



PLOTSELING VERMOGEN WORDEN



VERMOGENSMANAGEMENT

Hoe kan een groot vermogen persoonlijke doelen realiseren? Vermogensmanagement geeft inzicht in de mogelijkheden. Een team van specialisten geeft, samen met de accountmanager Private Banking, adviezen op maat.

TEKST: MET GEHEIME WAPEN TEKSTSCHRIJVERS FOTOS: YOLANDA VISSER FOTOGRAFIE

EXPERTISE IN VERMOGEN

De meest waardevolle weg naar de toekomst



WWW.RABOBANK.NL

Een groot vermogen continu omringen met kennis en ervaring: dat is de kern van Vermogensmanagement. Door de inzet van de allerbeste professionals is het vermogen van de cliënt in goede handen. Een vast team van vermogensspecialisten zorgt ervoor dat het optimale uit het vermogen wordt gehaald. Voor nu en voor de toekomst. Het team slaat bruggen tussen persoonlijke doelen, ambities en financiële mogelijkheden. Rabo Schretlen Vermogensmanagement is een afdeling van Rabobank Nederland, die lokale Rabobanken ondersteunt in het bedienen van haar klanten. Zo smelt expertise in vermogensvraagstukken samen met kennis van de lokale markt. Een rijke combinatie: de specialistische visie kan aarden in lokale bodem. Vragen over beheer, opbouw, investering of overdracht krijgen het antwoord dat precies past in de situatie waarin de vermogende particulier (met meer dan één miljoen euro) zich bevindt. Dat antwoord is maatwerk! De accountmanager Private Banking van de Ra-

bobank Assen en Noord-Drenthe, kan waar nodig en wenselijk de specialisten van Rabo Schretlen Vermogensmanagement inschakelen. Hij is en blijft daarbij het vertrouwde aanspreekpunt van de cliënt.

Financiële rust

Vermogensmanagement neemt alle zorg rondom vermogen uit handen. Tegelijkertijd worden alle mogelijkheden en kansen helder weergegeven. Zo houdt de cliënt grip op het eigen vermogen. De nodige informatie wordt aangereikt om de beslissing te nemen die het beste bij de persoonlijke toekomstvisie past. Stephan Wiersma, manager commerciële betrekkingen van Vermogensmanagement: 'Ik hoor het verhaal van de mensen zelf: wat houdt hen bezig, wat beweegt en motiveert hen? Zo kan ik hun belangen beter centraal stellen en bovendien een betere sparringpartner zijn.' Bij complexe vraagstukken werkt iedere specialist vanuit de eigen expertise aan een advies. Tezamen beslaat

Naam student: Eline Berkhof

Opleiding: Hippijsche Bedrijfskunde, Aeres Hogeschool Dronten

Major: Bedrijfskunde

Plaats & Datum: Harderwijk, 11-05-2020

Naam afstudeerdocent: G.W. Stoffer



~ Scriptie ~

Het onderzoek naar de eigenschappen waarover een vermogensmanager moet beschikken om personen die plotseling vermogend zijn geworden te kunnen adviseren.

Naam student: Eline Berkhof
Adresgegevens: Vlierburgweg 31, 3848CZ,
Harderwijk
Studentnummer: 3025409
Email: 3025409@aeres.nl
Klas: 4BP

Hogeschool: Aeres Hogeschool Dronten
Opleiding: Hippische Bedrijfskunde
Adresgegevens: De Drieslag 4, 8251JZ, Dronten
Afstudeerdocent: Dhr. G.W. Stoffer

DISCLAIMER

Dit rapport is gemaakt door een student van Aeres Hogeschool als onderdeel van zijn/haar opleiding. Het is géén officiële publicatie van Aeres Hogeschool. Dit rapport geeft niet de visie of mening van Aeres Hogeschool weer. Aeres Hogeschool aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor enige schade voortvloeiend uit het gebruik van de inhoud van dit rapport.



Voorwoord

Beste lezer,

Tijdens mijn opleiding Hippijische Bedrijfskunde aan de Aeres Hogeschool te Dronten heb ik verdergaande interesse gekregen in het adviseren en begeleiden van mensen die van de één op de andere dag de beschikking hebben over een groot geldbedrag.

Het plotseling verkrijgen van een groot geldbedrag c.q. vermogen kan van grote invloed zijn op het gedrag van deze mensen, omdat zoveel geld ineens vaak veraf staat van hun dagelijkse bestedingspatroon.

Vanuit deze interesse heb ik ervoor gekozen mijn afstudeerstage (februari – mei 2020) bij de afdeling Vermogensmanagement van de Rabobank te doen. Mijn doelstelling is onder meer om tijdens deze stageperiode een aantal mensen te interviewen naar hun beweegredenen voor hun keuze voor een vermogensmanager. Deze informatie zal ik verwerken in mijn scriptie.

Ik wil vooraf de mensen bedanken die mij geholpen hebben bij deze scriptie. In het bijzonder wil ik Dhr. G.W. Stoffer en de afstudeerkring, bestaande uit docenten Dhr. H. Werf en Dhr. T. Westing, bedanken voor de ondersteuning en begeleiding van dit vooronderzoek.

Ik wens u veel plezier toe bij het lezen van mijn scriptie!

- Eline Berkhof –



Verklarende woordenlijst

Plotseling vermogend = van de één op de andere dag rijk zijn geworden (Dit kan door het winnen van een groot bedrag of verkoop van een bedrijf dat in een paar jaar heel veel waard is geworden).

Rijk = een geldbedrag vanaf een bedrag van €1.000.000



Inhoud

Voorwoord 2

Verklarende woordenlijst..... 3

Samenvatting..... 6

Summary 7

Hoofdstuk 1 Inleiding 8

 1.1 De doelstelling 16

 1.2 De vraagstelling 16

Hoofdstuk 2 Aanpak 18

 2.1 Onderzoeksopzet..... 18

 2.2 Onderzoeksdoelgroep 18

 2.3 Type onderzoek 18

 2.4 Betrouwbaarheid en validiteit..... 20

Hoofdstuk 3 Resultaten 21

 3.1 Resultaten deelvraag 1 21

 Label: Algemene gegevens 21

 Label: Traject 23

 Label: Gesprek 26

 Label: Eigenschappen 30

 3.2 Resultaten deelvraag 2 32

 Label: Algemene gegevens 32

 Label: Huidig traject 36

 Label: Gesprek 38

 3.3 Resultaten deelvraag 3..... 39

 Label: Eigenschappen 39

Hoofdstuk 4 Discussie..... 42

 4.1 Doelstelling..... 42

 4.2 Samenvatting per deelvraag..... 42

 Deelvraag 1..... 42

 Deelvraag 2..... 42

 Deelvraag 3..... 43

 4.3 Reflectie onderzoeksmethode 43

 Het proces 43

 De methode..... 44

 Sterke punten van het onderzoek..... 45

Hoofdstuk 5 Conclusie & Aanbevelingen 46



5.1 Conclusie	46
Deelvraag 1.....	46
Deelvraag 2.....	46
Deelvraag 3.....	47
Hoofdvraag.....	47
Relevantie van de resultaten.....	47
5.2 Aanbevelingen.....	48
Aanbeveling vermogensmanager bij een kleinschalig financieel kantoor	48
Aanbeveling functieprofiel.....	48
Aanbeveling 1 vervolgonderzoek	48
Aanbeveling 2 vervolgonderzoek	48
Bibliografie	49
Bijlagen	52
Bijlage I: Functieprofiel vermogensmanager.....	52
Bijlage II: Gesprekspuntenlijst vermogensmanagers	55
Bijlage III: Gesprekspuntenlijst personen die plotseling vermogend zijn geworden	57
Bijlage IV: Interview vermogensmanager respondent 1 - ANONIEM	59
Bijlage V: Interview vermogensmanager respondent 2 - Marcel Korving	65
Bijlage VI: Interview vermogensmanager respondent 3 - Aly de Jongh.....	73
Bijlage VII: Interview vermogensmanager respondent 4 - ANONIEM	77
Bijlage VIII: Interview vermogensmanager respondent 5 - ANONIEM	83
Bijlage IX: Interview plotseling vermogend persoon respondent 6 - ANONIEM.....	88
Bijlage X: Interview plotseling vermogend persoon respondent 7 - ANONIEM.....	93
Bijlage XI: Interview plotseling vermogend persoon respondent 8 - ANONIEM.....	98
Bijlage XII: Interview plotseling vermogend persoon respondent 9 - ANONIEM.....	101



Samenvatting

Dit onderzoek richt zich op personen die in de afgelopen 3 jaar plotseling vermogend zijn geworden en hun beweegredenen om te kiezen voor een bepaald type vermogensmanager in Nederland. De reden hiervoor is dat deze mensen vaak nog goed weten waarop hun keuze destijds was gebaseerd.

Er is gekozen voor een kwalitatief onderzoek. Hierbij wordt gekeken naar de waarnemingen en achterliggende overtuigingen van mensen.

Voor het onderzoek zijn diepte-interviews afgenomen onder vermogensmanagers en onder personen die plotseling vermogend zijn geworden. Door het gebruik van diepte-interviews wordt de kwaliteit in dit onderzoek gewaarborgd.

De resultaten zijn zeer relevant om vermogensmanagers inzicht te geven in de wijze van benadering en de manier van advisering van een plotseling vermogend geworden persoon. Een belangrijk punt wat uit de resultaten naar voren is gekomen is dat een aantal respondenten beweren dat een klant bij een kleinschalig financieel kantoor meer persoonlijke aandacht krijgt dan bij een grootbank.

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt als volgt: Hoe kan in Nederland de begeleiding door vermogensmanagers rondom personen die plotseling rijk geworden zijn worden verbeterd?

Op dit moment gaan de vermogensmanagers op de juiste manier om met deze personen en wordt er rekening met ze gehouden. Er is heel duidelijk naar voren gekomen dat een financiële planning van belang is voor personen die plotseling vermogend zijn geworden. En dat deze personen het fijn vinden dat zij zelf de hoeveelheid contactmomenten kunnen bepalen. Er kan geconcludeerd worden dat zowel de personen die de begeleiding krijgen als de personen die de begeleiding geven dezelfde eigenschappen belangrijk vinden, maar dat het andere eigenschappen zijn dan de eigenschappen die in het functieprofiel staan beschreven.

Een aanbeveling voor banken is om de eigenschappen in het functieprofiel aan te passen.

Een aanbeveling voor een vermogensmanager die aangesloten zit bij een kleinschalig financieel kantoor of als zelfstandige werkt wordt aanbevolen om meer te investeren in de naamsbekendheid van zichzelf en van de kleinschalige financiële kantoren.

Zodat personen die zich overweldigd voelen na het verkrijgen van een groot geldbedrag niet de bekende weg zullen kiezen om bij hun grootbank te gaan beleggen.



Summary

This study focuses on individuals who have suddenly become wealthy in the past 3 years and their motives for choosing a certain type of asset manager in the Netherlands. It is important to remember the reasons they had for making some decisions, because of that I choose persons who became rich within the last three years.

A qualitative study has been chosen. Typical for this kind of study is that people's perceptions and underlying beliefs are involved.

For the study, in-depth interviews were conducted among asset managers and among people who have suddenly become wealthy. The use of in-depth interviews guarantees the quality of this study.

The results are highly relevant for asset managers to get insights into the approach and the manner of advising a person who has suddenly become wealthy. An important conclusion of this study is that respondents indicate that clients get more personal attention from a small financial firm rather than a large bank.

The main question of this survey is as follows: How can the guidance provided by asset managers, around people who became rich suddenly, be improved in the Netherlands?

At the moment, asset managers give good advice and guidance to these people and take into account their interests and wishes. It has emerged very clearly that financial planning is important for people who have suddenly become wealthy. And that these people like to be able to determine the amount of contact moments themselves. It can be concluded that people who are being guided and those who give this guidance both think that having the right soft skills is very important, but that these are different from the soft skills which are described in the job profile.

A recommendation for financial institutions is to adjust the right soft skills in the asset manager's job profile.

A recommendation for an asset manager who is affiliated with a small-scale financial firm or who works on a self-employed basis is to invest more in the brand awareness of himself/herself and the small-scale financial firms.

So that people who feel overwhelmed after obtaining a large amount of money not automatically will choose for a large bank.



Hoofdstuk 1 Inleiding

Voor u ligt de scriptie die ingaat op verschillende aspecten welke betrekking hebben op de begeleiding door vermogensmanagers van personen die in de afgelopen drie jaar plotseling vermogend zijn geworden.

De praktijk

Uit de praktijk is gebleken dat het niet duidelijk was of de huidige manier van werken van de vermogensmanagers aansluit bij de behoeften van mensen die plotseling vermogend zijn geworden.

De behoeften van mensen die al langer vermogend zijn en gebruik maken van het vermogensmanagement, zijn doorgaans bekend bij de vermogensmanagers. Dit zijn bestaande cliënten met hun eigen klantenportefeuille, waarvan de geschiedenis bekend is en waarmee al een lang(er)durende relatie is opgebouwd.

Wanneer een vermogensmanager te maken krijgt met een plotseling vermogend geworden persoon zal die persoon misschien op een andere manier benadert moeten worden dan bij personen waarmee al een langere relatie bestaat. Dit aspectgebied was nog niet eerder onderzocht.

Geld is bedoeld als ruilmiddel

Majo Van Ryckeghem, de schrijver van de teksten op 'Wetenschaapjes' beweert dat geld oorspronkelijk is bedoeld als ruilmiddel, maar tegenwoordig is het meer een streven geworden om zoveel mogelijk geld in het bezit te hebben. Het doel van het bestaan van de mens is het hebben van een moreel goed leven, ook wel immateriële rijkdom genoemd. Dit onderzoek gaat over het feit dat een gebrek aan tijd en geld het gedrag van de mens bepaalt. Daarbij brengt het de problemen die extreme rijkdom met zich meebrengt in beeld. Er zijn dan ook overeenkomsten te trekken tussen de effecten van armoede en de gevolgen van te grote rijkdom. Het brengt allebei een tunnelvisie met zich mee. Drukke, rijke mensen worden ongevoelig voor de waarde van activiteiten die niet draaien om materiële goederen en status. Het eerste wat nodig is om armoede en rijkdom meer naar elkaar te brengen is het bewustzijn van de mens (Schaarste ontmoet overvloed, 2019).

Uit het onderzoek van Agata Gasiorska, student van de Universiteit van Sociale Wetenschappen en Mensen in Warsaw, wordt de relatie onderzocht tussen objectieve en subjectieve rijkdom met betrekking tot financiële controle en geldangst. Objectieve rijkdom is gebaseerd op feiten en niet op meningen, in tegenstelling tot de subjectieve rijkdom dat juist is gebaseerd op meningen. Er kan geconcludeerd worden dat deze twee soorten rijkdom elkaar zowel direct als indirect beïnvloeden. Daarbij is uit onderzoek gebleken dat de mate van angst, geassocieerd met financiële problemen, ook effect heeft op de subjectieve rijkdom (The relationship between objective and subjective wealth, 2014).

Definitie van rijk, (plotseling)vermogen en armoede

Materiële rijkdom wordt niet bepaald door het inkomen van een persoon, maar door het vermogen van een persoon (Rijkdom, 2018). Er is geen meetbare definitie van rijk zijn bekend, er wordt aangegeven dat het 'veel' geld in het bezit hebben inhoudt (Rijk, 2020). Het hebben van 'veel' geld kan voor iedereen anders zijn. Daarnaast kunnen personen zich ook rijk voelen door immateriële rijkdom, bijvoorbeeld het hebben van een goede gezondheid.



De definitie van vermogen van een natuurlijk persoon is de waarde van alle bezittingen, verminderd met de waarde van alle schulden (Het vermogen, 2020).

In mijn onderzoek ben ik uitgegaan van mensen die plotseling vermogend worden. Plotseling vermogend houdt in dat personen van de één op de andere dag over een geldbedrag van tenminste €1.000.000 aan liquide middelen beschikken. De grens is gesteld op €1.000.000, omdat personen vanaf dit geldbedrag fiscale hulp krijgen aangeboden van de Postcode Loterij (Over Ons, 2018). Het hebben van vermogen creëert zekerheid en onafhankelijkheid. Daarentegen kan een baan met een 'hoog' inkomen op korte termijn afgelopen zijn. De definitie van armoede is het rondkomen van minder dan 1,90 dollar per dag. In 1990 leefde nog 36 procent van de wereldbevolking onder deze armoedegrens, in 2015 is dat al gedaald naar 10 procent. Dat betekent dat wereldwijd steeds meer mensen 'vermogender' zijn geworden dan 25 jaar geleden (Gigantische ongelijkheid tussen rijk en arm, maar extreme armoede neemt af, 2019).

Rijke mensen worden steeds rijker

Tegenwoordig worden rijke mensen steeds rijker en arme mensen steeds armer in Nederland. De rijkste 20% van Nederland had in 2009 75,5% van het vermogen in handen. In 2012 was hun aandeel gestegen naar 80,5%. De rest van Nederland wordt steeds armer meldt Sargasso, een weblog in Nederland, die dit heeft gebaseerd op de statistieken van het CBS (Rijken worden weer rijker Nederland, 2014).

De statistieken van het CBS worden in figuur 1 en 2 weergegeven, dit zijn de gegevens van het jaar 2008 en het jaar 2018 (Vermogen van huishoudens, 2019).

Kenmerken van huishoudens Particuliere huishoudens

Perioden 2008*

Onderwerp

Vermogensklassen	Particuliere huishoudens x 1 000	Totaal vermogen miljard euro	Gemiddeld vermogen 1 000 euro	Mediaan vermogen
Totaal	7 146,0	1 318,3	184,5	46,9
Vermogen: tot -5 000 euro	289,3	-18,9	-65,2	-27,5
Vermogen: -5 000 tot 0 euro	58,7	-0,1	-2,4	-2,3
Vermogen: 0 tot 1 000 euro	950,2	0,2	0,2	0,0
Vermogen: 1 000 tot 5 000 euro	743,2	1,9	2,6	2,4
Vermogen: 5 000 tot 10 000 euro	402,6	2,9	7,3	7,1
Vermogen: 10 000 tot 20 000 euro	466,9	6,8	14,6	14,4
Vermogen: 20 000 tot 50 000 euro	706,2	22,6	32,0	30,4
Vermogen: 50 000 tot 100 000 euro	575,5	42,5	73,9	73,3
Vermogen: 100 000 tot 200 000 euro	959,4	142,8	148,8	148,3
Vermogen: 200 000 tot 500 000 euro	1 402,0	439,7	313,6	297,7
Vermogen: 500 000 tot 1 miljoen euro	426,3	287,6	674,6	642,9
Vermogen: 1 miljoen euro of meer	165,7	390,3	2 355,9	1 445,0

Figuur 1: Vermogen van huishoudens in het jaar 2008

Kenmerken van huishoudens Particuliere huishoudens

Perioden 2018*

Onderwerp

Vermogensklassen	Particuliere huishoudens x 1 000	Totaal vermogen miljard euro	Gemiddeld vermogen 1 000 euro	Mediaan vermogen
Totaal	7 755,1	1 416,9	182,7	58,4
Vermogen: tot -5 000 euro	863,3	-45,4	-52,6	-23,0
Vermogen: -5 000 tot 0 euro	391,1	-0,7	-1,7	-1,3
Vermogen: 0 tot 1 000 euro	525,9	0,2	0,4	0,4
Vermogen: 1 000 tot 5 000 euro	703,5	1,8	2,5	2,3
Vermogen: 5 000 tot 10 000 euro	370,4	2,7	7,3	7,2
Vermogen: 10 000 tot 20 000 euro	474,3	6,9	14,6	14,4
Vermogen: 20 000 tot 50 000 euro	780,3	25,7	33,0	32,2
Vermogen: 50 000 tot 100 000 euro	699,6	51,2	73,2	72,2
Vermogen: 100 000 tot 200 000 euro	969,9	143,0	147,4	146,2
Vermogen: 200 000 tot 500 000 euro	1 342,9	421,5	313,9	298,3
Vermogen: 500 000 tot 1 miljoen euro	426,5	289,5	678,8	648,3
Vermogen: 1 miljoen euro of meer	207,4	520,4	2 509,0	1 534,3

Figuur 2: Vermogen van huishoudens in het jaar 2018

Daarnaast meldt de NOS dat de zessentwintig rijkste mensen, die voornamelijk uit Amerika en China komen, op aarde samen meer vermogen hebben dan de armste helft, 3.8 miljard, van de wereldbevolking. Hieruit blijkt weer dat de rijkdom in de wereld ook extreem scheef verdeeld is.

In de afgelopen tien jaar is het aantal miljonairsgezinnen toegenomen met 40.000, maakt RTL-Nieuws in September 2018 bekend. Volgens Ad Kil, hoogleraar aan de Nyenrode Business Universiteit en coauteur van het boek voor welvarende families 'De gouden rugzak', zijn er genoeg rijke mensen ongelukkig. Deze mensen maken vaak de fout dat zij zich



identificeren met geld, maar geld is geen onderdeel van de persoonlijkheid van een persoon (Miljonair worden een feest. Nee, geld maakt niet gelukkig., 2018).

Het AD meldt dat uit het onderzoek van Angus Deaton en Daniel Kahneman blijkt dat tot een bepaalde grens een hoger inkomen wel bijdraagt aan het geluk, maar daarboven is de bijdrage nihil. Hieruit komt ook naar voren dat de grens in 2018 rond een jaarinkomen van 80.000 euro ligt. Boven de 80.000 euro brengt een hoger inkomen dus geen bijdrage in het geluk (Waarom geld niet gelukkig maakt, 2019).

Uit onderzoek van de Postcode Loterij blijkt dat bij 74% van de respondenten die meer dan 1 miljoen hebben gewonnen het geluksgevoel niet is toegenomen. Wel blijkt uit datzelfde onderzoek dat 84% van de winnaars meer vrijheid heeft gekregen (Plotseling rijk worden, wat nu?, 2018).

Geleidelijk vermogend versus plotseling vermogend

Personen die geleidelijk over een langere periode steeds vermogender zijn geworden vergrootten hun kennis in de loop der jaren en groeiden mee met veranderende wet- en regelgeving. Personen die plotseling vermogend worden hebben dit voordeel niet. Daardoor kunnen zij meer moeite hebben met het begrijpen van de keuzes van de vermogensmanager. En kunnen zij meer steun willen en andere eisen stellen aan een vermogensmanager.

Mensen kunnen plotseling vermogend worden door bijvoorbeeld het winnen van een loterij. In 2018 heeft bijna 3 miljoen van de ruim 17 miljoen mensen uit Nederland meegedaan aan de Postcode Loterij (Jaarverslag Postcode Loterij, 2018) (Inwoners Nederland, 2019). Het winnen van een loterij is een actueel en relevant onderwerp en kan iedereen gebeuren die een lot heeft gekocht. Andere voorbeelden waardoor mensen plotseling veel geld tot hun beschikking krijgen is door het verkrijgen van een nalatenschap uit een erfenis of door een succesvol bedrijf te verkopen.

Vermogensmanagers kunnen een rol gaan spelen in het leven van personen die plotseling vermogend zijn geworden. Bea Post, die prijswinnaars van de Nationale Postcode Loterij begeleidt, beweert dat het belangrijk is dat plotseling vermogende mensen hulp krijgen op fiscaal en psychisch gebied (De loterij winnen, wat doet dat met je?, 2019). Dit komt ook naar voren uit de ervaring van Ellen, prijswinnares van de Postcode Loterij (Ik won 21 miljoen euro, 2013).

Een andere ervaring is van Jacques Hogerwerf, specialist Vermogensstructuring van ABN-AMRO. Hij geeft aan dat het een overweldigende ervaring is en dat een afkoelingsperiode van belang is. Ten slot, een citaat van sociologe Iteke Weeda: "Geld bied je de kans om keuzes te maken. Maar welke keuze maak je als er opeens heel veel mogelijkheden zijn?". Dit proces kan leiden tot stress en lichamelijke klachten (Plotselinge rijkdom, 2014). Sinds het begin van deze eeuw hebben deze klachten zelf een naam gekregen, namelijk: het Sudden Wealth Syndrome.

Het Sudden Wealth Syndrome

Materiële rijkdom kan ook leiden tot grote immateriële armoede. Het kan voorkomen dat vermogende personen wereldvreemd en hulpeloos zijn. Deze mensen zouden daarvoor naar een instelling voor geestelijke gezondheid kunnen gaan, maar willen vaak geen therapie in



een groep. Dit komt mede doordat de gemiddelde ggz-medewerker en andere hulpbehoevenden doorgaans geen begrip kunnen opbrengen voor problemen die uit rijkdom voortkomen. Ook wel: “Als je geld hebt, moet je niet zeuren”. Deze immateriële armoede kan problemen met zich meebrengen.

Een voorbeeld zijn de symptomen van het Sudden Wealth Syndrome, dit houdt zowel de lichamelijke als ook psychische klachten in die ontstaan na het winnen van de loterij. Personen krijgen te maken met aanpassingsproblemen wanneer zij plotseling te maken krijgen met het hebben van een groot geldbedrag. Psycholoog Stephen Goldbart heeft deze term opgezet om de gevoelens te beschrijven en in beeld te brengen (Steenrijk, maar doodongelukkig, 2018). Mensen die plotseling vermogend worden moeten zich aanpassen, maar hoe krijgen zij dan weer houvast? Daar speelt de adviseur een belangrijke rol in. In figuur 3 zijn de kenmerken van het Sudden Wealth Syndrome weergegeven.

Plotseling rijk worden, werkt eveneens verlamrend. We noemen dit het sudden wealth syndroom. De symptomen daarbij zijn:

- Sterke bezorgdheid en paniekaanvallen, waardoor de rust in het leven volledig is verdwenen;
- Relaties worden verbroken;
- Steeds weer moet u aan uw geld denken;
- Slaap problemen en volledige rusteloosheid;
- Men is erg gestrest en gemakkelijk geïrriteerd;
- Men krijgt een enorm schuldgevoel;
- Men is zijn ritme volledig kwijt, omdat allerlei eerdere verplichtingen wegvallen. Men vraagt zich af of de vrienden wel om de juiste redenen vrienden zijn en zo verder;
- Men is zo bang om het geld te verliezen, dat het geld onaangeroerd blijft liggen;
- Men weet het allemaal niet meer.

Figuur 3: Symptomen Sudden Wealth Syndrome (Vermogensbeheer Sudden Wealth Syndrome, 2020)

Hoe een mens zich gedraagt, heeft onder andere ook te maken met het feit of de plotseling vermogende persoon introvert of extravert is. Een introvert persoon zoekt waarschijnlijk andere eigenschappen in een vermogensmanager dan een extravert persoon (Introvert en extravert, sd). Eigenschappen kunnen aan de hand van voorbeelden toegelicht worden, deze staan in de bron van Kwaliteiten of persoonskenmerken en kunnen als verduidelijking van de resultaten in het onderzoek gebruikt worden (Kwaliteiten of persoonskenmerken, sd).

Drie verschillende theorieën over het beïnvloeden van het menselijk gedrag

Daarnaast zijn er in de psychologie ook theorieën ontwikkeld achter het beïnvloeden van menselijk gedrag. Er komen drie theorieën naar voren, elke theorie geeft een verklaring van het gedrag weer en probeert zich te richten op een oplossing.

1. De eerste theorie is dat gedrag bepaald wordt door het sociaal denken. Hierbij gaat het over de manier waarop mensen over zichzelf en over de wereld om zich heen denken. Dit aspect wordt bepaald door de intenties van een persoon. Intenties worden weer bepaald door de houding van mensen, de subjectieve normen die bij het onderwerp horen en de controle die mensen over het gedrag hebben. Een voorbeeld van zo'n theorie is de 'Cognitieve dissonantietheorie', hier wordt beweerd dat mensen zich niet fijn voelen als hun gedrag niet in overeenstemming is met hun houding. Een kenmerk van deze theorie, is de onaangename spanning die de persoon voelt bij tegenstrijdige overtuigingen, ideeën of opvattingen of bij handelen in strijd met de eigen overtuiging.



2. De tweede theorie is dat gedrag bepaald wordt door sociale invloed/omgeving. Ten eerste kan dit voorkomen doordat mensen het gedrag van anderen imiteren, dit gebeurt niet altijd doelgericht. Ten tweede kan het voorkomen dat mensen hun gedrag aanpassen aan sociale verwachtingen of sociale druk. Ten derde kunnen mensen zich aanpassen aan sociale normen aan de hand van een verzoek. Een voorbeeld van zo'n theorie is het 'Elaboration Likelihood Model', die stelt dat er verschillende manieren zijn waarop mensen te overtuigen zijn. Kenmerken van deze theorie zijn imitatie, sociale druk en sociale normen.
3. De derde theorie is dat gedrag wordt bepaald door sociale relaties. Er wordt onderscheid gemaakt tussen de 'ingroup' en 'outgroup'. Een voorbeeld van zo'n theorie is de 'Contact hypothesis', die stelt dat groepen geen vooroordelen over elkaar opbouwen wanneer ze een gelijke status en gelijke doelen hebben. Kenmerken van deze theorie zijn de status en de doelen van personen. (De psychologie achter menselijk gedrag, 2016)'.

Vormen om het 'overgehouden' geld te besteden

Mensen kunnen het geld wat ze 'overhouden' na het aflossen van de schulden en het waarmaken van hun dromen op verschillende manieren besteden. Als eerste kan gekozen worden voor sparen, waarbij geld op een spaarrekening bij een bank wordt gezet. Als vergoeding op het spaargeld kan een bankrente betalen, het rentepercentage verschilt per bank. De rentepercentages variëren momenteel van 0% tot maximaal 0,20% (Spaarrekening, 2020). Voor grote bedragen hanteren de drie grootste banken in Nederland een negatieve rente, wat betekent dat een percentage betaald moet worden over het spaargeld (Negatieve spaarrente in Nederland, 2020). In figuur 4 wordt hiervan een overzicht gegeven.

	Spaarrente 0%	Spaarrente negatief
ABN AMRO	Tot een saldo van 2,5 miljoen	-0,5% bij een saldo vanaf 1 miljoen euro
ING	Vanaf saldo € 100.000 tot 1 miljoen euro	-0,5% bij een saldo vanaf 1 miljoen euro
Rabobank		-0,5% bij een saldo vanaf 1 miljoen euro

Figuur 4: Overzicht spaarrente van de drie grootste banken in Nederland

Als tweede kan er worden geïnvesteerd. Over de investering kan winst, ook wel rendement genoemd, worden behaald. Een voorbeeld van een investering is een bedrijf oprichten, overnemen of een aandeel in een bedrijf nemen. Het verkrijgen van een aandeel in een bedrijf is beleggen, hierbij wordt het geld vastgelegd voor langere of kortere tijd met als doel in de toekomst financieel voordeel te behalen of invloed uit te kunnen oefenen in de bedrijfsvoering (Belegging, 2020).

Door het kopen van een aandeel in een bedrijf wordt de persoon voor een deel eigenaar van dat bedrijf. De winst van het bedrijf kan dan als dividend worden uitgekeerd aan de aandeelhouders. Daarnaast kan er geprofiteerd worden via een stijgende aandelenkoers, maar als de resultaten tegenvallen zal de aandelenkoers dalen en kan de aandeelhouder, bijvoorbeeld bij een faillissement, zijn/haar volledige investering verliezen. Naast beleggen kan ook geïnvesteerd worden in obligaties, vastgoed, grondstoffen en valuta's.

