

Sectie Financiële Planning verdiept zich in Excellent Adviseren

‘Door zelfinzicht een beter klantinzicht’

Financial Life Planning is een samenvoeging van Financial Planning en Life Planning. Het komt uit de Verenigde Staten en is daar zeer succesvol en waaiert uit naar andere landen, waaronder Australië. Financial DNA is een adviesmethode die daar zijn oorsprong vindt. Het is een methode om klanten beter te leren kennen vóórdat over cijfers en geld wordt gesproken en sluit nauw aan bij Financial Life Planning. Dit is weer met veel succes overgewaaid naar de Verenigde Staten, onder andere doordat George Kinder er daar een krachtige pleitbezorger voor is. In Nederland is het een opkomend fenomeen, mede door de inspanningen van Ivo Valkenburg, Gerard van der Made en Symon Jagersma. Zij volgden de opleiding Financial Life Planning aan het Kinder Institute.



Symon Jagersma: "De ware FLP- adviseur wil verkennen wat geld betekent voor zijn klanten."

Door Roel Veldwijk
Foto's Raphaël Drent

Waar het accent bij Financial Planning meer op het financiële en materiële ligt dat in een financieel plan gerapporteerd wordt, gaat het bij Life Planning meer om de niet-financiële en immateriële aspecten in het leven. Een combinatie van die twee doet het meest recht aan een consument. De NBVA Sectie Financiële Planning wilde wel eens nader geïnformeerd worden over deze nieuwe ontwikkeling, waarover de vakpers regelmatig schrijft. Tijdens een bijeenkomst op woensdag 17 september jl. in Hotel Van der Valk in Vianen werden de leden bijgepraat door Symon Jagersma, directeur van Financial DNA en CareWhy, en NBVA-lid Richard

Boxtart uit Apeldoorn, die als één der eersten zijn bedrijf heeft getransformeerd naar een ander business model, waarbij Financial Life Planning centraal staat en waarbij hij op feebasis beloofd wordt.

Kernrollen

Symon Jagersma is sinds 2003 zelfstandig ondernemer en verzorgt opleidingen en trainingen over Financial Life Planning. Door onderzoek, het ontwikkelen van hulpmiddelen, het verzorgen van workshops en het uitgeven van boeken is hij permanent bezig concreet invulling te geven aan deze manier van adviseren. Jagersma, getrouwd, vier kin-

‘Het was tijd om eens in de spiegel te kijken’



Richard Boxtart: “Mijn vrouw en ik hebben weer lol in ons vak, zijn in balans en verdienen een aardige boterham.”

deren, noemt zich een echt familiemens. Zijn grote passie is de vraag: wat drijft mensen in hun financiële planning? “De ware FLP-adviseur wil verkennen wat geld betekent voor zijn klanten. Hij wil tastbare maar ook ongrijpbare verwachtingen die klanten ten aanzien van hun vermogen hebben definiëren. Hij wil anticiperen op veranderingen in het leven van klanten en financiële voorzorgsmaatregelen nemen, klanten begeleiden in het proces van het vinden van financiële doelen die ten dienste staan van hun levensdoelen.”

De drie kernrollen van de Financial Life Planner zijn partner, gids en opleider. Partner, omdat de klant wil dat je hem begrijpt, meegaat op zijn reis en zijn dromen kent. Gids, omdat jouw expertise en grondige kennis van de klant je in staat stellen hem te helpen bij beslissingen en te ondernemen acties. Opleider, omdat de klant in begrijpelijke taal uitleg wil krijgen over financiële zaken en een gevoel van groei en controle wil ervaren. Jagersma liet een foto van het monument van Christoffel Columbus in Boston zien waarop de tekst “Leader – Navigator” staat. In Boston

wordt jaarlijks het wereldcongres van de Financial Planning Association gehouden.

