

**ROGER HAGEN:
"TIJD VOOR EEN
TEGENDRAADS GELUID."**

“Ik wil laten zien dat financieel advies beter en anders kan, anders moet”, aldus **Roger Hagen** [33] van Rebels in Finance. Alleen de naam doet al vermoeden dat we hier niet met een ‘gewone’ adviseur te maken hebben. Hagen heeft geen kantoor, werkt niet met provisie, biedt integraal advies en is bewust zzp’er. Met een frisse blik en een het-kan-wel mentaliteit gaat hij voor de ultieme klantbediening. Wat is er nou mooier dan het creëren én beheren van het perfecte dossier voor elke klant.”

Hoe transparanter hoe beter

TEKST WILLEM VREESWIJK | BEELD PEER BEEMSTERBOER

Hagen ging op 1 juli 2016 van start met Rebels in Finance. Het liefst bezoekt hij klanten thuis, maar ze zijn ook welkom bij hem thuis. “De deur staat hier altijd open, niet alleen voor vrienden, maar ook voor klanten. Gastvrijheid is het devies. Waar kun je beter contact maken met mensen dan in een huiskamer?”

Een kantoor heeft hij dan ook niet nodig. “Wel is het van belang dat je een klik met elkaar hebt en dat je elkaar vertrouwt. Is dat niet het geval dan moet je niet met elkaar in zee gaan. Daarnaast zijn er tal van mogelijkheden om advisering laagdrempelig te houden. Klanten kunnen hun schade via whatsapp doorgeven en als een bezoek toch niet mogelijk is, is er skype.” Bezoeken bij de klant thuis zijn overigens geen onbewuste keuze: mijn klanten vinden het prettig om thuis, waar ze alles bij de hand hebben, van advies te worden voorzien op een door hen gekozen dag en tijd. Ja, ook avonden en weekenden behoren tot de mogelijkheden.

Hagen is al zo’n tien jaar werkzaam in de financiële sector. Na zijn studies Commerciële Economie en Strategic

Management ging hij in Tilburg aan de slag bij een financieel advieskantoor. Na een korte uitstap bij TomTom werd hij vervolgens business consultant met projecten bij onder meer Rabobank Nederland en Vivat en business controller bij Achmea. “Prima bedrijven, waar ik veel heb mogen leren. Wel is er bij grote financials een sterke focus op kostenbesparingen die zeker niet altijd in het voordeel van de klant werken. In mijn achterhoofd was er altijd al een enthousiast stemmetje voor het zelfstandig ondernemerschap. Daarnaast denk ik dat het klantbelang alleen echt goed wordt gediend met volledig onafhankelijk en integraal persoonlijk advies.”

Hij kreeg de kans zijn droom te verwezenlijken toen Achmea eind 2015 een grote reorganisatie aankondigde en hem graag wilde helpen bij een volgende carrièrestap. Hij greep de kans aan en ging tijdens de laatste maanden van zijn dienstverband alle vakdiploma’s halen die hij in 2012 ook had behaald, maar inmiddels waren verlopen. Tevens schreef hij zich begin 2016 in bij de AFM. Op de dag dat zijn dienstverband bij Achmea eindigde, ging hij van start met zijn eigen onderneming Rebels in Finance.

REBEL

Over de naam heeft hij niet lang na hoeven denken. “In de sector is het de hoogste tijd voor een tegendraads geluid. Ik wilde laten zien dat het adviesvak niets te maken heeft met de verkoop van producten, maar dat het gaat om het klantbelang. Als adviseur ben je in staat klanten bewuster te maken welke risico’s ze zelf kunnen dragen en welke niet, hoe ze risico’s het beste kunnen voorkomen en hoe je kunt helpen hun wensen helder te maken en hun dromen te verwezenlijken. Ook voor klanten die met enig wantrouwen de financiële sector bezien, biedt de naam Rebels in Finance direct aanknopingspunten. Ik kan direct uitleggen waarom ik vind dat het anders moet en ik kan mijn werkwijze verduidelijken. Dat schept direct duidelijkheid. Ook maakt de naam duidelijk dat ik er graag een eigen mening op nahoud. Ik draag graag mijn standpunt uit en/of ventileer mijn mening. Dat doe ik bijvoorbeeld ook tijdens hypotheekpanels en andere bijeenkomsten met adviseurs en verzekeraars. Het gaat mij niet om het uiten van kritiek, dat is makkelijk. Wel wil ik ertoe bijdragen dan de financiële

le sector klantgericht en mensgericht wordt. Daarom zeg ik hardop wat ik niet goed vind. Zo heb ik bijvoorbeeld nooit begrepen waarom we in deze sector alleen maar samenwerken op basis van een beloningsmodel tussen verzekeraars en adviseurs. Als aan het einde van een adviestraject blijkt dat een klant gebaat is bij een polis van FBTO of ZLM, dan dient die klant dat product gewoon te krijgen. Daar zijn wij als adviseur toch ook voor. Ik zie rechtsbijstandsverzekeringen die tot twee keer zo duur zijn via intermediaire labels, terwijl de voorwaarden niet significant beter zijn. Dat valt niet uit te leggen en als je iets niet kunt uitleggen, heb je een probleem. Helaas komt dit in de praktijk vaker voor.”