Door een obligatie te kopen, ontvangt de persoon elk jaar een rentevergoeding en aan het eind van de looptijd ontvangt de persoon de hoofdsom terug. Een verschil met



aandeelhouders is dat obligatiehouders vooraan in de rij staan bij het verdelen van de failliete boedel. Er kan ook een vastgoedinvestering worden uitgevoerd, dat is als de persoon een gebouw koopt. Dit gebouw kunnen zij verhuren, wat zorgt voor inkomsten. De huren stijgen mee met de inflatie, maar de verhuurder loopt altijd het risico dat de huurder vertrekt. Er kan ook belegd worden in grondstoffen, goud is de bekendste vorm. Hierbij ontbreekt een vaste bron van inkomsten, zoals dividend bij aandelen of rente bij obligaties. Het rendement wordt bepaald door de prijschommelingen.

Een ander alternatief is om het vermogen aan te houden in een andere valuta dan de euro. Hierbij wordt een rentevergoeding ontvangen en wordt het rendement bepaald door de prijsbewegingen van de munt ten opzichte van de euro (Vormen van beleggen, 2017). Als laatste is er het beleggen in Exchange Traded Funds (ETF's), op deze manier kan er eenvoudig gespreid worden belegd in een index. Het doel van een ETF is om beleggers hetzelfde rendement te bieden als de onderliggende markt (de index). Bij het beleggen betaald de persoon wel kosten, maar is er grotere kans dat op lange termijn het rendement hoger is dan bij sparen (Beleggingsinstrumenten, 2020).

Ook kan er geld gedoneerd worden, hierbij kan de persoon een deel van het vermogen doneren aan bijvoorbeeld een goed doel. Een voorbeeld van iemand die geld doneert is een filantroop. De motivatie van filantropen om geld te schenken is om hun eigen welvaart en rijkdom met minder bedeelde medemensen te delen en daarbij de gemeenschap iets terug te kunnen geven uit dankbaarheid en tevredenheid over datgene wat zij zelf hebben bereikt (Filantropie en filantropie, 2017).

Het vermogensmanagement

Het vermogensmanagement bestaat uit vermogensmanagers die hun klanten adviseren om het vermogen op de juiste manier te laten beheren (Vermogensmanagement, 2020).

Wanneer een persoon minder dan een belegd vermogen van €500.000 bezit, komt diegene terecht bij een private banking. Wanneer een persoon een belegd vermogen van meer dan €500.000 bezit, komt diegene terecht bij een vermogensmanager. Bij een vermogensmanager gaat het alleen om het belegd vermogen, omdat een persoon die wil sparen of doneren bij een andere specialist terecht komt. Voor dit onderzoek wordt vastgesteld dat de persoon die plotseling vermogend wordt, in één keer de beschikking krijgt over een half miljoen euro of meer, waarbij wordt ingezoomd op de rol van vermogensmanagers. Een plotseling vermogend persoon heeft nog geen belegd vermogen, maar kan wel terecht bij de vermogensmanager om met het verkregen vermogen te gaan sparen, doneren of te gaan beleggen. Op basis van de keuze die dan wordt gemaakt, wordt bepaald of de persoon in de klantenportefeuille van het vermogensmanagement wordt opgenomen.

De verschillende manieren van beleggen bij een vermogensmanagement

Er kan op drie verschillende manieren worden belegd: Beheerd Beleggen, Beleggen met advies en Zelf beleggen. Bij Beheerd Beleggen besteedt de persoon zijn/haar portefeuille binnen de gemaakte afspraken uit aan de vermogensmanagers. Bij het Beleggen met advies kan de persoon zelf de beleggingsbeslissingen nemen en daarbij gebruik maken van beleggingsadvies. Bij het Zelf beleggen neemt de persoon ook zelf de beleggingsbeslissingen, maar krijgt hierbij geen beleggingsadvies.



Bij beleggen gaat het niet alleen om het te behalen rendement, maar ook om het risico wat dit een bepaalde belegging met zich meebrengt. Het vermogensmanagement maakt bij Beheerd Beleggen gebruik van een beleggingsprofiel, dit is de verhouding tussen het te verwachten rendement en het bijbehorende risico. Een risicoprofiel laat zien hoeveel risico de persoon met zijn/haar beleggingen loopt. De beleggingshorizon is de periode dat het geld bestemd voor een belegging kan worden gemist. In figuur 5 wordt een prognose tabel weergegeven van het te verwachten rendement in relatie tot het neerwaartse risico per beleggingsprofiel.

Beleggingsprofiel	Verwacht rendement *	Neerwaarts risico in slecht scenario	Minimale beleggingshorizon
Zeet Defensief**	-	-	-
Defensief	2,2%	-10%	2 jaar
Neutraal	3,2%	-15%	5 jaar
Offensief	4,3%	-25%	10 jaar
Zeet Offensief	5,3%	-35%	15 jaar

Figuur 5: Keuze uit beleggingsprofielen vermogensmanagement

Het vermogensmanagement maakt gebruik van een bepaalde verhouding tussen beleggen in aandelen en beleggen in obligaties, zie figuur 6. Deze keuze baseren ze op het beleggingsprofiel van de klant (Brochure Beleggen, 2020).

Beleggingsprofiel	Zeet Defensief	Defensief	Neutraal	Offensief	Zeet Offensief
Gewicht aandelen	-	30%	50%	70%	90%
Gewicht obligaties	-	70%	50%	30%	10%

Figuur 6: Verhouding van het beleggen in aandelen en obligaties

Het traject bij een vermogensmanager

Het traject bij een vermogensmanager bevat meerdere stappen om te komen tot een investeringsplan en een reguliere toetsing en eventuele bijsturing daarvan. Door veranderende omstandigheden kan zowel een klant als ook de vermogensmanager een extra gesprek inplannen.

De stappen die door de vermogensmanager gevolgd worden zijn:

1. Kennismaking. Tijdens de kennismaking gaat het voornamelijk om de wensen van de klant en wat diegene met zijn/haar vermogen wil doen in de toekomst. Op deze manier worden de financiële behoeften in beeld gebracht, ook wel het vermogensplan genoemd.
2. Investeringsplan opstellen. Op basis van het vermogensplan wordt er een investeringsplan door de vermogensmanager opgesteld. Dit kan bijvoorbeeld bestaan uit een stuk belegging in aandelen of het beleggen in onroerend goed.
3. Investeringsplan bespreken met klant. Wanneer er akkoord wordt gegeven, is er een handtekening van de klant nodig. Wanneer er geen akkoord wordt gegeven, zal er



opnieuw een investeringsplan op worden gesteld op basis van de wensen van de klant.

4. Orders uitvoeren
5. Beleggingsportefeuille opstellen. Deze beleggingsportefeuille wordt opgestuurd naar de klant.
6. Resultaten investeringsplan periodiek, bv 1 à 2 keer per jaar, bespreken met klant. Tijdens zo'n gesprek worden de resultaten van het investeringsplan besproken en eventueel bijgesteld, bv omdat de resultaten niet het beoogde doel hebben behaald of omdat de wensen van de klant veranderd zijn. Zo'n gesprek kan zowel telefonisch als via face-to-face contact plaatsvinden. De vermogensmanager heeft zorgplicht, dat houdt in dat de vermogensmanager op regelmatige basis aan de klant moet toetsen of de gekozen beleggingen nog steeds past bij het risicoprofiel van de klant.
7. Eventuele aanpassingen doorvoeren. Dit kan bijvoorbeeld als gevolg van tegenvallende resultaten of gewijzigde wensen van de klant.

Deze stappen geldt in het geval van de vorm Beheerd Beleggen. Wanneer er gekozen wordt voor Zelf Beleggen, krijgt de klant geen advies en zijn er ook geen klantgesprekken. Wanneer er gekozen wordt voor Beleggen met advies kan de klant advies opvragen aan de vermogensmanager. Voor alle drie de situaties geldt wel dat er een kennismakingsgesprek plaatsvindt (M. Korving, persoonlijke communicatie, 20 februari 2020).

Bedrijven die vermogensmanagement aanbieden

De drie grootste banken in Nederland zijn de ING, Rabobank en ABN-AMRO, zij bieden allemaal vermogensmanagement aan (Ranglijst grootste Nederlandse Banken, 2020). Een voorbeeld van een kleinschalige bank die vermogensmanagement aanbiedt is de Triodos Bank. Daarnaast zijn er ook zelfstandige vermogensmanagers, zoals Hans van Rooden. Hij brengt zijn beleggingsportefeuilles onder bij IBS Capital Allies, dit is een instituut voor Beleggingsstrategie. Een andere vermogensmanagers die is aangesloten bij IBS Capital Allies is Marinus Koemans. Ook de Nationale Postcode Loterij biedt financiële en sociale hulp aan voor de personen die een winnend lot hebben gekocht.

De eigenschappen van een adviseur

Uit het onderzoek van Consultancy Nederland blijkt dat een adviseur in algemene zin moet voldoen aan de volgende eigenschappen: flexibel gedrag, het hebben van een visie, aanpassingsvermogen, mondelinge vaardigheid, onafhankelijkheid, resultaatgericht, klantgericht en samenwerken (8 competenties van succesvolle organisatieadviseurs, 2015). De vraag is in hoeverre een plotseling vermogend persoon deze specifieke eigenschappen terug wil zien bij zijn/haar vermogensmanager? De kans bestaat dat een plotseling vermogend persoon andere eigenschappen wil terugzien bij een vermogensmanager dan een persoon die al langere tijd rijk is. Plotseling vermogende personen hebben doorgaans een levensstandaard die gebaseerd is op een bescheidener inkomsten en uitgave patroon en krijgen plotseling en vaak onvoorbereid te maken met grotere financiële mogelijkheden wat doorgaans veraf staat van het inkomsten en uitgave patroon wat ze gewend waren.



Arbeidsmarkt voor vermogensmanagers

Financiële instellingen zijn op zoek naar vermogensmanagers die beschikken over een hbo-diploma. Zij moeten FFP- en DSI- gecertificeerd zijn, FFP staat voor gecertificeerd financieel planner en DSI staat voor Dutch Securities Institute. Het DSI bevordert de kwaliteit en integriteit van effectenspecialisten met als doel het vertrouwen van beleggers te versterken (Certificering, 2020) (Vacatures, 2020). Daarnaast moet diegene inzicht hebben in alle adviesgebieden die voor rijke klanten van belang zijn, zoals beleggingsspecialisten, vastgoedfinanciering en estate planning. Tot slot, zijn de volgende eigenschappen van belang: klantvriendelijkheid, samenwerken, het hebben van analytisch inzicht en ervaring in alle adviesgebieden, ondernemend en communicatief sterk. Deze eigenschappen zijn belangrijk om betrouwbaar en professioneel over te komen op de klant, wat invloed heeft op de klanttevredenheid (Vermogensmanager private banking, 2020) (Vermogensmanager, 2020). Er is een functieprofiel van een vermogensmanager toegevoegd in bijlage I (A. Basjes, persoonlijke communicatie, 18 februari 2020). Uit bovenstaande kan worden afgeleid dat de kwalificaties die aan een vermogensmanager worden gesteld vrij duidelijk is.

Wat is er nog niet bekend?

Er was nog geen literatuur waaruit blijkt hoe vermogensmanagers plotseling vermogende personen moeten benaderen. Ook op de website van de Postcode Loterij staat niet vermeld hoe iemand die een groot geldbedrag heeft gewonnen wordt begeleid.

Het was niet duidelijk of de wensen van personen die plotseling vermogend worden aansluit bij de huidige manier van werken van de vermogensmanager. Daarbij waren ook de eisen die deze personen aan de vermogensmanager stellen niet bekend, hierdoor was het ook niet bekend of er aanpassing nodig is.

1.1 De doelstelling

De doelstelling van dit onderzoek was om vermogensmanagers inzicht te geven in de wijze van benadering en de manier van advisering van een plotseling vermogend geworden persoon. Daarbij hebben zij een beeld gekregen van de eisen die een plotseling vermogend geworden persoon stelt aan een vermogensmanager en is er gekeken of de verwachtingen overeenkomen met de verwachtingen van een vermogensmanager.

De uitkomst van dit onderzoek kan gebruikt worden door bedrijven en organisaties die vermogensmanagement aanbieden.

1.2 De vraagstelling

Er waren verschillende aspecten over de begeleiding van een vermogensmanager bij een plotseling vermogend geworden persoon onduidelijk. Om de doelstelling te behalen was de volgende hoofdvraag opgesteld:

Hoe kan in Nederland de begeleiding door vermogensmanagers rondom personen die plotseling vermogend geworden zijn worden verbeterd?

De volgende deelvragen zijn hierbij opgesteld:

- Op welke manier vindt een vermogensmanager dat hij/zij de begeleiding in moet vullen voor plotseling vermogend geworden personen?
- Hoe wenst een plotseling vermogend geworden persoon begeleid te worden door een vermogensmanager?



- Wat zijn de eigenschappen die een plotseling vermogend geworden persoon stelt aan een vermogensmanager?



Hoofdstuk 2 Aanpak

2.1 Onderzoeksopzet

Dit onderzoek heeft zich op personen gericht die in de afgelopen drie jaar plotseling vermogend zijn geworden en hun beweegredenen om te kiezen voor een bepaalde vermogensmanager in Nederland. De reden om personen te kiezen die dit in de afgelopen drie jaar hebben meegemaakt, is dat deze mensen vaak nog goed weten waarop hun keuze destijds was gebaseerd.

Uit het Sudden Wealth Syndrome blijkt dat mensen zowel psychische als lichamelijke klachten kunnen ondervinden bij het winnen van een loterij. Mensen kunnen met behulp van een vermogensmanager meer orde en controle krijgen over hun financiële situatie.

Voor het onderzoek zijn er diepte-interviews afgenomen onder vermogensmanagers en onder personen die plotseling vermogend zijn geworden.

Er was van tevoren een doel gesteld om zowel vijf vermogensmanagers als vijf personen die plotseling vermogend zijn geworden te interviewen. Vanwege het Corona virus was één persoon die plotseling vermogend is geworden niet in staat om mee te werken aan het onderzoek. En één persoon die plotseling vermogend is geworden had geen ervaring met een vermogensmanager, omdat zij het gewonnen geld grotendeels geïnvesteerd had.

Door het gebruik van diepte-interviews is de kwaliteit in dit onderzoek gewaarborgd. Mensen hebben bij een interview vrijer kunnen spreken, waardoor er meer informatie vrijkomt. Deze informatie is gestuurd door tussendoor specifieke vragen te stellen. Daarnaast hebben de respondenten hun overtuigingen en motieven beter kunnen beargumenteren dan bij een enquête en is er door de interviewer gestuurd op het verkrijgen van de relevante antwoorden.

Om de kwaliteit te waarborgen zijn de interviews, als de respondent hier toestemming voor heeft gegeven, opgenomen. Hierdoor zijn de interviews terug beluisterd en is er niks 'vergeten'.

2.2 Onderzoeksdoelgroep

De onderzoeksdoelgroep bestond uit vermogensmanagers en personen die plotseling vermogend zijn geworden. Er zijn vijf vermogensmanagers en vier personen die plotseling vermogend zijn geworden geïnterviewd.

Hierdoor is er een duidelijk beeld geschetst vanuit de invalshoek van de vermogensmanager en de invalshoek van de plotseling vermogende persoon.

Criteria die aan de doelgroep van plotseling vermogend geworden personen zijn gesteld zijn dat deze personen ineens de beschikking hebben gekregen over een geldbedrag van tenminste €1.000.000 aan liquide middelen, omdat personen vanaf dit geldbedrag fiscale hulp krijgen aangeboden van de Postcode Loterij.

2.3 Type onderzoek

Er is gekozen voor een kwalitatief onderzoek. Hierbij is er gekeken naar de waarnemingen en achterliggende overtuigingen van mensen. Hieruit zijn zowel beschrijvende als verklarende



resultaten naar voren gekomen, wat nodig is geweest om de deelvragen en uiteindelijk de hoofdvraag te kunnen beantwoorden.

Aan de hand van de gesprekspuntenlijst, die terug te vinden is in bijlage I en II, is de deelnemer geprikkeld, waardoor de interviewer zoveel mogelijk informatie kon verzamelen. Er is gekozen voor diepte-interviews, omdat hier allerlei motivaties, verklaringen en overwegingen naar voren kunnen komen die zowel de interviewer als de respondent belangrijk vinden. Op deze manier zijn de belangrijkste punten verzameld om de deelvragen te kunnen beantwoorden.

Daarnaast wordt er bij een diepte-interview de constructvaliditeit gewaarborgd. De formulering van de vragen is zo precies mogelijk geformuleerd om de juiste antwoorden te verkrijgen. De respondenten zijn willekeurig geselecteerd, zodat de onderzoeker daar geen invloed op had. Dit wordt ook wel de externe validiteit genoemd. Er is ook gekozen om de respondenten in hun eigen, veilige en vertrouwde omgeving te interviewen, dit waarborgt de ecologische validiteit. Hierdoor is er een representatieve steekproef gecreëerd en heeft een beperkt aantal interviews toch de juiste informatie opgeleverd (Onderzoeksmethoden, 2019).

De diepte-interviews zijn afgenomen bij vermogensmanagers van verschillende banken, zodat er niet één visie van één bank bij elk interview naar voren is gekomen. Door deze diepte-interviews is er een beeld gevormd hoe de vermogensmanager de begeleiding van plotseling vermogende personen voor zich zien.

De diepte-interviews zijn één op één gehouden op basis van telefonische gesprekken. Het was de bedoeling om de interviews op basis van face-to-face gesprekken af te nemen. Vanwege het Corona virus werd er geadviseerd om het aangaan van nieuwe contacten en fysieke ontmoetingen zoveel mogelijk te vermijden. Om deze reden is ervoor gekozen om de interviews telefonisch af te nemen.

Deelvraag 1: Op welke manier vindt een vermogensmanager dat hij/zij de begeleiding in moet vullen voor plotseling vermogend geworden personen?

Deelvraag 1 heeft de kijk op de rol van vermogensmanagers op het huidige traject in beeld gebracht. Daarbij is er dieper ingegaan op het verloop van hun gesprekken met verschillende typen mensen. Tot slot, is er aan de vermogensmanagers gevraagd wat zij als belangrijkste eigenschappen zien om een klant optimaal te kunnen begeleiden en adviseren. De gesprekspuntenlijst in Bijlage II heeft geholpen om antwoord te krijgen op deze deelvraag.

Deelvraag 2: Hoe wenst een plotseling vermogend geworden persoon begeleid te worden door een vermogensmanager?

Het antwoord op deelvraag 2 heeft in beeld gebracht op welke manier plotseling vermogend geworden personen in contact zijn gekomen met hun vermogensmanager en hoe zij hun huidige samenwerking beoordelen. De Labels: Algemene gegevens, Traject en Gesprek uit de gesprekspuntenlijst in Bijlage III heeft geholpen om antwoord te krijgen op deze deelvraag.

Deelvraag 3: Wat zijn de eigenschappen die een plotseling vermogend geworden persoon stelt aan een vermogensmanager?



Het antwoord op deelvraag 3 heeft inzicht gegeven in de eigenschappen waarover een vermogensmanager zou moet beschikken volgens plotseling vermogend geworden personen, inclusief hun motieven achter de keuze voor deze eigenschappen. Het Label: Eigenschappen uit de gesprekspuntenlijst in Bijlage III heeft geholpen om antwoord te krijgen op deze deelvraag.

2.4 Betrouwbaarheid en validiteit

Er is gebruik gemaakt van een exploratief onderzoek. Het doel van het exploratieve onderzoek was om te onderzoeken of er verbetering nodig is bij de begeleiding van vermogensmanagers voor personen die plotseling vermogend zijn geworden. Het onderzoek kan in de toekomst gebruikt worden voor een vervolgonderzoek om te toetsen of de eventuele verbeteringen hebben gewerkt.

Om het onderzoeksprobleem zo goed mogelijk in kaart te brengen, was het belangrijk om meningen en standpunten van allebei de invalshoeken te nemen. De twee invalshoeken in dit onderzoek waren:

- Vermogensmanagers
- Personen die van de één op de andere dag vermogend zijn geworden

De namen van de geïnterviewde zijn bij de onderzoeker bekend.

De betrouwbaarheid van dit onderzoek is gewaarborgd door de diepte-interviews af te nemen onder vermogensmanagers van verschillende banken en door personen te interviewen die op verschillende manieren plotseling vermogend zijn geworden.

Bij dit onderzoek is er geen sprake van restrictie, alle mogelijke interessante informatie is verzameld. De standpunten en meningen die uit dit onderzoek naar voren zijn gekomen hoeven niet feitelijk bewezen te zijn. Het is voor de persoon of partij een 'waarheid' en daarmee valide voor dit onderzoek.



Hoofdstuk 3 Resultaten

In dit hoofdstuk zullen de resultaten van het onderzoek worden weergegeven. De diepte-interviews van de vermogensmanagers kunt u vinden in bijlage IV tot VIII. De diepte-interviews van de personen die plotseling vermogend zijn geworden kunt u vinden in bijlage IX tot XII.

De gegevens voor deelvraag 1 zijn verzameld bij vijf vermogensmanagers. Er zijn twee vermogensmanagers geïnterviewd die werken bij een grootbank en drie vermogensmanagers die zelfstandige zijn.

De gegevens voor deelvraag 2 en 3 zijn verzameld bij personen die plotseling vermogend zijn geworden. In totaal zijn er vier interviews afgenomen, drie personen zijn plotseling vermogend geworden door het winnen van de loterij en één persoon is plotseling vermogend geworden door het verkopen van zijn bedrijf.

3.1 Resultaten deelvraag 1

Deelvraag 1: Op welke manier vindt een vermogensmanager dat hij/zij de begeleiding in moet vullen voor plotseling vermogend geworden personen?

Label: Algemene gegevens

Ervaring met plotseling vermogende personen

Respondent 1 heeft op dit moment één klant die plotseling vermogend is geworden, bij zijn vorige werkgever had hij er een stuk of zes. De meeste van zijn klanten zijn plotseling vermogend geworden door het winnen van de loterij, sommige door het verkrijgen van een erfenis.

Respondent 2 heeft ongeveer 40% van zijn klanten die plotseling vermogend zijn geworden. Zijn klantenportefeuille bestaat uit 165 klantgroepen. Er zijn klanten bij die een erfenis krijgen of de loterij winnen, maar de meeste van zijn klanten zijn plotseling vermogend geworden door het verkopen van hun bedrijf.

Respondent 3 heeft 120 klantgroepen, daarvan heeft ongeveer de helft het vermogen verkregen door de verkoop van zijn of haar bedrijf. Daarnaast is er één klant die de loterij heeft gewonnen en zijn er nog een aantal klanten die een erfenis hebben verkregen.

Respondent 4 kan de exacte hoeveelheid van zijn klanten die plotseling vermogend zijn geworden niet aangeven, maar hij beweert dat hij er wel voldoende ervaring mee heeft. De klanten zijn plotseling vermogend geworden door het oude geld wat al heel lang in de familie zit, door het verkopen van het bedrijf of door het winnen van de loterij.

Respondent 5 heeft op dit moment 15 klanten die plotseling vermogend geworden zijn. In de afgelopen jaren is er veel ervaring opgedaan met dit 'type' mensen. Er wordt aangegeven dat de meeste klanten plotseling vermogend zijn geworden door het winnen van de loterij, daarnaast hebben een paar klanten een erfenis verkregen en een paar klanten hebben hun bedrijf verkocht.



Grootschalige bank versus kleinschalig financieel kantoor

Respondent 1 denkt dat plotseling vermogende personen sneller kiezen voor een grootbank vanwege de naamsbekendheid. En dat zij daardoor sneller in aanraking komen met een grootbank. De respondent geeft ook aan dat hij vroeger, toen hij bij de Schretlen werkte, ook op mensen die de loterij hadden gewonnen werd afgestuurd.

Respondent 2 denkt dat plotseling vermogende personen met name zullen kiezen voor een kleinschalig financieel kantoor. Daarbij geeft hij aan dat de klant uiteindelijk met name voor de persoon kiezen, omdat het om veel geld gaat en zij zaken willen doen met iemand die zij vertrouwen.

Hij merkt dat hij vaak sterk moet pitchen om te laten zien dat een vermogensmanager van een grootbank, in dit geval de Rabobank, ook over de juiste kwaliteiten beschikt.

Respondent 3 denkt dat plotseling vermogende personen vaak zullen kiezen voor een bekende naam. De Triodos bank, waar de respondent werkzaam is, heeft deze bekendheid minder. Zij geeft aan dat mensen bewust komen vanwege de duurzaamheid van de bank en het feit dat zij een ander soort bank zijn.

Respondent 4 denkt dat mensen in beginsel makkelijker naar een grootbank stappen, vanwege de naamsbekendheid. Zeker bij personen die plotseling vermogend zijn geworden, omdat zij overdonderd zijn en vaak geen tijd nemen om veel onderzoek te doen naar verschillende vermogensmanagers. Zijn ervaring is dat deze mensen vaak voor het 'bekende' kiezen.

Respondent 5 denkt dat personen die plotseling vermogend zijn geworden in eerste instantie zullen kiezen voor een grootbank, maar als zij zich goed verdiepen zullen kiezen voor een kleinschalig financieel kantoor. De respondent geeft aan dat het zal komen door de naamsbekendheid en dat het 'makkelijk' is. De banken zijn gewoon echt veel bekender en sommige mensen weten niet eens dat er ook gekozen kan worden voor een vermogensmanager bij een kleinschalig financieel kantoor.

De respondent beweert dat de klanten bij een kleinschalig financieel kantoor veel en veel meer persoonlijke aandacht krijgen en dat er meer tijd voor elke klant wordt genomen. Dat kan bij een grootbank gewoonweg niet.

Het Sudden Wealth Syndrome

Respondent 1 heeft ervaring met mensen die lichamelijke en psychische klachten ondervonden na het krijgen van een groot geldbedrag. Hij geeft aan dat er periode zijn dat mensen er juist niet gelukkig van worden, omdat ze heel veel op zich af zien komen qua zorgen. Het zijn van die kleine aspecten die bij elkaar gaan opwassen tot een soort zorg. Dan kan het betekenen dat zij er per saldo niet altijd gelukkiger van worden.

Respondent 2 heeft er geen ervaring mee, maar geeft aan dat hij het zich wel voor kan stellen. Het brengt een hele zorg met zich mee. Ze worden op dat moment met veel invloeden geconfronteerd, met alle zorgen en vragen die ze hebben.

Respondent 3 heeft er geen persoonlijke ervaring mee. Zij ziet wel dat het mensen vaak veel zorgen met zich meegeweet, omdat zij het gevoel hebben dat ze er geen controle over hebben



of te veel verantwoordelijkheid voelen. De respondent geeft aan dat mensen daar depressief van kunnen worden, zeker als zij bijvoorbeeld meteen hun baan opzeggen en zich minder nuttig voelen.

Respondent 4 heeft er geen ervaring mee, maar neemt dit aspect wel mee in een gesprek met plotseling vermogende personen.

Respondent 5 heeft er wel ervaring mee. Zijn klanten hadden veel slapeloze nachten, ervaarde veel stress en kregen klachten zoals hoofdpijn en misselijkheid. De respondent heeft hun begeleid door alles overzichtelijk op een rij te zetten en de klanten veel persoonlijke aandacht gegeven. Dit bracht ze rust.

Label: Traject

De begeleiding van een plotseling vermogend persoon

Respondent 1 vindt dat de begeleiding van een plotseling vermogend persoon zeker anders moet zijn dan bij een persoon waarbij het vermogen langzaam meegroeit met de jaren. Met zijn ervaring denkt hij dat de kans dat mensen hier niet goed mee om gaan groter is dan bij mensen die de waarde van het geld goed kunnen inschatten doordat zij het zelf verdiend hebben. Dat is geen diskwalificatie, maar gewoon een constatering.

Respondent 2 zegt dat er sowieso een financiële planning in moet zitten, hierin staan de wensen en doelstellingen van de klant centraal. Op basis daarvan geef je de klant oplossingen, een oplossingsrichting kan zijn dat de klant met een deel van zijn vermogen moet gaan beleggen. Een financiële planning geeft een duidelijk overzicht en meer rust.

Respondent 3 beweert dat er echt een duidelijk plan gemaakt moet worden, maar aan de personen moet ook de tijd worden gegeven om eraan te wennen zonder dat het een zorg wordt. Het eerste jaar bij wijze van spreken niks doen en eerst nadenken wat voor gevolgen dit voor je leven gaat hebben.

Respondent 4 vindt dat ten allen tijden een financiële planning zeer belangrijk is. Dat is eigenlijk een must en zeker voor een persoon die plotseling vermogend is geworden. Dat komt omdat zij niet gewend zijn om met zoveel geld om te gaan. Door gebruik te maken van een planning krijgen mensen beter het inzicht door het visueel in kaart te brengen. Het is echt dat onze beroepsgroep verplicht is om het goed in beeld te brengen en de klanten te confronteren met datgeen wat ze willen en of dat ook kan.

Respondent 5 zegt dat veel begrip voor hun situatie, inlevingsvermogen en geduld om alles te blijven herhalen heel belangrijk is. De respondent merkt dat het een overweldigende ervaring is, waardoor ze soms niet gelijk alle informatie meekrijgen van het begin. Daarnaast moet er een duidelijk plan worden gemaakt en moet dit worden weergegeven in verschillende schema's. Hierdoor krijgen deze mensen een juist overzicht en worden de gevolgen van de verschillende keuzes duidelijk in beeld gebracht.

Hoeveelheid afspraken

Respondent 1 geeft aan dat zijn klanten gemiddeld twee tot drie keer een afspraak hebben per jaar. Al zijn klanten kunnen zelf aangeven hoe vaak zij een afspraak willen, hierdoor



voorziet hij dus altijd in de behoefte van de klant. Hij geeft aan dat het een voordeel is dat hij maar 40 klanten bediend, hierdoor kan hij heel proactief blijven en kunnen afspraken op korte termijn worden ingepland. Het is belangrijk om altijd voor ze klaar te staan.

Respondent 2 geeft aan dat hij al zijn klanten één keer in het jaar face-to-face ziet. Daarnaast hebben de klanten in ieder geval nog drie keer per jaar telefonisch contact met de beleggingsspecialist. Hij geeft aan dat hij bij personen die plotseling vermogend zijn geworden meer afspraken inplant, vooral in het begin hebben ze echt goede begeleiding nodig.

Respondent 3 geeft aan dat een nieuwe klant in het begin wel drie afspraken per jaar heeft. Later wordt dat over het algemeen één keer per jaar en tussendoor telefonisch. Ze zegt dat het ook van de situatie afhangt, als die veranderd zijn er meer afspraken nodig.

Respondent 4 geeft aan dat de klanten minimaal één review per jaar krijgen. Sommige mensen willen dit frequenter, dat kunnen zij zelf aangeven.

Respondent 5 geeft aan dat de klant gemiddeld drie keer in het jaar een afspraak heeft. Daarnaast raadt de respondent altijd aan bij personen die plotseling vermogend zijn geworden om meerdere afspraken in te plannen. Uiteindelijk ligt de keuze bij de klant, zij mogen zelf aangeven hoe vaak zij contact willen.

Bereikbaarheid

Respondent 1 is 24/7 bereikbaar in de week, zijn klanten zijn hiervan op de hoogte. Personen die plotseling vermogend zijn geworden maken hier meer gebruik van, door de onervarenheid is dat maar goed ook zegt de respondent.

Respondent 2 is 24/7 bereikbaar in de week, zijn klanten kunnen zelf aangeven wat zij verwachten en hoe vaak er op het initiatief van de vermogensmanager contact 'moet' worden gezocht. De respondent merkt dat plotseling vermogende personen hier meer gebruik van maken dan personen waarbij het vermogen langzaam meegroeit met de jaren.

Respondent 3 is altijd telefonisch bereikbaar, zij geeft aan dat de meeste klanten alleen tijdens kantooruren bellen. De respondent zegt dat personen die plotseling vermogend worden in het begin veel vaker mailen met vragen, maar niet vaker gebruik maken van de telefoon in vergelijking met de reguliere klant.

