

FONDS.NL



BEST IN CLASS 2013

Wie zijn volgens de lezers van Fonds.nl de 30 beste financieel adviseurs van Nederland en hoe kijken zij aan tegen de toekomst van hun professie?

Robeco Global Conservative succesvol in laagvolatiel beleggen



De gedachte achter laagvolatiel beleggen is dat bepaalde aandelen in slechte tijden minder hard dalen dan andere aandelen. Hierdoor realiseren laagvolatiele aandelen uiteindelijk naar verwachting een gelijkwaardig rendement bij een lager risico.

Goed absoluut rendement

De verwachting is dat onze strategie het vooral goed doet tijdens volatiele marktomstandigheden. In een zeer gunstige marktomgeving kan de strategie achterblijven bij de markt, maar behaalt het nog steeds een goed absoluut rendement. Je kunt de vergelijking maken met de Tour de France: om de Tour te winnen, hoef je niet in alle etappes de snelste te zijn.

In de grafiek kunt u zien hoe de performance van Robeco Institutional Global Conservative in vergelijking met de referentie-index duidelijk in het voordeel van de eerste uitvalt. Het cumulatief rendement bedroeg 6,37% over de periode 2008 - 2012 terwijl de referentie-index (MSCI World) een rendement van -12,86% had.

Voorkom overwaardering

Robeco selecteert niet alleen op basis van laagvolatilititeit, maar ook op basis van faillissementsrisico's en waarde- en sentiment-gedreven factoren. Door waardering mee te nemen in de selectie van laagvolatiele aandelen voorkom je dat je te veel betaalt. Zo onderscheidt de strategie zich van andere aanbieders die alleen selecteren op historisch lage volatilititeit.

Waarde al jaren bewezen

De laagvolatiele beleggingsstrategie is vooral bekend van de Emerging Conservative-variant. Minder bekend is dat deze succesvolle strategie door Robeco eerst wereldwijd is toegepast voor institutionele beleggers. Daar heeft het zijn waarde al jaren bewezen. Robeco

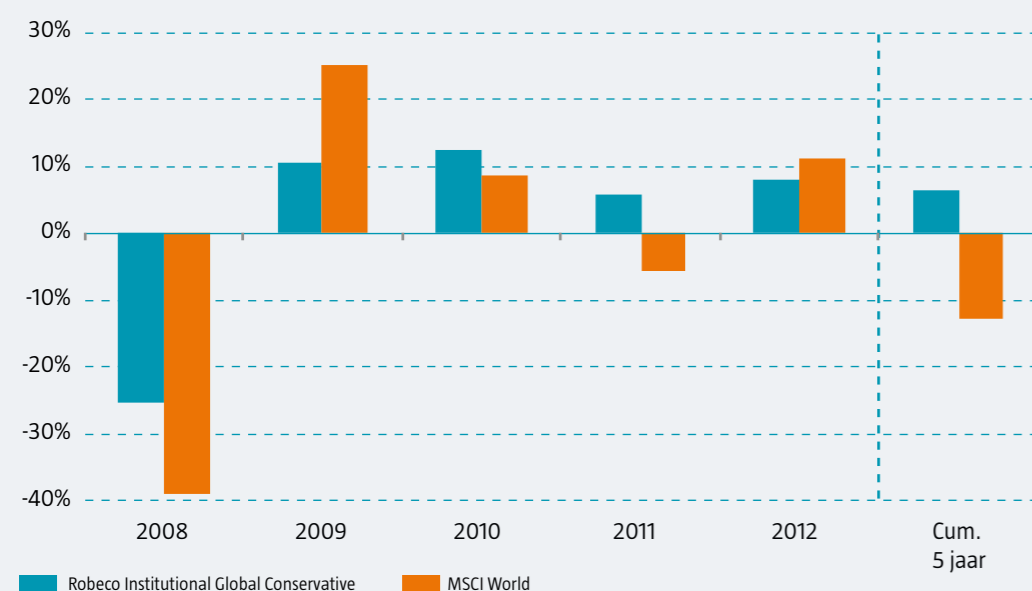
Global Conservative belegt wereldwijd in ontwikkelde en opkomende markten en kiest de aantrekkelijkste aandelen. Daarnaast is er een Emerging- en een European Conservative-variant beschikbaar. Inmiddels beheert Robeco ruim EUR 5 miljard in laagvolatiele aandelen.

Relatief hoog dividend

De Conservative Equity-fondsen brengen niet alleen een lager verwacht risico met zich mee, maar leveren ook een relatief hoog dividend op. Robeco streeft naar een dividendrendement op Global Conservative Equities van circa 4%.

Wilt u meer weten over de conservative strategieën? Kijk dan op www.robeco.nl/conservative

Rendement Robeco Institutional Global Conservative 2008 - 2012



Bron: Robeco

Robeco Institutional Global Conservative belegt in ontwikkelde markten. Gehedged tot juni 2012, op basis van intrinsieke waarde na aftrek van kosten, in euro's. Robeco Global Conservative High Dividend is hiervan afgeleid en belegt naast ontwikkelde landen ook in opkomende markten. De waarde van uw belegging kan fluctueren. Resultaten in het verleden bieden geen garantie voor de toekomst.



'Door waardering mee te nemen voorkom je dat je teveel betaalt.'

Pim van Vliet,
Portfolio Manager Conservative Equities

Belangrijke informatie

Robeco Institutional Asset Management B.V. (Handelsregister nummer 24123167) heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten te Amsterdam. Voor het fonds Global Conservative High Dividend (geregistreerd bij de AFM) is Essentiële Beleggersinformatie opgesteld en is er tevens een prospectus vervaardigd. Deze zijn kosteloos te verkrijgen via www.robeco.nl

BEST IN CLASS 2013

Volgens de lezers van Fonds.nl zijn dit de 30 beste financieel adviseurs van Nederland:

- **Rouke Beersma** Portfoliomanager (ING) ● **Fons de Bilde** Partner (Inzicht en Advies) ● **Joost Bors** Directeur Private Banking Advies (Theodoor Gilissen)
- **Jaap Bouma** Senior Portefeuillemanager (Optimix) ● **William van Galen** Vermogensmanager (Rabobank) ● **Willem Haasbeek** Beleggingsadviseur (ABN Amro MeesPierson) ● **Martine Hafkamp** Algemeen Directeur en Senior Vermogensbeheerder (Fintessa Vermogensbeheer) ● **Jan Willem Hofland** Directeur (Triodos MeesPierson) ● **Jan van Hoven** Specialist Duurzaam Beleggen (ING) ● **Martijn van Hulten** Financieel Planner (Van Vugt en Van Hulten Belastingadviseurs) ● **Bart Janssen** Senior Specialist Vermogensbeheer (ABN Amro MeesPierson) ● **Gilbert Janssen** Senior Vermogensbeheerder (Schretlen & Co) ● **Petra van der Kemp** Senior Private Wealth Manager (Van Lanschot) ● **Kees Klijsen** Partner en Vermogensbeheerder (Servatus Vermogensmanagement) ● **Marijke Kuijpers** Partner (Guidato Family Office)
- **Marcel van Leeuwen** Financieel Planner (EBC Nederland) ● **William van der Maas** FFP Financiële Privéchauffeur (Instituut voor Vermogensopbouw)
- **Frans Nieuwhof** Financieel Planner (Nieuwhof Financiële Planning) ● **Carl van Noppen** Senior Portfoliomanager (ING) ● **Judith van Oosten** Personal Banking Specialist (ING) ● **Benjamin Prins** Accountmanager Vermogensadvies (Legal & General) ● **Eelco Pronk** Senior Beleggingspecialist (Rabobank) ● **Loek Reijns** Senior Wealth Manager (Insinger de Beaufort) ● **Geert Reyners** Vermogensmanager (Rabobank) ● **Paul Schim van der Loeff** Senior Wealth Manager (Insinger de Beaufort) ● **Tenne Tromp** Directeur Beleggen (ABN Amro MeesPierson) ● **Greet Vernooij** Financieel Planner en Registermediator (Smit Vernooij) ● **Rick Wassenaar** Financieel Planner (Wassenaar Financiële Planning)
- **Rob van Wechem** Hoofd Investment Management (Oyens & Van Eeghen) ● **Lodewijk Witteveen** Private Banker (Deutsche Bank)

ik weet dat standaardproducten niet meer werken.
ik wil mijn cliënten maatwerk bieden.
ik heb oplossingen nodig die bij deze tijd passen.



Elke belegger is uniek. Dat is het principe van iShares.

Hoe breder het aanbod van beleggingsmogelijkheden, des te beter u kunt inspelen op de behoeften van uw cliënten.

Met meer dan 120* ETF's geregistreerd in Nederland biedt iShares u een ongeëvenaarde keuze uit beleggingscategorieën, landen en sectoren, zodat u de portefeuilles van uw cliënten efficiënt kunt afstemmen op hun persoonlijke beleggingsdoelen. Dat is één van de redenen waarom meer beleggers hun geld toevertrouwen aan iShares dan aan enige andere ETF-aanbieder**.

Beleggen gaat altijd gepaard met een zekere mate van risico ten aanzien van zowel vermogen als inkomsten.

Bestel nu de ETF Toolkit voor adviseurs, voor u samengesteld door 's werelds grootste ETF-aanbieder. Ga naar www.ishares.nl/toolkit, of bel ons op 0800 0233 466.

 **iShares**[®]
by BLACKROCK[®]



*Bron: Global ETF Research and Implementation Strategy team, BlackRock, Bloomberg, Gegevens per november 2012. ** Gebaseerd op het beheerd vermogen (AUM) per november 2012; bron: Bloomberg. Deze advertentie is uitsluitend bestemd voor professionele beleggers en dient niet ter informatie te worden aangeboden aan particuliere cliënten. Beleggen gaat altijd gepaard met een zekere mate van risico. De waarde van beleggingen en de gegenereerde inkomsten kunnen zowel dalen als stijgen en het is mogelijk dat beleggers hun oorspronkelijk geïnvesteerde geld niet terug ontvangen. In het verleden behaalde resultaten zijn geen betrouwbare richtlijn voor toekomstige resultaten en dienen niet als enige criterium te worden genomen bij de selectie van een product. iShares ETF's streven ernaar een benchmark te volgen en de beleggingen in een portefeuille worden niet aangepast bij het stijgen of dalen van de markt. Sommige iShares ETF's zijn geoptimaliseerd en houden daarom niet alle effecten van de index in portefeuille. De performance kan hierdoor afwijken van de onderliggende benchmark-index. iShares ETF's worden gedurende de handelsdag op de beurs verhandeld tegen de geldende marktcoers, die kan afwijken van de netto-vermogenswaarde. Er worden transactie- en brokerkosten in rekening gebracht. BlackRock doet geen uitspraken over de vraag of een belegging geschikt is voor u en of deze aansluit bij uw persoonlijke behoeften en risicotolerantie. BlackRock Advisors (UK) Limited, dat een vergunning heeft ontvangen van de Financial Conduct Authority ('FCA') en onder toezicht staat van de FCA, heeft dit document uitsluitend voor professionele beleggers in Nederland uitgegeven. Geen andere persoon zou op basis van de informatie in dit document besluiten moeten nemen. iShares plc, iShares II plc, iShares III plc, iShares IV plc en iShares V (de 'vennootschappen') zijn open-eind beleggingsmaatschappijen met variabel kapitaal naar Iers recht, waarvan de fondsen afzonderlijk aansprakelijk zijn, die zijn toegelaten door de Financial Regulator. De vennootschappen zijn in Nederland aangemeld bij de Autoriteit Financiële Markten en hebben toestemming ontvangen om hun aandelen te verkopen aan het Nederlandse publiek. De vennootschappen zijn derhalve beleggingsinstelling als bedoeld in artikel 2:72 van de Wet op het financieel toezicht. Bijgevolg zijn de vennootschappen, met betrekking tot die notificatie, onderworpen aan de Wet toezicht beleggingsinstellingen, de voorschriften die ingevolge daarvan worden bepaald en het toezicht terzake door de Autoriteit Financiële Markten. De vennootschappen hebben toestemming gekregen tot notering aan de effectenbeurs van Euronext Amsterdam N.V. en zijn bijgevolg onderworpen aan de voorschriften van Euronext Amsterdam N.V. Exemplaren van alle documenten (d.w.z. het hoofd-/parapluprospectus, het/de supplement(en), de laatste en voorgaande jaarverslagen en halfjaarlijkse verslagen van de vennootschappen en de oprichtingsakte en statuten van de vennootschappen) zijn in Nederland gratis verkrijgbaar ten kantore van de Nederlandse vertegenwoordiger, BlackRock Advisors (UK) Limited - Dutch Branch, Rembrandt Toren, 17e verdieping, Amstelplein 1, 1096 HA Amsterdam, Nederland of telefonisch via de informatielijn van de Nederlandse vertegenwoordiger op 0800 0233 466. Iedere beslissing om te beleggen dient uitsluitend gebaseerd te zijn op de informatie in het bij deze belegging behorende prospectus, de Essentiële Beleggersinformatie (EBI) en het meest recente halfjaarverslag en de niet door een accountant goedgekeurde halfjaarrekening en/of het jaarverslag en de door de accountant goedgekeurde jaarrekening. Uitgegeven door BlackRock Advisors (UK) Limited (geautoriseerd en gereguleerd door de Financial Conduct Authority). Geregistreerd adres: 12 Throgmorton Avenue, Londen, EC2N 2DL. In Engeland geregistreerd onder nr. 00796793. Tel: (0044) 20-7743 3000. BlackRock is een handelsnaam van BlackRock Advisors (UK) Limited. Voor uw bescherming worden telefoonsprekken doorgaans opgenomen.

