

Uit de praktijk van een financieel planner

De klant stuurt zelf

Waarom krijg je een adviesopdracht en hoe communiceer je je tarief? Vragen waarmee Neutralis sinds de oprichting in het jaar 2000 heeft geworsteld en waar zij in de praktijk een antwoord op heeft gevonden. Het zijn ook vragen die iedere adviseur zouden moeten bezig houden, nu minister De Jager definitief een streep door de provisie-inkomsten voor complexe producten heeft gezet.

Het belangrijkste is volgens mij de 'waarom-vraag'. Niet het 'waarom' van de klant maar het 'waarom' van onszelf. Waarom kom ik 's ochtends mijn bed uit en wanneer ga ik 's avonds met een voldaan gevoel naar bed? Dit zijn twee eenvoudige vragen die iedereen zichzelf eens zou moeten stellen. Voor mij is het antwoord niet moeilijk. Ik vind het geweldig om mensen te helpen het leven te leven dat ze graag willen leven. Wanneer ik aan het einde van de dag hieraan een steentje heb bij kunnen dragen is mijn dag geslaagd. Het mooie is dat ik hiermee ook nog eens mijn boterham mag verdienen. In dit artikel neem ik je graag mee in het verdere verloop van de praktijkcasus van Laurens en Sophie



(zie Geld & Dienstverlening 1/2010). Ik hoop je met deze praktijkcasus inzicht te geven in onze werkwijze, zodat je er voor jezelf de punten uit kunt halen die voor jou van toegevoegde waarde zijn.

CASUS LAURENS EN SOPHIE

Nu Laurens en Sophie hebben aangegeven dat het voor hen belangrijk is dat de stappen die ze voor ogen hebben ook verantwoord zijn, schets ik hun onze werkwijze aan de hand van onze 'adviescirkel'. Alvorens de draad van de casus weer op te pakken, zal ik kort stilstaan bij de verschillende stappen.

Kennismaking. Dit gesprek van ca. een uur is voor het creëren van een wederzijdse band van vertrouwen. Alleen als we onze klant kennen en weten wat diens verwachtingen zijn, zijn wij in staat toegevoegde waarde te bieden. Natuurlijk vertellen wij ook wie wij zijn en wat ons beweegt. We nemen tijdens de kennismaking de stappen van het proces tot in detail door en vertellen hoe onze beloningsstructuur eruit ziet.

Exploratie. In deze fase inventariseren we de wensen en doelstellingen van de klant. We willen weten welke zaken er voor hem/haar echt toe doen. Daarnaast inventariseren wij alle financiële gegevens die nodig zijn voor het geven van een integraal advies.

Inzichtanalyse. Aan de hand van de geïnventariseerde gegevens stellen we een inzichtanalyse op. Hiermee geven wij de klant inzicht in de ontwikkeling van zijn/haar netto besteedbare inkomen in zijn/haar huidige financiële situatie en bij verschillende scenario's zoals arbeidsongeschiktheid, werkloosheid of (voortijdig) overlijden. Deze inzichtanalyse is de financiële basis voor het verdere financial life planningstraject.

Visie. Nu bekend is wat het financiële vertrekpunt is, gaan we uitgebreid in gesprek over alle doelstellingen. We brengen de wensen en doelen in kaart en bepalen de termijn waarin de klant deze wil bereiken.

Onderzoek. Het nieuwe plan moet een perfect passend plaatje zijn op basis van de persoonlijke wensen en behoeften. Nu ontstaan vaak de vragen. Zou dit

echt kunnen? Maar wat als...? Hoe gaan we dit nu verwezenlijken? Hierbij kunnen wij toegevoegde waarde leveren. Tijdens deze fase gaan we samen op onderzoek uit. Het is de fase waarin we vragen stellen en knelpunten signaleren. Waar loopt u tegenaan? Hoe lossen we obstakels op? Hoe kunnen we tijd en financiële middelen optimaal afstemmen? Waar 'moeten' we misschien concessies doen?