Respondent 4 is 24/7 bereikbaar voor de klant. Hij merkt dat de klanten hier niet vaak gebruik van maken. Er zit wel verschil tussen klanten die plotseling vermogend zijn geworden en klanten waarbij het vermogen langzaam meegroeit met de jaren. De personen die plotseling vermogend zijn geworden moeten wennen aan het risico van het beleggen en bellen daardoor frequenter. De respondent geeft aan dat het bij hem vaak de jongerengeneratie is die niet per se fysiek contact willen, maar contact via de telefoon net zo handig vinden.

Respondent 5 is altijd bereikbaar, hij merkt dat de klanten voornamelijk bellen onder de werktijden. Personen die plotseling vermogend worden maken, voornamelijk in de eerste



twee jaar, veel meer gebruik van het telefonisch contact dan bij de reguliere klant. Deze personen zijn sneller gestrest bij een daling en hebben nog te weinig ervaring om hier goed mee om te gaan. Hierdoor hebben ze hun vermogensmanager regelmatig nodig.

Op de hoogte houden

Respondent 1 geeft aan dat hij zijn klanten op de hoogte houdt door een weekbrief te versturen. De klanten mogen zelf aangeven hoeveel contactmomenten zij willen. Daarbij kunnen zij altijd online hun portefeuille inzien en nemen zij telefonisch contact op met de klant om orders door te kunnen voeren.

Respondent 2 geeft aan dat de bedoeling is om elk kwartaal een Big Picture te organiseren, dat is een bijeenkomst waarbij de laatste ontwikkelingen op economisch gebied worden verteld en de visie van de Rabobank op deze ontwikkelingen. De respondent licht toe dat niet alle klanten daar elk kwartaal terecht kunnen, hierdoor wordt er een selectie gemaakt. Iedere klant kan 1x per jaar zo'n Big Picture bezoeken.

Daarnaast sturen de beleggingsspecialisten iedere maand een maandvisie, dat is een stuk tekst waarin toelichting wordt gegeven hoe zij naar de markt kijken. Tot slot kan de klant via de bankierenapp en het internetbankieren artikelen, die gaan over het beleggen, lezen.

Respondent 3 houdt haar klanten op de hoogte door vanuit de bank bijeenkomsten te organiseren, waar de laatste ontwikkelingen worden besproken. Daarbij kan de klant zijn portefeuille inzien via de bankierenapp of het internetbankieren.

Respondent 4 geeft aan dat zij minimaal één weekbrief versturen. Daarnaast ontvangt de respondent vanuit de IBSC appjes met geschreven blogs. Deze linkjes stuurt hij ook door naar al zijn klanten. De klanten kunnen zelf aangeven hoeveel contactmomenten ze willen, dit wordt opgeslagen in een base, een CRM-systeem.

De respondent vertelt dat hij maximaal 50 klantrelaties mag hebben en dat dat het grote voordeel is van het feit dat zij een kleine partij zijn in verhouding met een grootbank met 200-250 relaties. Dit is één van de redenen dat de respondent gekozen heeft om te gaan werken bij een kleinere partij.

De voordelen van een kleinschalig financieel kantoor is dat een vermogensmanager snel kan acteren, ook in deze tijd. De respondent krijgt continue teruggekoppeld van zijn klanten dat zij minder als nummertje worden gezien bij hem en dat ze het contact zo fijn vinden vertelt hij.

Respondent 5 houdt zijn klanten op de hoogte door telefonisch contact op te nemen voor recente veranderingen. Daarnaast kan de klant zijn portefeuille inzien via internetbankieren. Op dit platform staan ook artikelen, die te maken hebben met het beleggen, die de klanten kunnen lezen.

Het huidige traject en de verbeterpunten

Respondent 1 is tevreden over het huidige traject. Hij kan zijn klanten net zo vaak of net zo weinig bezoeken of benaderen via de telefoon of de mail als zij zelf willen. De respondent heeft geen verbeterpunten voor het huidige traject.



Wel beweert de respondent dat het aantal klantgroepen van een vermogensmanager maximaal 90 tot 100 mag zijn, omdat de klant anders niet de juiste persoonlijke aandacht kan krijgen die ze verdienen. Dat is één van de redenen dat hij voor zichzelf is begonnen.

Respondent 2 is tevreden over het huidige traject, maar er is nog wel één verbeterpunt. Hij geeft aan dat sterke punten van het bedrijf meer gepresenteerd moet worden aan de klanten. Er zijn cijfers beschikbaar van het behaalde rendement uit het verleden, maar dat moet actueler worden bijgehouden en mag meer naar buiten toe bekend worden gemaakt. De Rabobank is heel actief in de lokale netwerken en besteedt er veel geld en tijd in, het is een Unique Selling Point. Alleen wordt dit te weinig onder de aandacht gebracht.

Respondent 3 is zeker tevreden over het huidige traject, maar heeft één verbeterpunt. De financiële rekenprogramma's om een planning te kunnen maken zouden gedetailleerder mogen. Op dit moment kan zij alleen prognoses van het vermogen doorrekenen.

Respondent 4 vindt het traject goed zoals het nu is. Maar hij denkt dat het voor de gehele beroepsgroep wel erg belangrijk is dat ze plotseling vermogende personen wel echt begeleiden. Er moet echt vanuit de casus van de klant worden gekeken en niet vanuit eigen perspectief. Je moet reëel kunnen zijn, als het geen type is om te beleggen, laat de klant dan ook niet beleggen. De respondent merkt niet dat plotseling vermogende personen vaak geen type zijn om te gaan beleggen, ze komen de eerste keer alleen wat gespannen over.

Respondent 5 is zeker tevreden over het huidige traject. Nu hij zelfstandig is, bepaalt hij voor het grootste gedeelte alles zelf. Daarnaast kunnen de klanten zelf aangeven hoe vaak zij contact willen en hoe zij de begeleiding voor zich zien. Dit is allemaal vastgelegd in het gegevensbestand.

Label: Gesprek

Het huidige gesprek en de kennismaking

Respondent 1 geeft aan dat hij plotseling vermogende personen niet anders benaderd qua mens, maar wel anders qua uitleg. Het gaat om het stuk kennis en de manier waarop het aan deze personen wordt uitgelegd, er gaat veel meer tijd inzitten.

Respondent 2 geeft aan dat hij een andere benadering heeft bij personen die plotseling vermogend zijn geworden dan bij personen waarbij het vermogen langzaamaan meegroeit met de jaren. Dat komt voornamelijk omdat het kennisniveau van deze mensen over het algemeen lager is. Vanaf het begin af aan moeten ze aan de hand genomen worden. De respondent verteld dat het juist in een inventarisatiegesprek de kunst is om veel open vragen te blijven stellen om erachter te komen wat de wensen en doelen van de klant zijn. Als dat als één vraag wordt gesteld, weten de klanten er vaak geen antwoord op te geven. Hij wordt daar ook voor getraind in de commerciële trainingen die worden aangegeven door de Rabobank.

Respondent 3 geeft aan dat zij in het eerste gesprek wil kennismaken en inventariseren, daarbij maakt zij meestal een presentatie over de dienstverlening van de Triodos bank en over hun duurzaamheidsbeleid. Zij benaderd personen die plotseling vermogend zijn



geworden anders. Er wordt meer aandacht besteedt aan de niet-financiële zaken en welke veranderingen dat gaat geven in het leven van de klant, ook wel een life planning genoemd.

Respondent 4 geeft aan dat hij bij de benadering geen onderscheid maakt tussen deze verschillende personen. Hij maakt eerst kennis met zijn klanten, neemt de uitgangspunten en doelstellingen door. Op basis daarvan maakt hij zijn voorstel.

De respondent geeft wel aan dat het bij het IQ van de vermogensmanagers in het algemeen niet mis zal gaan, maar het EQ is bij sommige wel aan de matige kant. Hij beweert dat het EQ net zo belangrijk is als het IQ.

Respondent 5 benaderd de klanten niet anders. Als hij merkt dat de klanten minder kennis hebben, gaat hij er wel anders mee om. Dan neemt hij alle onderwerpen mee, maar gaat er minder diep op in. De kennis en ervaring komt met de tijd.

Het beleggen

Respondent 1 geeft aan dat personen die plotseling vermogend zijn geworden over het algemeen gelijk open staan om te gaan beleggen, maar daarbij moeten zij nog meer begeleiding krijgen. Deze personen moeten goed weten waar ze aan beginnen, met deze mensen moet je meer gesprekken voeren. Er is wel een verschil met personen die plotseling vermogend zijn geworden door het verkopen van hun bedrijf. Ondernemers zijn namelijk gewend aan de aandelen van hun eigen bedrijf, weten de waarde van hun eigen bedrijf en zien dit groeien. Daarbij hebben zij zowel meevallers als tegenvallers meegemaakt. Ze hebben ervaring met het flexibel omgaan van verschillende kasstromen.

Respondent 2 geeft aan dat de loterijwinnaars en de personen die een erfenis krijgen vaak wel gelijk open staan op te beleggen. Bij ondernemers is dit niet het geval, zij hebben vaak de touwtjes in eigen handen gehad van hun eigen bedrijf. Hierdoor hadden zij de controle over de winstgevendheid en konden dit zelf bijsturen. De respondent heeft gemerkt dat ondernemers het heel lastig vinden om dit uit handen te geven als zij het bedrijf verkocht hebben. Zij zijn hierdoor de controle kwijt die ze al die jaren wel hebben gehad.

Respondent 3 geeft aan dat sommige personen die plotseling vermogend zijn geworden wel eerder twijfelen. Personen die niet gewend zijn om te beleggen hebben eerst een soort van cursus nodig, anders denken zij dat beleggen alleen maar risico met zich meeneemt terwijl dat niet zo hoeft te zijn. Zij staan dus niet meteen open om te beleggen of juist wel en dan doen ze maar wat.

Respondent 4 geeft aan dat personen die plotseling vermogend zijn geworden meestal wel gelijk open staan om te gaan beleggen. Het is belangrijk dat een persoon wel mentaal in staat moet zijn om het risico aan te kunnen. Een goede intake is essentieel om heel goed in kaart te brengen wat mensen willen en daar is een financieel plan een absoluut onderdeel van.

Respondent 5 geeft aan dat personen die plotseling vermogend zijn geworden meestal gelijk open staan om te beleggen. Zij zien ook dat sparen, vooral in deze tijd, weinig zin heeft. De respondent verteld dat hij het belangrijk vindt dat zij goed weten waar ze aan beginnen met



het beleggen. Daarbij moeten zij ook tegen een koersdaling kunnen, dat ze niet op dat moment alles gaan verkopen. Dan schiet het niet op.

Vorm beleggen

Respondent 1 geeft aan dat hij ervaren heeft dat alle personen, zowel plotseling vermogend als de reguliere klant, kiezen voor Beheerd Beleggen. Dit is de reden dat hij heeft gekozen om alleen nog maar de vorm Beheerd Beleggen aan te bieden.

Respondent 2 geeft aan dat personen die plotseling vermogend zijn geworden met name kiezen voor het Beheerd Beleggen. De ondernemers die het moeilijk vinden om in een keer de controle te verliezen, kiezen vaak voor het Advies Beleggen. Hierdoor kunnen zij net wat meer inbrengen. Als iemand te weinig ervaring heeft voor het Zelf Beleggen geef ik dat aan. Meestal doen personen dit met een 'plukje' van hun vermogen dus een relatief klein deel ten opzichte van het totale vermogen. Op deze manier kunnen deze personen er wat ervaring mee op doen en hebben zij alsnog de touwtjes in eigen handen.

Respondent 3 geeft aan dat zij vaak kiezen voor het Beheerd Beleggen. Op deze manier kunnen ze het uit handen geven en geeft het ze rust. Deze personen hebben er vaak geen verstand van of willen er geen verstand van hebben. Zij willen zich vaak bezighouden met andere dingen in het leven.

Respondent 4 biedt zelf alleen Beheerd Beleggen aan gezien de regelgeving van dit moment. Er moet steeds meer vast worden gelegd. Uit zijn ervaring merkt hij dat de portefeuilles van Advies Beleggen steeds meer gingen lijken op de portefeuilles van het Beheerd Beleggen, vanwege het vertrouwen in de vermogensmanager.

Respondent 5 biedt alleen Beheerd Beleggen aan en denkt dat dat voor plotseling vermogende personen de beste optie is. Zij zijn onervaren en willen het uit handen geven licht de respondent toe.

Kennis van personen die plotseling vermogend zijn geworden

Respondent 1 geeft aan dat deze personen vaak over minder kennis beschikken. Hij vertelt dat hij alle onderwerpen wel allemaal probeert aan te raken, maar dat het minder diepgaand is. Bij alles wat er wordt besproken, zet hij voor- en nadelen naast elkaar en legt dit goed vast in de gespreksverslagen. Het is heel belangrijk om bij deze mensen ook de negatieve scenario's te schetsen.

Voorals mens en die plotseling vermogend worden met €1 miljoen of meer is de beleving van de respondent een heel gevaarlijk bedrag. Het is een bedrag waarbij mensen het gevoel hebben dat ze vermogend zijn, maar waarbij de kans heel snel is dat als ze verkeerd investeren ze ook weer heel snel minder vermogend kunnen zijn.

Bij die mensen moet goed de nadruk worden gelegd op de combinatie investeren en onderhouden. Niet alleen wat kost het als zij iets kopen, maar wat gaan ze op jaarbasis betalen om het te onderhouden.

Respondent 2 geeft aan dat deze personen vaak over minder kennis beschikken. Hij heeft veel meer tijd nodig om iets aan deze klanten uit te leggen. Als vermogensmanager raak je



alle punten aan, maar ga je er minder diep op in. Ervaring opdoen is gewoon zeer belangrijk om te snappen wat het beleggen inhoudt.

Bij ondernemers is dit niet het geval, zij hebben vaak al een keer ervaren wat het inhoudt als het slecht gaat op de markt.

In het eerste gesprek wordt er zowel gekeken of iemand financieel in staat is om te gaan beleggen, maar ook wordt er gekeken naar de mentale risicobereidheid van de klant.

Respondent 3 geeft aan dat zij niet per se minder kennis hebben dan reguliere klanten. Als iemand wel minder kennis heeft, past zij het woordgebruik aan en gebruikt ze weinig jargon.

Respondent 4 geeft aan dat personen die plotseling vermogend zijn geworden vaak minder kennis hebben. Het is voor deze personen allemaal nog nieuw en dat merkt de respondent zeker. Hij legt alles stap voor stap uit en neemt er de tijd voor, daarbij kunnen de klanten altijd bellen voor vragen.

Respondent 5 geeft aan dat personen die plotseling vermogend zijn geworden vaak over minder kennis beschikken. Zij zijn nog heel onervaren en onwetend. Dat is echt een verschil met personen die al langer vermogend zijn. Het is ook gewoon een kwestie van ervaring opdoen. Naarmate de hoeveelheid gesprekken met de klant stijgt, hoe meer kennis ze hebben en hoe minder vaak je een onderwerp compleet uit moet leggen.

De verschillende type personen

Respondent 1 houdt rekening met het type persoon die hij voor zich heeft. Hij geeft aan dat hij in de eerste gesprekken daar al een beeld van probeert te krijgen, maar het duurt wel een half jaar voordat er echt het juiste beeld is verkregen.

Respondent 2 geeft aan dat hij rekening houdt met het type persoon tijdens het gesprek. Er wordt hier ook aandacht aan besteedt in de commerciële training die zij vanuit de Rabobank organiseren. Hij vertelt dat je altijd dicht bij jezelf moet blijven, maar wel de taal van iemand moet spreken. Dat leert iemand door veel ervaring op te doen, maar het zit ook in iemand zijn of haar persoonlijkheid, of diegene stijlflexibiliteit in zich heeft zitten.

Respondent 3 houdt rekening met het type persoon tijdens het gesprek. Zij heeft daar cursussen voor gevolgd, maar geeft wel aan dat ze er net na de cursus meer rekening mee hield dan nu. Ze vertelt dat zij daar onbewust wel rekening mee houdt en dat je zaken altijd met collega's kan bespreken.

Respondent 4 geeft aan dat hij rekening houdt met het type persoon die hij voor zich heeft. Hij heeft daar ook trainingen voor gevolgd en vertelt dat het DISC-model zeer goed is om toe te passen.

Respondent 5 houdt rekening met het type persoon die hij voor zich heeft. Hij vertelt dat het belangrijk is om verschillende types te herkennen en hierop in kan spelen. Dat waardeert de klant heel erg.



Label: Eigenschappen

De drie belangrijkste eigenschappen

Respondent 1 geeft aan dat hij de volgende drie eigenschappen waarover een vermogensmanager moet beschikken het belangrijkste vindt:

1. Zorgzaamheid.
2. Communiceren.
3. Betrouwbaarheid.

Respondent 2 geeft aan dat hij de volgende drie eigenschappen waarover een vermogensmanager moet beschikken het belangrijkste vindt:

1. Luisteren.
2. Kennis.
3. Commercieel zijn.

Respondent 3 geeft aan dat zij de volgende drie eigenschappen waarover een vermogensmanager moet beschikken het belangrijkste vindt:

1. Kunnen luisteren.
2. Kunnen doorpakken.
3. Empathisch zijn.

Respondent 4 geeft aan dat hij de volgende drie eigenschappen waarover een vermogensmanager moet beschikken het belangrijkste vindt:

1. Inlevingsvermogen.
2. Luisteren.
3. Afspraken nakomen.

Respondent 5 geeft aan dat hij de volgende drie eigenschappen waarover een vermogensmanager moet beschikken het belangrijkste vindt:

1. Inlevingsvermogen.
2. Luisteren.
3. Zelfverzekerdheid.

Eigenschappen specifiek voor plotseling vermogende personen

Respondent 1 denkt dat plotseling vermogende personen de aangegeven eigenschappen zoeken in een vermogensmanager. Hij geeft aan dat zij misschien door de onervarenheid dat zij in eerste instantie niet bewust zijn op welke eigenschappen zij moeten letten, maar betrouwbaarheid, communiceren en zorgzaamheid spreekt alle mensen gelijk wel aan. Of het nu bewust of onbewust is.

Respondent 2 geeft aan dat hij denkt dat plotseling vermogende personen hier specifiek naar opzoek zijn. Alleen geeft hij wel aan dat iemand naast de kennis tegelijkertijd ook erg opzoek is naar iemand die hij kan vertrouwen. Uiteindelijk denkt hij toch dat vertrouwen het allerbelangrijkste is. De klant legt wel zijn vermogen in iemands handen letterlijk.

Respondent 3 verteld dat personen die plotseling vermogend zijn geworden echt opzoek zijn naar deze eigenschappen in een kant. Dat krijgt zij terug van de klant als feedback.



Respondent 4 denkt dat vooral inlevingsvermogen een belangrijk punt is, zodat de klant zich op zijn gemak voelt en minder stress ervaart. De andere twee eigenschappen zullen ook van belang zijn geeft hij aan.

Respondent 5 denkt dat personen die plotseling vermogend zijn geworden deze eigenschappen wel zoeken in een vermogensmanager. Zij vinden vooral inlevingsvermogen echt belangrijk en willen zich begrepen voelen. Daarnaast krijgen zij vertrouwen van iemand die zelfverzekerd is en vinden zij het fijn om hun verhaal kwijt te kunnen.

Het aanzien van een vermogensmanager

Respondent 1 heeft wel meegemaakt dat personen die plotseling vermogend zijn geworden meer tegen hem opkeken, maar dat verandert hij altijd snel. Hij geeft aan dat je gewoon jezelf moet zijn. Als vermogensmanager wil je dat de klant veel persoonlijke informatie deelt, dat moet ook wederkerend zijn. Hierdoor wordt het persoonlijk gemaakt en vindt er vanzelf een bepaalde “leveling” plaats.

Respondent 2 denkt dat deze personen wel meer tegen een vermogensmanager opkijken dan een reguliere klant. Hij denkt dat zij een vermogensmanager ook wel zien als iemand die hoge kringen in zijn netwerk heeft, het is ook wel een stukje status waar ze niet aan gewend zijn. Om deze reden moet de vermogensmanager echt gaan “levelen” naar het niveau van de klant.

Daarbij moet een vermogensmanager commercieel zijn, maar in eerste instantie de klant wilt leren kennen. Als er dan is vastgesteld dat beleggen een goede oplossing is, dan wil ik ook dat hij bij mij komt beleggen verteld de respondent. Dat vind ik commercieel zijn, vooral die klant centraal zetten.

Respondent 3 denkt dat personen die plotseling vermogend worden haar meer zien als een “trusted advisor” ten opzichte van personen waarbij het vermogen langzaamaan meegroeit met de jaren.

Respondent 4 geeft aan dat hij denkt dat personen die plotseling vermogend zijn geworden door het krijgen van een erfenis niet anders tegen een vermogensmanager aankijken dan de reguliere klant. Deze personen zien het bedrag al langere tijd aankomen en hebben er op een rustige manier kennis van kunnen doen.

Bij iemand die de loterij wint, zal dat anders zijn. Zij zijn vaak nog onwetend en het is dan allemaal heel overweldigend.

Respondent 5 denkt dat personen die plotseling vermogend zijn geworden wel meer tegen hem opkijken, omdat het verder van hen afstaat dan bij mensen die al langer vermogend zijn. Als ze eenmaal het eerste gesprek hebben gehad, denkt de respondent dat de klant dat niet meer heeft. Zij zien dan in dat een vermogensmanager ook maar gewoon een mens is.

De slechtste eigenschap van een vermogensmanager

Respondent 1 vindt dat de slechtste eigenschap die een vermogensmanager kan bezitten is door geen inlevingsvermogen te tonen. Hierdoor voelt de klant zich onbegrepen en wordt er geen vertrouwensband met de klant opgebouwd.



Respondent 2 verteld dat de slechtste eigenschap die een vermogensmanager kan bezitten, bij het begeleiden van een plotseling vermogend persoon, is dat hij niet op hetzelfde niveau als het type klant gaat zitten. Als adviseur moet er gekeken worden naar het type klant en daarop ingespeeld worden. Hierdoor zit de vermogensmanager op één lijn met de klant en spreken zij dezelfde taal.

Respondent 3 geeft aan dat de slechtste eigenschap die een vermogensmanager kan bezitten bij het begeleiden van een plotseling vermogend persoon is het teveel pushen en de klant 'dingen' laat doen die hij helemaal niet begrijpt.

Respondent 4 geeft aan dat de slechtste eigenschap die een vermogensmanager kan bezitten is dat zij wel het juiste IQ bevatten om advies te geven, maar niet het juiste EQ. Het EQ is net zo belangrijk als het IQ.

Respondent 5 geeft aan dat de slechtste eigenschap die een vermogensmanager kan bezitten is dat zij te commercieel denken en niet genoeg denken vanuit de klant. De klant moet centraal staan.

3.2 Resultaten deelvraag 2

Deelvraag 2: Hoe wenst een plotseling vermogend geworden persoon begeleid te worden door een vermogensmanager?

Label: Algemene gegevens

Het verhaal

Respondent 6 heeft samen met zijn vrouw de Postcode Loterij gewonnen, het bedrag is boven de €1 miljoen. Op dit moment hoeven ze beide niet meer te werken en kunnen ze op dezelfde manier doorleven als ze hiervoor hebben gedaan. Dit hebben ze kunnen bereiken door met het gewonnen bedrag te gaan beleggen.

Op dit moment werk de respondent niet meer, wel is hij vrijwilliger voor een toneelclub. Uiteindelijk heeft de respondent een klein theater in IJsselstein kunnen mede-financieren.

Respondent 7 heeft samen met zijn vrouw hun bedrijf verkocht, waardoor ze in een keer de beschikking hadden over een bedrag boven de €1 miljoen. Zij hadden geen specifieke dromen in het leven. Het was ook niet het plan om het bedrijf te verkopen, maar er kwam een goed aanbod. Nu hoeven zij niet meer te werken om elke maand rond te komen, wat al een droom op zich is. Zij genieten van het leven, maar doen ook zeker wel wat voor de maatschappij, bijvoorbeeld het vrijwilligerswerk bij de kinderboerderij.

Respondent 8 heeft de jackpot van de Lotto gewonnen, het ging om een bedrag boven de €1 miljoen. Hij had geen specifieke dromen voordat hij het geldbedrag won, maar was erg blij met het bedrag.

Respondent 9 heeft de loterij gewonnen met een bedrag boven de €1 miljoen. Hij had samen met zijn vrouw de droom om een groot huis met een grote tuin te kopen. Toen zij de loterij hadden gewonnen kon die droom uitkomen.



Het Sudden Wealth Syndrome

Respondent 6 verteld dat zij geen medische klachten hebben ondervonden na het winnen van het geldbedrag. Zij hebben er de eerste paar nachten alleen niet van kunnen slapen, voor de rest hebben zij er niks (psychisch) aan overgehouden.

In het begin kregen zij erg veel verzoeken, maar daar hebben zij zich erg van afgehouden. Ze wisten dat dit ging gebeuren, waren ook gewaarschuwd door de Postcode Loterij. Het is zo'n overweldigende ervaring, dat eerst voor jezelf duidelijk moet zijn wat er met het geldbedrag gaat gebeuren.

Respondent 7 heeft geen lichamelijke of psychische klachten ondervonden na het in ontvangst nemen van het geldbedrag. Hij geeft aan dat zij wisten dat ze ooit het bedrijf zouden verkopen, waardoor ze het aan zagen komen en er in hun gedachte aan konden wennen.

Zij hebben wel ervaring gehad met klanten die in een keer bevriend met hen wilde worden.

Respondent 8 heeft geen klachten ondervonden na het winnen van het geldbedrag, maar kan zich het zeker voorstellen dat mensen wel klachten krijgen. Het is immers een behoorlijke schok verteld hij. De respondent geeft aan dat zij er geen negatieve effecten van hebben ondervonden, wel veel positieve. Zij hebben de afgelopen jaren veel gereisd. De respondent verteld dat hij geen ervaring heeft gehad met mensen die in een keer bevriend met hen wilde worden.

Respondent 9 heeft zelf geen klachten ondervonden na het winnen van het geldbedrag, maar geeft aan dat zijn vrouw dat wel heeft gehad. Zij had veel slaapproblemen, was erg gestrest en moest altijd maar aan het geld denken vertelt hij. Daarbij kreeg de vrouw van de respondent een schuldgevoel tegenover haar ouders, want zij hadden het nooit breed gehad.

Voor deze klachten is zij in behandeling gegaan bij een psychiater. Het is heel onwerkelijk allemaal, maar het probleem zat in haar hoofd. Door dit traject bij de psychiater te volgen is zij weer realistisch gaan nadenken. Onze vermogensmanager heeft hier ook bij geholpen door regelmatig contact te houden.

Op dit moment houdt de respondent zich bezig met de zaken omtrent het beleggen en heeft de vrouw van de respondent het los moeten laten, zodat zij zorgeloos kon genieten van het leven.

De respondent heeft wel ervaring met mensen die in een keer bevriend wilde worden en zij kregen veel verzoekjes aan de deur en via de mail.

Eerste ontmoeting met de vermogensmanager

Respondent 6 is via de Postcode Loterij in aanraking gekomen met een vermogensmanager. Hij geeft aan dat zij een begeleider kregen toegewezen die komt overleggen wat er met het geld gedaan gaat worden. De begeleider is met drie vermogensmanagers gekomen, zij zijn alle drie op gesprek geweest en naar aanleiding van die gesprekken heeft de respondent een vermogensmanager uitgekozen.

De respondent vindt dit een prettige ervaring. Zij hebben hun keuze gebaseerd op het feit dat hun huidige vermogensmanager als enige echt goed luisterde naar wat zij wilde en daar iets mee deden.



Respondent 7 is zelf op onderzoek geweest. Zij zijn wel benaderd door verschillende grootbanken, maar hebben uiteindelijk toch de keuze gemaakt voor de bank waar ze vroeger al hun bankzaken mee deden. Deze keuze is gebaseerd op het fijne handelen in de jaren daarvoor en het vertrouwen wat ze in deze bank hebben.

De respondent is zelf jaren ondernemer geweest, maar heeft wel bewust gekozen om zaken te doen met een vermogensmanager. Hij geeft aan dat het fijn is dat hij er nog zeggenschap over heeft en eigen beslissingen hierin kan maken, maar dat hij het meer uit zijn hoofd kan zetten en zich er minder druk om kan maken.

Respondent 8 heeft zelf een afspraak gemaakt bij hun eigen bank. Zij zijn ook wel benaderd door andere banken waar ze een prettig gesprek mee hebben gehad. Alleen bankierde de respondent al 30 jaar bij zijn huidige bank, om deze reden heeft hij geen andere overwogen.

Respondent 9 is in aanraking gekomen met een vermogensmanager via de Postcode Loterij, op deze manier word je niet aan het lot overgelaten bij de zoektocht naar een vermogensmanager.

Zij hadden keuze uit drie vermogensmanagers en hebben uiteindelijk voor de vermogensmanager gekozen die de vrouw van de respondent geruststelde, aangezien zij veel stress en klachten had ondervonden na het winnen van het geldbedrag. Daarnaast baseerde zij hun keuze op de kennis van de vermogensmanager, of hij echt luisterde en of hij hun vertrouwen gaf. De respondent geeft aan dat vertrouwen voor hen het belangrijkste was. Hierdoor kon zijn vrouw het beter loslaten. Het is een gevoelskwestie.

De vermogensmanager zit aangesloten bij een kleinschalig financieel kantoor. De respondent heeft bewust gekozen voor een kleinschalig financieel kantoor en heeft dit aangegeven bij hun begeleider.

Zij hebben zich van tevoren verdiept via internet en via mond-tot-mondreclame en kwamen er op deze manier achter dat een kleinschalig financieel kantoor veel persoonlijker is. Om deze reden hebben zij gekozen voor een kleinschalig financieel kantoor.

Het risico van het beleggen

Respondent 6 geeft aan dat zij niet over het risico inzaten. Zij hebben niet getwijfeld om te gaan beleggen, ondanks dat zij er geen ervaring mee hadden. Het advies vanuit de Postcode Loterij was om te gaan beleggen, zodat het geld niet zou ontwaarden. Na het zien van de voorstellen, dat het zo goed als zeker was dat de respondent kon stoppen met werken, is er definitief besloten om te gaan beleggen.

Respondent 7 heeft niet getwijfeld om te gaan beleggen. Zij belegde voor een klein deel al zelf, hierdoor wisten zij wat beleggen inhield. Hij geeft aan dat zij al ervaring hadden met hun bedrijf en daar ook ups en downs hebben meegemaakt. Het hoort erbij, de ene keer wordt er meer rendement behaald dan de andere keer.

Respondent 8 stond gelijk open om te gaan beleggen. Hij had geen moeite met het risico wat het beleggen met zich meebrengt. Het risico moet gezien worden ten opzichte van het verwachte rendement.

Respondent 9 heeft getwijfeld om te gaan beleggen, het is een grote stap die er genomen moet worden geeft de respondent aan. De vermogensmanager heeft de respondent toch



overtuigd, door alles rustig en duidelijk uit te leggen en hun de tijd gegeven om zelf de keuze te maken. Vanwege de duidelijke overzichten die de vermogensmanager had gemaakt waren de verschillende opties duidelijk in beeld gebracht en was de keuze makkelijker om te maken verteld de respondent.

Begeleiding in het begin

Respondent 6 geeft aan dat hun vermogensmanager in het begin een goed onderbouwd voorstel had en hun goed heeft begeleid met het beleggen. Daarbij heeft de vermogensmanager gereflecteerd wat de respondent aan het doen was en waarom zij dat op die manier deden.

Respondent 7 geeft aan dat zij goede begeleiding kregen. In het begin hebben zij twee gesprekken meer gehad dan 'normaal'. De respondent geeft aan dat hun vermogensmanager echt de tijd nam voor hen.