Adviseurs van de toekomst



Het idee ontstond vorig najaar op de redactie van Fonds.nl. Een belangrijke - misschien wel dé belangrijkste - reden om ooit Fonds.nl op te zetten was het geven van een stem aan de financieel adviseur in Nederland. Met name de laatste jaren hebben financieel adviseurs, variërend van *private bankers* en relatiemanagers tot financieel planners en beleggingsadviseurs, het niet gemakkelijk. Klanten zijn assertiever en veeleisender geworden, financiële instellingen worstelen met de vraag hoe ze de activiteiten van hun adviseurs kunnen vertalen in netto-omzet en de toezichthouder - tja, die heeft zo zijn eigen wensenpakket.

Duidelijk is dat de financieel adviseur van de toekomst - en die toekomst is dichterbij dan menigeen denkt - een ander of beter repertoire aan kennis, vaardigheden en inzichten dient te hebben om in het nieuwe krachtenveld te kunnen slaan. Het goede nieuws is dat er al heel veel adviseurs zijn die aan de normen van morgen voldoen. Maar wie zijn ze? En wat maakt hen zo onderscheidend? Fonds.nl weet wat er speelt in de wereld van de financieel adviseurs. Maar wat we niet weten is welke advi-

seurs door onze lezers in stilte worden gerespecteerd om specifieke kwaliteiten die ze bezitten. Om daarachter te komen hebben we onze lezers verzocht de namen door te geven van collega's die zij professioneel gezien het meest respecteren - omdat zij dingen doen in de uitoefening van hun vak die navolging verdienen.

Veel adviseurs zijn de afgelopen periode door hun collega's voorgedragen, maar uiteindelijk heeft de redactie van Fonds.nl besloten de dertig meest genoemde adviseurs te selecteren voor de eerste editie van Best in Class (we hebben hier nou eenmaal iets met het cijfer dertig, zoals ook blijkt uit onze jaarlijkse *ranking* van beleidsmakers en *influentials* in de Belangrijk Top 300). De laureaten hebben we vervolgens uitgenodigd om deel te nemen aan rondetafelsessies met beleidsmakers uit de asset-managementindustrie. Want in het huidige tijdsgewricht, met de enorme uitdagingen waar de financieel adviesbranche zich voor gesteld ziet, is het belangrijk dat ook de beste financieel adviseurs hun talenten, inzichten en opvattingen delen met hun collega's en alle andere lezers van Fonds.nl.

Paul van Engen

FOTOGRAFIE

De portrettering van Best in Class 2013 was in handen van Mario Hooglander en zijn team. Of hij nu mode op de catwalk, prominenten voor 200 jaar Koninkrijk of topmensen uit het zakenleven vereeuwigt, Hooglander weet door zijn gelaagde invalshoek altijd weer te verrassen. De fotoshoot van de laureaten en de rondetafelsessies vonden plaats in Restaurant Fifteen Amsterdam, dat in 2004 als eerste het culinaire gedachtegoed van Jamie Oliver adopteerde.



PAUL SCHIM VAN DER LOEFF |
Insinger de Beaufort

EELCO PRONK | Rabobank

JAAP BOUMA |
Optimix

**PETRA VAN
DER KEMP** |
Van Lanschot

WILLEM HAASBEEK |
ABN Amro MeesPierson

PAULO VARELA NUNES |
Sales Director, BlackRock Nederland

‘Zelfs
notoire
spaarders
krijgen
meer
interesse
voor
beleggen in
aandelen’

Tekst **Michiel Pekelharing** |
Fotografie **Mario Hooglander**

Varela Nunes: 'BlackRock verricht regelmatig onderzoek naar de stemming onder beleggers. Ondanks de zeer lage spaarrente wijst ons onderzoek uit dat 66 procent van de mensen zich vastklampt aan spaargeld en dat 25 procent van de mensen nu meer spaargeld heeft dan twaalf maanden geleden. Hoe krijgen we de spaarder terug richting de beurs?'

Schim van der Loeff: 'De eerste stap is om de doelen van mensen duidelijk in kaart te brengen. Daarna ga je kijken hoe die gehaald kunnen worden. Als iemand zelfs met de huidige lage rente zijn doelen kan realiseren, moet je je afvragen waarom je nog zou gaan beleggen. Maar vaker zal dan blijken dat inflatie en belastingen ervoor zorgen dat de doelen niet gehaald worden met sparen.'

Bouma: 'Is het niet gewoon een cyclus? Mensen zijn afgeschrikt door een aantal zwakke beursjaren. Als er straks weer een periode komt met goede rendementen, stapt iedereen op het hoogtepunt weer in. Dat gebeurt nu ook op obligatiemarkten die de laatste jaren een mooie stijging hebben doorgemaakt.'

Van der Kemp: 'Ik merk al dat mensen eerder bereid zijn om de draai van sparen naar beleg- ➤

Paulo Varela Nunes praat met vijf Best in Class adviseurs over de populariteit van beleggen, de overgang naar betaald advies, het belang van de klant en meer.

gen te maken. Zeker nu zie je dat de rentes zo laag zijn en waarschijnlijk alleen maar lager worden. Als je goed inzicht kunt geven in wat inflatie en belastingheffing met het vermogen doen, dan is een deel van de mensen bereid om voorzichtig de stap naar beleggen te maken.'

Bouma: Die beweging zie ik ook. Het is niet omdat er opeens vertrouwen is in de beurs, maar meer omdat de rente zo laag is. Bij aflopende obligaties zie je dat er met goed fatsoen eigenlijk geen herbelegging in de obligatiehoek te vinden is. En dan wordt men bijna gedwongen richting aandelen te gaan.'

Pronk: 'Onder mijn klanten merk ik zelfs bij de meest notoire spaarders meer interesse voor beleggen in aandelen. Die interesse wordt niet alleen gevoed door rendementsoverwegingen, maar zeker ook met het oog op het risico. Men is toch geschrokken van Cyprus en de deconfiture bij SNS. Bij de toenemende bereidheid om weer te gaan beleggen, speelt mee dat de meeste banken en analisten in hun adviezen de categorie aandelen op dit moment overwegen. We blijven met klanten in gesprek over risico, rendement, horizon, beleggingsdoelen en onze visie. Per saldo levert dit in toenemende mate meer exposure naar aandelen op.'

Haasbeek: 'Bij ABN Amro MeesPierson zagen we nog voordat de nieuwe beleggingsproposities werden geïntroduceerd dat veel klanten overwogen waren in liquiditeiten. Daarom zijn we intensief met klanten in gesprek gegaan, waarbij per beleggingscategorie werd gekeken welke alternatieven er zijn die uitzicht bieden op iets meer rendement. Dankzij dit samenspel van adviseur en klant zijn de portefeuilles van veel klanten beter in lijn gebracht met hun doelstellingen.'

Varela Nunes: 'Hoe zorgen jullie ervoor dat klanten duidelijk jullie toegevoegde waarde zien? Want uit eerdergenoemd onderzoek van BlackRock kwam naar voren dat Nederlanders gemiddeld slechts €44 per uur over hebben voor advies.'

Bouma: Het merendeel van onze klanten zit in beheer. We hanteren een vaste fee en ze betalen transactiekosten. We ontvangen geen distributievergoeding en eigenlijk heb ik met klanten bijna nooit een discussie over onze vergoedingsstructuur.'

Pronk: 'Mijn ervaring is dat binnen Private Banking de groep die zich puur op de laagste kosten richt niet eens zo groot is. Volgend jaar wordt wel een spannend jaar, omdat dan dui-

delijk wordt of klanten bereid zijn een vaste fee voor het advies te betalen. Ik merk dat die bereidheid bij het merendeel van de klanten in beginsel absoluut aanwezig is. Klanten zullen wel kritischer worden over de kwaliteit van het advies.'

Haasbeek: 'De rol van de adviseur is al heel erg veranderd. Begin jaren negentig had je het in gesprekken vooral over rendement.

Tegenwoordig ben je aan het sparren met een klant die bewust de keuze maakt voor advies in plaats van beheer of direct beleggen. Dan moet je als adviseur ook stevig in je schoenen staan en duidelijk nee durven zeggen als de klant te veel risico wil nemen. Het klinkt misschien raar dat klanten moeten betalen voor een adviseur die soms nee zegt, maar ze hebben daar geen enkel probleem mee zolang je duidelijk uitlegt dat het in hun eigen belang is.'

Schim van der Loeff: 'De overgang naar betaald advies wordt het grootst voor de relatief kleinere klanten met een vermogen van enkele tonnen. Grotere klanten zijn gewend om te betalen voor advies, want die hebben een accountant en andere specialisten bij wie dat de gewoonste zaak van de wereld is. Maar voor de kleinere vermogens kost het maken van een financiële planning even veel tijd, dus de kosten zijn procentueel veel groter. Deze klanten zullen dan eerder kiezen voor execution only. Terwijl het voor die groep misschien wel veel belangrijker is om alles goed in kaart te brengen.'

Bouma: 'Ik vraag me af of de toezichthouder goed nagedacht heeft over de afschaffing van de distributievergoeding. In het retailsegment werd daarmee de rekening betaald voor advies en als de kosten daarvan straks aan kleine beleggers worden doorberekend, zullen die volgens mij meer kiezen voor execution only. Dan genieten ze geen zorgplicht en het is ook maar afwachten of ze zelf hun portefeuille in lijn kunnen brengen met hun doelen.'

Haasbeek: 'Je moet niet onderschatten welke rol technologie in dat segment speelt. De belegger kan in principe alles zelf doen. Nieuwe kanalen bieden hiervoor veel mogelijkheden. Daarnaast is er veel beleggingsinformatie op internet te vinden. Toch zouden beleggers goed moeten nadenken voordat ze de overstap naar execution only maken. Precies om de redenen die Jaap aangeeft.'