VANAF NUL

“Klanten betalen voor mijn dienstverlening met een serviceabonnement. Ik wil niet per definitie de goedkoopste zijn, ik richt me immers op volledige ontzorging, maar mijn klanten kunnen wel op mij bouwen. Bij de AFM heb ik laten noteren dat ik geen personeel in dienst neem. Dat wil zeggen dat mijn klanten altijd met mij te maken hebben. Ze kunnen altijd met mij schakelen, met mij sparren en weten me altijd te vinden. Dat is persoonlijk advies. Ik garandeer ze ook dat ik ze minimaal eens per jaar daadwerkelijk adviseer. Dan wil ik weten of er iets is veranderd of gaat veranderen in de persoonlijke of zakelijk sfeer en of er nog nieuwe wensen, dromen of angsten zijn. Ik wil mijn klanten volledig ontzorgen op het gebied van hypotheek, vermogensopbouw, schadeverzekeringen en fiscale producten. Maar ik doe meer dan dat. We nemen ook de energierekening mee in het adviestraject en waar mogelijk kijken we naar andere zaken.”

Maar goed, op 1 juli 2016 ging het kantoor officieel van start met nul klanten. “Dat voelt natuurlijk raar. Als of je met een bootje de oceaan op gaat en voor het eerst geen land meer in zicht hebt. Je hebt geen vaste baan, je hebt geen klanten, je hebt een jong ge-



“HET IS GOED ALS ER VRAAGTEKENS WORDEN GEZET BIJ HET PROVISIE- SYSTEEM ALS GEHEEL”

zin waar je graag voor wilt zorgen. Dan voelt het toch ongemakkelijk als je met niets begint. Bovendien is het dan hoog zomer en is er geen mens die spontaan langskomt voor een adviesgesprek. De eerste maanden waren lastig, ook al hadden we er rekening mee gehouden. Zonder een partner die je ondersteunt, is zelfstandig ondernemerschap nog lastiger. Gelukkig is dat bij ons totaal anders. Mijn vriendin denkt en doet mee en vorig jaar hebben we ook nog ons tweede kindje mogen krijgen. Dat kan alleen als je er samen in gelooft.”

“De eerste klanten waren mijn ouders, vervolgens een vriend van de hockeyclub. Daarna volgden langzaam maar zeker ook vrienden van vrienden en zo rolde het balletje steeds verder. Al mijn klanten zijn tot nu toe razend enthousiast en vertellen dit gelukkig

door. Over 2017 ben ik tevreden en in 2018 wil verder groeien. Aan de groei van het aantal klanten is wel een grens. Want hoeveel klanten kun je daadwerkelijk persoonlijk en integraal adviseren als zzp'er? Volgens mij kom je dan aan maximaal zo'n 300 klanten in totaal. Toch zijn er ook ideeën voor het moment dat die grens bereikt wordt, die we nu aan het uitwerken zijn. Persoonlijk advies zal daarbinnen altijd het devies blijven. Er zijn echter ook andere groeiambities. Ik wil mijzelf blijven ontwikkelen om ieder jaar weer beter te kunnen adviseren, ik wil kijken hoe je integraal advies kunt uitbreiden naar andere takken van sport, ik zou willen kijken hoe we elkaar binnen ons netwerk van dienst kunnen zijn.”

GEEN PROVISIE

Rebels in Finance werkt met serviceabonnementen. “Ik geloof in onafhankelijkheid. Het is toch merkwaardig dat je als adviseur alleen geld kunt verdienen als je een product verkoopt. Juist bij advisering hoort dat je ook ‘nee’ verkoopt. Veel klanten blijken bijvoorbeeld oververzekerd te zijn en vaak hebben ze geen idee waarom ze bepaalde verzekeringen hebben afgesloten. Wie het belang van zijn klanten dient, zal juist niet op de transactie gefocust moeten zijn. Dat geldt ook voor mensen die een huis willen kopen. Soms kan het wel, maar zijn er bijvoorbeeld ook kinderwensen die de aanschaf van een woning eigenlijk in de weg staan. Als adviseur dien je je klanten te behoeden voor onzorgvuldige en ingrijpende beslissingen. Bovendien kun je je niet onafhankelijk noemen als je aan de leiband loopt van verzekeraars. In mijn optiek is het goed als er vraagtekens worden gezet bij het provisie-systeem als geheel. In wezen is deze vraag relevanter dan het bakkeleien over de wenselijkheid van actieve provisie-transparantie of niet. Wat mij betreft geldt, hoe transparanter des te beter.” ■

Dit artikel verscheen eerder in VVP 1, februari 2018.