Respondent 8 geeft aan dat hij goede begeleiding kregen in het begin. Het is stap voor stap uitgelegd en er is tijd genomen om het uit te leggen. Het is ook een kwestie van ervaring opdoen geeft de respondent aan. Hij krijgt nu pas dat stukje inzicht op dit vakgebied.

Respondent 9 verteld dat hij veel en goede begeleiding kreeg, zowel in het begin als op dit moment. Hun vermogensmanager is rustig met hun omgegaan, had begrip voor zijn vrouw en legde alles stap voor stap uit. De respondent geeft aan dat hij denkt dat dat ook het voordeel is om zaken te doen met een vermogensmanager van een kleinschalig financieel kantoor.

Vorm van beleggen

Respondent 6 geeft aan dat zij Beheerd Beleggen hebben. Zijn vermogensmanager doet alles voor hem. Het gaat in overleg, maar de respondent zal niet over elke aankoop beslissen. De vermogensmanager legt duidelijk uit welke activiteiten hij uitvoert en de argumenten die hij daarvoor heeft. De respondent verteld dat hij er gewoonweg geen zorgen om wil hebben.

Respondent 7 heeft Advies Beleggen. Hij geeft aan dat hij het voornamelijk heel fijn vindt dat hij nog zeggenschap heeft. Als hij het niet met een voorstel eens is, kan hij daar gelijk wat aan doen. Maatwerk vindt de respondent belangrijk geeft hij aan, zodat er aandacht is besteed om het zo optimaal mogelijk voor de respondent te maken.

De respondent heeft verschillende grootbanken vergeleken, maar heeft zich nooit verdiept in een kleinschalig financieel kantoor. Zij zijn toen die tijd afgegaan op hun huidige bank.

Respondent 8 geeft aan dat Beheerd Beleggen zijn voorkeur heeft, hierdoor is hij er niet te druk mee bezig en kan hij genieten van het leven. Het neemt een stuk zorg en stress weg vertelt hij.

Respondent 9 heeft Beheerd Beleggen, omdat hij het dan uit handen kan geven. Op deze manier hoeven zij hun er zo min mogelijk zorgen om te maken en gaat het zowel met de respondent zelf als met zijn vrouw goed. Daarbij geeft hij aan dat hij nooit makkelijk keuzes kan maken, hierdoor is het Beheerd Beleggen een uitkomst voor hem.



De respondent verteld dat dat ook de reden is dat zij vertrouwen het allerbelangrijkst vonden bij een vermogensmanager, zodat zij alles uit handen konden geven.

Label: Huidig traject

Hoeveelheid afspraken

Respondent 6 heeft op dit moment één afspraak in het jaar, in het begin heeft hij er wel vier/vijf per jaar gehad.

Hij geeft aan dat, nu zij meer kennis hebben, één gesprek in het jaar voldoende is. In de eerste twee jaar hadden zij behoefte aan meer gesprekken in het jaar.

Respondent 7 heeft op dit moment één gesprek in het jaar. In het eerste jaar hadden zij drie gesprekken. De respondent geeft aan dat hij dit voldoende vindt, hij snapte het principe van beleggen al vrij goed. Als er een order veranderd moet worden nemen zij telefonisch contact op met hun vermogensmanager.

In het eerste jaar waren de drie gesprekken fijn, zodat zij wisten hoe het traject van het vermogensmanagement bij hun bank eruitzag. Hierdoor konden zij ook goed kennismaken met hun vermogensmanager en het vertrouwen opbouwen.

Respondent 8 heeft twee à drie gesprekken per jaar. De respondent geeft aan dat hij dat voldoende vindt en merken dat zij er niet vaker mee bezig willen zijn.

Respondent 9 heeft nu drie afspraken in het jaar en verteld dat zij in het eerste jaar ongeveer acht afspraken hebben gehad. In het begin hadden zij die hoeveelheid contactmomenten nodig, maar nu niet meer. Zo zijn zij er niet elke twee maanden mee bezig, maar weten zij wel waar ze aan toe zijn.

De respondent verteld dat de vermogensmanager ook de tijd moet krijgen om het juiste resultaat te behalen.

Telefonische bereikbaarheid

De vermogensmanager van respondent 6 is 24/7 bereikbaar, maar de respondent maakt er eigenlijk nooit gebruik van.

De vermogensmanager van respondent 7 is 24/7 bereikbaar, hierdoor kan hij hem altijd bellen als hij wil. Ongeveer 3x in het jaar belt de respondent zijn vermogensmanager om te peilen hoe de zaken gaan en of er iets veranderd moet worden in zijn portefeuille, dit wordt dan in het telefoongesprek overlegd.

De vermogensmanager van respondent 8 is 24/7 bereikbaar, maar de respondent geeft aan dat zij er zelden gebruik van maken.

De vermogensmanager van respondent 9 is 24/7 bereikbaar. De respondent verteld dat zij in het begin erg vaak wilde bellen, maar dat zij dat nu wel hebben afgeleerd. Zij hebben geleerd om hun vermogensmanager ook het vertrouwen te geven en hem niet de hele tijd op zijn vingers te willen kijken. Dit geeft rust voor beide partijen.



Het contact onderhouden

Respondent 6 geeft aan dat zijn vermogensmanagement bijeenkomsten organiseert, waarbij zij een algemene voorlichting krijgen over datgene wat het bedrijf aan het doen is, wat de economische verwachtingen zijn en hoe ze daarop in gaan spelen.

Daarbij krijgen zij 1 à 2x in de maand bericht van datgene wat het bedrijf aan het doen is in het algemeen. Naar aanleiding van hoe specifiek de klant het geld heeft verdeeld houden zij deze klanten nog extra op de hoogte bij de actuele veranderingen.

De respondent kan zijn portefeuille op elk moment online inzien en krijgen elke maand een overzicht via de mail of post.

De respondent verteld dat hij zich zo min mogelijk met hun vermogensmanager willen bemoeien, maar wel de vinger aan de pols wil houden.

Respondent 7 geeft aan dat zij regelmatig bericht krijgen over datgene wat het bedrijf aan het doen is en hun visie op de huidige aandelenmarkt. Daarnaast krijgt de respondent interessante stukken doorgestuurd van zijn vermogensmanager via Whatsapp, hij heeft zelf aangegeven dat hij daar geïnteresseerd in is.

Daarbij kan de respondent hun portefeuille online inzien, zodat ze ook kunnen kijken of de order goed zijn doorgevoerd. Op dat platform staan ook artikelen over beurskoersen die zij kunnen lezen.

Respondent 8 verteld dat hij op de hoogte wordt gehouden door zijn vermogensmanager, door periodiek een overzicht toegestuurd te krijgen via internetbankieren.

Respondent 9 geeft aan dat hun vermogensmanager belt als het de juiste tijd is om wat te veranderen in hun portefeuille. De respondent kan zijn portefeuille inzien en krijgt regelmatig mails en telefoon, waarin onder andere wordt verteld over de huidige visie van het vermogensmanagement op de aandelenkoers.

Daarnaast worden er 2x in de maand artikelen doorgestuurd over het beleggen in het algemeen.

Huidige traject en verbeterpunten

Respondent 6 is erg tevreden over het huidige traject, de gesprekken en contactmomenten worden zeer fijn ervaren. Hun vermogensmanager heeft ze, zeker in het begin, goed geïnformeerd en de tijd genomen om alles uit te leggen.

Respondent 7 is zeker tevreden over het huidige traject bij zijn vermogensmanager. De respondent geeft aan dat hij zelf veel dingen aan kan geven. Het is een prettige samenwerking.

Respondent 8 is tevreden over het huidige traject bij zijn vermogensmanager en heeft geen verbeterpunten.

Respondent 9 vindt het fijn dat zij bij het traject alles zelf mogen bepalen qua hoeveelheid contactmomenten. Daarnaast is de respondent erg tevreden over het handelen van hun vermogensmanager en blij met het advies om in gesprek te gaan met een psychiater.



Label: Gesprek

Huidige gesprek

Het gesprek bij respondent 6 verloopt meestal door eerst te praten over actuele gebeurtenissen in zijn leven, na ongeveer een halfuur gaan ze over op de beleggingsportefeuille. Dan wordt het voorstel doorgenomen en worden de orders geplaatst.

Het gesprek bij respondent 7 verloopt altijd eerst door te praten over de laatste gebeurtenissen. Daarna gaan zij over op het zakelijke gedeelte, de beleggingsportefeuille en het voorstel van de beleggingsspecialist worden doorgenomen. Zij onderbouwen hun keuzes met de benodigde argumenten. De respondent geeft aan of hij het er mee eens is. Als dat in orde is, krijgen zij hun portefeuille opgestuurd via de mail en worden de order uitgevoerd.

Het gesprek bij respondent 8 verloopt door eerst een inventarisatie te houden van eventuele wijzigingen in de persoonlijke situatie. Daarna houden ze een terugblik van de afgelopen periode. Tot slot kijken ze samen vooruit.

Het gesprek bij respondent 9 verloopt door eerst te praten over de huidige situatie, hierin komen ook de privé zaken naar voren. Daarna wordt er gekeken naar het zakelijke aspect. De vermogensmanager van de respondent stuurt achteraf een terugkoppeling van het zakelijke gedeelte van het gesprek via de mail.

Mening manier gespreksopbouw

Respondent 6 vindt dat de eerste acht gesprekken iets zakelijker waren opgebouwd, omdat zij nog niet veel kennis van het vak. Hierdoor kostte het meer tijd voor de vermogensmanager om alle uitleg te geven. Daar hebben ze rekening mee gehouden, hierdoor was de gespreksopbouw anders dan de gespreksopbouw van dit moment.

Respondent 7 vindt het een goede manier van de gespreksopbouw. Het is eerst wat genuedelijker door over de actuele gebeurtenissen te praten. De respondent ervaart het ook als fijn dat zij aan het eind van het gesprek een terugkoppeling krijgen via de mail.

Respondent 8 vindt het een fijne opbouw van het gesprek. Hij geeft aan dat ze de juiste informatie krijgen en dat ze op deze manier een goede band opbouwen met hun vermogensmanager.

Respondent 9 vindt de gespreksopbouw fijn, hij licht toe dat er op deze manier een band wordt opgebouwd met de vermogensmanager. De respondent vertelt dat hij hun vermogensmanager 100% vertrouwt en dat hij zijn keuzes maakt uit hun belang en niet vanuit zijn eigen belang.

Kennis

Respondent 6 geeft aan dat ze op dit moment wel beschikken over voldoende kennis om hun vermogensmanager te begrijpen. In het begin moest de vermogensmanager veel uitleg geven, maar nu snappen zij dat allemaal. Daarbij heeft hun vermogensmanagement een duidelijke berichtgeving naar hen toe.



Respondent 7 geeft aan dat zij vanaf het begin af aan al genoeg kennis hadden om hun vermogensmanager te begrijpen. De respondent hadden zelf een bedrijf gehad en hadden al de nodige kennis door het Zelf Beleggen. Hierdoor snapte zij de vermogensmanager goed en was het snel duidelijk.

Respondent 8 geeft aan dat zij hun vermogensmanager goed begrijpen, hij heeft in het begin de tijd genomen om alles duidelijk uit te leggen.

Respondent 9 geeft aan dat zij in het begin zeker niet over genoeg kennis beschikte om de vermogensmanager te begrijpen. Op het moment gaat het steeds beter verteld de respondent. Zij hadden nog nooit belegd en hadden er totaal geen ervaring mee.

[Uitleg van de vermogensmanager](#)

Respondent 6 geeft aan dat hun vermogensmanager in het begin echt de tijd heeft genomen om alles zo goed mogelijk uit te leggen. In het begin waren ze het grootste gedeelte van het gesprek bezig met de uitleg van alle beslissingen. Terwijl zij nu voor het grootste gedeelte van het gesprek aan het kletsen zijn over niet-zakelijke aspecten.

Respondent 7 vindt de uitleg van hun vermogensmanager erg prettig, zij kregen schema's te zien. Hierdoor kregen zij een duidelijk overzicht van de gevolgen van de verschillende keuzes die ze hadden. De respondent geeft aan dat het op deze manier heel duidelijk voor ze geworden is en dat ze beter de juiste keuzes konden maken. Hij zegt dat hij die schema's het meest zal missen als hij weer zou overgaan op het Zelf Beleggen.

Respondent 8 geeft aan dat hij de uitleg van de vermogensmanager op deze manier fijn vindt, omdat hij zelf jaren financieel adviseur is geweest.

Respondent 9 geeft aan dat hun vermogensmanager in het begin echt de tijd heeft genomen om alles stap voor stap uit te leggen. De respondent verteld dat alles heel vaak herhaald is voor ze. Het is een ingewikkeld vak, wat ze steeds beter gaan begrijpen.

[3.3 Resultaten deelvraag 3](#)

Deelvraag 3: Wat zijn de eigenschappen die een plotseling vermogend geworden persoon stelt aan een vermogensmanager?

[Label: Eigenschappen](#)

[De drie belangrijkste eigenschappen](#)

Respondent 6 geeft aan dat hij de volgende drie eigenschappen waarover een vermogensmanager moet beschikken het belangrijkste vindt:

1. Luisteren.
2. Reflecteert op dat wat je wilt.
3. Goed zijn in het schetsen van mogelijkheden

Respondent 7 geeft aan dat hij de volgende drie eigenschappen waarover een vermogensmanager moet beschikken het belangrijkste vindt:

1. Meedenkend.
2. Open staan voor andere wegen.



3. Ervaring.

Respondent 8 geeft aan dat hij de volgende drie eigenschappen waarover een vermogensmanager moet beschikken het belangrijkste vindt:

1. Integer.
2. Goed kunnen luisteren.
3. Deskundig op het hele financiële vlak.

Respondent 9 geeft aan dat hij de volgende drie eigenschappen waarover een vermogensmanager moet beschikken het belangrijkste vindt:

1. Vertrouwen.
2. Kennis.
3. Zelfverzekerdheid.

Op welke eigenschappen keuze gebaseerd

Respondent 6 heeft zijn keuze voor een vermogensmanager gebaseerd op de eigenschappen die hij heeft benoemd. Hij geeft aan dat zij inmiddels zelf ook zijn bijgeschoold en hierdoor gerichtere vragen kunnen stellen. Het is belangrijk dat een vermogensmanager daar antwoord op kan geven en op de juiste manier mee omgaat.

De respondent geeft aan dat zij onervaren waren toen zij begonnen met beleggen, maar dat de eigenschap luisteren gelijk al zeer belangrijk was.

Respondent 7 heeft zijn keuze voor een vermogensmanager niet gebaseerd op de eigenschappen die hij heeft benoemd. Wel beschikt hun vermogensmanager over deze eigenschappen.

Hij licht toe dat zij zijn vermogensmanager altijd met hun meedenkt, naar hen luistert en open staat voor de keuzes van de respondent. Daarbij zit hij al 20 jaar in dit vakgebied, waardoor hij veel ervaring heeft.

De respondent geeft aan dat zijn keuze voor hun huidige vermogensmanager is gebaseerd op het feit dat zij al bankzaken deden bij deze bank. Zij zijn toen in gesprek gegaan met een vermogensmanager van hun huidige bank en de klik was er meteen. Het is toeval dat het zo is gelopen geeft de respondent aan.

Respondent 8 geeft aan dat hij zijn keuze voor een vermogensmanager gebaseerd heeft op de eigenschappen die hij heeft benoemd. De respondent geeft wel een kanttekening. Als er een collega wordt ingeschakeld heeft hij daar geen invloed op, waardoor zijn keuze daarop niet is bepaald.

Respondent 9 heeft zijn keuze voor een vermogensmanager gebaseerd op de eigenschappen die hij heeft benoemd. Hij vindt dit belangrijke eigenschappen waarover elk soort adviseur over zou moeten beschikken.

Slechtste eigenschap vermogensmanager

Respondent 6 vindt dat de slechtste eigenschap van een vermogensmanager het tonen van geen interesse is. Het is belangrijk dat er interesse wordt getoond, zo voelt de klant zich gehoord en begrepen. Het is een service van de vermogensmanager, wat bestaat uit oprechte persoonlijke aandacht.



Respondent 7 geeft aan dat de slechtste eigenschap waar een vermogensmanager over kan beschikken is dat de vermogensmanager niet luistert. De klant moet gehoord en begrepen worden, daar moet de vermogensmanager wat mee doen. Op deze manier ontstaat er een fijne samenwerking.

Respondent 8 beweert dat de slechtste eigenschap waar een vermogensmanager over kan beschikken is dat de vermogensmanager denkt vanuit de positie van de bank en de klant niet centraal stelt.

Respondent 9 vindt dat de slechtste eigenschap waar een vermogensmanager over kan beschikken is dat de vermogensmanager geen inlevingsvermogen heeft. De vermogensmanager moet de klant begrijpen en zich zo nodig aanpassen zodat de klant de begeleiding fijner gaat vinden. Het moet draaien om de klant en niet om de vermogensmanager.

Aanvullingen

Respondent 6 vindt het belangrijk dat mensen beseffen dat een kleinschaliger financieel kantoor veel gemoedelijker is. De portefeuille van de klant wordt helemaal ingericht op de klant. Het is geen algemene portefeuille van Robeco bijvoorbeeld, hij is naar eigen wens ingericht. Daarbij heeft de klant regelmatig contact en is het heel persoonlijk. Daarentegen heeft een vermogensmanager bij een grootbank veel specialistenteams onder zich, één daarvan is een gigantische belastingadviseur. Daar wordt ook mee besproken hoe het belastingtechnisch in elkaar zit en daar kan de vermogensmanager ook wat winst van meenemen. Dat kan een heel commercieel kantje krijgen geeft de respondent aan.

Respondent 7 heeft in principe geen aanvullingen. Hij geeft wel aan dat hij het grappig vond dat de interviewer begon over een kleinschalig financieel kantoor. De respondent verteld dat hij daar nooit over nagedacht heeft en zich er niet in verdiept heeft.

Hij zou op dit moment niet overstappen naar een kleinschalig financieel kantoor. Hij vertelt dat zij nu een hele goede band hebben met hun vermogensmanager en dat zij veel vertrouwen in die persoon hebben. Als hij zich in het begin meer verdiept had, zou hij niet uitsluiten dat hij dan gekozen zou hebben voor een kleinschalig financieel kantoor.

Respondent 8 heeft geen aanvullingen, wel heeft hij met het bedrag mooie activiteiten kunnen organiseren voor andere mensen.

Respondent 9 heeft geen aanvullingen op het interview. Hij is erg blij met hun keuze voor een kleinschalig financieel kantoor en dat zijn vrouw de rust in het leven weer heeft gevonden.



Hoofdstuk 4 Discussie

In dit hoofdstuk worden twee zaken bediscussieerd: de gekozen aanpak en de resultaten. Eerst wordt de doelstelling van dit afstudeerwerkstuk beschreven, daarna is er een samenvatting per deelvraag weergegeven om tot slot de onderzoeksmethode te reflecteren.

4.1 Doelstelling

De doelstelling van dit onderzoek is om vermogensmanagers inzicht te geven in de wijze van benadering en de manier van advisering van een plotseling vermogend geworden persoon. Daarbij krijgen zij een beeld van de eisen die een plotseling vermogend geworden persoon stelt aan een vermogensmanager en wordt er gekeken of de verwachtingen overeenkomt met de verwachtingen van een vermogensmanager.

4.2 Samenvatting per deelvraag

Deelvraag 1

Deelvraag 1 luidt als volgt: Op welke manier vindt een vermogensmanager dat hij/zij de begeleiding in moet vullen voor plotseling vermogend geworden personen?

Vermogensmanagers denken dat personen die plotseling vermogend zullen sneller kiezen voor een grootbank, vanwege de naamsbekendheid. Zij vinden het belangrijk dat er rekening wordt gehouden met het feit dat mensen lichamelijke en psychische klachten kunnen ondervinden na het verkrijgen van een groot geldbedrag.

Een goede intake is essentieel, zodat de mentale risicobereidheid goed in beeld wordt gebracht.

De begeleiding van deze personen moet anders zijn dan van de reguliere klant, er moet altijd een financiële planning beschikbaar zijn. Daarnaast is begrip voor de situatie, inlevingsvermogen en het geduld om alles te herhalen van belang. Het is belangrijk dat alle onderwerpen wel langs komen in het gesprek, maar dat er minder diep op in wordt gegaan.

De klanten moeten zelf aan kunnen geven hoe zij het traject in willen vullen. Daarbij zal de vermogensmanager 24/7 bereikbaar zijn en moet de klant op de hoogte worden gehouden van de laatste ontwikkelingen.

Ondernemers hebben een hoger kennisniveau dan personen die een erfenis krijgen of de loterij winnen. Hierdoor zullen ondernemers sneller kiezen voor de vorm Advies Beleggen kiezen, terwijl de andere personen juist sneller kiezen voor de vorm Beheerd Beleggen.

Vermogensmanagers vinden dat zij voornamelijk moeten beschikken over zachte eigenschappen, om op hetzelfde niveau te kunnen zitten als de klant. Wanneer een vermogensmanager hier niet of nauwelijks over beschikt, zullen de harde eigenschappen de overhand nemen, wat mensen af zal schrikken.

Deelvraag 2

Deelvraag 2 luidt als volgt: Hoe wenst een plotseling vermogend geworden persoon begeleid te worden door een vermogensmanager?



Personen die plotseling vermogend worden kunnen in aanraking komen met een vermogensmanager via de Postcode Loterij, maar ook door zelf op onderzoek te gaan. Deze personen twijfelen niet om te gaan beleggen en staan over het algemeen gelijk open voor deze optie.

In het begin moeten zij een duidelijk onderbouwd voorstel krijgen, inclusief een financiële planning. Zij willen zelf kunnen aangeven hoe zij het traject in willen delen, daarbij moet de vermogensmanager 24/7 bereikbaar zijn. Het contact moet onderhouden worden door de vermogensmanager en de klant moet op de hoogte worden gehouden van de laatste ontwikkelingen.

De gespreksopbouw moet opgebouwd worden door eerst te praten over niet-financiële aspecten, daarna wordt het voorstel doorgenomen en willen zij een terugkoppeling van het zakelijke gedeelte van het gesprek via de mail ontvangen.

De personen die plotseling vermogend zijn geworden hebben een voorkeur voor de vorm Beheerd Beleggen tenzij zij ondernemer zijn geweest, dan ligt de voorkeur bij Advies Beleggen. Dit heeft te maken met het kennisniveau van de klant en het feit dat een ondernemer meer de controle in eigen handen wilt hebben in eerste instantie.

Deelvraag 3

Deelvraag 3 luidt als volgt: Wat zijn de eigenschappen die een plotseling vermogend geworden persoon stelt aan een vermogensmanager?

Een persoon die plotseling vermogend is geworden vindt het belangrijk dat de vermogensmanager beschikt over zachte eigenschappen. Voorbeelden zijn: luisteren, meedenken, betrouwbaarheid en integer zijn. Daarnaast zijn harde eigenschappen ook van belang, zoals: ervaring, deskundigheid en kennis. Maar de zachte eigenschappen wegen zwaarder.

De eigenschappen waar een vermogensmanager niet over moet beschikken zijn: het tonen van geen interesse, niet luisteren naar de klant, denken vanuit de positie van de bank of eigen belang en het hebben van geen inlevingsvermogen

4.3 Reflectie onderzoeksmethode

Het proces

Het verloop

Het onderzoek is sneller verlopen dan gepland. Er was ruimschoots tijd ingepland om de interviews af te nemen. Van tevoren was het nog niet zeker of alle geïnterviewd ook daadwerkelijk mee wilde werken, wanneer het uitkwam in hun agenda en of zij niet tegen werden gehouden door het coronavirus. Dit verliep soepel, er was de juiste hoeveelheid tijd om de resultaten uit te schrijven.

De respondenten zijn voornamelijk verzameld via het netwerk van de interviewer. Hierdoor kwam de interviewer niet als 'vreemde' over op de respondent en was het contact gelijk goed.



Er is gesproken met een persoon die plotseling vermogend is geworden. Zij heeft er voor gekozen om geen zaken te doen met een vermogensmanager, maar het geld op een andere manier te besteden, door alles te investeren in haar bedrijf.

Dit was van tevoren niet bekend bij de onderzoeker, waardoor zij uiteindelijk niet mee kon doen aan dit onderzoek.

De onderzoeker

De onderzoeker heeft de interviews afgenomen in een neutrale houding en heeft tussendoor kritische vragen gesteld. Hierdoor is het hoogst haalbare resultaat uit de interviews naar voren gekomen.

Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van dit onderzoek is gewaarborgd door de diepte-interviews af te nemen onder vermogensmanagers van verschillende banken en door personen te interviewen die op verschillende manieren plotseling vermogend zijn geworden.

Bij dit onderzoek is er geen sprake van restrictie, alle mogelijke interessante informatie wordt verzameld. De standpunten en meningen die uit dit onderzoek naar voren komen hoeven niet feitelijk bewezen te zijn. Het is voor de persoon of partij een 'waarheid' en daarmee valide voor dit onderzoek.

Verbeterpunten

Een verbeterpunt is om het interview de volgende keer via face-to-face contact te laten plaatsvinden. Door het coronavirus moest het contact via de mail en de telefoon plaatsvinden, dit is een stuk minder persoonlijk. Door de volgende keer de interviews via face-to-face contact te laten plaatsvinden kan de interviewer beter kijken naar de lichaamstaal van de respondenten en daarop inspelen.

Een ander verbeterpunt is om de volgende keer onderscheid te maken tussen personen die plotseling vermogend worden door het winnen van de loterij of verkrijgen van een erfenis en de personen die plotseling vermogend worden door het verkopen van hun bedrijf. Uit de diepte-interviews is gebleken dat daar een verschil in zit.

De respondenten

Alle vragen die van tevoren zijn voorbereid heeft de onderzoeker kunnen stellen, zie bijlage II en III: de gesprekspuntenlijst.

De ene respondent is opener en spraakzamer dan een andere respondent. Dit is terug te zien aan de hoeveelheid bladzijden van elk interview, het ene interview bevat acht pagina's terwijl het andere interview drie pagina's bevat.

De methode

Onverwachte resultaten

Er zijn geen onverwachte resultaten opgetreden na het afnemen van de diepte-interviews bij de respondenten. Het was wel opvallend dat zowel de groep van de vermogensmanagers als de groep van de personen die plotseling vermogend zijn geworden in grote lijnen hetzelfde tegen het traject aankijken. Dit was van tevoren niet verwacht.



Niet-beïnvloedbare omstandigheden

Er is sprake van een niet-beïnvloedbare omstandigheid bij het uitvoeren van dit onderzoek, namelijk het coronavirus. Door het coronavirus is één interview met een persoon die plotseling vermogend is geworden niet doorgegaan. Hier had de interviewer geen invloed op.

De gevonden literatuur

Als er gekeken wordt naar de eigenschappen waar een vermogensmanager aan moet voldoen, zie Bijlage I: Functieprofiel, komt dat niet overeen met de eigenschappen die in de resultaten worden genoemd. In het functieprofiel worden voornamelijk harde eigenschappen benoemd.

Het blijkt dat zowel de personen die de begeleiding geven als de personen die de begeleiding krijgen, zachte eigenschappen belangrijker vinden dan harde eigenschappen. De gevonden literatuur en de resultaten komen in dit geval niet overeen.

Daarentegen komt de gevonden literatuur over de symptomen van het Sudden Wealth Syndrome, de gespreksopbouw, het traject en het rekening houden met het type klant wel overeen met de resultaten van dit onderzoek.

Sterke punten van het onderzoek

Kwaliteit

Door het gebruik van diepte-interviews is de kwaliteit in dit onderzoek gewaarborgd. Mensen kunnen bij een interview vrijer spreken, waardoor er meer informatie is vrijgekomen. Deze informatie is gestuurd door tussendoor specifieke vragen te stellen om de relevante antwoorden te verkrijgen. Daarbij hebben de respondenten hun overtuigingen en motieven beter kunnen beargumenteren.

Om de kwaliteit nog beter te waarborgen zijn de interviews, wanneer de respondent hier toestemming voor heeft gegeven, opgenomen. Hierdoor zijn de interviews terug beluisterd en is er niks 'vergeten'.

Diversiteit onder de respondenten

De diepte-interviews zijn afgenomen bij vermogensmanagers van verschillende banken, zodat er niet één visie van één bank bij elk interview naar voren kan komen. Door deze diepte-interviews is er een beeld gevormd hoe de vermogensmanagers de begeleiding van plotseling vermogende personen voor zich zien.



Hoofdstuk 5 Conclusie & Aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden conclusies getrokken en aanbevelingen gegeven over de resultaten van deze scriptie. Deze scriptie is ingegaan op de verschillende aspecten welke betrekking hebben op de begeleiding door vermogensmanagers van personen die in de afgelopen 3 jaar plotseling vermogend zijn geworden.

De doelstelling van dit onderzoek is om vermogensmanagers inzicht te geven in de wijze van benadering en de manier van advisering van een plotseling vermogend geworden persoon.

5.1 Conclusie

Deelvraag 1

Deelvraag 1 luidt als volgt: Op welke manier vindt een vermogensmanager dat hij/zij de begeleiding in moet vullen voor plotseling vermogend geworden personen?

Uit dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat personen die plotseling vermogend zijn geworden in eerste instantie sneller zullen kiezen voor een grootbank, maar als zij zich meer verdiepen kiezen voor een kleinschalig financieel kantoor.

Daarbij is het duidelijk dat de begeleiding bij personen die plotseling vermogend zijn geworden anders moet ten opzichte van personen waarbij het vermogen langzaamaan meegroeit met de jaren. Alle onderwerpen worden meegenomen, maar er moet minder diep op in worden gegaan. Het is belangrijk dat er een financiële planning beschikbaar is. Deze personen kiezen vaak voor de vorm Beheerd Beleggen of Advies Beleggen.

De klant moet de hoeveelheid afspraken zelf aan kunnen geven en de vermogensmanager moet 24/7 telefonisch bereikbaar zijn. Daarbij moet de klant op elk moment zijn portefeuille (online) in kunnen zien en moeten zij op de hoogte worden gehouden van de laatste ontwikkelingen.

Er kan geconcludeerd worden dat een vermogensmanager de zachte eigenschappen belangrijker vindt dan de harde eigenschappen.

Deelvraag 2

Deelvraag 2 luidt als volgt: Hoe wenst een plotseling vermogend geworden persoon begeleid te worden door een vermogensmanager?

Uit het onderzoek kan geconcludeerd worden dat personen die plotseling vermogend zijn geworden kiezen voor Beheerd Beleggen of Advies Beleggen en dat zij het waarderen als de opties visueel in kaart worden gebracht, ook wel een financiële planning genoemd. Het wordt als fijn ervaren dat er eerst over niet-financiële aspecten wordt gepraat en dat ze aan het eind van het gesprek een terugkoppeling krijgen via de mail.

De hoeveelheid afspraken willen zij zelf kunnen indelen naar wens en de vermogensmanager moet 24/7 bereikbaar zijn. Deze personen willen hun portefeuille op elk moment (online) kunnen inzien en waarderen het als hun vermogensmanager wat extra's doet om hen op de hoogte te houden. Persoonlijke aandacht en maatwerk is zeer belangrijk. Op dit moment zijn zij erg tevreden over het huidige traject en hebben geen verbeterpunten.



Deelvraag 3

Deelvraag 3 luidt als volgt: Wat zijn de eigenschappen die een plotseling vermogend geworden persoon stelt aan een vermogensmanager?

De eigenschappen die plotseling vermogende personen belangrijk vinden zijn voornamelijk de zachte eigenschappen. Hier baseren deze personen over het algemeen hun keuze op, maar er wordt ook voor gekozen voor de naamsbekendheid van een bedrijf. Deze personen doen vaak weinig tot geen research en kiezen dan voor de grootbank waar zij al jaren bankieren of via mond-tot-mond reclame.

Als een vermogensmanager weinig tot niet beschikt over zachte eigenschappen, worden de harde eigenschappen als slechte eigenschappen gekenmerkt.

