



Uit de praktijk van een financieel planner

Oordelen komt later wel

Hoe creëer je toegevoegde waarde? Een vraag die bij Neutralis sinds de start in 2000 voorop staat. Sterker nog, een vraag die we onszelf bij ieder gesprek stellen. Een vraag die essentieel is bij de inrichting van iedere onderneming – en helemaal bij het ‘nieuwe adviseren’. Het antwoord hierop is eenvoudig: door niet te oordelen.

Oordelen gaat vanzelf en je kunt het zelfs doen met de beste intenties. Wanneer er een klant bij je komt met een vraagstuk waarvan je er al talloze hebt opgelost, is de neiging groot om dit direct voor de klant te willen oplossen. In dit geval beoordeel je het vraagstuk en geef je een oordeel over de oplossing. Het is de kunst om je hiervan bewust te zijn en om vooral te proberen dit niet te doen. Waarom het niet oordelen essentieel is voor het leveren van echte toegevoegde waarde leg ik uit in dit artikel. Graag neem ik je mee in het vervolg op de casus van Laurens en Sophie die ik heb beschreven in de eerdere uitgaven van *Geld & Dienstverlening*. De reden dat ze contact met mij hebben opgenomen was hun wens om een bestaande woning met praktijkruimte te kopen. Met een dergelijke vraag zou ik in het verleden direct aan de slag zijn gegaan om te berekenen wat hun mogelijkheden zijn. Inmiddels doe ik dit niet meer, want ik wil eerst inzicht krijgen in het ‘waarom’.

EXPLORATIE

Waarom willen Laurens en Sophie deze stap zetten? Om dit te achterhalen stel ik hen de vraag wat deze

nieuwe woning voor hen betekent. Volgens Laurens biedt de nieuwe woning meer ruimte voor de kinderen; voor Sophie biedt het de mogelijkheid om er te zijner tijd een kinderdagopvang te beginnen. Ik stel hen daarom de vraag: “Stel dat jullie nu in de nieuwe woning zitten wat betekent meer ruimte dan voor de kinderen?” Hierop antwoordt Sophie dat dan alle drie de kinderen een eigen plekje kunnen hebben. Vervolgens laat ik een stilte vallen. Na enige seconden vult Sophie aan dat ze dit heel belangrijk vindt voor de kinderen, omdat zij vroeger altijd de kamer met haar zus heeft moeten delen en dat ze dat als zeer onprettig heeft ervaren. “Jullie hechten er dus grote waarde aan dat de kinderen een eigen plekje hebben?” Hierop wordt bevestigend geantwoord. “Dan is dit iets dat zeker in jullie planning gaat terugkomen”. Hiermee laat ik zien dat ik dit belangrijke punt heb opgemerkt en dat ik er daadwerkelijk rekening mee ga houden.

Het tweede punt dat ze aanhaalden in hun antwoord op de vraag wat de woning voor hen betekende was de mogelijkheid om er een kinderdagopvang te beginnen. Ook hier wil ik meer van weten en stel Sophie de vraag wat het voor haar betekent om een eigen kinderdagopvang te beginnen. Sophie antwoordt dat ze al vele jaren als hoofd van een kinderdagopvang werkzaam is en dat ze voor de gehele bedrijfsvoering verantwoordelijk is. Ze vindt dat ze hiervoor onvoldoende gewaardeerd wordt. “Wat ik nu in loondienst doe kan ik ook voor mezelf doen en dan kan ik ook nog meer verdienen”, zegt ze.

Tijdens de exploratie probeer ik mijn vraagstelling positief te houden; een reden om niet direct in te gaan op haar gevoel van onderwaardering. Haar opmerking dat ze meer kan gaan verdienen zet me op een ander spoor. Persoonlijk geloof ik dat geld nooit het doel is maar een middel om iets anders te bereiken, dus ook bij Sophie wil ik graag weten wat er nog meer achter zit. Ik stel haar daarom de vraag: “Stel dat je nu je eigen kinderdagopvang hebt, wanneer geeft dat je dan de voldoening die het waard

maakt om hierin nu te willen investeren?” Hierop antwoordt ze dat ze allereerst het beleid zelf kan bepalen en wijzigingen kan doorvoeren zonder dit met de directeur te moeten overleggen. Op dit moment duurt het allemaal ontzettend lang voordat de directeur een beslissing neemt. Wanneer ze een voorstel doet dat wordt afgewezen, gebeurt dit bovendien zonder opgave van reden. Verder zou ze verantwoordelijk zijn over het personeelsbeleid. Op dit moment zit er een dame die bevriend is met de directeur, die geen enkele afspraak nakomt maar hierop niet wordt aangesproken.

