

MICHIEL VAN VUGT:  
"DURF TE ADVISEREN."

## Ambassadeurs over waarde(n) van de financiële sector

# Vertel het hele verhaal

TEKST MICHEL VAN VUGT

Het New Financial Magazine stelt in iedere editie een Ambassadeur een aantal vragen over de waarde(n) van de financiële sector. Wat gaat goed, wat kan beter en hoe verhogen we de niet-financiële waarde van de sector? Ditmaal **Michiel van Vugt**, Manager Financieel Adviseurs bij NNEK Vermogensopbouw.

### **Hoe ziet de dienstverlening in de financiële dienstverlening er idealiter uit? Volstaat aanpassing van het bestaande model of zullen er nieuwe modellen moeten worden ontwikkeld?**

Niets is zo ongelijk als ongelijken gelijk behandelen. Daarom is er ook geen ideale dienstverlening voor elke klant. Wel ben ik van mening dat het altijd goed is om als dienstverlener de keuze te maken voor persoonlijk en doorlopend advies. Dit betekent dat je een relatie durft aan te gaan die verder gaat dan de cijfers en het hier en nu. Kies bewust voor een toekomst met je klant.

Ik realiseer me ook dat dit niet voor iedereen is. In ons vak zitten nog veel mensen die meer als verkoper werken dan als adviseur. Dit betekent de klant helpen met de beste of goedkoopste op-

lossing voor de hypotheek of verzekering. Dat is wat de klant vraagt en vandaag wil. Hier is zeker een doelgroep voor, maar in mijn optiek is dit niet het model van de toekomst, omdat hier automatisering makkelijk die rol overneemt.

Een goede dienstverlener snapt dat bij transities in het leven vaak stress ontstaat. Dat zijn de momenten dat je als vertrouwde adviseur klaar moet staan voor je klant. Stress zorgt namelijk voor tunnelvisie en een afname van IQ. Een goede adviseur helpt de klant bij het voorkomen van domme beslissingen. Ik ken legio voorbeelden van adviseurs die dit enorm goed oppakken. Dit zorgt voor rust bij klanten en prettig plus leuk werk voor de adviseur. We reizen met NNEK en bevriende adviseurs vaak naar Engeland en het valt op dat dit model daar veel gebruikelijker is. Dus ik zou pleiten om meer het

**“EEN GOEDE ADVISEUR  
HELPT DE KLANT BIJ HET  
VOORKOMEN VAN DOMME  
BESLISSINGEN”**

Engelse model te gaan volgen. Meer tijd voor de klant en zorgen dat je alles voor hen doet. Niet alleen de hypotheek, maar ook beleggen. Niet alleen verzekeringen maar ook pensioen. Dus advies over geld en risico voor nu en later.

### **Wat zouden de kernwaarden zijn van een aangepast of nieuw model? Zien we ze voldoende terug in de sector? En welke stappen zijn eventueel nodig om deze kernwaarden beter te verankeren?**

Het draait hier om de zorgwens in plaats van zorgplicht. Heb je oprecht de idee om mensen te willen helpen? Als dat in je zit, dan komen de juiste kernwaarden vanzelf. Dan doe je een stapje extra als het nodig is, dan denk je mee met je klant, dan durf je eerlijk te zijn in goede en slechte tijden. Het begint bij de intrinsieke motivatie. Ben je een zorgverlener of niet?

Om dit te bereiken is het goed te weten wie je wilt zijn voor je klant. Wat zou je klant zeggen als hem of haar gevraagd wordt wat jij bent?. Hypotheekadviseur, beleggingsadviseur, financieel planner, vertrouwenspersoon? Het antwoord dat je krijgt hangt samen met de rol die je vervult. Kernwaarden die horen bij een zorgmodel zijn betrokkenheid, eerlijkheid en ondernemerschap. Je staat klaar voor je klant en helpt de klant verder.

**De reputatie van de financiële sector is nog altijd niet best. Welke boodschap zou je de sector willen meegeven om de reputatie te verbeteren? In hoeverre is het belangrijk dat de focus meer komt te liggen op waarden voor mens en samenleving in plaats van alleen financiële waarden?**

Adviseurs die wel succesvol zijn voor hun klanten beoefenen vaak een andere tak van sport. Zij zijn meer financiële coach of vertrouwenspersoon met kennis van zaken. Deze adviseurs hebben een hele goede reputatie. Dit komt omdat zij al tijden de focus leggen op de mens en hun omgeving. Deze adviseurs onderscheiden zich bewust van de gehele sector. Het is echter wel belangrijk dat er ook aandacht is voor de financiële waarde van het bedrijf. Als een bedrijf geen bestendige toekomst heeft, is dit niet in het belang van de klant. In een goede klantrelatie weten beide partijen dat waarde geleverd wordt tegen een fatsoenlijke prijs.