Hoofdvraag

De hoofdvraag luidt als volgt: Hoe kan in Nederland de begeleiding door vermogensmanagers rondom personen die plotseling vermogend zijn worden verbeterd?

Er kan geconcludeerd worden dat zowel de personen die de begeleiding krijgen als de personen die de begeleiding geven dezelfde eigenschappen belangrijk vinden. Dit zijn voornamelijk de zachte eigenschappen en niet de harde eigenschappen. Terwijl in het functieprofiel voornamelijk wordt ingegaan op de harde eigenschappen.

Het blijkt dat het huidige traject ook voor personen die plotseling vermogend zijn geworden als zeer prettig wordt ervaren. Op dit moment gaan de vermogensmanagers op de juiste manier om met deze personen en wordt er rekening met ze gehouden. Er is heel duidelijk naar voren gekomen dat een financiële planning van belang is voor personen die plotseling vermogend zijn geworden. En dat deze personen het fijn vinden dat zij zelf de hoeveelheid contactmomenten kunnen bepalen.

Vanuit dit onderzoek kan worden bevestigd dat de huidige manier van werken van de vermogensmanagers aansluit bij de behoeften van mensen die plotseling vermogend zijn geworden. Maar dat het functieprofiel van een vermogensmanager aangepast kan worden, zodat er meer wordt gericht op de zachte eigenschappen. Uit het onderzoek is gebleken dat mensen hier de meeste waarde aan hechten.

Relevantie van de resultaten

De resultaten zijn zeer relevant om vermogensmanagers inzicht te geven in de wijze van benadering en de manier van advisering van een plotseling vermogend geworden persoon.

Zij hebben een beeld gekregen van de eisen die een plotseling vermogend geworden persoon stelt aan een vermogensmanager. De verwachtingen van een persoon die plotseling vermogend is geworden komt overeen met de verwachtingen van een vermogensmanager.

Dit is relevant voor een vermogensmanager om te weten, door de resultaten van deze scriptie zijn zij er zeker van dat zij het traject niet aan hoeven te passen voor personen die plotseling vermogend zijn geworden.



5.2 Aanbevelingen

Aanbeveling vermogensmanager bij een kleinschalig financieel kantoor

Aan een vermogensmanager die aangesloten zit bij een kleinschalig financieel kantoor of als zelfstandige werkt wordt aanbevolen om meer te investeren in de bekendheid van zichzelf en van de kleinschalige financiële kantoren.

Zodat personen die zich overweldigd voelen na het verkrijgen van een groot geldbedrag niet de bekende weg zullen kiezen om bij hun grootbank te gaan beleggen.

Er moet rekening worden gehouden dat het niet te commercieel gaat worden. Het moet zorgen voor meer bekendheid, maar het is belangrijk dat mensen echt kiezen voor jou als vermogensmanager en niet dat zij hun keuze baseren op een goede aanbieding. Hierdoor zal de klant trouw zijn.

Aanbeveling functieprofiel

Er wordt aanbevolen aan banken die vermogensmanagers in dienst hebben of die vacatures open hebben staan, om de eigenschappen in het functieprofiel aan te passen.

In de gesprekken die de onderzoeker heeft ervaren en de resultaten van dit onderzoek blijkt dat er een verschil zit in de eigenschappen die het functieprofiel beschrijft en de eigenschappen die de personen die de begeleiding geven of krijgen belangrijk vinden.

Aanbeveling 1 vervolgonderzoek

Er wordt aanbevolen om bij een vervolgonderzoek dit onderzoek in grote lijnen te herhalen, zodat er meer respondenten worden ondervraagd en de conclusie met nog meer zekerheid kan worden getrokken.

Het is dan wel van belang om onderscheid te maken tussen personen die plotseling vermogend worden door het winnen van de loterij en het verkrijgen van een erfenis of personen die hun bedrijf verkopen. Deze twee groepen kijken met een hele andere blik en zijn niet met elkaar te vergelijken.

Er moet rekening worden gehouden met het feit dat de interviewer van tevoren duidelijk in beeld heeft wat voor respondenten hij/zij in het onderzoek wil. Door van tevoren de mensen duidelijk te ondervragen op welke manier zij plotseling vermogend zijn geworden en alleen de juiste mensen te interviewen.

Aanbeveling 2 vervolgonderzoek

Er wordt aanbevolen om met een ander vervolgonderzoek dieper in te gaan op het vakgebied en niet per se meer over het traject.

Een voorbeeld is dat er wordt ingezoomd op de verschillende beleggingsfondsen en waar een vermogensmanager of de klant zijn keuze op baseert.

Er moet rekening worden gehouden met het feit dat de interviewer zelf over genoeg kennis beschikt om dit onderzoek uit te voeren en de kwaliteit te waarborgen. Zodat de interviewer weet welke vragen hij moet stellen en in kan spelen op de antwoorden die de respondenten geven. Dit zou een zeer interessant vervolgonderzoek kunnen zijn.



Bibliografie

- 8 competenties van succesvolle organisatieadviseurs.* (2015, 07 27). Opgehaald van Consultancy: <https://www.consultancy.nl/nieuws/10832/acht-competenties-van-succesvolle-organisatieadviseurs>
- Bankenvergelijking kosten.* (2020, 02 22). Opgehaald van Bankenvergelijking: <https://www.bankenvergelijking.nl/private-banking/>
- Belegging.* (2020, 02 16). Opgehaald van Wikipedia: <https://nl.wikipedia.org/wiki/Belegging>
- Beleggingsinstrumenten.* (2020, 02 19). Opgehaald van ING: <https://www.ing.nl/particulier/beleggen/leren-beleggen/beleggingsinstrumenten/etf/index.html>
- Bevolkingsteller.* (2020, 02 02). Opgehaald van CBS: <https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/bevolkingsteller>
- Brochure Beleggen.* (2020, 02 22). Opgehaald van Rabobank: https://www.rabobank.nl/images/brochure_beleggen_bij_de_rabobank_29113621.pdf
- Certificering.* (2020, 02 22). Opgehaald van DSI: <https://www.dsi.nl/professional/certificering/certificering>
- De loterij winnen, wat doet dat met je?* (2019, 04 15). Opgehaald van Plusonline: <https://www.plusonline.nl/besparen/de-loterij-winnen-wat-doet-dat-met-je>
- De psychologie achter menselijk gedrag.* (2016, 04 05). Opgehaald van Mens en Samenleving infonu: <https://mens-en-samenleving.infonu.nl/psychologie/170010-de-psychologie-achter-menselijk-gedrag-3-groepen-theorieen.html>
- Effects of wealth inequality on entrepreneurship.* (2016, 5 14). Opgehaald van Springer: [https://link-springer-com.aeres.idm.oclc.org/article/10.1007/s11187-016-9742-9](https://link.springer-com.aeres.idm.oclc.org/article/10.1007/s11187-016-9742-9)
- Enquêtes.* (sd). Opgehaald van Thesistools: <https://www.thesistools.com/index.php?ln=nl>
- Filantroop en filantropie.* (2017, 03 31). Opgehaald van Mens en samenleving: <https://mens-en-samenleving.infonu.nl/levensvisie/180742-wat-betekenen-begrippen-als-filantroop-en-filantropie.html>
- Gigantische ongelijkheid tussen rijk en arm, maar extreme armoede neemt af.* (2019, 01 21). Opgehaald van NOS : <https://nos.nl/artikel/2268455-gigantische-ongelijkheid-tussen-rijk-en-arm-maar-extreme-armoede-neemt-af.html>
- Het vermogen .* (2020, 01 30). Opgehaald van Wikipedia: https://nl.wikipedia.org/wiki/Particulier_vermogen#cite_note-18
- Ik won 21 miljoen euro.* (2013, 12 23). Opgehaald van ZE: <https://www.ze.nl/artikel/211352-ellen-ik-won-21-miljoen-euro>
- Introvert en extravert.* (sd). Opgehaald van Nienke van Dijk: <https://nienkevandijk.com/introvert-extravert/>
- Inwoners Nederland.* (2019). Opgehaald van Wikipedia : <https://nl.wikipedia.org/wiki/Nederland>



- Jaarverslag Postcode Loterij.* (2018). Opgehaald van Postcode Loterij:
<https://publicaties.postcodeloterij.nl/nationale-postcode-loterij-jaarverslag-2018/page/54-55>
- Kwaliteiten of persoonskenmerken.* (sd). Opgehaald van Desteven:
<https://www.desteven.nl/leerdoelen/persoonlijke-leerdoelen/persoonlijke-effectiviteit-leerdoelen/kwaliteiten>
- Lubach over de listige wereld van de loterijen.* (2019, 12 16). Opgehaald van BNN Vara:
<https://joop.bnnvara.nl/nieuws/lubach-over-de-listige-wereld-van-de-loterijen>
- Miljonair worden een feest. Nee, geld maakt niet gelukkig.* (2018, 9 11). Opgehaald van RTL nieuws:
<https://www.rtlnieuws.nl/nieuws/nederland/artikel/4413231/miljonair-worden-een-feest-nee-geld-maakt-niet-gelukkig>
- Monetary growth and wealth inequality.* (2019, 9). Opgehaald van Science Direct: <https://www-sciencedirect-com.aeres.idm.oclc.org/science/article/pii/S0165176519301958>
- Negatieve spaarrente in Nederland.* (2020, 02 11). Opgehaald van FX:
<https://www.fx.nl/blog/negatieve-spaarrente-in-nederland>
- Plotseling rijk worden, wat nu?* (2018, 11 9). Opgehaald van Financial Focus:
<https://financialfocus.abnamro.nl/vermogen/plotseling-rijk-wat-nu/>
- Plotselinge rijkdom.* (2014, 05 16). Opgehaald van Financial Focus:
<https://financialfocus.abnamro.nl/vermogen/plotselinge-rijkdom>
- Reclame beïnvloed de mens.* (2016, 02 18). Opgehaald van VNO-NCW: <https://www.vno-ncw.nl/forum/'maar-dat-helemaal-niet-goed-voor-je'-hoe-de-overheid-big-brother-wordt>
- Rijkdom.* (2018, 09 18). Opgehaald van Financieel info: <https://financieel.info.nl/geld/190924-niet-altijd-laten-rijken-hun-rijkdom-blijken.html>
- Rijken worden weer rijker Nederland.* (2014, 01 16). Opgehaald van Sargasso:
<https://sargasso.nl/rijken-worden-weer-rijker-nederland/>
- Schaarste ontmoet overvloed.* (2019, 05 10). Opgehaald van Wetenschaapjes:
<https://wetenschaapjes.wordpress.com/category/rijkdom/>
- Social media in Nederland 2019.* (2019, 01 26). Opgehaald van Marketingfacts:
<https://www.marketingfacts.nl/berichten/social-media-in-nederland-2019-facebook-verliest-meer-dan-een-half-miljoen>
- Spaarrekening.* (2020, 02 16). Opgehaald van Spaarrente:
<https://www.spaarrente.nl/spaarrekening.aspx>
- Steekproefcalculator.* (2020, 02 02). Opgehaald van Checkmarket:
<https://nl.checkmarket.com/steekproefcalculator/?population=17300000&margin=5&confidence=95&response-rate=.80>
- Steenrijk, maar doodongelukkig.* (2018, 05 11). Opgehaald van Financieel Dagblad:
<https://fd.nl/werk-en-geld/1252790/steenrijk-maar-doodongelukkig>



The relationship between objective and subjective wealth. (2014, 05 06). Opgehaald van Science Direct: [https://www.sciencedirect-com.aeres.idm.oclc.org/science/article/pii/S0167487014000348](https://www.sciencedirect.com/aeres.idm.oclc.org/science/article/pii/S0167487014000348)

Vacatures. (2020, 01 30). Opgehaald van Nationale Postcode Loterij: <https://www.werkendoejebij.nl/>

Vermogen van huishoudens. (2019, 11 18). Opgehaald van CBS: <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83835NED/table?ts=1576494484200>

Vermogensmanagement. (2020, 01 30). Opgehaald van Wikipedia: <https://nl.wikipedia.org/wiki/Vermogensbeheer>

Vermogensmanager. (2020). Opgehaald van Professionalvacatures: <https://professionalvacatures.nl/vacatures/rabobank/vermogensmanager>

Vermogensmanager private banking. (2020). Opgehaald van Professionalvacatures: <https://professionalvacatures.be/vacatures/rabobank/vermogensmanager-private-banking-0>

Vormen van beleggen. (2017, 07 01). Opgehaald van Robeco: <https://www.robeco.nl/nieuws-en-kansen/waar-kan-ik-allemaal-in-beleggen.html>

Waarom geld niet gelukkig maakt. (2019, 08 26). Opgehaald van AD: <https://www.ad.nl/ad-werkt/waarom-geld-niet-gelukkig-maakt~a5caf374/?referrer=https://www.bing.com/>



Bijlagen

Bijlage I: Functieprofiel vermogensmanager

Hieronder is een functieprofiel van een vermogensmanager weergegeven.

Vacaturedetails weergeven

13:18

18-02-2020

Pagina 1 van 3

Vermogensmanager A (9)

Functieomschrijving

Job Title

Vermogensmanager A (9)

Job Description

Stel je eens voor dat jij een belangrijke sparringpartner en adviseur bent voor vermogende particuliere, zakelijke klanten en instellingen. Dat door jouw inzicht, advies en daadkrachtige optreden deze klanten met een complexe adviesvraag optimaal bediend worden. Dat je een belangrijke bijdrage aan de groei van de bank in de markt voor vermogenden levert en dat je zelfstandig een portefeuille beheert en opbouwt. Jij kan het verschil maken door als Vermogensmanager jouw ervaring en deskundigheid in te zetten waardoor je met jouw maatwerkadvies de ambities van de klant en de banken in de kring waarmaakt.

Impact creëren

- Je bent FFP- en DSI-gecertificeerd en hebt een ruime ervaring en aantoonbare resultaten bereikt in het bedienen en acquireren van vermogende klanten.
- Beleggingstheorieën en -strategieën hebben voor jou geen geheimen. Dat geldt ook voor de actuele fiscale wetgeving.
- Je hebt inzicht en ervaring in alle adviesgebieden die voor vermogende klanten van belang zijn, zoals financiële, estate planning, bedrijfsoverdracht, vastgoedfinanciering en buitenlandfinancieringen.
- Je hebt een natuurlijke aansluiting op de doelgroep van vermogende klanten, begeeft je makkelijk in netwerken met DGA's (ondernemer onder ondernemers) en bent sterk in het werven van nieuwe vermogende klanten. Je weet als geen ander de samenwerking met MKB, GZ en Food & Agri binnen de kring te realiseren.

Met elkaar

Samenwerken is de manier waarop we werken. Het team Vermogensmanagement van Rabobank Roermond is een specialistenteam dat haar krachten bundelt om particulieren, ondernemers en vermogende instellingen te helpen bij verschillende vermogensvraagstukken. De vermogensplanners verwezenlijken dit door met hun jarenlange ervaring klanten inzicht in hun financiële situatie en de mogelijkheden te geven zodat de klant weloverwogen beslissingen kan nemen. De teamleden werken nauw samen met collega's bij de zakelijke teams en de lokale banken. Met jou erbij als Vermogensmanager staat de teller van het team op 23 collega's voor de regio Limburg met als motto: Meer "Vermogen" voor Limburg!

Bart van Zijl, manager Vermogensmanagement: "Als Vermogensmanager is je focus gericht op Zuid Limburg Oost; een prachtig werkgebied waar je uitgedaagd wordt om je eigen succes vorm en inhoud te geven."

Met jouw talenten

Natuurlijk ben jij een deskundige professional voor wie vermogensplanning geen geheimen heeft en uiteraard help jij onze klanten op een doortastende manier bij het realiseren van hun ambities. Juist die eigenschappen maken jou tot een goede Vermogensmanager, zeker in combinatie met:

- minimaal een HBO diploma met 5 werkervaring;
- een sterke klantfocus, aantoonbare resultaatgerichtheid, uitstekende samenwerking skills en een flinke portie overtuigingskracht;
- een ondernemend houding en een aanstekelijk enthousiasme voor de uitdagende ambities die de Rabobank in deze concurrerende markt heeft;



Vacaturedetails weergeven

13:18
18-02-2020
Pagina 2 van 3

- aantoonbare aansluiting bij de doelgroep, je kunt je identificeren met de klant en weet wat hen drijft;
- bewezen vaardigheden in het werven van nieuwe klanten, netwerken is je tweede natuur.

Bij de Rabobank

Dat de Rabobank een financiële dienstverlener is voor meer dan 8,5 miljoen klanten in 40 landen, wist je vast al. Weet je ook dat we met elkaar werken aan een betere wereld? Dit doen we op 101 manieren. Zo geven we o.a. elk jaar een deel van onze winst terug aan de maatschappij. Dit geld – dat wij coöperatief dividend noemen – investeren we in verschillende lokale initiatieven.

Wil jij dit ook?

De beste versie van jezelf worden? Wij helpen je er graag bij door jouw ontwikkeling centraal te stellen en te investeren in een omgeving waarin je blijft leren. We geven je de ruimte om te innoveren en ondernemen. Zo bieden we je volop groeikansen en helpen je verwachtingen te overtreffen en het goede buitengewoon goed te doen, zodat je kan groeien als professional. Daarbovenop kan je bij ons (o.b.v. een 36-urige werkweek) ook rekenen op:

- een brutomaandsalaris tussen 3.640,85 en € 5.200,05 (schaal 9);
- een dertiende maand en vakantiegeld;
- een Employee Benefit Budget (10% van je maandinkomen). Hoe jij dit budget inzet, is aan jou. Denk bijvoorbeeld aan het kopen van extra vakantiedagen, een extra storting in je pensioen of zelfs het maandelijks laten uitbetalen van dit budget;
- een persoonlijk budget, dat je kunt besteden aan activiteiten gericht op jouw ontwikkeling en loopbaan;
- 100% vergoeding van woon- werkverkeer als je met ov reist! Toch met auto of motor? Kies dan voor - een woon- werkverkeervergoeding;
- een pensioenregeling waar je zelf maar 5% aan bijdraagt.

Laten we kennismaken

Ben jij hem/haar? Onze nieuwe collega die de Rabobank wil versterken als Vermogensmanager A en zo het verschil wil maken voor jezelf, onze klanten én de maatschappij? We ontvangen graag jouw sollicitatie op deze vacature in Roermond met als standplaats Rabobank Parkstad met als standplaats Heerlen.

Handig om te weten:

- Solliciteren kan tot en met 26 augustus 2019. Reageer via de "Solliciteer nu" button. Reacties worden conform [vacaturemanagement](#) in behandeling genomen.
- Als je vragen hebt over de inhoud van de vacature, kan je die stellen aan Bart van Zijl, Manager Vermogensmanagement via 06 22812122 of Bart.van.Zijl@rabobank.nl of Joost Frantzen, directeur Vermogensmanagement via 06 54362078
- Henny Steeghs, Recruiter beantwoordt met plezier vragen over de sollicitatieprocedure via 06-10883564 of Henny.Steeghs@rabobank.nl.
- Screening is onderdeel van de sollicitatieprocedure. We toetsen op basis van de screening procedures die binnen de Rabobank gelden of nieuwe medewerkers voldoende betrouwbaar zijn om werkzaamheden bij de Rabobank te verrichten.
- Voor deze vacature kan een individueel assessment deel uit maken van de sollicitatieprocedure.
- Jouw privacy is belangrijk voor ons. Mocht je hier meer over willen weten, klik dan deze op [link](#).
- Iedereen is anders, en juist de verschillen in mensen helpen ons om een nog betere bank te zijn. Daarom zijn we zijn benieuwd naar wie jij bent!

Functiedetails



Vacaturedetails weergeven

13:18
18-02-2020
Pagina 3 van 3

Vacatureaanvraag-ID	JR_00005102
Locatie	Herten Schepersweg 111 (1441)
Plaatsingsdatum	30-08-2019 - 5 maanden geleden
Funciefamilie	All-Finanz Relationship Manager
Tijdstype	Fulltime (Volijd)
Funcietype	Vast
Hiërarchische organisatie	Vermogensmgt Team 2 (Bart van Zijl)

Recruiter	Henny Steeghs
-----------	---------------

Lijnmanager	Bart van Zijl
-------------	---------------

Teamleden	
-----------	--



Bijlage II: Gesprekspuntenlijst vermogensmanagers

Hieronder wordt de richting van het gesprek weergegeven.

Introductie/Achtergrond respondent

- Vertellen waar de grens ligt van het plotseling vermogend worden
- Vertellen waar het interview uit bestaat
- Vragen om het gesprek op te nemen
- Vragen of ze het anoniem willen houden

LABEL: Algemene gegevens

- Bent u al lang vermogensmanager? Hoe is het zo op je pad gekomen?
- Grootte klantenportefeuille? Hoeveel plotseling vermogende personen?
- Op welke manieren?
- Keuze tussen één van de grootste banken in Nederland of een kleinschaliger financieel kantoor?
- Ervaring met personen die lichamelijke/psychische klachten krijgen?

LABEL: Traject

- Wat moet er zeker in de begeleiding van een plotseling vermogend persoon?
- Hoeveel afspraken heeft een klant bij u gemiddeld per jaar? Is dat voldoende voor plotselinge vermogende personen?
- Telefonische bereikbaarheid? Verschil plotselinge vermogende personen en personen waarbij vermogen langzaamaan meegroeit met de jaren?
- Op welke manieren houdt u uw klanten op de hoogte?
- Huidige traject
- Verbeterpunten?

LABEL: Gesprek

- Hoe ziet een huidig gesprek er bij u uit?
- Kennismaking plotseling vermogende personen versus reguliere personen
- Staan plotseling vermogende personen vaak gelijk open om te beleggen? Heeft het ook invloed op de vorm van beleggen die zij kiezen?
- Hoe zit het met de kennis? Ziet het gesprek er heel anders uit dan bij personen waarbij het vermogen langzaamaan meegroeit met de jaren?
- Houdt u rekening met het type (blauw, groen, introvert, extravert) persoon die u voor u heeft? Cursussen voor gevolgd?

LABEL: Eigenschappen

- Wat vindt u de 3 belangrijkste eigenschappen waar een vermogensmanager over moet beschikken? Kan u dat toelichten?
 - Toelichting eigenschap 1
 - Toelichting eigenschap 2
 - Toelichting eigenschap 3
- Beschikt u zelf over deze eigenschappen?
- Denkt u dat plotseling vermogende personen dezelfde eigenschappen in een vermogensmanager zoeken als andere personen?



- Wat is de grootste fout die een vermogensmanager kan maken bij het begeleiden van een plotseling vermogend persoon?
- Denkt u dat plotseling vermogende personen anders tegen u aankijken dan personen waarbij het vermogen meegroeit met de jaren? Waarom denkt u dat?



Bijlage III: Gesprekspuntenlijst personen die plotseling vermogend zijn geworden

Hieronder wordt de richting van het gesprek weergegeven.

Introductie/Achtergrond respondent

- Vertellen waar de grens ligt van het plotseling vermogend worden
- Vertellen waar het interview uit bestaat
- Vragen om het gesprek op te nemen
- Vragen of ze het anoniem willen houden

LABEL: Algemene gegevens

- Wat is uw verhaal, op welke manier ben je plotseling vermogend geworden?
- Had u een specifieke droom in uw leven, is die uitgekomen na het verkrijgen van het bedrag? Heeft het bedrag u op een positieve of negatieve manier geholpen in het leven?
- Heeft u ook ervaring met mensen die in een keer bevriend met u wilde worden? Hoe ging u hiermee om?
- Hoe bent u in aanraking gekomen met een vermogensmanager? Zit hij/zij aangesloten bij grootschalige bank of een klein financieel kantoor? Waarom heeft u hiervoor gekozen?
- Heeft u veel moeite met het risico wat u loopt bij het beleggen? Stond u gelijk open om te gaan beleggen?
- Welke vorm van beleggen heeft uw voorkeur? Waarom?
- Heeft u lichamelijke/psychische klachten ervaren nadat u de beschikking had gekregen over het geldbedrag? Op welke manier uitte zich dit? Hoe kijkt u hier tegenaan?

LABEL: Traject

- Hoeveel afspraken heeft u gemiddeld per jaar? Vindt u dat voldoende? Kan u dat zelf aangeven? Had u in het begin meer afspraken 'nodig'?
- Weet u op welke momenten uw vermogensmanager telefonisch bereikbaar is in de week? Maakt(e) u vaak gebruik van het telefonisch contact?
- Hoe houdt u vermogensmanager u op de hoogte van de laatste ontwikkelingen?
- Bent u tevreden over het huidige traject?
- Heeft u nog verbeterpunten voor het huidige traject?

LABEL: Gesprek

- Hoe was u eerste kennismaking bij u vermogensmanager?
- Hoe ziet het huidige gesprek er bij uw vermogensmanager uit?
- Juist gespreksopbouw?
- Stond u gelijk open om te gaan beleggen? Had dat ook invloed op de vorm beleggen die u heeft gekozen?
- Hoe zat/zit het met uw kennis? Kon u uw vermogensmanager gelijk volgen? Hield hij rekening met de hoeveelheid kennis die u had/heeft?
- Merkt u dat uw vermogensmanager rekening houdt met type persoon wat zij voor zich hebben? Zoals de types rood, geel, groen en blauw.



LABEL: Eigenschappen

- Wat vindt u de 3 belangrijkste eigenschappen waar een vermogensmanager over moet beschikken?
 - Toelichting eigenschap 1
 - Toelichting eigenschap 2
 - Toelichting eigenschap 3
- Ziet u deze eigenschappen terug bij uw huidige vermogensmanager? Heeft u hierop uw keuze gebaseerd? Heeft u dit doen besluiten om voor deze vermogensmanager te kiezen?
- Heeft u nog dingen meegemaakt toen u plotseling vermogend werd die u nog kwijt wilt?



Bijlage IV: Interview vermogensmanager respondent 1 - ANONIEM

Algemene gegevens

Hoelang bent u al vermogensmanager en hoe is deze functie zo op uw pad gekomen?

Ik ben vermogensmanager sinds 1 Januari 2006, dus ik heb zo'n 15 jaar ervaring als vermogensmanager. Hiervoor had ik al verschillende functies binnen de beleggingswereld. Ooit ben ik begonnen als baliemedewerker bij de Rabobank, toen ben ik na anderhalf jaar, in 1988, gevraagd om beleggingsspecialist te worden. Daar heb ik wel twee weken over na moeten denken, maar toch heb ik de stap genomen en dit gedaan. Eigenlijk wilde ik mij niet zo gaan specialiseren, maar beleggen leek mij wel zo'n interessant vak. Alleen ik had hier geen ervaring mee, ik had alleen maar anderhalf jaar aan een balie gezeten. Maar ze zeiden dat ik juist goed kon communiceren met klanten en dat ze in mij wel potentie zagen. Op dat moment stond beleggen nog in de kinderschoenen en waren er binnen de banken nauwelijks beleggingsafdelingen.

Toen ben ik 10 jaar beleggingsadviseur geweest op een lokale Rabobank. In 1997 ben ik overgestapt naar Schretlen in Amsterdam. Schretlen was de private bank van de Rabobank, dus daar werden alle vermogende relaties van de Rabobank bediend. In 2005 had Schretlen het idee om de functie vermogensbeheerder te splitsen in een vermogensbeheerder die aandacht heeft voor het vermogen van de klant en een vermogensmanager die aandacht heeft voor de vermogende klant. Zodoende ben ik eind 2005 vermogensmanager geworden en heb ik het inhoudelijke beleggingsvak wat meer achter mij gelaten. Ik ben mij meer gaan richten op de vermogende klant en zijn behoefte. Nu ben ik al ruim drie jaar zelfstandig vermogensmanager.

Hoeveel klantgroepen heeft u op dit moment in uw portefeuille?

Ik bedien zo'n 40 relaties. Het contact is hierdoor veel persoonlijker dan bij een grootbank. Ik ben ook bewust weggegaan bij de Rabobank. Ik kwam toen in een reorganisatie terecht en hoorde toen welke kant het op ging. Eén van de aspecten was toen dat we meer klanten per adviseur moesten gaan bedienen en dat we de klanten ook op een andere manier moesten aanbieden. Daar kon ik niet achter staan en ik heb toen gezegd dat het voor mij hier ophoudt. Dus er was nog één mogelijkheid voor mij, want als je het bij de Rabobank niet ziet zitten dan hoef je ook niet naar de ABN-AMRO en de ING te gaan. Daar gaat het precies hetzelfde. Het maximum van het aantal klantgroepen moet gewoon echt maximaal 90 tot 100 zijn, anders kan je de klanten niet de juiste persoonlijke aandacht geven die ze verdienen.

Toen dacht ik, ook omdat wij veel met ondernemers aan tafel zaten, dan moet ik zelf ondernemer worden. En met de jarenlange ervaring die ik bij de Rabobank heb opgelopen, heb ik in 2017 dit besluit genomen en het bevalt mij goed.

Hoeveel personen heeft u ongeveer in uw klantenportefeuille die plotseling vermogend zijn geworden?

Nu heb ik één klant die plotseling vermogend is geworden en bij Schretlen had ik er een stuk of zes.

Op welke manieren zijn deze personen plotseling vermogend geworden?

De meeste door het winnen van de loterij en sommige door het verkrijgen van een erfenis.



Heeft u ervaring met personen die lichamelijk/psychische klachten krijgen nadat zij plotseling vermogend zijn geworden?

Ja, het winnen van een prijs betekent niet persé dat je er gelukkig van wordt. Dat heb ik ook gemerkt. Bij deze mensen gaat het met vlagen, het gaat op en af. Er zijn periodes dat ze er juist niet gelukkig van worden, omdat ze heel veel op zich af zien komen qua zorgen. Ze moeten namelijk iets met het geld en bekijken wie ze wel/niet kunnen vertrouwen. Wat misschien wel meer impact geeft is dat ze in hun sociale omgeving ook veel dingen op zich af zien komen. Zoals mensen die iets van je nodig hebben of vriendschappen proberen te sluiten. Ik heb wel eens mensen gehad die altijd met vrienden uiteten gingen en de rekening altijd verdeelden. Op een gegeven moment zeiden die vrienden gewoon dat zij die rekening nu wel konden betalen.

Je krijgt ook heel veel verzoeken. Bijvoorbeeld als je de Postcode Loterij gewonnen hebt, kom je met heel wat naam en toenaam eigenlijk op tv en het adres is gegeven. Die mensen krijgen heel veel brieven toegestuurd of verzoekjes om mensen die in nood zitten te helpen. Dan kan je zeggen: "Oké die brieven gooi ik weg, maar het doet iets met je als je dat soort dingen krijgt en je moet steeds nee zeggen". Dat zijn van die kleine aspecten die bij elkaar gaan opwassen tot een soort zorg. Dan kan het betekenen dat je er per saldo niet altijd gelukkiger van wordt.

Denkt u dat zij 'sneller' zullen kiezen voor een vermogensmanager bij één van de grootste banken in Nederland (Denk aan: ING en de Rabobank) of dat zij juist voor een kleinschaliger financieel kantoor kiezen?

Ik denk dat zij sneller zullen kiezen voor een grotere bank.

Waarop denkt u dat zij deze keuze baseren?

Door de naamsbekendheid. Vaak is het natuurlijk zo dat al iemand uit hun omgeving bij die bank zit of iemand kennen bij de bank. Dus ze komen op de één of andere manier heel snel bij een grootbank in aanraking.

Toen ik bij Schretlen werkte en er viel in de gemeente van een lokale bank een bepaalde prijs, dan werden wij erop afgestuurd. Zo ben ik ook daadwerkelijk met mensen in contact gekomen die weken ervoor een prijs gewonnen hadden. Dat zijn hele leuke trajecten om te doen en je kan er als adviseur zijnde veel toegevoegde waarde aanbieden. Maar het zijn ook trajecten waar heel veel aandacht nodig is.

