

“Meerwaarde integraal advies onvoldoende gecommuniceerd”

“Je moet vooral niet de illusie hebben dat je acht uur per dag declarabel kunt werken.” Aldus Iris Brik (Fine Tuning Personal Finance), die inmiddels veel ervaring heeft met het uurtarief.

Fine Tuning Personal Finance is tot tweemaal toe uitgeroepen tot Financieel Planner van het Jaar (2005 en 2009). Het bedrijf verzorgt naast advies ook presentaties, workshops en lezingen op het gebied van integrale vakkennis, integrale advisering en het werken in de nieuwe financiële wereld. Fine Tuning Personal Finance werkt sinds 2008 alleen nog maar op basis van urendeclaratie. Daarmee is het Rotterdamse kantoor een geslaagd voorbeeld voor het intermediair, dat onder invloed van het provisieverbod de switch naar nieuwe beloningsvormen wel zal móeten maken bij complexe en nog een handvol producten. Het geheim van een succesvolle omslag schuilt volgens Iris Brik met name in communicatie. “Wij zijn gestart in 1999. Vanaf het begin hebben wij veel tijd en energie gestoken in vertellen wat wij voor de klant kunnen betekenen. Zodra hij onze toegevoegde waarde begreep, had de klant met onze beloning geen moeite. Er wordt gezegd: klanten willen niet betalen, ze willen geen totaaladvies. Maar de meerwaarde is domweg niet genoeg gecommuniceerd. Hoe vaak

ik niet heb geroepen in FFPverband: laten we allemaal wat meer bijdragen, zodat we financiële planning beter kunnen promoten. Die bereidheid was er niet, dus hebben wij zelf onze klanten bij de hand genomen en opgevoed. Daar plukken we nu de vruchten van. Anderen kozen voor het makkelijke geld, zoals dat toen inderdaad voor het oprapen lag. “Deze bedrijven staan nu voor een heel grote uitdaging. Daarbij zal het voor kleiner intermediair makkelijker schakelen zijn dan voor de grote ondernemingen. Het is een illusie dat je de acht uur die je elke dag werkt ook volledig kunt declareren. Of je moet net als een advocatenkantoor 10 tot 12 uur per dag werken. Dat wordt ook het grote probleem voor de banken bijvoorbeeld. Mede daardoor zal er enorm op kosten moeten worden bespaard. Wij doen zelf niet anders. We kijken continu hoe wij onze bedrijfsprocessen doelmatiger kunnen maken. De klant wil immers niet betalen voor inefficiënte werkprocessen. “Ook de verzekeraars wacht een lastige tijd. Nieuwe productie is steeds vaker op basis van banksparen. Dat is niet het terrein van de

traditionele verzekeraars. Wij merken het ook: sommige mensen die bij ons aankloppen, hebben nog nooit van banksparen gehoord. Omdat hun adviseur het niet had verteld.

“Overigens vind ik het jammer dat de politiek zich zo negatief opstelt tegenover het intermediair. Vergeven wordt dat de schijnbaar hoge provisie ook de kosten moest dekken van de mensen die zich wel lieten adviseren maar uiteindelijk geen klant werden. In plaats van zich alleen maar negatief uit te laten over het intermediair, zou de politiek zich moeten inspannen voor professionalisering van het op zich absoluut relevante vak van financieel adviseur. Door de consument ook eens te vertellen waar hij wél die goede adviseur kan vinden en wat deze adviseur kan betekenen. En dan met name het laatste.”

SAMENWERKEN

Brik: “We zien dat financiële planning steeds belangrijker wordt. Ook de gewone consument ziet inmid-

dels het nut en belang van integraal advies. De kredietcrisis en vele schandalen in de financiële wereld hebben daar uiteraard aan bijgedragen. De vraag is: waar gaat deze consument straks naar toe voor integraal advies?”

“Wij verwachten dat er een scheiding tussen klantadviseurs en productadviseurs zal ontstaan. Aan de ene kant de klantadviseur, die de klant vanuit integraal inzicht bijstaat en anderzijds de productadviseur, die in samenwerking met de klantadviseur de beste productoplossingen voor zijn klanten zoekt. “Om de klant integraal goed te kunnen adviseren is hoogwaardige financiële, juridische en fiscale kennis vereist. De wetgeving verandert continu en het vergt veel tijd deze vakkennis bij te houden. Daarnaast zul je dagelijks in de praktijk met de materie bezig moeten zijn. De meeste adviseurs hebben echter hun handen vol aan relatiebeheer en het bedenken van productoplossingen. Maar hun klanten zullen van tijd tot tijd wél behoefte hebben

PRAKTIJKTIPS VAN FINE TUNING

Doe waar je goed in bent

“Maak keuzes. Dingen die je leuk vindt of waar je goed in bent, kosten geen energie maar geven juist energie. Dat geldt ook voor de financiële wereld.”

Samenwerken

“Versterk je zwakke punten door gebruik te maken van anderen, die op deze punten sterker zijn dan jij.”

Klantbelang centraal

“Laat je de klant een beslissing nemen die bijdraagt aan zijn welzijn of is het een beslissing die aan jouw welzijn bijdraagt? Als het laatste het geval is: ga dan iets anders doen, maar laat de dienstverlening voor wat het is!”