Pronk: 'Met het oog op de nieuwe tariefstructuur zie je dat Rabobank ook inzet op de onderkant van de markt met online advies. En met succes. Dit concept sluit ook goed aan bij

JAAP BOUMA

‘Ik vraag me af of de toezichthouder goed nagedacht heeft over de afschaffing van de distributievergoeding.’

de toenemende behoefte om virtueel zaken te doen tegen relatief lage kosten. Met deze concepten geef je ook een goedkoop en wat mij betreft passend alternatief.'

Van der Kemp: 'Bij Van Lanschot besteden we veel aandacht aan het inventariseren van inkomens- en vermogensdoelstellingen van relaties. Door middel van scenarioanalyse krijgen relaties vervolgens een goed inzicht in de haalbaarheid van deze doelstellingen; de analyse is gebaseerd op duizend economische scenario's. Dit is een tool die overigens ook goed online kan worden aangeboden, waardoor je het toegankelijk kunt maken voor een bredere groep klanten. Dan krijgen mensen de ruimte om zelf te puzzelen over wat hun doelstellingen zijn en hoe die binnen bepaalde risicoprofielen het best gerealiseerd kunnen worden. Op die manier kun je klanten ook via internet veel bieden. De vraag is hoe ver je zorgplicht dan gaat. Uiteindelijk ligt er ook een grote verantwoordelijkheid bij de klant zelf.'

Varela Nunes: 'Het gesprek spitst zich toe op beleggers met enkele tonnen. Maar hoe zit het met de dertiger die misschien nog niet eens een ton heeft opgebouwd? Wie gaat hem vertellen dat hij zelf vermogen moet opbouwen omdat de inkomsten via de pensioenuitkering en de AOW straks veel lager zijn dan hij denkt?'

Van der Kemp: 'Ik heb het gevoel dat de toezichthouder en de overheid denken dat het een financieel vraagstuk is dat daarom ook bij de banken thuishoort. Maar je kunt het ook zien als een structurele verandering in de Nederlandse maatschappij. De luxe die we nu kennen wordt in de toekomst steeds minder.'

Schim van der Loeff: 'De overheid en toezichthouder hebben het probleem dat een grote groep mensen straks van goed advies verstoken blijft een beetje zelf veroorzaakt. Als je alles goed wilt doen volgens de zorgplicht en alle leidraden, kost dat een hoop tijd. Zo word je vanzelf naar de bovenkant van de markt gedrukt als je dat in de vorm van persoonlijk advies wilt geven.' ●



Jan van Hoven

Wat is de beste eigenschap die een financieel adviseur kan hebben?

‘Integriteit en klantgerichtheid. Een vertrouwensrelatie tussen klant en adviseur is een voorwaarde voor optimaal financieel advies en een langdurige samenwerking. Met persoonlijke aandacht, inlevingsvermogen en altijd de keuze voor het beste advies kun je als adviseur je toegevoegde waarde blijven leveren.’



Kees Klijssen

Hoe hou je je deskundigheid op peil?

☛ Vakbladen en studie voor mijn WFT-registratie en PFP-certificering. Maar de meeste kennis doe ik op van collega-adviseurs van mijn klanten. Wat je leert bij de een, kun je weer gebruiken bij de ander.

Geert Reyners

Wat is het beste advies dat je ooit hebt gegeven?

☛ Adviseren is voor mij een samenspel van kennis, inzicht en aanvoelen. Kennis is voor mij weten wat je niet weet en daar waar nodig, specialisten inschakelen. Inzicht krijg je door een goede financiële analyse te maken en conclusies in actie om te zetten. Aanvoelen is het lef om ook door te vragen op de spannende gebieden. De adviseur van de toekomst is de verbinder van deze drie pijlers.

Rouke Beersma

Kunnen social media een adviseur helpen om zijn klanten beter van dienst te zijn?

☛ Jazeker. Op social media kan een organisatie belangrijke, nuttige en leuke artikelen posten, waardoor informatie meer en makkelijker toegankelijk is voor klanten. Ook kunnen relaties deze informatie makkelijker vergelijken als zij dat wensen. Dit komt de transparantie zeer ten goede.

Jan Willem Hofland

Is de toekomst van financieel advies aan de generalist of de specialist?

☛ Aan de specialist. Het zal er in de toekomst veel meer om gaan dat banken leveren waar de klant voor wil betalen en niet andersom. Klantsegmenten zullen kleiner worden en banken gaan hier gericht op inspelen met kwalitatief goede diensten en informatie. Duurzaam beleggen is daar een mooi voorbeeld van.

Martine Hafkamp

Wat heeft volgens jou de meeste invloed op de mate waarin een klant tevreden is met zijn adviseur?

☛ Een klant is volgens mij het meest tevreden met zijn adviseur als er goed naar hem geluisterd wordt en binnen de persoonlijke randvoorwaarden de adviseur in staat is zo optimaal mogelijk zijn vermogen op te bouwen of te benutten op een manier die niet alleen bij de klant past, maar waar hij zich ook prettig bij voelt.

Carl van Noppen

Is de balans bij steeds meer klanten aan het verschuiven naar vermogensgroei naar vermogensbehoud?

☛ Vermogensbehoud is voor klanten altijd belangrijk geweest. Ze zijn op zoek naar een hoger rendement dan sparen. Aangezien de spaarrente thans niet hoog is, is de rendementseis ook lager dan voorheen.

Zijn vrouwen betere financieel adviseurs dan mannen?

Rob van Wechem

☛ Beter weet ik niet, maar een gemengde groep adviseurs zorgt wel voor een breder perspectief en in veel gevallen meer toegevoegde waarde.

Greet Vernooij

☛ Dat onderscheid is niet belangrijk. Klanten zijn gebaat bij vakbekwaamheid en oprechte interesse. Zo krijgen ze weer vertrouwen in de financiële wereld. Een win-win situatie.



BART VEMER

JAN WILLEM HOFLAND |
Triodos MeesPierson

ROB VAN WECHEM |
Oyens & Van Eeghen

WILLIAM VAN GALEN |
Rabobank

JAN VAN HOVEN | ING

KEES KLIJSEN | Servatus
Vermogensmanagement

BART VEMER | Regional
Head of Distribution BNP
Paribas Investment Partners

‘De klant is veel meer gebaat bij goede begeleiding dan bij goed advies’

Tekst **Michiel Pekelharing** |
Fotografie **Mario Hooglander**

Vemer: ‘Veranderende wetgeving en de opkomst van nieuwe technologieën dwingen banken om hun verdienmodel tegen het licht te houden. Hoe ziet de bank van de toekomst eruit en welke rol is bij de veranderingen weggelegd voor de adviseur?’

Van Galen: ‘Ik kan me voorstellen dat we toegroeien naar een situatie met verschillende archetypen banken. Bij een spaarbank krijg je een wat lagere rente, maar je geld is daar volledig veilig. Bij een retailbank loopt de klant een klein beetje risico in ruil voor een iets hogere rente, en dan zou er ook een variant kunnen komen met een hoge rente en een hoger risico. Op die manier is het voor klanten duidelijk waar ze aan toe zijn en is het voor ons veel makkelijker om uit te leggen hoe een bank precies werkt.’

Klijsen: ‘Volgens mij is er veel meer een rol weggelegd voor ons als adviseurs dan dat het antwoord zit in een nieuwe segmentatie van het bankstelsel. Zelf loop ik al ruim vijftwintig jaar mee in het vak. Ik heb zowel de ongebreidelde groei in de jaren negentig meegemaakt als een hele periode van ellende en crisis. Dankzij de ervaringen die wij hebben opgedaan, kunnen wij als een heel waardevolle generatie van adviseurs een sleutelrol spelen bij het herstellen van het vertrouwen in de sector.’

Hofland: ‘Wanneer per 1 januari 2014 financiële partijen geen distributievergoeding meer mogen inhouden, gaat de klant met een adviesfee per saldo niet meer betalen voor de advisering. Het wordt wel transparanter. Als gevolg van deze transparantie zal de klant meer gericht zijn op wat hij of zij terugkrijgt voor het betalen van de adviesfee. Financiële instellingen moeten hun toegevoegde waarde >

Bart Vemer in gesprek met vijf Best in Class adviseurs over het prijskaartje van passend advies, de bredere rol van de adviseur, voorkeuren van de klant en meer.

AL 8 AFLEVERINGEN **SPRAAKMAKEND**

BELEGGEN INTERNATIONAL

EN HET IS OOK NOG
PRIKKELEND
UITDAGEND
ONDERHOUDEND
LEERZAAM
VERRASSEND

Beleggen International bewijst dat praten over economie en beleggen niet saai hoeft te zijn. Beleggen International is de nu al veelbekeken en veelbesproken maandelijkse talkshow op www.fonds.nl. Een talkshow die de wereld van het grote en kleine geld begrijpelijk, inzichtelijk én leuk maakt.

Presentator Wilfred Genee en vaste gast Valentijn van Nieuwenhuijzen ontvangen in elke aflevering twee wisselende gasten. Mannen en vrouwen met een uitgesproken mening. Niet alleen over geld en economie, maar ook over politiek, cultuur, sport, trends, maatschappelijke ontwikkelingen en relaties. Want als er iets is dat Beleggen International duidelijk maakt, dan is het dat geld in alle facetten van het leven een belangrijke rol speelt.

Ga naar www.fonds.nl of www.beleggeninternational.nl en bekijk Beleggen International.

BELEGGEN INTERNATIONAL
IS EEN INITIATIEF VAN

ING 
INVESTMENT MANAGEMENT

BEST IN CLASS

► laten zien. Een goed voorbeeld hiervan is informatie over duurzaamheid en duurzaam beleggen. Dat is een onderwerp waar de klant graag bij geholpen wordt en waar hij of zij dus voor wil betalen.'

Van Wechem: 'Volgens mij moeten er twee dingen gebeuren. Ten eerste moet de financiële sector de belangen volledig gelijkschakelen met die van zijn klanten. Daarbij is een verandering in het verdienmodel onvermijdelijk. De klant moet er vertrouwen in krijgen dat de bank handelt in zijn belang in plaats van dat de bank er in de eerste plaats op uit is om zoveel mogelijk te verdienen. Het tweede element is dat we duidelijk toegevoegde waarde moeten leveren. In dat opzicht moeten we als sector kritisch naar onszelf kijken, want in het verleden is dat vaak onvoldoende geweest. Dat komt deels door een verkeerd verdienmodel met verkeerde drijfveren, maar ook door een tekort aan kennis bij mensen die actief zijn binnen de sector. Ik denk dat er binnen de branche hogere eisen moeten worden gesteld aan kennis en opleiding. Dit betekent dat er meer moet worden geïnvesteerd in permanente educatie, zowel door werkgevers als door het individu. Iedereen draagt immers een eigen verantwoordelijkheid voor zijn professionele ontwikkeling.'

Van Hoven: 'Voor een adviseur is de grootste verandering dat hij op een ander niveau met de klant moet meedenken. De aandacht verschuift van ondersteuning bij beleggingsbeslissingen naar meer strategische advisering, waarbij de portefeuille in lijn wordt gebracht met de financiële doelen van de klant. In zijn nieuwe rol praat de adviseur nauwelijks meer over de keuze tussen een belegging in Akzo Nobel of DSM, maar over toekomstscenario's en over een strategische invulling van de portefeuille.'

ROB VAN WECHEM

‘Als sector moeten we kritisch naar onszelf kijken bij het element toegevoegde waarde, want in het verleden is dat vaak onvoldoende geweest.’