TWIJFEL OVER MOTIVATIE

Met dit antwoord begin ik te twifelen of de motivatie van Sophie om voor zichzelf te beginnen geboren is uit de wens om echt ondernemer te willen zijn of uit onvrede over de huidige werksituatie. “Hoe zie je jezelf en de kinderdagopvang over enkele jaren”, vraag ik haar. “Ik stel mijzelf als doel een goede naam op te bouwen als kinderdagopvang waar kinderen zich echt thuis voelen. Over enkele jaren zou de kinderdagopvang zo goed moeten lopen dat ik mensen in dienst kan nemen die een deel van mijn werkzaamheden overnemen”, zegt ze.

// Door niet te oordelen word je gedwongen om meer vragen te stellen //

Vervolgens stel ik Sophie de vraag wat ze zou doen met de tijd die ze krijgt op het moment dat ze mensen in dienst heeft die een deel van haar werkzaamheden overnemen. Hierop antwoordt Sophie dat ze dan graag meer tijd met de kinderen zou willen doorbrengen. Hierbij straalt ze van top tot teen. Vervolgens kijkt ze weer serieus en zegt: “Ze worden zo snel groot”.

“Stel dat geld geen enkele rol zou spelen en dat je voldoende geld hebt om in al je behoeften te voorzien, zowel nu als in de toekomst, zou je dan ook de kinderdagopvang beginnen?”. Dit is één van de vragen die life planners gebruiken om te onderzoeken welke rol geld speelt in het leven van mensen. Sophie antwoordt hierop dat ze dan geen kinderdagopvang zou gaan starten maar alle tijd aan de kinderen zou besteden.

Vervolgens laat ik een stilte vallen om hen de gelegenheid te geven om deze constatering op zich in te laten werken. Na enkele seconden – die als minuten aanvoelen – kijkt Sophie Laurens aan en zegt ze dat ze eigenlijk helemaal geen kinderdagopvang wil beginnen. Voor mij persoonlijk zijn dit het soort momenten die dit vak zo mooi maken en mij het gevoel geven echt iets bij te hebben gedragen. “Hoe zouden jullie het vinden wanneer ik een inzichtplanning opstel op basis van jullie huidige situatie, waarbij we samen gaan bekijken wat de mogelijkheden zijn om de jongens een eigen plek te bieden en waarbij Sophie meer tijd met de kinderen kan doorbrengen?” Hierop antwoordt Laurens dat dit volgens hem is wat ze echt graag willen en Sophie knikt bevestigend.

INZICHT GEVEN

Door niet te (be)oordelen word je gedwongen om meer vragen te stellen. Met de juiste vragen kun je achterhalen wat voor de klant echt belangrijk is. Ook mensen die van nature gesloten zijn zullen zich na het stellen van de juiste vragen open geven. Iedereen die voldoening haalt uit het oprecht helpen van zijn of haar klant kan aan de hand van diverse vaardigheden tot veel waardevollere gesprekken komen. Vaak is het geven van inzicht al van grote waarde. Wanneer je de klant vervolgens ook nog kunt helpen met het realiseren van de zaken die voor hem belangrijk zijn is je bijdrage zeker van toegevoegde waarde.

VERRASSENDE WENDING

Benieuwd naar de afloop van het adviestraject? De volgende keer laat ik zien welke verrassende wending dit in het leven van Laurens en Sophie heeft opgeleverd. ■

ADVISERING OP FEEBASIS

Neutralis financial life planners werkt sinds 2000 op feebasis en heeft hier al veel ervaring mee opgedaan. Het Hengelose advieskantoor voert een businessmodel waarbij het klantbelang altijd voorop staat. Dat de transitie van een verdienmodel op provisiebasis naar een verdienmodel op feebasis niet eenvoudig is, heeft Neutralis in de praktijk ervaren. De transitie vraagt niet alleen om een wijziging van de organisatie maar ook van de medewerkers en de manier van omgang met de klanten. Neutralis begeleidt ook collega's bij deze transitie in de opleiding 'het nieuwe adviseren'.