Kennis. Na deze brainstormfase maken we het een en ander concreet in een helder gestructureerd stappenplan. Hierin wordt omschreven welke stappen genomen moeten worden om de huidige financiële situatie te optimaliseren resp. de obstakels te overwinnen en de wensen te realiseren. Mocht het nodig zijn dan beschikken wij over een groot netwerk van uiteenlopende specialisten die ons hierbij van dienst kunnen zijn. Denk aan accountants, fiscalisten, notarissen, makelaars, advocaten en coaches.

Realisatie. Een persoonlijk financieel levensplan maken is een belangrijke stap en het daadwerkelijk nastreven is niet altijd makkelijk. Desgewenst begeleiden wij de klant bij de uitvoering en realisatie van de benodigde stappen. Indien er financiële producten gesloten moeten worden, dan kunnen we hem of haar hierin ook bijstaan.

Begeleiding. De realisatie van het persoonlijk financieel levensplan geeft grote voldoening aan zowel de klant als aan mij. Het onderhouden hiervan is een continu proces dat vaak aan vele wijzigingen onderhevig is. Om onze klant ook hierin te blijven ondersteunen, werken wij met diverse abonnementen. De klant kan kiezen voor het abonnement dat het beste bij hem past.

Gedurende het gehele proces heeft de klant het stuur in handen.

INVESTERING

Nu ik Laurens en Sophie inzicht heb gegeven in onze werkwijze, herhaal ik de wensen die zij mij hebben aangegeven. "Jullie overwegen een nieuwe woning te kopen waarin Sophie een eigen kinderdagopvang zou kunnen opzetten en waarbij er meer ruimte is voor de kinderen." Als ze dit bevestigen, ga ik verder. "Daarbij hebben jullie aangegeven dat het van groot belang is dat jullie inzicht krijgen in de financiële gevolgen, zodat jullie in staat zijn om verantwoorde stappen te zetten." Opnieuw zoek ik bevestiging bij Laurens en Sophie. "Hoe zouden jullie het vinden wanneer we samen dit inzicht gaan creëren?" Enthousiast geven ze aan dat ze dit graag willen. "Dan zal ik jullie laten

zien welke stappen we hiervoor moeten zetten, waar mijn toegevoegde waarde ligt en welke investering dit voor jullie met zich meebrengt."

Voor ieder deel van het adviesproces hebben wij een overzicht gemaakt van de werkzaamheden. Daarnaast wordt de tijd per handeling en het tarief dat hiervoor geldt weergegeven. De klant krijgt op deze wijze inzicht in wat ik voor toegevoegde waarde lever zodat hij/zij vervolgens de afweging kan maken of deze

// Het is geweldig om mensen te helpen het leven te leven dat ze graag willen leven //

overeenkomt met de investering die hij hiervoor moet doen. In het geval van Laurens en Sophie zal het inzichttraject (exploratie, inzichtanalyse en visie) 13,6 uur met zich meebrengen waarvoor we een investering vragen van € 1.875 inclusief btw. Dit tarief geldt voor bestaande relaties en een advies voor twee personen. Voor nieuwe relaties en alleenstaanden gelden andere tijdsinvesteringen waardoor ook de tarieven afwijken.

GOED GEVOEL

Na het doorlopen van dit overzicht stel ik Laurens en Sophie de vraag of deze werkwijze hen een goed gevoel geeft en of ik hun mag begeleiden bij het realiseren van hun wensen en doelstellingen. Hierbij kijken ze elkaar aan en spreken dit naar mij uit. Ik geef aan dat ik dit geweldig vind en dat ik enorme zin heb om hiermee aan de slag te mogen gaan. Vervolgens print ik de opdrachtbevestiging en laat deze door hen tekenen. Tevens krijgen ze van mij een kopie zodat ze kunnen zien welke stappen we gaan zetten en welke werkzaamheden ik voor hen ga verrichten.

Inmiddels zijn we een uur verder en ik vraag Laurens en Sophie of ze direct verder willen met de exploratie of dat ze hiervoor een nieuwe afspraak willen maken. Ze geven aan dat ze de hele middag hebben vrijgenomen en dus graag verder willen.

WORDT VERVOLGD

De volgende keer geef ik je graag inzicht in het verdere verloop van dit adviestraject. ■