Vemer: 'Zijn dat soort gesprekken voor iedereen weggelegd, dus ook voor klanten met een vrij belegbaar vermogen van een miljoen of minder? Of wordt advies voor dat marktsegment te duur en komen er andere oplossingen?'

Klijnsen: 'Het ligt heel erg voor de hand om op grond van complexiteit en kostenniveau de markt te segmenteren. Dat gebeurt ook bij supermarkten. De een vindt het prima om bij Aldi alles zelf uit de doos te halen, de ander gaat liever voor een iets beter gesorteerd assortiment naar Albert Heijn en er zijn ook mensen die de voorkeur geven aan een delicatessenzaak waar ze tot in detail worden voorgelicht over het verschil tussen vijf soorten ham. De verschillen in prijs terug te vinden in de rekening, want de prijs is niet los te zien van het serviceniveau.'

Van Wechem: 'Ik denk niet dat een uitgebreide segmentatie mogelijk is. Bij goede financiële planning en advies op maat komt zoveel kijken dat het prijskaartje dat daaraan hangt realistisch gezien alleen door de grotere vermogens kan worden betaald. Anders worden de kosten te hoog in relatie tot de omvang van het vermogen. Het overgrote deel van de markt krijgt dan min of meer standaardadvies. Standaard is hier zeker niet synoniem voor slecht, mits dit op goede wijze wordt gestructureerd, maar de mate van maatwerk kan voor kleinere vermogens nu eenmaal niet hetzelfde zijn als voor grote vermogens.'

Van Galen: 'Banken investeren al heel veel in technologie. In de toekomst zal een grote groep mensen via modellen toegang hebben tot financiële planning. Daar is niets mis mee en indien gewenst kan de klant tegen betaling bij de bank langsgaan voor een gesprek over zijn wensen en doelstellingen met betrekking tot zijn vermogen. Een klant die bediend wordt in het dienstverleningsconcept Rabobank Vermogensmanagement zit bij ons regelmatig aan tafel met zijn eigen vermogensbeheerder, vermogensstructureerder en vermogensmanager. Bij het aangaan van de bankrelatie starten we met het maken van een analyse van de financiële situatie, zodat de wensen en doelstellingen van onze cliënten duidelijk zijn. Vervolgens gaan we kijken hoe we deze wensen en doelstellingen het beste kunnen realiseren. Rabo Vermogensmanagement is weggelegd voor cliënten met een vrij belegbaar vermogen van één miljoen of meer.'

JAN WILLEM HOFLAND

‘Duurzaam beleggen is een onderwerp waar de klant graag bij geholpen wordt en dus voor wil betalen.’

Hofland: 'Ik denk dat veel partijen onderschatten hoe sterk de wereld veranderd is. In de Verenigde Staten zijn mensen over het algemeen al beter opgeleid en vooral de jongere generatie. Via internet kunnen ze allerlei informatie vinden over financiële planning en over beleggen. Toch zullen ook zij behoefte houden aan een sparringpartner. Zeker wanneer het vermogen toeneemt. Financiële instellingen kunnen hierop inspelen door een onderscheid te maken in de vormen van adviesdienstverlening. Orderuitvoering tegen een laag tarief en een iets hoger tarief voor professionele advisering.'

Klijnsen: 'De klant is volgens mij veel meer gebaat bij een goede begeleiding dan bij een eenmalig gesprek met een financieel planner of zelfs een goed advies. Ik heb in mijn vorige functies veel adviezen geschreven waarvan ik het vermoeden heb dat ze uiteindelijk onder in een bureaula zijn beland zonder dat er iets mee is gebeurd. Een advies is alleen maar zinvol als je de klant ook helpt bij de uitvoering.'

Van Hoven: 'Dan heb je het al veel meer over een regiefunctie en over financiële planning dan over beleggingsadvies. Wij zijn vier en een half jaar geleden begonnen met het aanpassen van de beleggingsdienstverlening en de introductie van beleggingsstrategieën samengesteld door het ING Investment Office. Daarbij konden we ook een hele professionaliseringsslag maken. Klanten hebben de keuze gekregen tussen beheer, advies of, voor wie liever zelf het beleid bepaalt, *execution only*. Veel klanten kozen toen voor advies. Een grote groep daarvan zegt nu dat ze toch voortdurend onze adviezen volgden, waardoor het voor de hand lag om naar beheer over te stappen. Hierdoor ontstaat ruimte om de dienstverlening anders in te richten, door bijvoorbeeld meer aandacht te schenken aan pensioenopbouw, ontwikkelingen op de Nederlandse woningmarkt en andere zaken die klanten raken. Ik verwacht dan ook dat er steeds minder traditionele beleggingsadviseurs overblijven, de adviseur van de toekomst is veel meer een generalist.' ●

GA NAAR WWW.FONDS.NL
EN BEKIJK DE NIEUWE
AFLEVERING VAN
BELEGGEN INTERNATIONAL

'KLANTEN WILLEN BEST BETALEN VOOR FINANCIËEL ADVIES'

Tekst **Paul van Engen** | Fotografie **Mario Hooglander**



PAUL VAN OLST

praat met vijf Best in Class adviseurs over veranderingen in de adviesmarkt, execution only versus betaald advies, de rol van beleggingsadviseurs en meer. »



WILLIAM VAN DER MAAS |
Instituut voor Vermogensopbouw

BENJAMIN PRINS |
Legal & General

GREET VERNOOIJ |
Smit Vernooij

GILBERT JANSSEN |
Schretlen & Co

LODEWIJK WITTEVEEN |
Deutsche Bank

PAUL VAN OLST |
Head of Distribution, Fidelity

Benjamin Prins

‘Financieel adviseurs die zich al bezighouden met de totale financiële situatie van klanten hebben een grote voorsprong op andere adviseurs.’



► **Van Olst:** ‘Er voltrekt zich momenteel een fundamentele verandering in de adviesmarkt. Mede onder invloed van de AFM zijn de inzichten over optimaal beleggingsadvies gewijzigd. Hoe kijken jullie daartegen aan?’

Janssen: ‘Waar doe je het voor? Dat is de vraag die je aan elke klant moet stellen voordat je überhaupt beslist over vervolgstappen. Dat principe zal gemeengoed worden.’

Witteveen: ‘Dat uitgangspunt werd natuurlijk altijd al gehanteerd bij het advies aan vermogenden, maar het zal nu ook worden ingezet voor de massa.’

Prins: ‘Wat ik vanuit mijn positie signaleer in de markt voor intermediairs is dat ze zoekend zijn naar nieuwe totaaladvies-concepten. Ze hebben altijd flink achterover kunnen leunen. Als ze vijf gesprekken hadden met mogelijke klanten over een hypotheek en ze sloten er twee af tegen een gemiddelde hypotheeksom van € 500.000, compenseerde dat de rest. Dan was hun jaar goed. Nu moeten ze gaan bewegen en nadenken over hun businessmodel.’

Witteveen: ‘Is het niet treurig dat dergelijke adviseurs nu pas gaan nadenken over hun eigen rol en verdienmodel?’

Vernooij: ‘Mijn tenen gaan hier toch wel een beetje krom van staan. Ik heb ook een bedrijf dat moet blijven draaien. Maar de essentie is de klant. Die is voor mij belangrijker dan de vraag hoeveel ik aan hem verdien. Moeten we ons met z'n allen niet eerst afvragen hoe we het vertrouwen van klanten terugwinnen voordat we het gaan hebben over verdienmodellen?’

Prins: ‘Klanten worden nu nadrukkelijker geconfronteerd met de kosten van advies. Dat vraagt andere vaardigheden dan in het verleden. Intermediairs worden nu gedwongen om hun businessmodel dat in het verleden goed heeft gewerkt aan te passen aan de nieuwe tijd.’

Van der Maas: ‘Het is ook goed dat ze daarmee worstelen. Wij hebben in 2004 ons vermogensbeheerbedrijf ingericht op basis van wederzijdse afhankelijkheid. Dat wil zeggen: als de klant verdient, verdienen wij ook en als de klant minder verdient, verdienen wij ook minder. We hebben vanaf het begin alle retourcommissies en

provisies buiten de deur gehouden. Klanten betalen ons rechtstreeks voor de diensten die we leveren. En dat snappen ze. Ze vinden het prettig dat ik net zo afhankelijk ben van hun vermogen als zij dat zijn.’

Witteveen: ‘De kwaliteit van advies wordt volgens mij bepaald door twee zaken. Dat is de inhoudelijke kwaliteit van het product én in welke mate het advies wordt beïnvloed door zaken als provisie en fees. Of door het gegeven dat advies beïnvloed kan worden door targets die mij worden opgelegd door mijn werkgever. Ik denk dat de klant er recht op heeft om te weten wat de drivers zijn voor ons gedrag. Alleen dan kan hij precies beoordelen of ons advies overeenkomt met zijn eigen belangen.’

Van Olst: ‘Hoe ziet de adviesmarkt er volgens jullie over een jaar of drie, vier uit? Wordt het een groeimarkt of zal juist het execution only-fenomeen de overhand krijgen?’

Van der Maas: ‘Wij zien instroom uit diverse doelgroepen, maar vooral van senioren. Mensen die willen beleggen, maar dat niet zelf meer willen doen. Er zijn natuurlijk veel mensen die lui zijn om te beleggen, maar die ook beseffen dat sparen tegen 1 procent rente geen zin heeft.’

Janssen: ‘Is dat niet een merkwaardige contradictie? Mensen die aan de ene kant risico-avers zijn, maar anderzijds wel de noodzaak voelen om risico te nemen? Hoe gaan jullie daarmee om?’

Van der Maas: ‘Je hebt risico's en risico's. Als ik aan mensen vraag wat hun allergrootste angst is als ze denken aan beleggen, dan is het dat ze hun geld kwijtraken. Maar als je met oplossingen komt waarbij je de nominale waarde de eerste drie tot vijf jaar kunt behouden en daarna kunt opschalen, vinden ze dat prima. Zolang ze hun startkapitaal maar niet verspelen.’

Prins: ‘Financieel advies is een groeimarkt. Ik verwacht wel dat de financieel adviseur meer met multi-asset oplossingen van fondshuizen zal gaan werken om financieel advies betaalbaar te houden.’

Janssen: ‘Advies zoals we het nu kennen bestaat over vier jaar niet meer. Heel veel zal worden geautomatiseerd, waarbij je overigens even goed je financiële doelen kunt bereiken. Maar een klant met een vermogen van € 50.000 gaat straks de uurtarieven voor adviseurs niet betalen.’

Vernooij: ‘Dat weet ik niet, hoor. Als jij aan een klant met een beperkt vermogen duidelijk kunt maken dat je iets voor hem kunt betekenen, dat je manieren weet om zijn vermogen te laten groeien, bijvoorbeeld, dan heeft hij geld over voor dat advies.’

Van der Maas: ‘Het heeft allemaal te maken met goed uitleggen, een goede inventarisatie en continu de klant bij de hand nemen.’

Witteveen: ‘Het grote probleem voor de adviesmarkt is de zorgplicht. De zorgplicht conflicteert met de speelruimte die klant en adviseur nodig hebben. Voor een klant met een vermogen van € 100.000 kun je onmogelijk een volledige zorgplicht instellen. Dan verdien je niets meer aan hem.’

Van der Maas: ‘Als je je bedrijf lean and mean organiseert is dat best mogelijk. Wij hebben veel klanten met een vermogen van € 100.000 en daar maken we een prima marge op.’

Witteveen: ‘Dat is beheer. Ik heb het over advies.’