Traject

Wat moet er zeker in de begeleiding bij een plotseling vermogend persoon?

De begeleiding moet zeker anders van mensen die in een keer vermogend worden. Met mijn ervaring denk ik dat de kans dat mensen hier niet goed mee om gaan groter is dan bij mensen die de waarde van het geld goed kunnen inschatten doordat zij het zelf verdiend hebben. Dat is geen diskwalificatie, maar gewoon een constatering. De mensen die in een keer rijk worden hebben veel meer begeleiding nodig, voornamelijk op het gebied van financiële planning.



Daarbij denk ik dat mensen die grote prijzen winnen echt een jaar of 4/5 ondersteunt moeten worden door de Postcode Loterij en niet maar een jaartje. En dat mensen die meedoen aan de Loterijen ook voorbereid moeten worden voor als het ze overkomt.

Hoeveel afspraken heeft een klant bij u gemiddeld per jaar?

Een klant heeft gemiddeld 2 tot 3 keer een afspraak bij mij per jaar. In ieder geval minimaal 2.

Plant u meerdere afspraken bij personen die plotseling vermogend zijn geworden?

Al mijn klanten kunnen zelf aangeven hoe vaak ze mij willen zien, ik voorzie dus altijd in de behoefte van mijn klant. Daarom is het zo prettig dat ik maar 40 klanten hoeft te bedienen. Dat was ook altijd mijn opzet. Met 40 klanten kun je heel proactief blijven en kan je als de klant belt voor een afspraak deze op korte termijn inplannen. Dat is heel belangrijk, dat je altijd voor ze klaar kan staan.

Op welke momenten bent u telefonisch bereikbaar voor de klant in een week?

Ik ben altijd 24/7 bereikbaar. Dit zeg ik ook altijd tegen mijn klanten. Ze mogen mij ook zondag of zaterdagavond bellen, maar als ze mij op die momenten bellen moet er wel echt iets aan de hand zijn. Als ze op zaterdagavond willen weten hoe hun portefeuille ervoor staat, dat kunnen ze ook digitaal zien. En dan wil ik er op zondagochtend best nog wel toelichting opgeven, maar op zaterdagavond moet er echt paniek zijn. Ik ben altijd telefonisch bereikbaar.

Merkt u dat plotseling vermogende personen daar meer gebruik van maken dan personen waarbij het vermogen langzaam meegroeit met de jaren?

Plotseling vermogende personen maken er wel wat meer gebruik van en door de onervarenheid is dat maar goed ook.

Hoe houdt u uw klanten op de hoogte van de laatste ontwikkelingen?

Ik hou mijn klanten op de hoogte door een weekbrief te versturen. Daarbij mogen de klanten zelf aangeven hoeveel contactmomenten zij willen. Ook kunnen zij altijd online hun portefeuille inzien en nemen zij telefonisch contact op met de klant om orders door te kunnen voeren.

Bent u tevreden over het huidige traject?

Ja, het traject wat ik aanbied is op maat gemaakt. Ik kan mijn klanten net zo vaak of net zo weinig bezoeken of benaderen via de telefoon of mail als ze zelf willen. En in deze tijd met het Corona-virus probeer ik elke week via de mail of telefoon contact met elke klant te hebben. Maar we merken nu al dat mensen zeggen dat 1x in de twee/drie weken nu ook weer voldoende is. Dat ebt ook weer een beetje weg als de paniek is verdwenen. In het begin wilt iedereen natuurlijk weten wat er aan de hand is en wat wij eraan doen, maar nu is het er en moeten we erdoorheen.

Ik stuur wel elke week nog even een mail met wat ik doe en ik bel er nu elke dag een paar. Het is nu wel veel vaker dan gemiddeld, omdat er meer paniek is dan 'normaal'. Juist in dit soort tijden gaat het erom hoe dicht je bij je klant staat en hoeveel je ook van hem weet. Ik hoef maar relatief een beperkt aantal klanten te bedienen, maar die ga ik wel heel



persoonlijk bedienen. We willen best veel weten van de klanten, maar we zijn er ook altijd voor hen.

Gesprek

Benaderd u de plotseling vermogende personen bij de kennismaking anders dan personen waarbij het vermogen langzaam meegroeit?

Ik benader ze niet anders qua mens, maar wel anders qua uitleg. Het gaat om het stukje kennis en de manier waarop je het aan deze personen uitlegt, er gaat veel meer tijd inzitten.

Staan deze personen gelijk open om te gaan beleggen of twijfelen zij in eerste instantie vaak?

Over het algemeen staan ze gelijk open om te gaan beleggen, maar ook daarbij moeten zij nog meer begeleiding krijgen. Ze moeten goed weten waar ze aan beginnen met beleggen. Met die mensen moet je meer gesprekken voeren, voordat ze beginnen met beleggen dan bijvoorbeeld met ondernemers. Ondernemers zijn gewend aan de aandelen van hun eigen bedrijf, weten de waarde van hun eigen bedrijf en zien dit groeien. Daarbij hebben zij zowel meevallers als tegenvallers meegemaakt. Ze hebben ervaring met het flexibel omgaan van verschillende kasstromen.

Kiest een plotseling vermogend persoon vaak voor één bepaalde vorm van beleggen?

Ik heb ervaren dat alle personen, zowel de plotseling vermogende als de reguliere klant, kiezen voor het Beheerd Beleggen. Hierdoor heb ik gekozen om alleen nog maar de vorm Beheerd Beleggen aan te bieden.

Hoe zit het met de kennis van de personen die plotseling vermogend zijn geworden?

Ze hebben vaak minder kennis. Je probeert om alle onderwerpen wel allemaal te raken, maar het is wel minder diepgaand. Vooral ook bij alles wat je bespreekt, de voor- en de nadelen goed neerzet en dit ook vastlegt in gespreksverslagen. Het is heel belangrijk bij die mensen om ook de negatieve scenario's goed te schetsen.

Vooral mensen die plotseling vermogend worden met €1 miljoen of meer is in mijn beleving een heel gevaarlijk bedrag. Het is een bedrag waarbij mensen het gevoel hebben dat ze vermogend zijn, maar waarbij de kans heel snel is dat als ze verkeerd investeren ze ook weer heel snel minder vermogend kunnen zijn. Mensen gaan dan een groot huis kopen met meerdere dure auto's en grote reizen maken, dan zie je heel snel dat ze door hun liquiditeit heen zijn. En als ze dan een groot huis gekocht hebben, moet het ook onderhouden worden en dan komen ze erachter dat ze daar geen geld meer voor hebben. Bij die mensen moet je heel goed de nadruk leggen op de combinatie investeren en onderhouden. Niet alleen wat kost het als je iets koopt, maar wat ga je op jaarbasis betalen om het te onderhouden.

Dan kom je weer op de financiële planning, dat je zegt wat zou het kosten op jaarbasis voor levensonderhoud. Daar moet je ook stilstaan bij de belasting die ze moeten betalen, dat vermogen zit dan in box 3 en daar moet je dan rendement over gaan betalen. Dat zijn de mensen ook niet gewend, dat zijn behoorlijke aantallen. Dat moet je allemaal meenemen en dan moet je gaan kijken wat de inkomsten die daartegenover staan zijn.



Kent u ook personen die zo in de problemen zijn geraakt omdat zij op deze manier met het geld omgingen?

Laat ik het zo zeggen als ik ze er niet voor behoed hadden dan hadden deze personen daarmee in de problemen gekomen.

Houdt u rekening met het type persoon (rood, geel, groen, blauw) persoon die u voor u hebt?

Daar houd ik zeker rekening mee. Of je nou een analytisch iemand hebt of een sociaal type of een onzeker type of iemand die heel introvert is, daar hou je rekening mee. In de eerste gesprekken probeer je daar al een beeld van te krijgen. Maar om het juiste beeld te krijgen ben je wel een halfjaar bezig.

Eigenschappen

Wat vindt u de 3 belangrijkste eigenschappen waar een vermogensmanager over moet beschikken en kan u die toelichten?

1. Zorgzaamheid.
Dat je het leuk moet vinden om voor klanten te zorgen en de zorgen bij hen weg te nemen. Het gaat erom dat je de zorgen bij de klant wegneemt, daarbij moet je ook kijken waar de zorgen liggen bij de klant. En hoe kan je de klant ook echt het gevoel geven dat je er wat mee doet, zodat hij daar minder aandacht aan hoeft te besteden.
2. Communiceren.
Je moet goed kunnen praten, luisteren en de non-verbale communicatie kunnen lezen. Als iemand naar beneden zit te kijken, kunnen ze het niet interessant vinden of ze kunnen het niet volgen. Belangrijk is dat je deze signalen op moet kunnen vangen en er wat mee moet doen.
3. Betrouwbaarheid.
Je moet zeggen wat je doet en doen wat je zegt. Je moet je afspraken gewoon 100% nakomen en er mag geen enkele fout inzitten. Natuurlijk een fout is menselijk, ik had laatst voor een nieuwe klant wat opgenomen om hem ergens mee in contact te brengen en dat heb ik een maand laten liggen. Dat was ik oprecht vergeten en dan bied ik daar gewoon mijn excuses voor aan. Je moet wel eerlijk zijn en het toegeven, nooit smoesjes gaan verzinnen. Maar je moet dit wel echt tot een minimum beperken.

Denkt u dat plotseling vermogende personen deze 3 eigenschappen ook zoeken in een klant?

Dat denk ik wel. Misschien door de onervarenheid dat zij in eerste instantie niet bewust zijn op welke eigenschappen zij moeten letten, maar betrouwbaarheid, communiceren en zorgzaamheid spreekt alle mensen gelijk wel aan. Of het nu bewust of onbewust is.

Wat is de slechtste eigenschap die een vermogensmanager kan maken bij het begeleiden van een plotseling vermogend persoon?

Ik vind dat de slechtste eigenschap die een vermogensmanager kan bezitten is door geen inlevingsvermogen te tonen. Hierdoor voelt de klant zich onbegrepen en bouw je geen vertrouwensband op met de klant.



Denkt u dat plotseling vermogende personen anders tegen u aankijken dan personen waarbij het vermogen meegroeit met de jaren?

Ik heb wel meegemaakt dat ze meer tegen mij op keken, maar dat kan je heel snel veranderen hoor. Je moet gewoon jezelf zijn. En als vermogensmanager wil je dat de klant heel veel persoonlijke informatie met jou deelt, dus vind ik dat het ook wederkerend moet zijn. Je moet als vermogensmanager ook heel veel van jezelf delen met de klant.

Dan maak je het dus heel persoonlijk waardoor er vanzelf een bepaalde 'leveling' plaats vindt en dan heb je ook dezelfde visie en gedachte.

Als je met een duur pak aankomt en een stropdas en je gaat met dure woorden praten, dan hou je het verschil er wel in. En dat moet je net niet hebben.



Bijlage V: Interview vermogensmanager respondent 2 - Marcel Korving

Algemene gegevens

Hoeveel klantgroepen heeft u op dit moment in uw klantenportefeuille?

Ik heb 165 klantgroepen. Een klantgroep is bijvoorbeeld een klant die privé bij ons bankiert, maar ook met de bv of meerdere bv's. En dat zijn op zich allemaal losse klanten, maar ik spreek die klant 1x en dan gelijk over zowel privé als zakelijk.

En ik heb 200 effectenrekeningen. Aan iedere effectenrekening moet er elk jaar onderhoud aan worden gepleegd en dat betekent dus voorbereiding, gesprek en het gespreksverslag maken en alles weer vastleggen.

Hoeveel personen heeft u ongeveer in uw klantenportefeuille die plotseling vermogend zijn geworden?

Het is een schatting, maar ongeveer 40% van mijn klanten.

Op welke manieren zijn deze personen plotseling vermogend geworden?

Er zijn mensen bij de een erfenis verkrijgen of de loterij winnen, maar de nadruk ligt wel op ondernemers. Dat ze het bedrijf verkocht hebben.

Denkt u dat deze personen 'sneller' zullen kiezen voor een vermogensmanager bij één van de grootste banken in Nederland of dat zij juist kiezen voor een kleinschalig financieel kantoor?

Ik denk dat ze met name op voorhand kiezen voor een kleinschalig financieel kantoor. Het valt mij op dat de Rabobank niet echt de naam heeft van vermogensbeheerder, ze denken dan toch vaak aan Van Lanschot bijvoorbeeld. Uiteindelijk merk ik bij klanten dat ze met name voor de persoon kiezen. Het gaat natuurlijk om heel veel geld, dus ze willen zakendoen met iemand die ze vertrouwen. Dat vinden ze het allerbelangrijkste. Dus dan maakt het uiteindelijk niet veel uit van welke vermogensbeheerder je werkt, maar het gaat echt om het persoonlijk contact.

Ik merk dat ik vaak wel sterker moet pitchen om te laten zien dat een vermogensmanager van de Rabobank het ook allemaal kan. En uiteindelijk komt het wel op het vertrouwen aan. Ik ben wel van mening dat het aankomt op de persoon die aan tafel, dat dat uiteindelijk de doorslag geeft voor welke vermogensbeheerder zij kiezen.

Een recent voorbeeld is dat mensen in Zuid-Afrika een groot bedrijf (boerderij) hadden verkocht en €4 miljoen meenamen naar Nederland. En dat vermogen hebben ze echt nodig om te kunnen leven, daar trekken ze hun inkomen ook uit. Zij hadden drie partijen uitgekozen, waarvan één de Rabobank. We hebben veel contact gehouden en ze veel persoonlijke aandacht gegeven en uiteindelijk hebben de aandacht en de bereidbaarheid voor alle vragen die ze hadden de doorslag gegeven om voor de Rabobank te kiezen. Als vermogensmanager moet je dan echt investeren in de relatie, het vertrouwen en doen wat je zegt. Dan maak je echt het verschil.

Maar ook bijvoorbeeld laten zien dat je een netwerk met ze kan aansluiten. Deze mensen kwamen terug in Nederland en die moeten allemaal aktes passeren, testamenten opmaken, hebben een notaris en een accountant nodig. En laten zien dat je een netwerk hebt en de klant met mensen in contact kan brengen.



Heeft u ervaring met personen die lichamelijk/psychische klachten krijgen nadat zij plotseling vermogend zijn geworden?

Nee hier heb ik geen ervaring mee, maar ik kan mij er wel wat bij voorstellen. Als je in een keer een aantal miljoen aan vermogen wint dan ben je op voorhand natuurlijk helemaal hyper dat je zoveel geld hebt, maar het geeft ook een zorg. Mensen gaan aan je lopen trekken, omdat ze in de gaten hebben dat je vermogen hebt en dan staat iedereen in een keer bij je op de stoep. Dus dat is natuurlijk vreemd.

En je hebt natuurlijk een hele verantwoordelijkheid om goed met het geld om te gaan. En hoe sterk sta je in je schoenen. Dus ik kan het mij echt wel voorstellen, want het klinkt allemaal hartstikke mooi, maar je kan er ook ongelukkig van worden. Ze worden op dat moment met veel invloeden geconfronteerd, alle zorgen en vragen die ze hebben.

Traject

Wat moet er zeker in de begeleiding van een plotseling vermogend persoon?

Sowieso moet er een financiële planning inzitten, hierin zet je de wensen en doelstellingen van de klant centraal. Je gaat eerst kijken wat de klant allemaal heeft, ook wel een analyse van de huidige situatie. En dan ga je kijken waar kan je in je levenspad allemaal tegenaan gaan lopen, denk bijvoorbeeld aan de risico's overlijden en scheiding. Maar je gaat ook uitvragen wat ze allemaal nog willen in de toekomst, misschien zegt een klant wel dat hij hartstikke leuk werk heeft, maar op zijn 60^{ste} met pensioen wilt gaan door een campertje te gaan kopen en lekker te gaan reizen. Dus dat zijn echt de wensen en doelstellingen.

In een financieel plan ga je het ook kwantificeren, dus als je met je 60^{ste} wilt stoppen met werken, welk inkomen wil je dan hebben? En dan ga je uitrekenen of dat met het vermogen allemaal haalbaar is. Vervolgens ga je oplossingsrichtingen bedenken. Het kan zijn dat de klant €1 miljoen op de bankrekening heeft staan, maar op basis van zijn wensen, zou hij eigenlijk op zijn 60^{ste} verjaardag €2 miljoen moeten hebben. Dan heb je bijvoorbeeld nog twintig jaar te gaan en als je het op een spaarrekening laat staan dan wordt €1 miljoen nooit €2 miljoen met de huidige rente. Dus je zal wat moeten gaan beleggen, je zal het rendement van 2/3% per jaar moeten nastreven om het vermogen de komende tien of twintig jaar te laten verdubbelen. En dan is dus een oplossingsrichting dat de klant met een deel van zijn vermogen moet gaan beleggen.

Hoeveel afspraken heeft een klant bij u gemiddeld per jaar?

Normaal gesproken als je een klant eenmaal in het Beheer hebt, dan zie je de klant 1x in het jaar face-to-face. Daarnaast hebben ze in ieder geval nog 3x per jaar telefonisch contact met de beleggingsspecialist. Maar ik heb bijvoorbeeld ook klanten waar ik dagelijks mee bel.

Plant u meerdere afspraken bij personen die plotseling vermogend zijn geworden?

Ja zeker weten, als ik kijk naar die Zuid-Afrikaanse mensen. Nou ik denk dat ik daar vorig jaar een keer of zes/zeven ben geweest om ze überhaupt binnen te krijgen.

Ook als ze eenmaal voor jou als vermogensmanager hebben gekozen. Vooral in het begin hebben ze echt goede begeleiding nodig.

**Op welke momenten bent u telefonisch bereikbaar voor de klant in een week?**

Ik ben 24/7 bereikbaar voor de klant. Begin Februari is één van mijn klanten met €3,5 miljoen ingestapt bij mij en daar zit ik nu dagelijks mee te bellen.

Kunnen zij zelf aangeven hoe vaak ze gebeld willen worden?

Ja dat kunnen zij zelf aangeven wat zij van ons verwachten en hoe vaak er op ons initiatief contact gezocht wordt. Maar dit is ook een klant die heel veel zelf belt of die via Whatsapp even vragen stelt, deze klant vraagt heel veel aandacht.

Merkt u dat plotseling vermogende personen veel vaker gebruik maken van dit telefonisch contact?

Ja zeker weten. En dat komt ook wel omdat ze best wel fors betalen voor de dienstverlening, dus echt goed willen begrijpen wat je aan het doen bent. Als je een Beheerd Beleggen Exclusief hebt, betaal je 1% op je belegde vermogen op jaarbasis. Dus als je €5 miljoen belegd, betaal je €50.000 aan de bank per jaar voor dat beheer. In het leven van de klant is dat veel geld en het is natuurlijk ook een hoop geld dus je verwacht er ook wel een stukje aandacht voor terug.

Hoe houdt u uw klanten op de hoogte van de laatste ontwikkelingen?

De bedoeling is dat we ieder kwartaal een Big Picture organiseren, dat is een bijeenkomst waar de laatste ontwikkelingen op economisch gebied worden verteld en de visie van de Rabobank op deze ontwikkelingen. Alleen daar kunnen niet alle klanten natuurlijk terecht, we moeten wel altijd een beetje een selectie maken dus ga ervan uit dat iedere klant 1x per jaar zo'n Big Picture kan bezoeken even grofweg.

Daarnaast sturen de beleggingsspecialisten iedere maand een maandvisie, dat is een stuk tekst waarin toelichting wordt gegeven hoe we naar de markt kijken. Ook kunnen ze natuurlijk via de bankierenapp en internetbankieren allemaal artikelen over het beleggen geplaatst die ze kunnen lezen. We doen er alles aan om ze echt op de hoogte te houden.

Zou u als u een zelfstandige vermogensmanager was, hetzelfde traject aan u klanten aanbieden als het huidige traject bij de Rabobank? Wat zijn eventuele verbeterpunten?

Ja dat denk ik wel, maar ik vind dat je best nog wel laten zien hoe goed je bent in je presentatie. We hebben wel cijfers beschikbaar van behaalde rendement uit het verleden, maar dat mogen we nog wel wat actueler gaan bijhouden en laten zien aan onze klanten, want daar onderscheiden we ons echt mee. Dus we mogen nog wel meer onze sterke punten presenteren/laten zien aan onze klanten. Wees trots op datgene waarin je je onderscheid, daar zijn wij bij de Rabobank niet heel sterk in.

We hebben daar bij Randmeren ook wel eens aandacht aan besteedt, want zij zijn heel actief in de lokale netwerken. We zeggen we zijn een coöperatieve bank, ook wel een dichtbij bank. Je doet ongelooflijk veel in de lokale netwerken, iedere medewerker is een ambassadeur, we zetten ons in voor goede doelen, er zijn ongelooflijk veel activiteiten die wij met zijn alle doen, maar dat laten we uiteindelijk nauwelijks zien. Dus we hebben een USP, we hebben eigenlijk goud in handen.



De markt vindt het ook heel erg belangrijk om zaken te doen met een bank die lokaal betrokken is, lokale kennis heeft van de markt en het lokale netwerk goed kent. En eigenlijk zien we dit nergens terug in onze presentaties en dat is zonde. We investeren er veel geld en tijd in en tuurlijk zijn we wel zichtbaar door daar te zijn. Juist als je dan met een nieuwe klant spreekt kan je er door je ervaring wel veel over vertellen, maar dat moet eigenlijk veel meer ondersteund worden in de presentatie.

Gesprek

Benaderd u de plotseling vermogende personen bij de kennismaking anders dan personen waarbij het vermogen langzaamaan meegroeit? Op welke manier?

Ja ik denk het wel. Ik denk dat voornamelijk het kennisniveau van deze mensen over het algemeen lager is dan bij mensen die hun vermogen gestaag hebben zien groeien. Die mensen hebben in de groeiperiode toch al wel de nodige kennis opgedaan. Dus plotseling vermogende personen moet je wel anders benaderen. Je moet ze van het begin af aan de hand nemen, de uitleg moet geven, de begeleiding moet bieden om tot een passende oplossing te komen. Die klant zal ook wat minder goed weten wat er allemaal mogelijk is, wat ze allemaal precies willen, daar moet je meer tijd voor nemen en meer vragen aan stellen.

Vooraf in een inventarisatiegesprek is het juist de kunst om heel veel open vragen te blijven stellen en steeds door te blijven vragen. Daar worden we ook in getraind in onze verkoop/commerciële trainingen. Het is juist de kunst om de klant zoveel mogelijk te laten praten, daar moet je soms wel wat in bijsturen om wel bij het juiste onderwerpen te blijven die relevant zijn, maar het echte uitleggen komt later pas. Dan zit je eigenlijk al in de productoplossing.

Eigenlijk de klant die net rijk is geworden, wat je als basis wilt weten is wat de wensen en doelen van de klant zijn. Als je dat als één vraag stelt, dan kom je er niet. Als je het aan mij zou vragen, dan heb ik daar ook niet direct antwoord op. Dus je moet daar echt een gesprek over aangaan en daarop door blijven vragen. En dan duurt het altijd best wel voordat de klant eigenlijk zelf op het punt is gekomen dat hij weet wat zijn wensen en doelen zijn in het leven. Op het moment dat je dan alleen maar informatie zou gaan zenden, dan sla je eigenlijk dat hele stuk over en dan zou je een oplossing creëren die dan helemaal niet aansluit bij de uiteindelijke wensen en doelstellingen van de klant.

Staan deze personen gelijk open om te gaan beleggen?

De loterijwinnaars en de personen die een erfenis verkrijgen vaak wel. Daarbij zou je het bij ondernemers verwachten, maar dit is niet het geval.

Juist bij de ondernemers die vaak de touwtjes in eigen handen hebben gehad van hun eigen bedrijf, dus de controle hebben over winstgevendheid ja of nee en dat zelf kunnen bijsturen. Die vinden het juist heel lastig als ze het bedrijf hebben verkocht, om dan dit uit handen te geven. Ze zijn hierdoor de controle kwijt.

Als ze dan in het Beheer gaan beleggen bij ons, dan moeten ze dat vertrouwen geven aan de vermogensbeheerder. Dat vindt een ondernemer vooral erg lastig.

Kiezen deze personen vaak voor dezelfde vorm van beleggen?



Toch wel veel voor Beheerd beleggen kiezen, maar er zitten zeker klanten bij die om de bovenstaande reden voor Advies Beleggen kiezen. Die dan toch wel zeggen dat ze zelf iets meer in willen brengen. Dus dat is een beetje 50/50.

In de regel zeg ik dat deze personen te weinig ervaring hebben om te kiezen voor het Zelf Beleggen. Maar ik moet eerlijk zeggen in de afgelopen weken, toen de beurswaarde naar beneden is gegaan heb ik meerdere ondernemers die dit wel zijn gaan doen. Zij hadden het bedrijf verkocht en waren nog niet aan het beleggen toegekomen, en zeiden: "Doe mij maar zo'n Zelf Beleggers rekening, dan gaan we zelf wat aandeeltjes kopen".

Ik kan zeker zeggen als ik denk dat de klant te weinig ervaring heeft om te kiezen voor Zelf Beleggen, maar meestal doen ze dit met een plukje van hun vermogen dus een relatief klein deel ten opzichte van het totale vermogen. Dan geef ik wel aan dat ze er wat ervaring mee op kunnen doen en dat we dan binnenkort misschien wel verder kunnen praten over de Adviseur of Beheer. Maar deze klanten willen dan eerst wel even zien wat het beleggen nu eigenlijk is. En dat bedoelde ik natuurlijk ook wel met de touwtjes in handen hebben, dat zijn zij gewend.

Dat zie je bij een particulier die een erfenis heeft verkregen niet, zij zeggen toch wel sneller van: "Joh, ik heb er zelf geen verstand van, ik geef het juist graag uit handen". Dat geeft hun een stuk meer rust.

Hoe zit het met de kennis van de personen die plotseling vermogend zijn geworden?

Ze hebben vaak minder kennis. Je hebt veel meer tijd nodig om iets uit te leggen en je probeert alles wel langs te gaan maar je gaat er minder diep op in.

Ik heb een vrouw, die is drie jaar geleden bij mij komen beleggen, die heeft een erfenis gekregen van één miljoen van haar overleden moeder. Zij werkt bij de belastingdienst en is echt niet dom, maar met beleggen heeft ze gewoon helemaal niks. Maar ze wist wel dat het verstandig is om dat rendement na te streven. Dan moet je ook echt helemaal bij de basis beginnen en ze begint nu eigenlijk pas te begrijpen wat ze aan het doen is.

In het begin leg je alles uit en misschien ook wel te veel, maar dan zie je dat ervaring opdoen echt wel belangrijk is. Je moet het gewoon steeds blijven herhalen en dat geldt bij die groep wel meer dan bij een ondernemer die al jarenlang in het economisch verkeer aan het werk is geweest, in feite met zijn eigen aandelen/zijn bedrijf. Daarmee heeft diegene ook al ervaren wat het is als het een keer slecht gaat op de markt. Op het moment dat we in een recessie zitten in Nederland of in de wereld, dan heeft dat ook consequenties voor de waarde van het bedrijf.

Dus wat wij altijd vragen is de mentale risicobereidheid van een klant. Daar zal een ondernemer eigenlijk al wat meer over kunnen zeggen dan een natuurlijk persoon die de loterij gewonnen heeft en er echt nog helemaal geen ervaring mee heeft.

Op welk moment toetst u die mentale risicobereidheid?

In het eerste gesprek, dat is echt een onderdeel van onze inventarisatie. We willen eigenlijk vanuit de inventarisatie vaststellen dat iemand financieel gezien in staat is om te gaan beleggen, dat is de financiële benadering. Maar het is net zo belangrijk, of misschien wel belangrijker, om de emotionele risicobereidheid vast te stellen.



En dat zie je des te meer in een periode zoals deze, dan komen de echte beleggers boven drijven. Het laatste wat je wilt is dat de klant in een crisissituatie alles verkoopt. En dat is echt het werk van een vermogensmanager, om dat goed vast te stellen. Maar je moet dus opzoek naar een haakje, op het moment dat de klant nog geen beleggerservaring heeft. Iedereen heeft wel iets meegemaakt dat het wat minder ging in het leven en raak je daarvan in paniek of kon je de rust bewaren? Nou bij een ondernemers is dat dus zijn eigen bedrijf, maar het kan natuurlijk ook de waarde van de woning zijn.

We hebben natuurlijk in 2008 de kredietcrisis gehad, toen zagen we ook echt de waarde van de woningen dalen. Het enige nadeel van een woning is dat je niet iedere dag de koers van je huis ziet, dus je wordt er niet iedere dag mee geconfronteerd. Maar op het moment dat mensen in deze periode hun huizen aan het verkopen waren, dan kwamen ze er natuurlijk wel achter dat de woning een stuk minder waard was en misschien zelfs wel minder waard als wat ze aan hypotheek hadden. Op die reactie kan je wel uitvragen hoe ben je daar mee om gegaan. En dat zegt wel iets over de mentale risicobereidheid van de klant als die gaat beleggen.

Houdt u ook rekening met het type persoon (rood, geel, groen, blauw) persoon die u voor u heeft?

Ja zeker, hier wordt ook aandacht aan besteedt in de verkoop/commerciële training die we volgen. Door middel van rollenspellen, dan zit je met zo'n docent rollenspellen te spelen en de ene keer is hij blauw en de andere keer is hij rood. Juist om daarin te kunnen schakelen, want dat is heel belangrijk. Tuurlijk moet je wel dicht bij jezelf blijven als vermogensmanager, maar je moet wel de taal spreken van iemand die heel blauw is bijvoorbeeld. Dat moet je wel leren. Dat is vooral natuurlijk heel veel ervaring opdoen, het zit ook een beetje in je persoonlijkheid of je een beetje stijlflexibiliteit in je hebt zitten.

Ik kan van mijzelf zeggen dat ik dat echt wel heb, dat ik met iedereen wel goed kan opschieten. Maar ik vind het daarbij wel lastiger om met een heel blauw iemand, iemand die heel erg op de cijfertjes is, te levelen. Het lukt mij wel, maar daar moet ik wel erg mijn best voor doen omdat ik zelf wat minder blauw ben. En dan moet je al wel meer een rol aannemen.

Deze commerciële trainingen gaan heel het jaar door. Soms zijn het hele zware trajecten en soms is het gewoon een kleinere training. Per saldo komt het altijd op hetzelfde neer, wel met een iets andere opzet. Het zijn altijd van die 'Oh ja' momentjes als je die training krijgt. En sommige dingen neem je mee naar de praktijk en sommige dingen passen niet bij jou en daar doe je dan niks mee. Maar je wordt wel bewust van je eigen gedrag en dat is met name heel belangrijk.

Eigenschappen

Wat vindt u de 3 belangrijkste eigenschappen waar een vermogensmanager over moet beschikken en kan u dat toelichten?

1. Luisteren.



Het allerbelangrijkste is dat je goed kan luisteren en een goed gesprekspartner kan zijn. En dat houdt in dat je goede vragen kan stellen, goed kan luisteren. Luisteren is echt een hele belangrijke en dat is niet alleen je mond dichthouden maar ook horen wat je klant zegt. Zodat je daaropin kan spelen en oplossingen bij kan bedenken.

2. Kennis.

Je moet gewoon kennis van zaken hebben van zowel fiscaliteiten, juridische zaken, maar ook de producten die je aanbiedt en verkoopt.

3. Commercieel zijn.

En ik vind dat je gewoon echt commercieel moet zijn. Dat betekent niet dat je een klant iets moet verkopen wat die niet kan gebruiken, maar vooral alles verkopen wat hij wel kan gebruiken. Op het moment dat jij vanuit je inventarisatie ziet dat beleggen een passende oplossing is, dan moet je ook zorgen dat hij dat bij jou gaat beleggen

Denkt u dat plotseling vermogende personen dezelfde eigenschappen in een vermogensmanager zoeken als personen waarbij het vermogen langzaamaan meegroeit met de jaren? Waarom?