Iris Brik.



Madeleine Teeuwen-Hoefnagel.



Miek Bouwes.

aan integraal advies. Het lastige met financiële planning is dat je vooraf niet weet wanneer de klant daarvoor bij de adviseur aanklopt. Voor zo'n bedrijf is het dan best kostbaar een gekwalificeerd financieel of estate planner in dienst te hebben als daar de focus niet ligt.

“Wij bieden het intermediair de mogelijkheid ons op ad hoc-basis in te huren. Wij komen niet aan hun klanten en vormen ook geen bedreiging voor hen omdat wij niet in producten bemiddelen. En omdat wij niet bemiddelen vertrouwt de klant ook op ons advies. “Indirect versterken we ook het netwerk waarin het intermediair opereert. Onze adviezen leveren doorgaans ook veel omzet op voor de met het intermediair samenwerkende accountant en notaris. Hierdoor zullen zij weer sneller klanten naar het intermediair doorverwijzen. Op deze wijze versterk je elkaar. Voor wat betreft de nieuwe financiële wereld geloven wij dan ook heilig in de kracht van samenwerken.”

DRIE ZIELEN ÉÉN GEDACHT

Partnership is ook de nieuwe kantoorlijn die Fine Tuning Personal Finance sinds vorig jaar volgt. Iris

Brik: “Dat betekent dat we de komende jaren op zoek gaan naar partners, die zich bij Fine Tuning willen aansluiten en bij willen dragen aan het verwezenlijken van onze ambitie. We willen ons onderscheiden in de markt door onafhankelijkheid en hoogwaardig integrale kennis en advies. Dit op de terreinen financiële planning, estate planning en echtscheiding. Daarbij is samenwerken ons uitgangspunt. Vanuit de visie dat wanneer een ieder doet waar hij of zij goed in is, werken in de financiële wereld weer leuk wordt en ook werkelijk zal bijdragen aan het persoonlijk en financieel welzijn van de consument.

“In 2010 stond Fine Tuning Personal Finance op het punt door te groeien naar een kantoor met zes mensen. Maar toch maakte mij dat niet gelukkig. Ik bedacht me dat ik niet zozeer de ambitie heb om een kantoor met twintig man personeel neer te zetten.”

Momenteel telt het kantoor drie partners: naast Iris Brik, financieel planner/estate planner en docent financiële planning, gaat het om financieel planner Miek Bouwes (zij werkt sinds 2006 bij het kantoor, voor haar was de vrijheid geen pro-

ducten meer te ‘moeten’ adviseren één van de belangrijkste overwegingen voor Fine Tuning te gaan werken) en financieel planner/estate planner Madeleine Teeuwen-Hoefnagel.

De laatste voegde zich vorig jaar bij het kantoor, hoewel ze eerst eigenlijk iets heel anders wilde gaan doen na 25 jaar bij ING Private Banking te hebben gewerkt. “Ik wilde een meer maatschappelijke rol gaan spelen. Ik zat altijd in een spaagat: het klantbelang dienen en mijn commerciële doelstelling halen. Dit leidde ertoe dat ik – met pijn in het hart – mijn ontslag heb ingediend en tijd heb vrijgemaakt om na te denken over de toekomst. Als snel bleek dat klanten wilden dat ik bij hen betrokken bleef. Ik merkte dat ze me meer lieten zien sinds ik onafhankelijk was. En juist dat vind ik leuk: echt bij de emotie van de klant, bij de persoon komen. Op deze wijze kan ik het vak uitoefenen op een wijze die bij mij past. Bij toeval kwam ik opnieuw in contact met Iris, die ik nog kende uit de tijd dat ze ook bij ING werkte.”

Brik: “Er zit een verhaal achter de vraag waarmee iemand hier binnen komt. Neem de klant die eerder wil stoppen met werken. Dan kun je

gelijk met een productoplossing komen, maar ik vraag liever eerst waarom hij eerder wil stoppen. Vaak komen er dan diepgewortelde verlangens naar boven. Dat kun je life planning noemen, ik zie het meer als het stellen van de juiste vragen aan de klant. Als je oprecht in de klant geïnteresseerd bent, doe je al aan life planning.

“Mensen zitten vaak vastgeroest in een patroon. Ze denken bijvoorbeeld dat ze niet met minder geld toe kunnen. Anderen zitten juist weer heel erg op een wolk. Je moet die patronen doorbreken, dan kan er vaak veel meer dan mensen denken.

“De ervaring en het gevoel over geld dat mensen van huis uit meekrijgen, is zo belangrijk. Ik merkte dat ik het moeilijk vond om zakelijke risico's te nemen. Ik realiseerde me dat mijn vader ook zo was, hij koos voor zekerheid. Het was mijn partner die me voorhield dat ik zakelijk nooit succesvol zou kunnen zijn als ik geen risico's durfde te nemen. En een PFP-praktijk is best wel lastig omdat je elk jaar weer nieuwe omzet moet binnenhalen. Bovendien was het uurtarief nog niet zo wijdverbreid toen ik in 1999 met Fine Tuning begon.” ■