Prins: ‘Ik geloof wel dat vermogensadvies blijft bestaan. Er zal dadelijk een grote groep klanten tussen wal en schip vallen bij banken en vermogensbeheerders en die groep is overgeleverd aan execution only. Die mensen hebben wel advies nodig. Waarbij het niet alleen gaat om het beheren en adviseren met betrekking tot het vermogen, maar ook om bijkomende zaken als hypotheek, overlijdensrisicoverzekeringen, pensioen, et cetera. Zo ontstaat er een integraal totaaladvies. Die markt zal in mijn ogen enorm groeien.’

Van Olst: ‘Dan is nu de hamvraag: hoeveel kun je als organisatie voor financieel advies vragen en wat mogen klanten van je verwachten? Als ik zie wat er nu in Engeland speelt, is er een behoorlijk verschil tussen wens en werkelijkheid. Anders gezegd: Britse consumenten willen niet betalen voor advies, hooguit voor guidance.’

Janssen: ‘De sleutel tot betalen voor financieel advies is volgens mij de rol die je als adviseur speelt in de beleving van de klant, waarvoor hij bereid is om te betalen. Dat kan te maken hebben met performance of ontzorgen. Maar ik heb ook klanten die bij me zijn en blijven omdat ze weten dat er altijd iemand is die op de hoogte is van hun financiële situatie. Wij zullen voortdurend moeten demonstreren aan onze klanten waarvoor zij ons betalen.’

Witteveen: ‘Ik ben het met je eens. Maar adviseurs die bij een groot bank werken, zullen daar veel meer hun best voor moeten doen, want zij hebben de schijn tegen.’

Vernooij: ‘Financieel adviseurs moeten vooral doen waar ze goed in zijn en niet activiteiten erbij pakken omdat het beter voor hun marge is. En als ze doen waar ze goed in zijn, levert dat automatisch toegevoegde waarde op voor hun klanten. Voor die toegevoegde waarde willen klanten best betalen.’

Van der Maas: ‘Mee eens. Zelfs als dat betekent dat je af en toe streng moet zijn voor je klanten. Dat je zegt: nee, we stappen nu niet uit de markt omdat de media zeggen dat het zo slecht gaat met de economie. We houden vast aan ons plan.’

Witteveen: ‘Maar een plan is nooit een rechte lijn die het resultaat is van oorspronkelijke aannames. Er veranderen voortdurend dingen. Daar zul je als adviseur actief mee moeten omgaan.’

Van der Maas: ‘Natuurlijk. Er kunnen zich altijd omstandigheden voordoen waardoor je een beleggingsbeleid moet heroverwegen. Daarom geloof ik ook niet in traditionele benchmarks. Er is maar één benchmark en dat is de route die je samen met je klant uitzet.’

Prins: ‘Ik denk dat financieel adviseurs die zich al een tijd bezighouden met de totale financiële situatie van klanten een grote voorsprong hebben op andere adviseurs. Ik zie daar absoluut een interessante markt voor. Of dat ook geldt voor sec beleggings- of vermogensadvies, en of klanten daarvoor willen betalen, weet ik eerlijk gezegd niet.’

Janssen: ‘Het aantal beleggingsadviseurs dat we nu in Nederland hebben, zal decimeren. Het gaat straks inderdaad om de totaalbenadering van de klant. Er zullen altijd klanten blijven die het leuk vinden om te sparren met een adviseur over de goudprijs of de eventuele aanschaf van Australische dollars, maar die zullen het zelf gaan doen. De meeste klanten zal het worst wezen wat er in hun portefeuille zit, zolang ze er hun doelen maar mee halen. Ik denk dat de huidige beleggingsadviseur de rol van totaaladviseur prima kan vervullen, misschien met wat extra opleiding. Want vergeet niet dat ze vaak vertrouwenspersonen zijn van klanten. Dat moet je niet zomaar terzijde willen schuiven als organisaties.’

Van der Maas: ‘Ik denk ook wel dat het merendeel van de beleggingsadviseurs de competenties heeft om zo'n nieuwe rol op zich te nemen. Maar ze zullen wel moeten meebewegen, denken vanuit de klant in plaats van vanuit de markt. Doen ze dat niet, dan is hun rol overbodig.’ ●

Gilbert Janssen

‘Een klant met een vermogen van € 50.000 gaat straks de uurtarieven voor adviseurs niet betalen.’

Joost Bors

Is de toekomst van financieel advies aan de generalist of de specialist?

«Onze bankiers zijn beleggingsadviseur en relatiemanager tegelijk. Met de focus op beleggen zonder het grotere plaatje uit het oog te verliezen. Een dergelijke aanpak is een specialisme op zich.»

William van Galen

Waarom zouden klanten voor je advies gaan betalen?

«Met onze financiële kennis en ervaring kunnen we onze klanten helpen richting te kiezen door middel van advies en zorgen voor een passende financiële oplossing. Dat doen we met een integrale kijk, we brengen de financiële positie van de klant in kaart en adviseren de klant op basis van zijn wensen, doelen en risicobereidheid. Daar komt bij dat ons advies niet eenmalig is, we toetsen regelmatig of de klantsituatie is veranderd en we monitoren continu of de producten nog passen.»

Benjamin Prins

Van welke beroepsgroep kunnen financieel adviseurs iets leren als het om het onderhouden van klantrelaties gaat?

«De architect. Een financieel adviseur is immers de architect van je financiële huishouding. Hij moet deskundig, betrouwbaar en toekomstgericht zijn, luisterend naar klanten en daadwerkelijk invulling gevend aan hun wensen.»



Bart Janssen

Wat heeft volgens jou de meeste invloed op de mate waarin een klant tevreden is met zijn adviseur?

«Of een adviseur de klant begrijpt en daar de persoonlijk relevante dienstverlening op aanpast. Denk aan het op het juiste moment en proactief benaderen van de klant met specifieke en relevante informatie en beleggingssuggesties. En inzicht geven in de keuzes die gemaakt kunnen worden en de afwegingen die daarbij horen.»

William van der Maas

Is er een advies waarvan je wilde dat je het nooit had gegeven?

«Mijn slechtste besluit: Lehman Brothers obligaties kopen in 2005. Mijn beste besluit: Lehman Brothers obligaties verkopen in maart 2006.»



BART JANSSEN |
ABN Amro MeesPierson

CARL VAN NOPPEN | ING

**ROUKE
BEERSMA** | ING

FRANS NIEUWHOF |
Nieuwhof
Financiële Planning

IVAR ROELEVELN |
Directeur Beleggingsfondsen Europa,
ING Investment Management

JOOST BORS |
Theodoor Gilissen

'EXPERTISE IS SECUNDAIR GEWORDEN'

Tekst **Paul van Engen** | Fotografie **Mario Hooglander**



IVAR ROELEVELN

praat met vijf Best in Class adviseurs over de houding van moderne consumenten, hun bereidheid te betalen voor financieel advies en meer. >

► **Roeleven:** 'Als ik mijn oor te luisteren leg bij financieel adviseurs en onze distributiepartners, is iedereen druk met de vraag of klanten straks gaan betalen voor advies. Als de ontwikkelingen in Engeland een voorbode zijn van wat ons te wachten staat, ziet het er niet best uit. Klanten begrijpen wat de bedoeling is, maar psychologisch gezien hebben ze er problemen mee. Het onbedoelde scenario dat grote groepen straks kiezen voor execution only is levensgroot aanwezig.'

Janssen: 'Ik snap dit scenario. Het is een natuurlijke reactie als er een prijskaartje wordt gepresenteerd. Maar wat krijg je er voor? Dat moet de moraal van het verhaal zijn en dat is het gesprek waar het met de klant over moet gaan. Vervolgens kan hij of zij een bewuste keuze maken.'

Bors: 'Voor grotere vermogens gaat het dadelijk om serieuze bedragen. En dan komt er ook nog eens btw bovenop. Veel mensen zullen dan denken: ik moet 40 procent méér aftikken, maar mijn bank of adviseur gaat echt niks méér voor me doen. Dus het laden van de dienstverlening en persoonlijke aandacht zijn cruciaal.'

Janssen: 'Dan heb je het specifiek over vermogensbeheer. Hier komt inderdaad de btw nog overheen. Dat scheelt natuurlijk wel een slok op een borrel.'

Nieuwhof: 'Voor mij is de situatie als onafhankelijk financieel planner anders dan voor jullie, maar betalen voor advies is nog nooit een probleem geweest. En ik doe dit al sinds 2001. In de meeste gevallen kan ik mensen laten zien dat ik mijn *fee* gelijk terugverdien. Door aan te geven waar de gaten in hun huidige plan zitten. Vaak hebben mensen door de jaren heen te veel producten aangeschaft die elkaar overlappen en waar ook nog eens forse provisies aan hangen. Alleen al door daar in te schrappen verdienen ze aan me.'

Bors: 'Jij maakt een *finished product*, daar willen mensen wel voor betalen. Hetzelfde zien wij bij onze adviesklanten. Maar de grote groep die transactiegericht is, zul je niet makkelijk overhalen om te gaan betalen. En als het al lukt, zullen ze elk kwartaal vragen: wat heb je voor me gedaan? De kans is groot dat er een *mismatch* ont-

Joost Bors

‘Mijn vrees voor de financiële sector is dat het dezelfde kant kan uitgaan als in de telecombranche, waar partijen elkaar sterk beconcurreren op tarieven.’



Frans Nieuwhof

‘Voor mij is de situatie als onafhankelijk financieel planner anders dan voor jullie, maar betalen voor advies is nog nooit een probleem geweest.’

staat tussen wat de klant interpreteert als dienstverlening en de dienst die feitelijk wordt geleverd.'

Janssen: 'Onze ervaring is inmiddels dat klanten het betalen voor advies accepteren, zolang je het goed uitlegt. Wij hadden verwacht dat zo'n 20 procent zou overstappen naar direct beleggen omdat ze geen fees willen betalen, maar in de praktijk is dat beduidend minder. Klanten beseffen dat zaken als advies, administratie en het uitvoeren van transacties niet gratis kunnen zijn. En als je dat op een transparante manier duidelijk maakt, in een open dialoog, is betalen geen *issue*.'

Van Noppen: 'We zitten nu gezamenlijk in een overgangsfase en dan is het logisch dat er ruis, onduidelijkheid en onzekerheid kunnen ontstaan. Eigenlijk moet je het helder uitleggen aan de klant combineren met het inventariseren van zijn actuele situatie. Wat zijn zijn doelstellingen? En welke producten of oplossingen sluiten daar het beste bij aan?'

Roeleven: 'In veel bedrijfstakken is advies van oudsher erg gewaardeerd door klanten. Maar klanten zijn enorm veranderd. De grootste boekenverkoper ter wereld is Amazon, een online bedrijf. Bol.com blijkt de grootste meubelboulevard van Nederland te zijn. Kennelijk heeft de moderne consument een heel andere *mindset* dan vroeger en is advies minder relevant voor hem geworden. Uiteindelijk kan hij zijn medicijnen ook al via internet aanschaffen en heeft hij daarvoor niet per se het advies van zijn huisarts nodig.'

Bors: 'Wat mij tegenvalt is dat financiële consumenten, als het om advies gaat over hun vermogen, beslissingen vooral nemen op basis van kosten. Expertise is secundair. Terwijl je vermogen, net als je gezondheid, toch wel de moeite waard is om er zorgvuldig naar te laten kijken door iemand met verstand van zaken.'

Janssen: 'Elke consument is anders. Sommigen kijken alleen naar de kosten en die mensen passen prima bij een *broker*.'

Bors: 'Ja, maar tegelijkertijd hebben die mensen wel behoefte aan advies. Mijn vrees voor de financiële sector is dat het dezelfde kant kan uitgaan als in de telecombranche, waar partijen elkaar sterk

beconcurreren op tarieven. Dit kan leiden tot verschraling van het aanbod.'