Aan de ene kant denk ik ja die is wel opzoek naar een goede uitleg, dus iemand die de zaken goed kan uitleggen. Maar tegelijkertijd is die ook heel erg opzoek naar iemand die hij kan vertrouwen, want op het moment dat hij een verkeerde treft kan hij zijn geld ook in een keer heel snel kwijt zijn. En eigenlijk is iemand die langzaamaan vermogend wordt ook opzoek naar iemand die hij kan vertrouwen. Dus uiteindelijk denk ik toch dat vertrouwen het allerbelangrijkst is. Natuurlijk moet je kennis van zaken hebben, maar vertrouwen is het allerbelangrijkst. Je legt wel jouw vermogen in iemands handen letterlijk.

Wat is de slechtste eigenschap die een vermogensmanager kan maken bij het begeleiden van een plotseling vermogend persoon?

Dat de vermogensmanager niet op hetzelfde niveau als het type klant gaat zitten. Als adviseur moet er gekeken worden naar het type klant en daarop ingespeeld worden. Hierdoor zit je op één lijn met de klant en spreek je dezelfde taal.

Denkt u dat plotseling vermogende personen anders tegen u aankijken dan personen waarbij het vermogen meegroeit met de jaren? Waarom denkt u dat?

Ik denk wel dat ze meer tegen een vermogensmanager opkijken, sowieso omdat je een bankier bent en je dat uitstraalt. Je komt in je pak binnenlopen en vaak is die doelgroep dat al niet echt gewend. Ik denk dat ze een vermogensmanager ook wel zien als iemand die hoge kringen in zijn netwerk heeft, het is ook wel een stukje status waar ze niet aan gewend zijn.

Om deze reden moet je echt gaan levelen naar het niveau van de klant. Je merkt heel snel aan het type vragen die ze stellen of de opmerkingen die ze maken of ze wat hoger of lager geschoold zijn bijvoorbeeld. Daar moet je wel echt op inspelen. Voor een beleggingsspecialist is dat alweer wat lastiger, die beginnen vaak heel inhoudelijk hun verhaal. Terwijl iemand die laag geschoold is soms niet eens weet wat een aandeel of obligatie is, dan moet je echt bij die basis beginnen. Daar moet je ook wel een beetje voelsprietten voor hebben om dat goed in te kunnen schatten.

Hier moet je ook weer luisteren en aandacht besteden aan je klant. Ga je naar een gesprek toe met het idee om weer €1 miljoen te gaan beleggen of ga je naar het gesprek toe om een



klant te leren kennen. Ik denk dat dat een hele belangrijke is. Je moet echt wel commercieel zijn, maar het moet niet doorslaan dat je naar de klant toegaat en denkt zo weer €1 miljoen erbij om te beleggen. Nee echt commercieel, je klant leren kennen en als ik heb vastgesteld dat beleggen een goede oplossing is dan wil ik ook dat de klant bij mij komt beleggen. Dat vind ik commercieel zijn, vooral die klant centraal zetten.



Bijlage VI: Interview vermogensmanager respondent 3 - Aly de Jongh

Algemene gegevens

Hoelang bent u al vermogensmanager en hoe is deze functie zo op uw pad gekomen?

Ik ben alweer 15 jaar vermogensmanager waarvan de laatste 4 jaar bij de Triodos Bank. Ik ben begonnen als beleggingsadviseur voor klanten die wat minder rijk waren en ben doorgegroeid, zoals dat heet. Naarmate het vermogen groter is komen er andere vraagstukken bij de advisering en omdat ik dat interessant vond, ben ik bij Private Banking gaan werken.

Hoeveel klantgroepen heeft u op dit moment in uw klantenportefeuille?

Ik bedien klanten die een vermogen hebben dat groter is dan 1 miljoen en ik heb nu 120 klanten die samen een vermogen hebben van 350 miljoen.

Hoeveel personen heeft u ongeveer in uw klantenportefeuille die plotseling vermogend zijn geworden? Op welke manieren zijn deze personen plotseling vermogend geworden?

Van de 120 klanten heeft ongeveer de helft het vermogen verkregen door de verkoop van zijn of haar bedrijf. Ik heb 1 klant die in 2014 de loterij heeft gewonnen en toen 30 miljoen heeft ontvangen. En dan nog een aantal die geërfd hebben van hun ouders.

Denkt u dat plotseling vermogende personen 'sneller' zullen kiezen voor een vermogensmanager bij één van de grootste banken in Nederland of dat zij juist kiezen voor een kleinschaligere bank?

Oeh dat vind ik een moeilijke vraag. Ik denk dat ze wel vaak voor een bekende naam kiezen.

Waarop denkt u dat zij deze keuze baseren?

Bij ons komen mensen bewust vanwege de duurzaamheid en het feit dat wij een ander soort bank zijn. Bij ons is alles duurzaam en niet alleen de beleggingen.

Heeft u ervaring met personen die lichamelijk/psychische klachten krijgen nadat zij plotseling vermogend zijn geworden? Hoe kijkt u hier tegenaan?

Geen persoonlijke ervaring maar ik zie wel dat het mensen vaak veel zorgen geeft omdat ze het gevoel hebben dat ze er geen controle over hebben of te veel verantwoordelijkheid voelen. Daar kunnen mensen wel depressief van worden, zeker als ze bijvoorbeeld meteen hun baan opzeggen en zich dan minder nuttig voelen. Rijk zijn lijkt altijd zo fantastisch en het helpt ook wel maar het is niet zorgeloos.

Traject

Wat vindt u dat er zeker in de begeleiding bij een plotseling vermogend persoon moet? Zijn er extra dingen waar u rekening mee houdt als u het vergelijkt met een persoon waarbij het vermogen langzaam meegroeit met de jaren?

Als je plotseling vermogend wordt dan is dat best een schok voor veel mensen. Het is dan belangrijk om samen een plan te maken maar er ze ook aan laten wennen zonder dat het een zorg wordt. Begeleiden dus. Het eerste jaar bij wijze van spreken niks doen en eerst nadenken wat voor gevolgen dit voor je leven gaat hebben.



Hoeveel afspraken heeft een klant bij u gemiddeld per jaar?

Een nieuwe klant heeft in het begin wel drie afspraken per jaar. Later wordt dat over het algemeen 1 keer per jaar en tussendoor telefonisch.

Merkt u dat dat voldoende is voor een plotseling vermogend persoon of willen deze personen meer afspraken per jaar?

Klanten kunnen het aangeven en het hangt ook van de situatie af. Als er veel verandert dan zijn er meer afspraken nodig.

Op welke momenten bent u telefonisch bereikbaar voor de klant in een week?

Ik ben eigenlijk altijd telefonisch bereikbaar. De meeste klanten bellen alleen tijdens kantooruren.

Merkt u dat plotseling vermogende personen daar meer gebruik van maken dan personen waarbij het vermogen langzaam meegroeit met de jaren?

Ze mailen wel vaker in het begin met meer vragen.

Hoe houdt u uw klanten op de hoogte van de laatste ontwikkelingen?

Ik houd mijn klanten op de hoogte door vanuit de bank bijeenkomsten te organiseren, waarin de laatste ontwikkelingen worden besproken. De klant kan zelf zijn portefeuille inzien via de bankierenapp of het internetbankieren.

Bent u tevreden over het huidige traject?

Ik ben zeker tevreden. Ik kan genoeg aandacht geven aan klanten.

Heeft u op dit moment nog verbeterpunten?

Wat beter zou kunnen is financiële rekenprogramma's hebben om een planning te kunnen maken. Ik kan alleen prognoses van het vermogen doorrekenen.

Zou u als u een zelfstandige vermogensmanager was, hetzelfde traject aan u klanten aanbieden als het huidige traject bij de Triodos Bank? Waarom wel/niet?

Ja dat zou ik doen plus een financiële planning en advies over de vermogensstructuur aanbieden.

Gesprek

Hoe ziet een huidig gesprek er bij u uit?

Het eerste gesprek is kennismaken en inventariseren. Meestal maak ik een presentatie over de dienstverlening van Triodos en over ons duurzaamheidsbeleid want dat is vaak waar klanten meer over willen weten. Als ik de uitgangspunten van de klant helder heb dan stuur ik daarna een voorstel via de mail.

Benaderd u plotseling vermogende personen bij de kennismaking anders dan personen waarbij het vermogen langzaam meegroeit?

Dat is wel anders.

Wat is er anders?



Dan besteed ik meer tijd aan de niet financiële zaken en welke veranderingen dat gaat geven in je leven. Een life planning dus.

Staan plotselinge vermogende personen vaak gelijk open om te gaan beleggen of is er in het begin nog veel twijfel?

Dat heeft zeker te maken met twijfel.

Hoe komt dat?

Als je het niet gewend bent om te beleggen dan heb je eerst een soort van cursus nodig want anders denken ze bijvoorbeeld dat beleggen alleen maar risico nemen inhoudt terwijl dat niet zo hoeft te zijn. Ze staan dus niet meteen open om te beleggen of juist wel en doen dan maar wat.

Voor welke vorm van beleggen kiezen plotseling vermogende personen vaak?

Ze kiezen vaak voor vermogensbeheer.

Waarom denkt u dat zij hiervoor kiezen?

Omdat ze het dan uit handen kunnen geven en dat geeft rust. Ook omdat ze er geen verstand van hebben of ook niet willen. Vaak willen mensen zich bezighouden met andere dingen in het leven.

Hoe zit het met de kennis van de personen die plotseling vermogend zijn geworden?

Zij hebben niet persé minder kennis dan reguliere klanten. Als ze wel minder kennis hebben dan moet je je woordgebruik aanpassen en weinig jargon gebruiken.

Op welke manier houdt u rekening met het type persoon (rood, geel, groen, blauw) persoon die u voor u heeft? Heeft u hier cursussen voor gevolgd?

Heb ik gevolgd. Net na de cursus hield ik daar meer rekening dan nu. Dat zakt toch weer weg. Ik denk dat je het onbewust wel doet en ik bespreek het ook met collega's; zo van hoe zou jij dat aanpakken en wil je eens meeluisteren.

Eigenschappen

Wat vindt u de 3 belangrijkste eigenschappen waar een vermogensmanager over moet beschikken en kan u dit toelichten?

1. Kunnen luisteren.
Lijkt zo makkelijk maar is het niet. Wat zegt iemand nou eigenlijk en daarop doorvragen. Weg met de aannames.
2. Kunnen doorpakken.
Klanten willen soms bij het handje genomen worden en dan moet je dat ook doen.
3. Empathisch zijn.
Dus goed kunnen invoelen wat iemand beweegt en daarop inspelen.

Denkt u dat plotseling vermogende personen dezelfde eigenschappen in een vermogensmanager zoeken als personen waarbij het vermogen langzaam meegroeit met de jaren? Waarom?

Ja absoluut. Dat is wel wat je terugkrijgt van de klant als feedback.



Wat is de slechtste eigenschap die een vermogensmanager kan bezitten bij het begeleiden van een plotseling vermogend persoon?

Te veel pushen en de klant 'dingen' laten doen die hij helemaal niet begrijpt.

Hoe denkt u dat plotseling vermogende personen tegen u aankijken? Zou dat anders zijn dan bij personen waarbij het vermogen langzaam aan meegroeit met de jaren?

Ik denk dat ze je meer als een "trusted advisor" zullen zien en dat mag ook best. Met de nodige zakelijkheid uiteraard.



Bijlage VII: Interview vermogensmanager respondent 4 - ANONIEM

Algemene gegevens

Hoelang bent u al vermogensmanager en hoe is deze functie op uw pad gekomen?

Vanaf februari 1984 werk ik in de financiële sector. Ik ben aan de balie begonnen, helemaal van beneden af aan begonnen. En toen zat ik binnen no time op de beleggingsafdeling, daar ben ik studies gaan volgen en diploma's gaan halen. Ik heb verschillende functies bij de Rabobank gehad, onder andere gespreksspecialist. In 1999 ben ik bij Beko aan het werk gegaan. Daarna ben ik bij Schretlen aan het werk gegaan. Van daar vandaan had ik de keus of ik verder wilde bij een andere functie binnen de Rabobank of een andere weg in wilde slaan, dit was in 2015. Ik heb toen gekozen om een andere weg in te slaan, nu ben ik vermogensmanager bij IBSC. Ik ben dan zelfstandige en breng het vermogen onder bij IBSC. Ik heb door de jaren heen een mooie portefeuille opgebouwd.

Hoe groot is uw klantenportefeuille op dit moment?

Dat mag ik niet zeggen. Maar voor heel IBSC mag ik het wel zeggen, dat is €3 miljard.

Kan u wel aangeven hoeveel klantgroepen u heeft binnen uw portefeuille?

Ja dat wel, dat zijn 50 klantrelaties. Bij ons geldt een maximum van 50 klantrelaties per portefeuille. Zo kunnen we het contact met de klanten goed onderhouden.

Hoeveel personen heeft u ongeveer in uw klantenportefeuille die plotseling vermogend zijn geworden?

Een aantal personen. De exacte hoeveelheid kan ik niet zeggen, maar ik heb er wel ervaring mee.

Op welke manieren zijn deze personen plotseling vermogend geworden?

Of het is oud geld dus zit het al heel lang in de familie. Of het zijn directeur-grootaandeelhouders die het bedrijf verkocht hebben, dus dat is ook nog een categorie. En een persoon die echt een prijs gewonnen heeft bij een loterij heb ik in mijn leven maar 1x gehad.

Denkt u dat plotseling vermogende personen 'sneller' zullen kiezen voor een vermogensmanager bij één van de grootste banken in Nederland of dat zij juist kiezen voor een kleinschaliger financieel kantoor?

Ik denk dat men makkelijker naar een grootbank stapt in beginsel.

Waarom denkt u dat?

Dat komt vanwege de naamsbekendheid. Het gaat natuurlijk op basis van vertrouwen. Ik heb natuurlijk met IBSC dat mensen hier in de Betuwe, waar ik vandaan kom, dit niet kennen. Dus ik moet er heel veel aan doen om die naamsbekendheid te vergroten. Daarnaast denk ik dat mensen sneller voor een grootbank kiezen, omdat hun ouders daar al klant bij zijn en dan is het heel makkelijk om daar ook zelf naartoe te stappen. En zeker bij plotseling vermogende personen, die zijn overdonderd en nemen geen tijd om veel onderzoek te doen naar verschillende vermogensmanagers. Zij kiezen vaak voor het 'makkelijke'. Ik moet het heel erg hebben van mond-tot-mondreclame.



Heeft u ervaring met personen die lichamelijk/psychische klachten krijgen nadat zij plotseling vermogend zijn geworden?

Nee, maar wij nemen dat in een gesprek met plotseling vermogende personen wel mee. Bijvoorbeeld bij vermogende ouders dat ze ervoor gewaarschuwd zijn dat als zij met zijn tweeën tegen een boom rijden dat het geld naar de kinderen gaat. Dus dat doen wij heel vaak wel, een soort bewindvoering clause in het testament aanbrengen. Dat er bijvoorbeeld in de eerste 4/5 jaar bij de kinderen een bewindvoerder is en dan breng je in kaart wat de wensen zijn van de ouders en wat wel/niet zou mogen.

Traject

Wat moet er zeker in de begeleiding bij een plotseling vermogend persoon?

Wat ik ten allen tijden vind wat er in de begeleiding moet; Je moet je voorstellen dat bij iemand die een groot geldbedrag gewonnen heeft er heel veel mensen op de stoep staan die een adviserende rol op zich willen nemen. Dat is sowieso al een gegeven. Er staan personen op de stoep met goede bedoelingen, maar ook absoluut met slechte bedoelingen. Als personen bijvoorbeeld geld nodig hebben voor zichzelf. Er zijn echt reële gevaren van mensen die misbruik van je willen maken.

Daarbij is het nog belangrijk dat je een goede adviseur hebt, maar ten allen tijden en dan denk ik dat dat wel een rode draad is in jouw vraagstelling is een financiële planning belangrijk. Dat is eigenlijk een must en zeker voor een persoon die plotseling vermogend is geworden.

Waarom is dat belangrijk voor plotseling vermogende personen?

Omdat zij niet gewend zijn om met zoveel geld om te gaan. Het is heel makkelijk om bijvoorbeeld een huis met een zwembad erbij en een dure auto te kopen. Het geld gaat heel snel van je af. Kijk €3/4 miljoen kan best veel geld zijn, maar je ziet aan deze mensen dat zij denken dat zij er heel hun leven van kunnen leven. Bij de meeste casussen breng ik dan in beeld wat ze denken dat ze nodig hebben om te leven en dan ga je echt inzichtelijk maken van: 'Als je op die manier doorgaat, heb je over 20 jaar niks meer'. Op deze manier kan je makkelijker de vertaalslag maken van is het nu nodig om te gaan beleggen? Want je schetst het inderdaad al, dat het rendement van sparen op dit moment ongeveer 0% is. En het verwachte rendement op een gemiddelde portefeuille is 3/4%. Dat kan je dan naast elkaar leggen. Als je niet gaat beleggen dan ben je er binnen 20 jaar doorheen, als je wel gaat beleggen kan je tot je 90^{ste} doorleven op de manier zoals je nu doet.

Kan u mensen hierdoor beter het inzicht geven in hun financiële zaken?

Hierdoor kan je inderdaad mensen beter het inzicht geven en breng je het visueel in kaart. Het is echt dat onze beroepsgroep verplicht is om het goed in beeld te brengen en de klanten te confronteren met datgeen wat ze willen en of dat ook kan.

Hoeveel afspraken heeft een klant bij u gemiddeld per jaar?

In ieder geval minimaal één review per jaar. Stel je bent bij mij Januari langs geweest, heb je in Januari het jaar daarop sowieso een review. En dan gaan we alle dingen weer bespreken. Sommige klanten willen dit frequenter, zeker in deze periode.



Welke dingen zijn dat?

Voornamelijk de uitgangspunten en doelstellingen van de klant. We gaan dan kijken of de huidige wensen nog aansluiten bij de eerdere wensen.

Is minimaal 1 review per jaar genoeg om uw klanten op de hoogte te houden?

Wij hebben minimaal één weekbrief en ik ontvang vanuit de IBSC appjes met geschreven blogs. Deze linkjes stuur ik ook sowieso door naar al mijn klanten. En ik vraag aan iedereen op voorhand: “Hoeveel wil je geïnformeerd worden?” We hebben natuurlijk een base, een CRM-systeem, waarop precies te zien is hoeveel je mensen gesproken hebt. En dan zie je dat je ongeveer 1x per maand iedereen zeker wel spreekt. Wij mogen maar maximaal 50 relaties hebben per persoon. Dat is het grote voordeel van het feit dat wij natuurlijk een kleine partij zijn in verhouding. Ten opzichte van een grootbank met 200-250 relaties is dat echt een verschil. Dat was ook één van de redenen dat ik gekozen heb voor een kleinere partij.

Wat zijn de voordelen daarvan?

Dan kan je heel snel acteren, in deze tijd ook. We hebben ook elke ochtend een conference call op dit moment tussen 9.00-9.30 uur. Dan worden we ook helemaal bijgepraat en alle relevante informatie deel ik weer met mijn klanten.

Merkt u dat uw klanten daar tevreden mee zijn?

Ik krijg continue teruggekoppeld van mijn klanten dat zij minder als nummertje worden gezien bij ons. Mensen die vinden het contact zo fijn.

Op welke momenten bent u telefonisch bereikbaar voor de klant in een week?

Ik ben 24/7 bereikbaar voor mijn klanten.

Merkt u dat uw klanten daar veel gebruik van maken?

Nee eigenlijk niet, pas als het echt penibel is maar dat doen ze gewoon niet. Bijvoorbeeld als ik op vakantie ga, dan geef ik van tevoren aan bij mijn klanten dat ik gewoon bereikbaar ben en meestal krijg ik dan maar één telefoontje. Ze mogen er gebruik van maken maar dat gebeurt vaak niet. Ik neem wel altijd mijn werkspullen mee als ik ergens naartoe ga zodat ik in kan loggen.

Zit er nog verschil tussen klanten die plotseling vermogend zijn geworden en klanten waarbij het vermogen langzaam meegroeit met de jaren?

Ja dat is wel zo. Je merkt wel dat diegene moeten wennen aan het risico van het beleggen. Ik denk dat dat ook wel een rol is dat ik ze in dit traject meeneem. Deze personen die bellen wel frequenter. Maar dat is ook wel de jongerengeneratie over het algemeen natuurlijk en die zijn heel handig met sociale media. Zij hoeven niet per se fysieke contact, maar vinden het helemaal prima als ik het mail of even een telefoontje pleeg. Het is wel grappig dat ik van deze personen altijd een mailtje terugkrijg, dat is wel frappant.

Bent u tevreden over het huidige traject? Waarom?

Ik denk dat het goed is zoals het nu is. Ik vraag het ook altijd na aan mijn klanten. Maar ik denk dat het voor de gehele beroepsgroep wel heel erg belangrijk is dat ze de plotseling vermogende personen wel echt goed begeleiden. Dat er meer vanuit de casus van de klant bekeken wordt dan vanuit eigen perspectief. Kijk je moet ook heel reëel kunnen zijn, als een



persoon bij mij komt met een zak geld maar dat geen type is om te gaan beleggen. Dan moet je dat wel kunnen zeggen, het moet geen commerciële drive zijn dat je die persoon toch laat beleggen zodat je er zelf aan verdiend. Dat scheelt misschien ook aan de leeftijd van mij, maar ik kan nu die keuze in ieder geval maken. Als ik mensen niet geschikt vind, althans inschat, om te gaan beleggen dan wil ik ze ook niet als klant. Als er dan een daling komt, stappen deze mensen toch als eerste uit en dat wil ik niet.

Merkt u dat plotseling vermogende personen vaak geen types zijn om te gaan beleggen?

Nee ik merk hier geen verschil tussen. Wel komen plotseling vermogende personen vaak de eerste keer wat gespannen over.

Gesprek

Hoe benadert u deze personen?

Gewoon hetzelfde als andere personen. Eerst kennismaking, uitgangspunten en doelstellingen doornemen. Op basis daarvan maak ik mijn voorstel. De intake is voor iedereen hetzelfde.

Een kanttekening: Bij het IQ van vermogensmanagers in het algemeen zal het niet misgaan, maar het EQ is bij sommige wel aan de matige kant. Terwijl het EQ net zo belangrijk is.

Staan deze personen gelijk open om te gaan beleggen of twijfelen zij in eerste instantie vaak?

Nou meestal wel, maar een persoon moet mentaal ook in staat zijn om het risico aan te kunnen. Kijk naar de afgelopen maanden, bij sommige is wel 10/15% van de gehele portefeuille weg. De vraag is of een persoon dat mentaal aan kan, dat is wel heel belangrijk. Een goede intake is essentieel om heel goed in kaart te brengen wat mensen willen en daar is een financieel plan een absoluut onderdeel van.

Is het ook vaak dat een plotseling vermogend persoon kiest voor één bepaalde vorm van beleggen?

Ik doe geen Advies beleggen en alleen Beheerd Beleggen. Vroeger heb ik wel Advies beleggen gedaan, maar wij hebben ervoor gekozen gezien de regelgeving van dit moment om alleen voor Beheerd beleggen te kiezen.

Op welke regelgeving duidt u precies?

Je moet steeds meer vastleggen. Als je een goed gespreide portefeuille wilt hebben, je maakt een voorstel en de klant zou ervan af willen wijken. Dus een klant zou bijvoorbeeld een hele andere portefeuille willen, dan zou dat kunnen. Alleen dan ben ik de hele week bezig met schrijven van rapporten om te kijken of het wel kan en of iets verantwoord is etc. In de Beheerd portefeuille kies je voor een goed gespreide portefeuille die voor iedereen geschikt kan zijn. En in de periode dat ik bij de Rabobank werkte, zag ik ook wel dat de klanten die we bij Advies portefeuilles hadden steeds meer gingen lijken op Beheerd portefeuilles. Want je vertrouwt op iemand en je volgt zijn advies op of je doet het niet. De portefeuille die wij samenstellen, stellen wij zo samen dat ze en voor een Beheerd portefeuille en voor een Advies portefeuille gebruikt kunnen worden. Maar als je dan ziet dat 80/90% met al je advies akkoord gaat, kan je net zo goed alleen Beheerd portefeuilles aanbieden.



Hoe zit het met de kennis van de personen die plotseling vermogend zijn geworden?

Ze hebben vaak minder kennis, het is voor hen allemaal nog nieuw en dat merk je.

Hoe zorgt u ervoor dat zij u toch blijven volgen in zo'n gesprek?

Ik leg alles stap voor stap uit, neem echt de tijd ervoor. Ze kunnen er thuis ook nog goed over nadenken en mogen mij altijd bellen voor vragen.

Houdt u rekening met het type (rood, geel, groen, blauw) die u voor u heeft? Op welke manier?

Ja zeker, daar heb ik zelfs trainingen voor moeten volgen. Je moet altijd kijken naar de persoon die tegenover je zit en het DISC-model is zeer goed om toe te passen. Als ik een blauw/rood type voor mij heb zitten, sta je bij wijze van spreken binnen een halfuur weer buiten en bij een groen/geel type zit je eerst een halfuur/driekwartier over de familie te praten.

Er zijn echt klanten bij mij die niet over geld willen praten. Iemand is in Maart 2017 bij mij klant geworden en die heeft nog nooit gekeken naar haar portefeuille. Ik kan zelf bekijken of mijn klanten hem openen. Daarbij heeft ze nog nooit post opengemaakt, tenzij ik haar daar op wees. En er zijn ook mensen die elke dag er meerdere keren op kijken.

Eigenschappen

Wat vindt u de 3 belangrijkste eigenschappen waar een vermogensmanager over moet beschikken? Kan u dit toelichten?

1. Inlevingsvermogen.
Zodat je je ook kan verplaatsen in de persoon aan de andere kant.
2. Luisteren.
Bij onze beroepsgroep denk ik dat 80% zendt en 20% luistert. Dus het gespreksverevenwicht van 50% zenden en 50% luisteren klopt niet.
3. Afspraken nakomen.
Zodat je vertrouwen opbouwt en contact houdt met je klanten. Denk aan de cirkel: Plan, Do, Check, Act. Deze is bij ons ook van toepassing, hier moeten wij ons aan houden.

Heeft u als vermogensmanager ook zorgplicht om dit contact te onderhouden?

Ja wij hebben ook zorgplicht. Zodat we de klanten regelmatig spreken en de contacten onderhouden.

Denkt u dat plotseling vermogende personen dezelfde eigenschappen in een vermogensmanager zoeken als personen waarbij het vermogen langzaam meegroeit met de jaren? Waarom?

Ja ik denk dat voor hun vooral inlevingsvermogen een belangrijk punt is. Zodat zij zich op hun gemak voelen en de minste stress ervaren. De andere twee eigenschappen zullen ook van belang zijn. Maar als je het aan een plotseling vermogend persoon zal vragen, dan zullen zij denk ik sowieso inlevingsvermogen zeggen.

Wat is de slechtste eigenschap die een vermogensmanager kan maken bij het begeleiden van een plotseling vermogend persoon?



Dat zij wel het juiste IQ bevatten om advies te geven, maar niet het juiste EQ. Het EQ is minstens net zo belangrijk als het IQ.

Denkt u dat plotseling vermogende personen anders tegen u aankijken dan personen waarbij het vermogen meegroeit met de jaren?

Ik denk dat niet het geval is bij iemand die erft, die ziet het bedrag al langere tijd aankomen en heeft er al op een rustige manier kennis van kunnen doen.

Maar bij iemand die in één keer een groot vermogen zal winnen, kan ik het mij wel voorstellen. Zij zijn vaak nog onwetend en het is dan allemaal heel overweldigend.



Bijlage VIII: Interview vermogensmanager respondent 5 - ANONIEM

Algemene gegevens

Hoelang bent u al vermogensmanager en hoe is deze functie zo op uw pad gekomen?

Ik ben nu 20 jaar vermogensmanager en heb dus ruimschoots ervaring. Vroeger heb ik bij een grootbank gewerkt, waar ik aan de balie begonnen ben. Via deze grootbank ben ik mij steeds verder gaan specialiseren en ben ik uiteindelijk bij de functie van vermogensmanager gekomen. Na 5 jaar ervaring als vermogensmanager bij de grootbank miste ik heel erg de persoonlijke aandacht voor de klanten. Het werd steeds massaler en commerciëler, om deze reden ben ik voor mezelf begonnen. Ik ben nog altijd zeer blij dat ik deze keuze heb gemaakt.

Hoeveel klantgroepen heeft u op dit moment in uw portefeuille?

Op het moment heb ik zo'n 45 klantgroepen. Ik merk dat ik alle klanten de juiste hoeveelheid aandacht kan geven. Ik heb echt heel ander contact met de klanten dan de tijd dat ik bij de grootbank werkte.

Hoeveel personen heeft u ongeveer in uw klantenportefeuille die plotseling vermogend zijn geworden?

Dat zijn op dit moment 15 klanten. In de afgelopen jaren heb ik veel ervaring gehad met personen die plotseling vermogend zijn geworden.

Op welke manieren zijn deze personen plotseling vermogend geworden?

De meeste klanten van mij zijn plotseling vermogend geworden door het winnen van de loterij. Daarnaast hebben een paar klanten een erfenis verkregen en een paar klanten hebben hun bedrijf verkocht.

Heeft u ervaring met personen die lichamelijk/psychische klachten krijgen nadat zij plotseling vermogend zijn geworden?

Ja, ik heb wel eens iemand gehad die echt niet meer wist wat zij met het geld moesten doen. Ze kregen ook veel berichten van mensen in nood met de vraag of zij geld konden schenken. Ze zagen door de bomen het bos niet meer en wisten niet of ze nou echt blij waren met het geld. Daarbij hadden ze veel slapeloze nachten, ervaarde ze veel stress en kregen klachten zoals hoofdpijn en misselijkheid.

Hoe bent u daarmee omgegaan?

Ik heb hun goed begeleid door alles op een rijtje te zetten. Hierdoor hadden ze een goed overzicht, dat bracht echt rust in hun hoofd. Daarbij heb ik geadviseerd om de brieven/verzoeken van mensen in nood niet te lezen en gelijk weg te gooien. Anders ga je er onbewust toch over nadenken en blijft het in je hoofd zitten. In die tijd was ik al voor mijzelf begonnen en heb ik ze veel persoonlijke aandacht kunnen geven, dit hadden zij ook echt nodig en ik had de ruimte om dit ze te geven. Ik belde in die tijd dagelijks met deze klanten. Ze zijn erg blij met de begeleiding en zijn nog steeds klant bij mij.

Denkt u dat zij 'sneller' zullen kiezen voor een vermogensmanager bij één van de grootste banken in Nederland (Denk aan: ING en de Rabobank) of dat zij juist voor een kleinschaliger financieel kantoor kiezen?

Ik denk dat zij in eerste instantie sneller zullen kiezen voor een grotere bank. Maar als zij zich goed verdiepen, kiezen voor een kleinschalig financieel kantoor.



Waarop denkt u dat zij deze keuze baseren?

In eerste instantie voor een grootbank door de naamsbekendheid en het is 'makkelijk'. Je kan er zelf al klant bij zijn of familie die er goede ervaringen mee hebben. De banken zijn gewoon echt veel bekender en sommige mensen weten niet eens dat je ook kan kiezen voor een vermogensmanager bij een kleinschalig financieel kantoor.

Wanneer zij zich verdiepen in het vermogensmanagement en alle voordelen van een kleinschalig financieel kantoor ten opzichte van een grootbank lezen, denk ik dat zij juist voor ons kiezen. Het is gewoon echt een feit dat onze klanten veel en veel meer persoonlijke aandacht krijgen en dat er veel tijd voor elke klant wordt genomen. Dat kan bij een grootbank gewoonweg niet.

