen'



de al ontvangen kopie ID bewaard u deze in uw klant-dossier. Alternatieven om de identiteit van uw klanten vast te stellen zijn iDIN of Safebay. Twijfelt u over de identiteit van de klant, dan mag u de dienst niet verlenen. Dit is natuurlijk nog maar de eerste stap in de klantacceptatie. U moet tenslotte de klant nog classificeren en afhankelijk van deze classificatie uw klantonderzoek uit te voeren.

### PRECONTRACTUELE INFORMATIE

Voor het vertrouwen is het goed dat u transparant bent over wie u bent en wat u voor een klant kunt betekenen. Verstrek daarom na het intakegesprek altijd uw dienstenwijzer en - indien noodzakelijk – uw dienstverleningsdocument(en). Doe dit via een e-mail en bewaar deze e-mail in uw dossier. Wij zijn een groot voorstander van een schriftelijke opdracht tot dienstverlening gecombineerd met algemene voorwaarden, maar dat is geen wettelijke verplichting.

### DOSSIERVORMING

Omdat bij een videogesprek de interactie met klanten minder is dan bij een fysiek gesprek is het verstandig om hetgeen wat u met de klant hebt besproken goed vast te leggen in uw dossier en te bevestigen aan de klant. Denk bijvoorbeeld aan gespreksverslagen. Vraag ook gerust aan uw klant om te bevestigen dat dit een juiste afspiegeling van het gesprek is. Als u aangeeft dat dit noodzakelijk is om tot een goed advies te komen, zal de klant hier geen enkele moeite mee hebben. Voor uw klantinventarisatie hebt u natuurlijk ook stukken van uw klant nodig. Dit gebeurt al steeds meer via 'klantportalen', maar als u hier niet over beschikt is het

wel verstandig om samen goed te kijken op welke wijze u deze stukken veilig kunt ontvangen. Documenten kunnen via e-mail worden verzonden, maar wij zien ook steeds vaker dat dit via WhatsApp gebeurt. Houd er daarbij rekening mee dat WhatsApp in dat geval als een verwerker in de zin van de AVG wordt aangemerkt. U moet hiervoor een verwerkingsovereenkomst met hun aangaan. Om de voortgang in het dossier te houden is het zinvol om samen met de klant een checklist van de aan te leveren documenten bij te houden en deze gelijk te updaten, nadat u nieuwe informatie van hun hebt ontvangen. Zo is voor beide partijen duidelijk welke informatie u nog nodig hebt.

### KORTE GESPREKKEN

Videobellen is intensiever dan een fysiek gesprek. Het is daarom verstandiger om in plaats van één lang gesprek, wat meer korte contactmomenten in te plannen. U kunt deze gesprekken indelen op thema's. Denk aan intake, wensen en doelen, kennis en risicobereidheid, te maken keuzes, advies en afronding. Dit is zowel voor u als voor de klant prettiger. Vat aan het einde van ieder gesprek de afspraken en de gemaakte keuzes nog even kort samen en verifieer bij de klant of dit klopt.

Ik ben ervan overtuigd dat de ervaringen die we in deze periode opdoen ervoor gaan zorgen dat het ons werk na de coronacrisis blijvend zullen veranderen. Het is daarom belangrijk om regelmatig met uw collega's en klanten te evalueren wat goed ging en wat beter kon en uw werkwijze hierop aan te passen. Hierdoor bent u in staat om uw werk ook in de toekomst net iets slimmer en beter te doen. Ik wens u veel succes en stay safe! ■