Van Noppen: 'In de jaren tachtig was Lada veruit de goedkoopste auto, maar toch reed niet iedereen in een Lada. Je kunt als klant puur en alleen naar de prijs kijken, maar dan krijg je ook vaak de daarbij horende kwaliteit. Ik ben er van overtuigd dat de klant zich moeten herkennen in de advisering die hij krijgt. Als hij dat advies ervaart als goed en zinvol, ligt dáár de toegevoegde waarde die we hem als branche te bieden hebben.'

Nieuwhof: 'Waar ik nog steeds moeite mee heb, is dat banken nu vooral druk zijn met hun businessmodellen en hoe ze straks op een andere manier geld kunnen verdienen aan klanten, maar zou het niet wenselijker zijn om te kijken naar wat die klant beweegt?'

Bors: 'Het is toch logisch dat een bank een bepaald percentage wil verdienen aan haar klanten?'

Beersma: 'Ik vind dat we af en toe ook wel te veel doorschieten in het negativisme, hoor. We doen gelukkig heel veel dingen goed voor klanten, niet alleen nu, ook in het verleden al. Waarbij het belang van die klanten wel degelijk voorop stond.'

Janssen: 'Ik ben het helemaal met je eens. En er is nóg iets. De perceptie van banken in het algemeen is niet erg positief, maar het opmerkelijke is dat uit klanttevredenheidsonderzoeken blijkt dat mensen hun eigen bank vaak positief beoordelen.'

Van Noppen: 'Wat ik weleens mis in de discussie is dat zowel de samenleving als de beleggingswereld een stuk complexer is geworden. Je hebt experts, specialisten, nichespelers en wat dies meer zij nodig om ontwikkelingen goed te kunnen duiden. Daar zorgen wij allemaal voor, om onze klanten zo goed mogelijk te adviseren. Maar in de beoordeling van ons werk draait het vaak primair om rendement en kosten. Ik snap ook wel dat die gemakkelijk in beeld te brengen zijn, maar minstens zo belangrijk is het in kaart brengen van de risico's en die blijven monitoren. Maar bij het fenomeen risico's kom je al snel op academisch terrein en haken veel mensen helaas af.'

Roeleven: 'Overschat de gemiddelde particulier niet standaard zijn eigen beleggingshorizon? We zitten in een wereld waarin ontslag en echtscheidingen aan de orde van de dag

zijn, waarin de overheid zich terugtrekt en waarin je zelf meer moet gaan reserveren voor je gezondheidszorg. De omgeving is extreem dynamisch geworden. Ik kan me voorstellen dat het samenstellen en onderhouden van een portefeuille gecompliceerder is dan ooit.'

Van Noppen: 'Klopt. De uitgangspunten van klanten wijzigen vaker door veranderende persoonlijke omstandigheden. Statische modellen werken niet meer en een adviseur moet in voorkomende gevallen snel kunnen schakelen en oplossingen aanreiken die aansluiten op een nieuwe situatie bij klanten. Op zulke momenten ben je als adviseur van toegevoegde waarde en een gesprekspartner waar de klant iets aan heeft.'

Janssen: 'De dynamiek om ons heen is een belangrijke reden dat wij nu een enorme instroom zien bij vermogensbeheer. Het is moeilijk te begrijpen. De werkloosheid loopt alleen maar op en de beursen ook. Het is gewoon een heel erg onduidelijke en onzekere periode. Klanten willen houvast en hebben juist nu deskundige adviseurs nodig.'

Bors: 'Maar dat advies is niet individueel. Wat mij opvalt bij beheerklanten is dat ze makkelijker bereid zijn een vaste vergoeding te betalen, omdat ze het vermogen en het werk uitbesteden aan slimme mannen en vrouwen, terwijl het gewoon een model is. Er zitten meer klanten in dezelfde modelportefeuille. Terwijl ze bij advies wel kritisch zijn over de afrekening en de toegevoegde waarde. Maar vroeg of laat zal ook bij vermogensbeheer druk kunnen ontstaan op de tarieven door nieuwe toetreders en online vermogensbeheeroplossingen.'

Beersma: 'De hang naar een meer dynamische assetallocatie wordt ook erg in de hand gewerkt door de continue stroom aan medianieuws die klanten dagelijks op zich af zien komen. Langetermijnbeleggen vereist dan een sterk gestel.'

Van Noppen: 'Juist daarom is het zo belangrijk dat je als adviseur een spiegel voor de klant bent. De korte termijn in de gaten houden is prima, maar het gaat bijvoorbeeld ook om de horizon van de pensioen-BV.'

Nieuwhof: 'En in dat verhaal draait het toch in eerste instantie om een goede planning. Gemaakt door een deskundige en wat mij betreft onafhankelijke adviseur.' ●

WILLEM HERMAN VAN DER WAL

JUDITH VAN OOSTEN | ING

GEERT REYNERS |
Rabobank Amsterdam

LOEK REIJNS |
Insinger de Beaufort

MARIJKE
KUIJPERS |
Guidato

WILLEM HERMAN VAN DER WAL |
Head Wholesale, Invesco Asset Management

FONDSDEBILDE | Inzicht en Advies,
Voorzitter Vereniging Onafhankelijke
Financieel Planners

‘Vertrouwen winnen is een kwestie van het iedere dag laten zien’

Tekst **Paul van Engen** |
Fotografie **Mario Hooglander**

Van der Wal: ‘De financiële sector heeft de afgelopen jaren veel tikken opgelopen. Mensen willen zo weinig mogelijk met banken te maken hebben en beleggen willen ze ook niet meer. Hoe krijgen we ze weer terug voor deskundig advies?’

Reijns: ‘Zou het kunnen zijn dat de klassieke beleggingsadviseur iets minder goed was in het luisteren naar klanten en het vertalen van de behoeften van klanten naar de juiste beleggingen? Waar we nu middenin zitten is de integratie van de financieel planner en de beleggingsadviseur tot een vermogensplanner. Denken in financiële doelstellingen is iets dat klanten veel meer herkennen dan tot de laatste euro uitrekenen wat je besteedbaar inkomen is op je 75ste.’

Van der Wal: ‘Zijn we onvoldoende transparant geweest in wat we doen, bijvoorbeeld met betrekking tot de kosten?’

Kuijpers: ‘Ik vraag me af of klanten zich daar echt door hebben laten leiden. In 2006 waren er al verhalen in de media over de kosten van bepaalde verzekeringen, maar zelfs daarna bleven mensen massaal verzekeringsproducten afnemen. Ik heb dat weleens aan iemand gevraagd waarom zij dat deed. Het was een vrouw die een erfenis had gekregen en ze kon kiezen tussen een adviseur die op uurbasis werkte en iemand die ze niet hoefde te betalen. Ik heb haar toen uitgelegd dat ze uiteindelijk wel heeft betaald, maar dat ze het niet gezien heeft. En dat ze beter af was geweest om die adviseur met zijn uurtarief in te huren. Vond ze niet leuk om te horen.’

DeBilde: ‘Hoe komt het dat we er in Nederland zo structureel met open ogen in lopen? Mensen kunnen toch op hun vingers natellen dat verzekeringsproducten niet gratis zijn. Waarom is het wantrouwen jegens de sector dan toch zo groot geworden?’ ➤

Willem Herman van der Wal praat met met vijf Best in Class adviseurs over gratis versus betaald advies, transparantie, toegevoegde waarde en meer.

► **Reijns:** 'Transparantie is een groot goed, maar wij praten hier nu gemakkelijk over zaken die erg complex zijn. Transparantie opleggen in het geval van complexe producten is iets waar mensen niks mee kunnen. En dus laten ze zich leiden door oneigenlijke argumenten, zoals een zogenaamd gratis advies.'

De Bilde: 'De financiële sector in Nederland kantelt van productgedreven naar adviesgedreven. Maar er zijn genoeg klanten die tegen mij zeggen dat ze een financieel plan duur vinden. Ik vraag niet veel geld, mijn uurtarief is al acht jaar € 150 per uur. Toch blijven mensen zeggen dat ze bij hun bank gratis advies krijgen.'

Van Oosten: 'En dat denken ze vaak ook!'

Reyners: 'Dat komt omdat ze het niet op waarde kunnen schatten.'

Van der Wal: 'Banken vragen nu ook geld voor advies, of ze gaan het doen. Dan ontstaat er een level playing field.'

Reyners: 'Wij gaan vanaf 1 januari 2014 een vast bedrag vragen voor onze dienstverlening. Daar zit ook een stuk financiële planning bij. Klanten vinden het wel heel lastig om op voorhand ja tegen een tarief te zeggen, want ze weten niet wat de uitkomst is van dat financieel plan. Het kan een bevestiging zijn van een goede situatie of er komt uit dat een aanpassing nodig is. Mensen die door dat traject heen zijn gegaan, willen je bijna omarmen omdat ze eindelijk inzicht hebben gekregen. Het levert ze veel meer op dan de investering in tijd en geld kost.'

Reijns: 'Wij zijn eind vorig jaar gestart met het introduceren van *all-in fees* voor advies. Het grootste deel van onze adviesrelaties is nu over naar een vaste adviesfee. Die fee is gerelateerd aan de hoogte van het vermogen.'

Van der Wal: 'Hebben jullie klanten verloren tijdens dat proces?'

JUDITH VAN OOSTEN

‘Je kunt nog zo hard beweren dat we kwalitatief goed advies geven, maar als het niet goed voelt...’

Reijns: 'Nee, helemaal niet.'

Van Oosten: 'Bij ons levert het ook geen problemen op. Klanten die pakweg vijf jaar geleden liquide zijn gegaan, stappen nu weer in de markt en betalen een servicefee, een all-in fee voor beleggen in beheer. Klanten begrijpen dat we alleen voor beleggen een vergoeding vragen en accepteren dat.'

Kuijpers: 'Ik vind het opvallend wat jullie zeggen. Ik merk bij onze klanten dat ze bijna in de gordijnen hangen als ze het hebben over banken die all-in fees hanteren, terwijl ze alleen maar advies willen over beleggen. Als iemand ergens € 15 miljoen heeft liggen, moet hij per maand € 3000 betalen voor advies. Maar de financiële planning heeft hij al uitbesteed aan een *family office*, dus dat heeft hij niet nodig. Zo'n klant vindt zelf dat hij net zo goed naar *execution only* kan gaan.'

Reijns: 'Je benoemt nu wel een heel specifieke en vermogende klant. Er zijn ook klanten die krap een miljoen hebben en er geen apart family office op nahouden.'

Kuijpers: 'Nou, die klanten betalen dan een paar honderd euro per kwartaal. Ook een heel bedrag als je als klant vindt dat je die diensten niet nodig hebt.'

Reyners: 'In ons model betaal je een vast bedrag voor advies en het daarbij horende beleggingsinstrumentarium en vervolgens betaal je een percentage gerelateerd aan je vermogen dat afneemt naarmate het vermogen groter wordt.'

Reijns: 'Misschien zou het de banken niet moeten uitmaken wie de financieel planner van de klant is, zolang die aan de gestelde kwalificaties voldoet. Het lijkt me prima als een klant bij een externe financieel planner zit.'

Van der Wal: 'Wie betaalt in dat geval de financieel planner?'

Reijns: 'De bank.'

De Bilde: 'Dat zie je inderdaad steeds vaker, dat de betere klanten door hun bank naar een onafhankelijk financieel planner worden gestuurd en de nota vervolgens door de bank wordt voldaan. Dan zeggen ze tegen de klant dat ze het belangrijk vinden dat hij als basis een goed en gedegen financieel plan heeft. Want zonder zo'n plan kan er geen advies worden gegeven.'