**Wat is het belang van ethiek in de financiële sector en waar liggen de uitdagingen voor de sector?**

Ethiek is in elke sector van belang. In onze sector hebben we wel te maken met geld en dat is de belangrijkste drijfveer van onethisch gedrag. De verzwaring van de Wwft is hier een uiting van. Financieel dienstverleners fungeren meer als poortwachter om te bepalen of het geld van klanten wel ethisch te verantwoorden is. Dit is tegelijk een grote uitdaging, want klanten moeten met de billen bloot. Vaak horen we dat mensen daar geen zin in hebben. “Julie hoeven niet te weten waar mijn geld vandaan komt.” De kunst is om klanten mee te nemen in het proces en ook klanten af te wijzen als ze niet open willen zijn over hun financiële positie.

**Kun je een aantal algemene voorbeelden noemen waar de sector zich bewust van zou mogen worden als het om ethiek gaat.**

Het allerbelangrijkste is dat adviseurs zich moeten realiseren dat zij de plicht

## “NIETS IS ZO ONGELIJK ALS ONGELIJKEN GELIJK BEHANDELEN”

hebben klanten te helpen met eerlijk advies. Ik vind het onvoorstelbaar dat in een tijd van de participatiemaatschappij, veranderende pensioenregelingen en terugtrekkende overheid adviseurs klanten niet het hele verhaal vertellen. Dit klinkt misschien hard, maar ik kom te vaak tegen dat adviseurs niet durven te adviseren over vermogensopbouw. Bijna ethisch onverantwoord. Wij moeten mensen bewust maken dat studeren geld kost, dat kinderen geen kosten koper meer kunnen meefinancieren, dat de AOW minder gaat worden etc. Wij zien de klant en moeten dus durven te adviseren. NNEK draagt daar dus niet voor niets al decennialang haar steentje aan bij.

Een tweede voorbeeld is de eerdergenoemde Wwft. Realiseer dat we meer moeten willen weten van een klant. Om eerlijk en transparant te blijven adviseren moet je meer weten dan ooit tevoren.

Als laatste zou ik bewuster zijn van de partijen die maatschappelijk verantwoord werken. Wat doen banken met het spaargeld van de klant? Is het een eerlijke bank? Belegt de vermogensbeheerder verantwoord? Hoe dragen die partijen hun steentje bij om de maatschappij en planeet te verbeteren?

**Een richting die door steeds meer mensen en bedrijven wordt omarmd, is de betekenis-economie. In hoeverre onderschrijf je dit en welke mogelijkheden zie je voor de financiële sector om hier (meer) invulling aan te geven?**

Dit is gaande en is onderdeel van een grotere verandering. In deze tijd waar we het in Nederland erg goed hebben, zijn mensen ook eerder geneigd te kijken hoe ze anderen kunnen helpen. Dit

is een kenmerk van optimaal geluk. Je hebt dan oog voor anderen. Ik vind dat de financiële sector vooral moet zorgen dat we mensen het beste leven geven dat mogelijk is. Daar is rust voor nodig, zodat je kunt doen wat je wilt. Wij dragen daaraan bij door stress rondom geld weg te nemen. Als dat lukt zijn mensen ook makkelijker in staat de goede dingen te doen voor zichzelf en de mensen om hen heen. Ik kom dan weer terug op een eerder punt. We moeten dan namelijk wel durven om de klant integraal te adviseren. Dus praat ook over vermogensvorming en help mensen bij die keuzes. Dat biedt echte rust!

**Wat draag je zelf bij aan een betere financiële sector?**

De laatste jaren heb ik bijgedragen door het opzetten van de Federatie VermogensPlanners (FVP), ben ik gastdocent bij Stichting LEF, organiseren we met NNEK jaarlijks de NNEK KENNIS-KWIS voor een goed doel en zit ik in de adviescommissie van DSI om toets- en eindtermen te beoordelen.

Verder spant NNEK zich al decennia in voor een sterkere rol van de onafhankelijk adviseur. We geloven sterk in die rol en helpen op allerlei manieren met als grote doel klanten financiële rust te geven. In Nederland word je niet opgevoed of opgeleid met beleggen. In deze tijd is dat helaas echter ontzettend belangrijk. Ik help adviseurs dit belangrijke onderdeel bespreekbaar te maken. Mijn boeken Net Iets Slimmer, Genoeg en de podcast ‘Je Geld en of Je Leven’ dragen hier ook bewust aan bij. Het gaat niet om geld maar alleen hoe we ons leven kunnen leiden zonder zorgen over geld.

**Wat is de belangrijkste les die je in het afgelopen jaar hebt geleerd?**

Dat er in Nederland ontzettend veel goede adviseurs zijn. In 2019 heb ik zoveel nieuwe mensen mogen leren kennen samen met mijn team collega’s. We zijn telkens positief verrast over de inzet om het goede te doen voor klanten. Ik geef nooit op om de financieel adviseurs in Nederland beter te maken. ■