Onderzoek

“Geld is misschien wel het laatste taboe, dat ontdekken we nu pas”, aldus Jagersma. “Toch wordt het de hoogste tijd dat wij ons in Nederland eens serieus gaan afvragen waarom geld niet altijd gelukkig maakt. Waarom wordt er vaak zo moeilijk over gedaan? Waarom is het voor sommige mensen zo moeilijk zich te houden aan een financieel plan? Hoe kom je er als consument of adviseur achter wat je nu ten diepste drijft en wat dus de doelstellingen zijn die ten grondslag liggen aan het financieel advies?” Jagersma vroeg aan de deelnemers van de studiebijeenkomst wie er zelf een financieel adviseur had. Alleen Richard Boxtart stak zijn vinger op. “Hoe kun je een klant adviseren als je zelf niet de ervaring hebt?” vroeg Jagersma. Vervolgens ging hij zeer gedetailleerd in op het Financial DNA proces waarbij zestien klantprofielen in een matrix werden geplaatst. Om een goed profiel te kunnen maken heeft CareWhy software ontwikkeld

en worden trainingen verzorgd. “De eerste twintig profielen kosten wat moeite, daarna gaat het spelenderwijs. Het ABC van het Financial DNA proces is: A ken jezelf, B ken je bedrijf en C ken je klanten. Door zelfinzicht krijg je een beter klantinzicht. Financial Life Planning betekent vertrouwen en financiële rust voor uw klanten en daar zullen zij u graag voor willen belonen.”

Spiegel

Richard Boxtart vertelde dat een bijeenkomst van de Sectie FP in september 2005 hem tot het inzicht had gebracht dat hij moest durven te veranderen. Trainer en coach Gerard van der Made hield toen een inleiding over ‘Anders denken, nieuwe kansen’, waarbij hij inging op Het Zeven Stappen Model van de Amerikaan George Kinder, waarbij financieel planners wordt geleerd zich om te vormen tot ‘levensplanners’ door de echte doelen in het leven van hun klanten boven water te krijgen. “Het kantoor waarmee mijn grootvader tachtig jaar geleden was begonnen, was inmiddels uitgebreid tot twintig man personeel en geëvolueerd tot allround financieel advies-



Leden van de Sectie FP laten zich bijpraten over Financial Life Planning



kantoor. Maar wat miste ik? Het adviseren, want ik was de hele dag aan het managen en daarnaast studeren om aan alle overheidseisen te voldoen. Het was tijd om eens in de spiegel te kijken.”

Boxtart sprak er over met Ivo Valkenburg, zat met twintig collega's in een praatgroep van Allianz om het eens anders te doen, volgde in Londen een tweedaagse cursus bij het Kinder Institute, gevolgd door een vijfdaagse cursus over 'blind spots', blinde, maar kenmerkende vlekken in iemands karakter, bij hetzelfde instituut. Tijdens die opleiding wordt geleerd hoe het Life Planning traject verloopt, met name door elkaar te plannen. “Dit vanuit de gedachte dat Financial Life Planning niet mogelijk is als je zelf niet het traject hebt doorlopen. Daarom heb ik zelf ook een Financial Life Planning Adviseur, Erik Schuiteman. Hij houdt mij in de gaten en is kritisch, want

je bent vaak niet streng genoeg voor jezelf.” Met Schuiteman gaat Boxtart workshops organiseren over transparantie voor financiële dienstverleners (zie ook de rubriek kort in deze Stem).

“Bij mij kwam bovendien boven dat ik anders beloond wilde worden”, aldus Boxtart. “In Londen ontmoette ik Brett Davidson, een Australiër, die Britse tussenpersonen helpt met de omschakeling van provisie naar fee. Toen vielen alle puzzelstukjes op hun plaats en heb ik 'IkKan! Financial Life Coaches' opgericht. Segmentatie van klanten is belangrijk. Er zijn klanten die wel voor de dienstverlening willen betalen, die mogen naar 'IkKan!'. Wie dat niet wil, blijft in het oude assurantiëkantoor achter. Je moet je steeds afvragen: wat ga ik aanbieden en hoe wil ik worden beloond? Leg het uit aan de klant en vertel wat je voor hem doet, ook op

het gebied van permanente educatie. In mijn uurtarief zitten namelijk ook niet-declarabele uren verdisconteerd. Laat de klant de keuze maken. Wij zijn tevreden over onze aanpak. De klant staat centraal, daar doen wij het voor, maar wij doen het ook voor onszelf. Mijn vrouw en ik hebben weer lol in ons vak, zijn in balans en verdienen een aardige boterham. Maar je moet het wel durven.”