Kuijpers: 'Ik denk toch dat de jongens bij de banken een beetje nerveus worden. Als de helft van de vermogende klanten dadelijk zegt dat ze voor de strategische assetallocatie

FONS DE BILDE

‘Mensen kunnen op hun vingers natellen dat verzekeringsproducten niet gratis zijn. Waarom is het wantrouwen jegens de sector dan toch zo groot geworden?’

iemand inhuren voor een paar duizend euro en *that's it*. Sommige mensen hebben niet zoveel vragen over hun vermogen dat ze bereid zijn om daar elk kwartaal een stevig bedrag voor af te tikken.'

Reijns: 'Dat betekent dat we de klant dus duidelijk moeten maken wat hij terugkrijgt voor de fees die hij ons betaalt. Ik had gisteren twee jonge ondernemers aan tafel die op zoek waren naar financiering. Na anderhalf uur praten had ik de sleutel voor hun probleem en waren ze me dankbaar. Blijf uit de kosten-discussie. Lever toegevoegde waarde.'

Van der Wal: 'Moeten we mensen niet duidelijker maken dat we goed zijn in wat we doen en dat we die toegevoegde waarde ook kunnen leveren?'

Reyners: 'Als iemand zegt dat de klant nu centraal moet worden gesteld, dan voelt dat als een klap in mijn gezicht, want dat doe ik al jaren. En volgens mij is het bij jullie hier aan tafel niet anders.'

De Bilde: 'De Engelsen hebben daar een mooie uitdrukking voor: *if you pay peanuts, you get monkeys*. Dat is vaak mijn antwoord als mensen mijn uurtarief aan de hoge kant vinden.'

Van Oosten: 'Het gaat om de vertrouwensbasis. Er moet een bepaalde klik zijn tussen klant en adviseur. Je kunt nog zo hard beweren dat we kwalitatief goed advies geven, maar als het niet goed voelt.'

Kuijpers: 'We moeten onderscheid maken tussen het individuele en collectieve niveau. Veel mensen zeggen dat de hele financiële sector niet deugt, maar dat ze tevreden zijn over hun adviseur. We kunnen mensen niet verplichten positief te denken over een sector. Die moet eerst bewijzen, aan klanten en de buitenwereld, dat zij schoon en betrouwbaar is.'

Reijns: 'Vertrouwen winnen is een kwestie van het iedere dag opnieuw laten zien. ●'



Marijke Kuijpers
Van welke beroepsgroep kunnen financieel adviseurs iets leren?

‘Van huisartsen, omdat zij goede vragen stellen, onbevooroordeeld luisteren en vervolgens in heldere taal uitleggen wat er met de patiënt aan de hand is.’

Lodewijk Witteveen

Ik kreeg een zeer vermogende cliënt, bestuurder van een grote onderneming, in portefeuille die volgens mijn collega's bijzonder lastig was. Tijdens de kennismaking kwam naar voren dat hij uit een sterk socialistisch georiënteerde omgeving kwam. Zijn rijkdom conflicteerde met zijn achtergrond en overtuiging. We hebben toen een deel van het vermogen bestemd voor de familie, onder andere een landgoed en een studiefonds.

Welke klantervaring is je het meest bijgebleven?



Tenne Tromp

Wat is het beste advies dat je ooit hebt gegeven?

In de functie van beleggingsadviseur heb ik de afgelopen jaren altijd gewezen op eenzijdige risico's in de portefeuille en te weinig spreiding. Op het moment dat ik nu terugkijk zijn met name Nederlandse beursliedelingen vaak schuldig gebleken aan de underperformance van veel adviesportefeuilles.

Eelco Pronk

Is de toekomst van financieel advies aan de generalist of de specialist?

Door aanscherping van de regelgeving lijkt er binnen financieel advies steeds meer behoefte aan generalisten die het gehele adviesproces kunnen overzien en bewaken. Maar bij de meer vermogende klanten blijft er een grote behoefte bestaan aan maatwerk en dus aan specialisten.



Frans Nieuwhof

Is er een advies waarvan je wilde dat je het nooit had gegeven?

Nee. Het klinkt misschien een beetje eigenwijs, maar de klant betaalt mij en dus moet ik ook met het beste advies voor die klant komen. Bij mijn presentaties zeg ik altijd: ik heb alleen maar blijde klanten in portefeuille.

Gilbert Janssen

Wat is de belangrijkste afspraak die je tot op heden in 2013 in je agenda had staan?

Dat was er niet één, maar dat waren alle afspraken die ik met mijn klanten had. Daar draait het natuurlijk allemaal om. Zonder klanten zijn alle andere afspraken zinloos.

'ALS DOELEN CENTRAAL STAAN, GAAT DE TAART VAN ZELF GROEIEN'

Tekst **Michiel Pekelharing** | Fotografie **Mario Hooglander**



PIETER KROM

in gesprek met vijf
Best in Class adviseurs
over de omvang van
de beleggingstaart,
het behalen van financiële
doelen, het toekomstige
verdienmodel en meer. >

MARTINE HAFKAMP | Fintessa

MARTIJN VAN HULTEN |
Van Vugt & Van Hulten Belastingadviseurs
en Financieel Planners

TENNE TROMP |
ABN Amro MeesPierson

RICK WASSENAAR |
Wassenaar Financiële Planning

MARCEL VAN LEEUWEN |
EBC Nederland

PIETER KROM |
Hoofd Third Party Distributie, Robeco

► **Krom:** 'Als vermogensbeheerder vergelijk ik de Nederlandse beleggingsmarkt wel eens met een taart. Vroeger was het altijd de vraag hoe ik een groter stukje daarvan kon pakken. Tegenwoordig vraag ik me juist af wat we als beleggingsindustrie kunnen doen om die taart groter te maken. De rente is zo laag dat veel mensen via sparen hun doelen niet kunnen verwezenlijken, maar de drempel om te gaan beleggen is vaak hoog. Hoe komt dat en hoe kunnen we die drempel verlagen?'

Hafkamp: Mensen hebben slechte ervaringen met beleggen. De beurscrash van 2008 heeft gezorgd voor veel angst en bovendien was de begeleiding in het verleden vaak onder de maat. Ik zie genoeg portefeuilles voorbij komen waarvan de tranen mij in de ogen springen. Toch hebben mensen nog steeds grenzeloos vertrouwen in wat er in foldertjes staat die worden rondgestuurd.'

Wassenaar: 'We moeten niet de grootte van de taart, maar de doelen van mensen centraal stellen. Als dat gebeurt, gaat de taart vanzelf groeien. Het gaat dan om de vraag of je echt diensten verleent waarmee een klant zijn doelen kan halen. Als je een gezond bedrijf wilt hebben, moet je doorlopende inkomsten hebben. En doorlopende inkomsten krijg je als je een doorlopend probleem oplost. Een hypotheek is bijvoorbeeld iets dat om de zeven of tien jaar speelt, maar de begeleiding op weg naar het halen van financiële doelen is een continu proces. In die rol kan je laten zien dat iemand het in ieder geval gaat verliezen als hij alleen blijft sparen. En het alternatief is een heel onzeker pad. Daar ligt een grote kans voor de adviseur.'

Tromp: 'De taart is de laatste jaren niet groter geworden. Hij is zelfs gekrompen. Bij ABN Amro MeesPierson hebben we ook gezien dat veel relaties sinds 2008 het lastig vinden om in te stappen of zelfs niet meer durven in te stappen. De kapitaalmarktrente is momenteel extreem laag. Hoewel de spaarrente ten opzichte daarvan relatief hoog is, is de reactie van mijn klanten vooral dat de spaarrente zo laag is. In de huidige situatie is het lastig uit te leggen dat het aan de hand van een financieel plan misschien beter is om met de helft van het vermogen voorzichtig te gaan beleggen. De gebeurtenissen van de afgelopen jaren hebben veel mensen bang gemaakt. Ze kiezen op basis daarvan voor de veiligheid van sparen, hoewel het rendement na aftrek van belastingen en de inflatiecorrectie negatief is. Al zie ik de laatste maanden wel een bewustwording bij klanten dat ze actie moeten ondernemen omdat ze met de spaarrente hun doelen niet bereiken.'

Van Hulsten: 'De beleggingstaart is misschien kleiner geworden, maar de totale taart is volgens mij gegroeid, want er is veel meer geld. Alles wordt nu echter opgepot. Voordat mensen de stap naar de beurs zetten, zijn er een visie en een plan nodig. Vaak leeft echter nog het idee bij financiële zaken dat je alles zo veilig mogelijk moet doen omdat het dan niet misgaat, maar daarmee ga je uiteindelijk je financiële doelen niet halen.'

Van Leeuwen: 'Een goed voorbeeld is de wijze waarop mensen geld opzietten voor de studie van de kinderen. Iedereen zegt desgevraagd dat ze daarvoor sparen door bijvoorbeeld de kinderbijslag apart te zetten. Ik vraag dan hoe ze het voor zich zien als de kinderen gaan studeren; wat voor sponsor ze worden. Word je vijf jaar hoofdsponsor, of ga je twee jaar met een subcontractje alleen op het broekje staan? Op die manier kan je mensen laten nadenken hoe veel vermogen ze daadwerkelijk nodig hebben voor een specifiek

Martijn van Hulsten
 'Als financieel planner ben je vooral bezig met het managen van verwachtingen.'

doel. Ik laat dan zien dat wanneer ze blijven sparen op een spaarrekening ze inderdaad na twee jaar afscheid moeten nemen als sponsor omdat het geld op is. En als je ze dan voorreken wat er nog bij moet om het vijf jaar vol te houden, schrikken ze. Vervolgens kunnen wij laten zien dat de inleg omlaag kan als er risico wordt toegevoegd - als de kinderen tenminste nog jong zijn. Het is geweldig om aan mensen te tonen hoe dit mechanisme werkt.'

Van Hulsten: 'Niet iedereen is geschikt om te gaan beleggen. Sommige mensen voelen zich gewoon niet lekker bij enige mate van risico. Als financieel planner ben je dan ook vooral bezig met het managen van verwachtingen. Wanneer blijkt dat het onmogelijk is om de doelstellingen te halen zonder te gaan beleggen, moet bijvoorbeeld gekeken worden of de doelstellingen aangepast kunnen worden zodat ze met sparen toch gehaald kunnen worden.'

Krom: 'Hoe ziet de toekomst van de adviseur eruit? Schuiven de werkzaamheden op richting die van een financieel planner, die al een vaste adviesvergoeding hanteert? En zijn de cliënten bereid om voor die dienst te gaan betalen?'

Hafkamp: 'Iedereen betaalt al voor adviesdiensten, alleen de kosten zijn nog niet altijd even goed zichtbaar. Ik denk dat veel mensen na het afschaffen van de distributievergoeding wel eens goedkoper uit kunnen zijn, maar misschien dat het toch afschrikt omdat er nu opeens een duidelijk prijskaartje aan advies hangt. Het laatste dat je als adviseur echter moet willen, is dat je op kosten moet gaan concurreren.'

Van Hulsten: 'Ondernemers en vermogende particulieren zijn al gewend om voor advies te betalen en ik ben dan ook bang dat het vooral minder vermogende mensen afschrikt dat ze opeens zichtbaar moeten betalen voor advies. Die groep heeft vaak het advies nog het hardst nodig. Als financieel planner haal ik er veel meer vol-doening uit om te werken met kleinere vermogens, aangezien je dan echt het verschil kan maken voor mensen. Voor de groep met een vermogen van een paar ton hangt bijvoorbeeld de hoogte van de inkomsten na pensionering veel meer af van de wijze waarop jij ze begeleidt dan bij mensen die een paar miljoen hebben.'

Wassenaar: 'Het overgrote deel van de kleinere beleggers zijn volgens mij doe-het-zelvers die met producten zoals *turbo's*, *speeders* en *sprinters* werken. Die zijn veel meer bezig met het najagen van rendement dan dat ze zich bewust zijn van de kans om vermogen voor later op te bouwen. Het is voor onze beroepsgroep heel belangrijk dat mensen zelf kunnen ervaren hoeveel vermogen er eigenlijk



opgebouwd moet worden om de toekomstige levensstijl die ze voor ogen hebben te financieren en hoe die opbouw eruit kan zien. Dat kan bijvoorbeeld via educatieve spelletjes op internet. Vaak zien mensen dan al snel de toegevoegde waarde van een financieel adviseur. Dat is een veel beter startpunt dan wanneer je zegt dat advies geld kost, want dan haakt de gemiddelde Nederlander al meteen af.'

Krom: 'Ligt de nadruk in Nederland niet te veel op de werking van financiële producten in plaats van op het belang van financiële dienstverlening? Mensen moeten snappen wat een product doet, maar ze hoeven niet te doorgronden hoe het precies in elkaar steekt.'

Tromp: 'Iemand die een nieuwe auto koopt, zal ervan uitgaan dat die aan de specificaties in de brochure voldoet. In de beleggingswereld zijn er ook auto's die alleen aan de buitenkant zijn opgepoetst, maar als je erin gaat zitten zak je gelijk door de onderkant heen. En dan staat er ook nog op de zijkant dat je er 220 kilometer per uur mee zou kunnen rijden. Sommige financiële producten maken hun beloftes simpelweg niet waar. Op het moment dat er in een advertentie een rendement van 8 procent wordt voorgespiegeld bij een volledige garantie, krijgen wij vragen van klanten of ze daarin moeten stappen. Ik vind dat het ook een taak is van de financiële sector en ons als adviseurs om mensen tegen dit soort producten te beschermen. Alles met een verwacht rendement van meer dan 2 procent heeft een zekere mate van risico. Als mensen dat niet kunnen overzien, zouden ze dat risico ook niet moeten nemen.'

Krom: 'Maar we bespraken net dat een groot deel van de Nederlanders geen adviseur gaat betalen die hem voor dit soort gevaren behoedt. Hoe moet het dan met de beleggers met een kleiner vermogen?'

Van Leeuwen: 'Ik denk dat voor de groep vermogens van 50.000 tot een miljoen euro juist hele goede en waardevolle dienstverlening mogelijk is. Deze groep lijkt buiten de boot te vallen bij de banken en vermogensbeheerders en worden naar internettoepassingen toe geduwd om de *business case* van de bank rond te krijgen. Als het vermogen van deze beleggers echt dienstbaar gemaakt wordt

aan het leven dat ze het liefste willen leven, waarbij hun totale financiële zaken op elkaar worden afgestemd, ligt er een enorme markt open. Vermogen op zich is geen doel. Voldoende vermogen voor de ideale levensstijl waarin persoonlijke financiële levensdoelen worden gerealiseerd, daar gaat het om. De rol van de *private banker* of beleggingsadviseur van vlees en bloed moeten we hier ook niet overschatten. Ik werk al jarenlang met topmannen uit het

Nederlandse bedrijfsleven en ik ben er nog nooit een tegengekomen die vertelde dat hij echt een band had met zijn *private banker*.'
Hafkamp: 'Dat mogen die *private bankers* zich dan aanrekenen. Als adviseur moet je degene aan de andere kant van de tafel ervan overtuigen dat het ook in zijn belang is dat er iets van een band is. Je kunt iemand veel beter van dienst zijn als je weet hoe hij in elkaar steekt en wat zijn wensen en doelen zijn. Als adviseur moet je je afvragen hoe groot je toegevoegde waarde kan zijn als er geen echte band is. Dat geldt trouwens ook voor de klant, die zich moet afvragen of een ander bedieningsmodel niet beter bij hem past.'

Krom: 'De discussie over het zichtbaar maken van de toegevoegde waarde en het toekomstige verdienmodel speelt niet alleen bij de adviseur, maar ook bij een partij als Robeco. Op die verandering haken we in door naast het traditionele aanbod van beleggingsfondsen, die tot de bouwstenen horen van de *private-banking* portefeuilles, ook hele vermogensbeheeroplossingen te creëren voor de kleinere beleggers.'

Martine Hafkamp
 'Het laatste dat je als adviseur moet willen, is dat je op kosten moet gaan concurreren.'



Rick Wassenaar

Wat is je meest bizarre klantervaring?

• Een beoogd gesprek met een medisch specialist, iets ouder dan ik, getrouwd met jonge kinderen. Ik maakte een afspraak om bij hem langs te gaan en enkele dagen later las ik zijn overlijdensbericht in de krant. Geschokt heb ik toen onmiddellijk zijn dossier doorgenomen. Gelukkig waren er voldoende voorzieningen voor zijn nabestaanden. De afspraak heb ik enige tijd later met zijn weduwe gehad. Door deze ervaring ben ik nog wat kritischer naar mezelf en mijn werk gaan kijken. Maar het heeft mij er ook van overtuigd dat financieel adviseur een nuttig beroep is, waarbij ik iets voor anderen kan betekenen in moeilijke momenten in hun leven. •

Judith van Oosten

Heb je nog een herinnering aan je eerste klantgesprek?

• Ja, het was ongedwongen en puur, met gelukkig een duidelijke klik, waarbij de sfeer wederzijds als belangrijk werd ervaren. De zakelijke situatie hebben we kort en krachtig besproken. •

Fons de Bilde

Zijn vrouwen betere adviseurs dan mannen?

• Een aantal eigenschappen is belangrijk om goed te kunnen adviseren, zoals luisteren, invoelingsvermogen, af kunnen dalen naar het kennisniveau van degene die je adviseert, empathie en vraagstellingen kunnen vertalen in begrijpelijke adviezen en actiepunten. Dat zijn wel zaken waar sommige mannen meer moeite mee hebben, maar ik ken ook vrouwen die goed zijn in hun vak, maar dit niet over kunnen brengen. •

Petra van der Kemp

Wat is de beste eigenschap die een financieel adviseur kan hebben?

• Oprechte interesse in de klant, goed kunnen luisteren en doorvragen om te begrijpen wat hem of haar beweegt en wat de ambities zijn. Maar het allerbelangrijkste is dat een goede financieel adviseur relaties voor de langere termijn weet op te bouwen en verbindingen kan leggen. Deze eigenschap zegt met name iets over de adviseur als mens. •

Willem Haasbeek

Zijn je klanten geïnteresseerd in de richtlijnen van de AFM?

• Zeker, want ze gaan er vanuit dat ze hierdoor worden beschermd. Maar richtlijnen zijn vaak ingewikkeld en lastig te begrijpen. Richtlijnen van de AFM, opgesteld vanuit een klantperspectief in heldere en transparante bewoordingen met plussen en minnen voor klanten, zou de interesse in richtlijnen wellicht verder verhogen. •



Jaap Bouma

Is er een advies dat je hebt gegeven waar je erg trots op bent?

„In de huidige markt is men snel geneigd meer risico te nemen om rendementsdoelstellingen te realiseren. De afgelopen maanden heb ik vaak moeten adviseren vast te houden aan de strategie en de persoonlijke doelstellingen en niet te zwichten voor de kansen die de markt wellicht biedt, maar die qua risico niet passen.“

INVESTMENT DOELSTELLINGEN



Lage Volatiliteit Strategie. Uitmuntend Track Record. Invesco Pan European Structured Equity Fund

Met het **Invesco Pan European Structured Equity Fund** kunnen beleggers, in diverse marktomstandigheden, profiteren van het rendementspotentieel van Europese aandelen, door een **focus op lage volatiliteit**. Dit is mogelijk door de inzet van kwantitatieve modellen in de beleggingsstrategie van het Investment Team.

Het fonds behoort bij de Top van zijn Benchmark-groep gemeten over 1, 3 en 5 jaar. De excellente kwaliteit van het fonds werd al herhaaldelijk erkend door onafhankelijke ratingbureaus als Morningstar en Standard & Poor's.

Maak kennis met de mogelijkheden van het Invesco Pan European Structured Equity Fund.

Meer informatie is te verkrijgen via:
Tel : 020 561 62 62 en www.invesco.nl



**Standard & Poor's
Capital IQ Fondsgrading**



Morningstar Qualitative Rating



Morningstar Rating



De informatie in deze advertentie is uitsluitend bedoeld voor professionele beleggers in Nederland en is niet bedoeld voor niet-professionele beleggers. Gelieve dit document niet te distribueren. Alle gegevens dateren van 30 april 2013, tenzij anders vermeld. De waarde van beleggingen en de inkomsten daaruit kunnen zowel dalen als stijgen, en mogelijk krijgt u niet het volledige belegde bedrag terug. Aandelen van bedrijven worden doorgaans beschouwd als beleggingen met een hoog risico, en door externe factoren kunnen zij schommelingen in de waarde van het fonds veroorzaken. Het rendement van het fonds kan negatief worden beïnvloed door schommelingen in de wisselkoersen tussen de basisvaluta van het fonds en de valuta's waarin de beleggingen plaatsvinden. Het fonds kan gebruikmaken van financiële derivaten (complexe instrumenten) in een poging om het algemene risico van zijn beleggingen te beperken of de beleggingskosten terug te dringen, al kan niet worden gegarandeerd dat dit doel ook bereikt wordt. **Een verwijzing naar een ranking, rating of een toekennning vormt geen garantie voor toekomstige resultaten en is niet constant in de tijd.** Opinie en vooruitzichten zijn zonder berichtgeving aan veranderingen onderhevig. De in deze advertentie aangeboden aandelen van het fonds zijn geregistreerd voor openbare distributie in Nederland. Invesco verstrekt hiermee geen beleggingsaanbeveling. Indien u er als belegger niet zeker van bent of dit fonds wel geschikt is voor u, dient u advies in te winnen bij een financiële adviseur. Deze advertentie wordt uitgegeven door de Nederlandse vestiging van Invesco Asset Management S.A. Inschrijvingen op een fonds dienen te worden geëffectueerd op basis van de prospectus, KII documenten de tarieflijsten en het laatste jaarverslag en half jaar verslag evenals op de website www.invesco.nl. Daarbij dient rekening te worden gehouden met de specifieke beleggingsdoelstelling, de risico's, de benodigde vergoedingen en de kosten. U kunt een gratis exemplaar aanvragen van het KII document, alsook van het meest actuele jaar- en halfjaarverslag, bij Invesco Asset Management S.A., Louizalaan 235 1050 te Brussel, België. Tel: +32.2.641.01.70 Fax: +32.2.641.01.75 75 of kijk op www.invesco.nl. De lopende kosten en andere honoraria, provisies, vergoedingen en kosten, alsook de middelen het fonds te betalen belastingen, staan weergegeven in de prospectus van het fonds. Er zijn voor de belegger mogelijk bijkomende kosten, waaronder belastingen, verbonden aan de transacties in verband met het fonds. Uitgegeven door Invesco Asset Management S.A. Dutch Branch, J.C. Geesinkweg 999, 1096 AZ Amsterdam. S&P Capital IQ Fondsgrading: Dit is een mening en mag niet worden ingeroepen bij het nemen van een beleggingsbeslissing. Resultaten uit het verleden bieden geen garantie voor de toekomst. Wijzigingen in de wisselkoers kunnen van invloed zijn op het rendement. Copyright © 2012 by McGraw-Hill International (UK) Limited (S&P), een dochteronderneming van The McGraw-Hill Companies, Inc. All rights reserved.