Traject

Wat moet er zeker in de begeleiding bij een plotseling vermogend persoon?

Vooraf veel begrip voor hun situatie, inlevingsvermogen en geduld om alles te blijven herhalen. Ik merk dat deze mensen zich begrepen willen voelen en zij zien het als een overweldigende ervaring, waardoor ze soms niet gelijk alle informatie meekrijgen van het begin.

Daarbij moet je een duidelijk plan voor ze maken en dit weergeven in verschillende schema's. Hierdoor krijgen deze mensen een duidelijk overzicht en worden de gevolgen van de verschillende keuzes goed in beeld gebracht. Als je het ze alleen uitlegt en het niet schematisch weergeeft, snappen ze het minder goed. Terwijl dit bij personen die al langer vermogend zijn niet het geval is, waardoor je er ook sneller doorheen kan gaan.

Hoeveel afspraken heeft een klant bij u gemiddeld per jaar?

Een klant heeft gemiddeld 3 keer een afspraak bij mij per jaar. Elke keer wordt er weer gekeken of de uitgangspunten van het beleggen nog kloppen bij de wensen en doelstellingen van de klant.

Plant u meerdere afspraken bij personen die plotseling vermogend zijn geworden?

Ik raad dit altijd aan bij personen die plotseling vermogend zijn geworden en vaak willen zij dit ook wel. Eigenlijk kunnen al mijn klanten zelf aangeven hoe vaak ze contact met mij willen, de één wil dat veel vaker dan de ander.

Het is wel zo dat personen die plotseling vermogend zijn geworden in de eerste jaren soms wel 6 afspraken in het jaar willen. Het grootste gedeelte van het gesprek bestaat dan uit het geruststellen van de klant, omdat je niet elke twee maanden de portefeuille helemaal aan gaat passen. Dan kan je niet zeggen of je er al wel of niet genoeg resultaat uit hebt gehaald.

Op welke momenten bent u telefonisch bereikbaar voor de klant in een week?

Ik ben altijd bereikbaar, ook in de weekenden. De klanten mogen mij altijd bellen. Mijn klanten weten dit ook. Ik merk wel dat zij voornamelijk bellen onder de werktijden, het komt zelden voor dat iemand in het weekend belt.



Merkt u dat plotseling vermogende personen daar meer gebruik van maken dan personen waarbij het vermogen langzaamaan meegroeit met de jaren?

Plotseling vermogende personen maken er, voornamelijk in de eerste twee jaar, wel veel meer gebruik van. Ze zijn toch sneller gestrest bij een daling en hebben nog te weinig ervaring om hier goed mee om te gaan. Ze hebben je dan echt veel nodig.

Hoe houdt u uw klanten op de hoogte van de laatste ontwikkelingen?

Ik houd mijn klanten op de hoogte door telefoontjes te plegen als er recente veranderingen plaatsvinden. Daarbij kan mijn klant zijn of haar portefeuille inzien via internetbankieren. Op dat platform staan ook artikelen, die te maken hebben met het beleggen, die de klant kan lezen.

Bent u tevreden over het huidige traject?

Ik ben zeker tevreden over het huidige traject. Nu ik zelfstandig ben, bepaal ik voor het grootste gedeelte natuurlijk alles zelf. Daarnaast kunnen de klanten zelf aangeven hoe vaak zij contact willen en hoe zij de begeleiding voor zich zien. Dit is allemaal vastgelegd in het gegevensbestand, zodat ik een goed overzicht heb en hier geen fouten in kan maken. Mijn klanten zeggen ook vaak dat ze tevreden over het traject zijn.

Gesprek

Benaderd u de plotseling vermogende personen bij de kennismaking anders dan personen waarbij het vermogen langzaamaan meegroeit?

Ik benader de klanten niet anders. Het gesprek bestaat eerst natuurlijk uit een kennismaking, ik vraag altijd hoe mensen aan het geld gekomen zijn. Dat doe ik zodat ik weet dat het geen geld is uit een overval of illegale zaken.

Als ik merk dat mensen minder kennis hebben, ga ik er natuurlijk wel anders mee om. Dan ga ik alle onderwerpen wel langs, maar ga ik er minder diep op in. Die kennis en ervaring komt dan met de tijd.

Staan deze personen gelijk open om te gaan beleggen of twijfelen zij in eerste instantie vaak?

Zij staan meestal wel gelijk open om te beleggen. Zij zien ook in dat sparen, vooral in deze tijd, weinig zin heeft.

Ik vind het wel belangrijk dat ze goed weten waaraan beginnen met het beleggen. Dat ze weten dat er rendement over behaald wordt, maar dat het ook risico's met zich meebrengt. Daarbij moeten zij ook tegen een koersdaling kunnen, dat het niet zo is dat ze dan alles weer willen verkopen. Dan schiet het niet echt op.

Voor welke vorm van beleggen kiest een persoon die plotseling vermogend is geworden vaak?

Ik bied alleen de vorm Beheerd Beleggen aan. Zeker voor plotseling vermogende personen is dat de beste optie. Zij zijn onervaren en willen het uit handen geven.

Hoe zit het met de kennis van de personen die plotseling vermogend zijn geworden?



Personen die plotseling vermogend zijn geworden hebben vaak minder kennis. Zij zijn nog heel onervaren en onwetend. Dat is echt een verschil met personen die al langer vermogend zijn.

Hoe ga je hiermee om?

Je moet veel meer de tijd nemen voor een gesprek, alles blijven herhalen en rustig en duidelijk uitleggen. Het is ook gewoon een kwestie van ervaring opdoen. Naarmate de hoeveelheid gesprekken met de klant stijgt, hoe meer kennis ze hebben en hoe minder vaak je een onderwerp compleet uit moet leggen.

Houdt u rekening met het type persoon (rood, geel, groen, blauw) persoon die u voor u hebt?

Ja daar houd ik wel rekening mee. Je moet echt anders op een Rood persoon inspelen dan op een Blauw persoon. Het is belangrijk dat je de verschillende types herkent en hierop in kan spelen. Dat waardeert de klant heel erg.

Eigenschappen

Wat vindt u de 3 belangrijkste eigenschappen waar een vermogensmanager over moet beschikken en kan u die toelichten?

1. Inlevingsvermogen.
Het is belangrijk dat je in kan leven in de klant. De klant waardeert je hierdoor en je begrijpt elkaar beter. Het wekt ook vertrouwen op bij de klant.
2. Luisteren.
Je moet het grootste gedeelte van het gesprek luisteren naar de klant. Het is niet de bedoeling dat je alleen maar zend, daar heeft niemand wat aan. Daarbij wordt het vaak niet door de klant gewaardeerd en uiteindelijk weet je dan ook niet wat de wensen en doelstellingen van de klant zijn. Luisteren naar hetgeen wat de klant je verteld is echt belangrijk.
3. Zelfverzekerdheid.
Je moet zeker zijn van je zaken en de informatie die je verteld. Als je onzeker overkomt, gaat de klant aan je twijfelen en is er een grote kans dat zij geen zaken met je willen doen. Als je zelfverzekerd bent, kom je professioneel over en geeft het vertrouwen aan de klant.

Denkt u dat plotseling vermogende personen dezelfde eigenschappen in een vermogensmanager zoeken als personen waarbij het vermogen langzaamaan meegroeit met de jaren? Waarom?

Dat denk ik wel. Zij vinden vooral inlevingsvermogen echt belangrijk, ze willen zich begrepen voelen. Daarnaast krijgen zij vertrouwen van iemand die zelfverzekerd is en vinden zij het fijn om hun verhaal kwijt te kunnen.

Wat is de slechtste eigenschap die een vermogensmanager kan maken bij het begeleiden van een plotseling vermogend persoon?

Dat de vermogensmanager te commercieel denkt en niet genoeg denkt vanuit de klant. Je moet altijd zorgen dat de klant centraal staat.



Denkt u dat plotseling vermogende personen anders tegen u aankijken dan personen waarbij het vermogen meegroeit met de jaren?

Ik denk wel dat ze iets meer tegen mij op kijken, omdat het natuurlijk verder van hen afstaat dan bij mensen die al langer vermogend zijn. Maar als ze eenmaal het eerste gesprek gehad hebben denk ik dat ze dat niet meer hebben. Dan zien ze dat ik ook maar gewoon een mens ben en is er een fijne en ongedwongen sfeer.



Bijlage IX: Interview plotseling vermogend persoon respondent 6 - ANONIEM

Algemene gegevens

Wat is uw verhaal? Op welke manier bent u plotseling vermogend geworden?

Mijn vrouw en ik hebben de Postcode Loterij gewonnen.

Is het bedrag onder de €1 miljoen euro of boven de €1 miljoen euro?

Nee, wel boven de €1 miljoen euro.

Had u een specifieke droom in uw leven, is die uitgekomen na het verkrijgen van het bedrag?

Ja eigenlijk wel, wij hoeven nu niet meer te werken en kunnen gewoon op dezelfde manier doorleven door met dit bedrag te zijn gaan beleggen.

Heeft u lichamelijke/psychische klachten ervaren nadat u de beschikking had gekregen over het geldbedrag?

Nee wij hebben er geen medische klachten van ondervonden, alleen de eerste paar nachten er niet van kunnen slapen. Voor de rest hebben we er niks aan overgehouden, ook psychisch niet.

Had u ook ervaring met mensen die in een keer bevriend met u wilde worden?

We hebben in het begin dingen heel erg afgehouden, omdat we al wisten dat dat ging gebeuren. Daar word je door de Postcode Loterij ook voor gewaarschuwd. Er is 1x iemand aan de deur geweest en we hebben 2x een telefoontje gehad. Je krijgt dan de week of twee weken erna deze telefoontjes met de vraag of je hen kan helpen. Maar toen wisten wij zelf nog niet eens wat we wilde doen met het geld. Het geld is dan nog niet eens binnen, dat duurt even. Het ligt niet gelijk in een koffertje voor de deur.

Ik werkte toen op een school en de kinderen en ouders hadden het ook allemaal meegekregen. En toen vroeg één van die kinderen: "Maar waar heb je het dan liggen? Onder je bed?". Dat gaat natuurlijk niet op deze manier.

Bent u nu nog steeds aan het werk?

Nee. Ik stond toen op het punt om de keuze te maken om nog op een andere school te gaan werken of nog een studie te gaan doen of iets anders. Dus ik was voor mezelf een soort keerpunt in mijn looptijd aan het bedenken. En toen dacht ik van, dit is de gelegenheid om te zeggen dat ik ermee ga stoppen en om te kijken hoe het verder gaat. Toen kwam eigenlijk het ideaal naar voren, ik heb altijd heel veel in het theater gedaan en toen ben ik mij daarop gaan storten. Dit doe ik wel gewoon als vrijwilliger voor de toneelclub.

En uiteindelijk hebben we een klein theater in IJsselstein kunnen mede-financieren. Het is niet zo dat het nu van ons is, maar het is naar de stichting gegaan. En toen hebben we met de Rabobank er ook nog een hypotheek op afgesloten, zodat uiteindelijk de stichting zelfvoorzienend zou kunnen zijn. Dus dat wij niet de grote gevers zijn, maar wij hebben garant gestaan en er wat geld ingestoken zodat de Rabobank zei op die basis kunnen wij een hypotheek verstrekken.



Hoe bent u in aanraking gekomen met een vermogensmanager?

Via de Postcode Loterij krijg je dat aangeboden. Van hun uit krijg je een begeleider en die komt dan met jou praten over datgeen wat je met het geld wilt. Hij kwam met adviezen wat je beter wel/niet kan doen. Uiteindelijk kwam hij met drie vermogensbeheerders en die zijn alle drie op gesprek geweest en daar hebben we er uiteindelijk eentje uitgekozen.

Hoe was u ervaring met deze manier?

Ja heel er goed. Het was een hele prettige ervaring. Op een bijeenkomst van mensen die 'veel' gewonnen hebben bij de Postcode Loterij hebben we dit ook zeker laten weten. De bijeenkomst is er om problemen te bespreken, te kijken wat de personen met het geld doen en hoe het op dit moment met ze gaat.

Er kwamen drie vermogensmanagers bij u langs, wat heeft de doorslag gegeven dat u uiteindelijk toch gekozen heeft voor diegene waar u nu nog bij bent?

Het was de Rabobank, nog één en de Optimix. Het probleem was het luisteren. We hadden natuurlijk een flink gesprek met alle drie en je weet op een gegeven moment ook wat er wel in het gesprek naar voren moet komen. Dat hadden wij zelf al van tevoren bedacht.

We gingen er niet open in, maar hadden al wel een duidelijk beeld van datgeen wat we willen en de vraag was of zij daaraan konden beantwoorden of dat zij andere adviezen hadden. Dat kan natuurlijk ook, want ik bedoel je krijgt het geld op een gegeven moment in je schoot geworpen. En dan weet je niet of het handig is wat je wilt. Nou daar hebben we het dus met de adviseurs over gehad.

We hebben de mogelijkheden besproken en uiteindelijk kwamen zij met een offerte, die ze uit komen leggen. Toen bleek dat de Rabobank heel slecht geluisterd had naar wat wij wilde, die gingen gewoon doen wat zij zelf dachten dat moest. Dat was heel slecht. En toen dachten wij van gaan we hier nog energie insteken om te zeggen dat dit helemaal niet de bedoeling was? We vroegen ons nog wel af of wij zo onduidelijk waren geweest, maar het grappige is dat de begeleider ook aangaf dat de Rabobank echt niet had geluisterd.

Had u in het begin ook veel moeite met het risico wat u loopt bij het beleggen?

Nee over het risico zaten wij niet zo in, nu wel natuurlijk met het Corona. We hebben niet getwijfeld om te gaan beleggen, ondanks dat we er geen ervaring mee hadden. Maar het was ook een beetje het advies. Je moet natuurlijk met van alles rekening houden, dat het geld niet ontwaard.

De vraag aan hen was eigenlijk wat het zou kosten en of het zou kunnen dat mijn partner en ik allebei stopte met werken, maar wel konden blijven leven zoals we deden. Dus niet extreme uitgaves, maar gewoon gekeken naar onze jaarlijkse kosten op basis van de vorige jaren. Daar zijn de berekeningen op losgelaten en dat kan tot ons 93^{ste}. Dat is een beetje het gegeven en dat is ook de vraag die we aan de vermogensbeheerders hebben gesteld. Na het zien van de voorstellen was het zo goed als zeker dat we konden stoppen met werken. We hebben toen besloten om te gaan beleggen.

**Kreeg u goede of slechte begeleiding in het begin? Hoe kwam dat?**

Optimix had een goed onderbouwd voorstel en die hebben ons in het begin heel goed begeleid met het beleggen. En gereflecteerd wat wij aan het doen waren en waarom we dat zo deden. Dat is nu wel weer afgenomen, omdat wij het ook beter snappen.

Welke vorm van beleggen heeft uw voorkeur?

Wij hebben Beheerd beleggen, zij doen alles voor ons. Het gaat wel in overleg maar wij gaan niet over elke aankoop beslissen, dat doen zij. Uiteindelijk kunnen we achteraf zeggen dat het niet handig is geweest, maar dat is eigenlijk nog nooit voorgekomen. Ze leggen heel goed uit wat ze aan het doen zijn en we willen er eigenlijk gewoon geen zorgen over hebben.

Huidig traject**Hoeveel afspraken heeft u gemiddeld per jaar?**

Nu 1, maar in het begin hebben we wel 4 of 5 afspraken per jaar gehad.

Vind u dat voldoende?

Nu we meer kennis hebben is 1 gesprek in het jaar voldoende. In de eerste twee jaar wilde wij echt wel meerdere gesprekken in het jaar hebben.

Weet u op welke momenten uw vermogensmanager telefonisch bereikbaar is in de week?

Onze vermogensmanager is 24/7 bereikbaar, dus dat is wel heel makkelijk.

Heeft/Maakt u vaak gebruik van het telefonisch contact?

Nee eigenlijk bel ik nooit.

Op welke manieren zorgt uw vermogensmanagement om het contact met u te onderhouden?

Nou zij organiseren bijeenkomsten, waarbij wij een algemene voorlichting krijgen en andere beleggers dus ook komen. Ze geven dan voorlichting over datgeen wat ze aan het doen zijn, wat de economische verwachtingen zijn en waar ze op gaan insteken.

Daarnaast krijgen we ook regelmatig, denk aan 1 à 2x in de maand, bericht van datgeen wat ze aan het doen zijn in het algemeen. En naar aanleiding van hoe specifiek jij het geld heb verdeeld houden zij je nog extra op de hoogte bij de actuele veranderingen. Kijk de ene wilt of kan gewoon meer risico lopen dan de ander natuurlijk.

Hoe houden ze u op de hoogte van datgeen wat zij uitvoeren?

Wij kijken ook bijna niet naar onze portefeuille, nu wel wat vaker in verband met het Corona virus. Maar dat is nu eenmaal zo, dus daar maken wij ons ook maar niet te druk om. Wel kunnen we zien hoe zij erop handelen, door dingen te verkopen of aan te kopen.

We krijgen elke maand een overzicht en we kunnen het op internet op elk moment inzien. Dus we kijken meestal gewoon als het per post binnenkomt, we krijgen ook bericht van elke aankoop en verkoop die zij doen. We willen zo min mogelijk met hun bemoeien, maar wel de vinger aan de pols houden.



Bent u tevreden over het huidige traject?

Wij zijn zeker tevreden over het huidige traject, we ervaren de gesprekken en contactmomenten zeer fijn. Onze vermogensmanager heeft ons, zeker in het begin, goed geïnformeerd en de tijd genomen om alles uit te leggen.

Gesprek

Hoe ziet het huidige gesprek er bij uw vermogensmanager uit?

Meestal praten we eerst over van alles en nog wat en gaan we na een halfuur pas over op onze beleggingsportefeuille. Dan nemen we het voorstel door en kletsen we achteraf nog wat.

Vindt u dit een fijne manier van de gespreksopbouw?

Ja, de eerste acht gesprekken was het gesprek wel iets zakelijker opgebouwd. Dat kwam vooral door het feit dat wij nog niet veel kennis hadden en het de vermogensmanager nog veel tijd kostte om alles uit te leggen. Daar hebben ze wel rekening mee gehouden.

Merkt u dat u over genoeg kennis beschikt om uw vermogensmanager te begrijpen?

Op dit moment wel. In het begin moest hij heel veel uitleggen, want dan komen ze met allemaal percentages, grafieken en dat je echt denkt: "Dat zal allemaal wel". Maar nu snappen we dat allemaal wel een beetje en hun berichtgeving is ook vrij duidelijk wat er gebeurt.

Het is natuurlijk verdeel belegd, met allerlei fondsen en toestanden. En dat kun je gewoon eigenlijk meevolgen wat ze aan het doen zijn. En in die gesprekken vertellen zij ook wat bijna gegarandeerd zeker is, bijvoorbeeld obligaties wat vrij zekere investeringen zijn. Maar er is ook een risicodeel, dat is maar een heel klein percentage van je vermogen, maar dat is datgeen waar we proberen om echt het geld mee te creëren. Zo leggen ze dat steeds allemaal uit en vertellen ze ook welke stappen zij gaan ondernemen.

Heeft uw vermogensmanager in het begin wel de tijd genomen om het zo goed mogelijk stap voor stap uit te leggen?

Ja dat hebben zij zeker gedaan, in het begin waren we het grootste deel van het gesprek bezig met de uitleg van alle beslissingen. Terwijl wij nu voor het grootste deel ook gewoon gezellig aan het kletsen zijn.

Eigenschappen

Wat vindt u de 3 belangrijkste eigenschappen waar een vermogensmanager over moet beschikken?

1. Luisteren.

Door mijn eerdere ervaringen vind ik dit echt wel het belangrijkste, diegene moet luisteren naar wat wij willen. Zodat je je begrepen voelt en weet dat datgeen wat jij vertelt het ertoe doet.

2. Reflecteert op dat wat je wilt.

Je wilt iets bereiken met je geld, je wilt altijd dat het meer wordt. Als wij nou zeggen van morgen gaan we een huis kopen in Abu Dhabi, dat hij dan zegt wat de consequenties zijn en in hoeverre dat strookt met je uitgangspunten.



Wij hebben ooit een keer voor familie een appartement gekocht, we wisten dat dit tijdelijk zou zijn. En toen hebben wij met onze vermogensmanager gesproken hoe dat financieel ging uit pakken voor ons. Toen hebben ze ook letterlijk wel een keer gezegd van dit komt niet overeen met je oorspronkelijke doel en dan komen andere dingen in gevaar. Dat heeft hij dan goed in de gaten gehouden. Hij moet een soort praatpaal zijn voor je verhaal en de consequenties goed in kaart kan brengen.

3. Goed zijn in het schetsen van mogelijkheden

Dat er een duidelijk financieel plan met verschillende voorstellen voor je worden gemaakt. Zodat je snapt en kan zien wat je acties van nu voor invloed kan hebben op de toekomst. En dat je door middel van het zien van alle mogelijkheden voor jezelf de juiste keuze kan maken.

Beschikt uw vermogensmanager ook over deze eigenschappen?

Ja zeker. We zijn inmiddels zelf ook wel bijgeschoold, dus kunnen ook gerichtere vragen stellen nu. Maar hij moet daar wel antwoord op geven en op de juiste manier mee omgaan.

Heeft u hier uw keuze van een vermogensmanager op gebaseerd?

Toen wij de keuze moesten maken waren we heel onervaren, maar wat we wel gelijk belangrijk vonden was de eigenschap luisteren. Daar hebben we bewust op gelet en dat is ook één van de redenen dat we voor onze huidige vermogensmanager hebben gekozen. En ik denk dat we onbewust ook hebben gekozen voor een vermogensmanager die de mogelijkheden goed had geschetst zodat we begrepen wat ze bedoelden.

Wat vindt u de slechtste eigenschap(pen) waarover een vermogensmanager kan beschikken?

Ik vind dat dat het tonen van geen interesse is, terwijl dat echt heel belangrijk is. Als onze vermogensmanager echt interesse in ons toont, voelen wij ons gehoord, maar vooral ook begrepen. Het een stukje service wat erbij in moet zitten.

Heeft u nog iets wat u kwijt wilt?

Ik vind het wel belangrijk dat mensen beseffen dat een kleinschaliger financieel kantoor veel gemoedelijker is. Onze portefeuille is echt helemaal ingericht op ons, dus het is niet een algemene portefeuille van Robeco bijvoorbeeld. Die van ons is echt helemaal naar onze wens ingericht. Daarbij hebben we regelmatig contact en is het heel persoonlijk.

Daarentegen heeft een vermogensmanager bij een grote bank natuurlijk veel specialistenteams onder zich, één daarvan is een gigantische belastingadviseur. Daar wordt ook wel mee besproken hoe het belastingtechnisch in elkaar zit en daar kunnen zij ook weer een graantje van mee pikken. Dat kan een heel commercieel kantje krijgen.



Bijlage X: Interview plotseling vermogend persoon respondent 7 - ANONIEM

Algemene gegevens

Wat is uw verhaal? Op welke manier bent u plotseling vermogend geworden?

Mijn vrouw en ik hadden ons bedrijf verkocht, waardoor we in een keer de beschikking hadden over veel geld.

Is het bedrag onder de €1 miljoen euro of boven de €1 miljoen euro?

Boven de €1 miljoen euro.

Had u een specifieke droom in uw leven, is die uitgekomen na het verkrijgen van het bedrag?

Wij hadden geen specifieke droom in het leven. Het was ook helemaal niet het plan om het bedrijf te verkopen, maar er kwam een goed aanbod. We hebben er even over na moeten denken, maar toch de stap genomen om het bedrijf te verkopen.

Nu hoeven we niet meer te werken om elke maand rond te komen. Dat is natuurlijk wel ieders droom kan ik mij voorstellen. We genieten van het leven, maar doen ook zeker wel wat voor de maatschappij. Mijn vrouw en ik doen allebei vrijwilligerswerk bij een kinderboerderij.

Heeft u lichamelijke/psychische klachten ervaren nadat u de beschikking had gekregen over het geldbedrag?

Nee eigenlijk niet. Ik kan het mij wel voorstellen als je de loterij wint, maar in ons geval wisten we dat we ooit het bedrijf zouden verkopen. Het ging nu alleen sneller dan verwacht, maar je ziet het dus al wel aankomen waardoor je aan de gedachte kan wennen.

Had u ook ervaring met mensen die in een keer bevriend met u wilde worden?

Ja, vooral de klanten uit de winkel die je natuurlijk al jaren kent. Toen wij waren gestopt wilde ze graag hulp. Wij hebben toen wel besloten, om het goed samen te bespreken, eerst over na te denken en dan pas een beslissing te maken.

Heeft u uiteindelijk één of meerdere van uw toenmalige klanten voorzien in liquide middelen of andere giften?

Nou wij hebben uiteindelijk één vaste klanten waar we ook goed bevriend mee zijn, geholpen door hem een gedeelte aan liquide middelen te schenken. De andere vraag van klanten hebben we allemaal afgehouden. Dat is maar goed ook, want het is nu een paar jaar later en we horen er niks meer van.

Hoe bent u in aanraking gekomen met uw huidige vermogensmanager?

Wij zijn zelf op onderzoek geweest. We zijn wel benaderd door verschillende grootbanken, die houden dat heel goed in de gaten volgens mij. We hebben naar al het aanbod geluisterd en het bekeken, maar zijn toch voor onze huidige bank gegaan. De bank waar wij altijd al onze bankzaken regelde.

Zij hadden ons al die jaren zoveel vertrouwen gegeven, dat wij daar ons het prettigst bij voelde en ons er niet druk over hoefde te maken.



Welke bank is dat als ik vragen mag?

Dat wil ik liever voor mijzelf houden.

Op welke manier waren jullie al bekend met beleggen?

Wij belegde wel wat aandelen en obligaties zelf, maar niet echt bij een vermogensmanagement.

Toen u uw bedrijf verkocht had, waarom was u toen specifiek opzoek naar een vermogensmanager?

Nou het gaat dan om echt veel geld. Als je daar een ‘misstap’ mee maakt, dan zijn dat veel grotere bedragen. Een vermogensmanager kan natuurlijk ook altijd een ‘misstap’ maken, maar zij zijn er veel meer in thuis en elke dag mee bezig, dus dat risico is veel kleiner.

Daarbij kon ik het dan meer uit mijn hoofd zetten en echt genieten van het leven en mij er minder druk om maken. Wel vind ik het fijn om nog zeggenschap te hebben en eigen beslissingen hierin te kunnen maken.

Had u in het begin ook veel moeite met het risico wat u loopt bij het beleggen?

Nee zeker niet. Wij belegde natuurlijk voor een klein deel zelf, waardoor we wisten wat het beleggen inhield.

Daarbij heb je met een eigen bedrijf ook te maken met ups en downs en loop je ook meer risico dan dat je zou willen. Hierdoor weet je dat het er gewoon bij hoort en dat je de ene keer meer rendement zal behalen dan de andere keer.

Welke vorm van beleggen heeft uw voorkeur?

Wij hebben Advies beleggen. Ik vond het voornamelijk heel fijn dat ik zelf nog wat te zeggen had en niet alles via het systeem gaat. Als ik het nu niet helemaal eens ben met het voorstel van mijn vermogensmanager kan ik daar gelijk wat aan doen en het op mijn manier aanpassen. Zodat het echt maatwerk is voor mij als persoon en niet dat het voor een ander ook op die manier gaat.

Waarom vindt u maatwerk zo belangrijk?

Zodat het echt voor mij is gemaakt en dat ze er aandacht aan hebben gegeven om het zo optimaal mogelijk voor mij te maken. Ik voel mij er dan beter door.

Heeft u nooit overwogen om voor een kleinschaliger financieel kantoor te gaan?

Nee eigenlijk heel eerlijk gezegd niet. Wij zijn eigenlijk gewoon afgegaan op onze huidige bank. We hebben wel verschillende grootbanken vergeleken, maar nooit verdiept in een kleinschalig financieel kantoor.

Kreeg u goede of slechte begeleiding in het begin? Hoe kwam dat?

Ja zeker, de begeleiding was zeer goed. In het begin hebben we twee gesprekken meer gehad dan normaal. Ze namen echt de tijd voor ons.



Huidig traject

Hoeveel afspraken heeft u gemiddeld per jaar?

Op dit moment hebben we 1 gesprek in het jaar, in het eerste jaar hadden we 3 gesprekken. Daarna is dat 1 gesprek in het jaar geworden.

Vindt u dat voldoende?

Ja zeker. Wij snapte het al vrij goed en als zij tussendoor iets aan willen passen of ik wil iets aanpassen dan bel ik hem gewoon op.

Het eerste jaar was 3 gesprekken wel fijn, zodat we wisten hoe het traject van het vermogensmanagement bij onze bank eruitzag. Hierdoor konden we ook goed kennismaken met onze vermogensmanager en al wat vertrouwen opbouwen.

Weet u op welke momenten uw vermogensmanager telefonisch bereikbaar is in de week?

Ja, hij is gewoon 24/7 bereikbaar. Ik kan hem altijd bellen als ik wil.

Heeft/Maakt u vaak gebruik van het telefonisch contact?

Ja soms wil ik even peilen hoe het gaat of wil ik iets veranderen in mijn portefeuille, dat overleg ik dan even met hem. Dit is ongeveer 3x in het jaar.

Op welke manieren zorgt uw vermogensmanagement om het contact met u te onderhouden?

We krijgen regelmatig bericht over datgene wat ze aan het doen zijn en hun visie op de huidige aandelenmarkt. Mijn vermogensmanager stuurt ook nog interessante stukken door naar mij via de Whatsapp. Ik heb bij hem aangegeven dat ik dat heel leuk vindt om te lezen en om op deze manier contact met hem te blijven behouden.

Hoe houden ze u op de hoogte van datgene wat zij uitvoeren?

Wij kunnen sowieso online onze portefeuille inzien, daar zien we hoe het er nu voor staat en kunnen we ook kijken of de orders goed zijn doorgevoerd. Op dat platform staan ook artikelen over de beurskoersen die we kunnen lezen.

Bent u tevreden over het huidige traject?

Ja zeker. We kunnen veel dingen zelf aangeven bij onze vermogensmanager. Net zoals dat voorbeeld met die Whatsappjes. Hierdoor is het een prettige samenwerking.

Gesprek

Hoe ziet het huidige gesprek er bij uw vermogensmanager uit?

Eerst is het altijd een gezellig praatje en hebben we het over de laatste gebeurtenissen. Daarna gaan we over op het zakelijke gedeelte, wordt de beleggingsportefeuille doorgenomen en het voorstel van de beleggingsspecialist.

Wij zeggen dan of we het ermee eens zijn of dat we nog wat kleine aanpassingen willen. Onze vermogensmanager en de beleggingsspecialist die erbij zit, onderbouwen hun voorstel met hun argumenten. Het is aan ons de keus om de beslissing te maken waar wij achter staan. Als dat allemaal in orde is, krijgen wij onze portefeuille opgestuurd via de mail en worden de orders uitgevoerd.



Vindt u dit een fijne manier van de gespreksopbouw?

Zeker wel. Hierdoor is het eerst wat gemoedelijker en praten we gewoon wat, hierdoor is het niet alleen maar zakelijk en serieus. Het is ook fijn dat we aan het eind van het gesprek nog een terugkoppeling krijgen via de mail.

Merkt u dat u over genoeg kennis beschikt om uw vermogensmanager te begrijpen?

Eigenlijk hadden wij dat van het begin af aan al. We hadden natuurlijk een eigen bedrijf en hadden al de nodige kennis door het Zelf Beleggen.

Hierdoor snapte wij de vermogensmanager goed en was het allemaal heel duidelijk voor ons.

Wat is de meerwaarde dat u nu bij een vermogensmanagement zit ten opzichte van de tijd toen u deed aan Zelf Beleggen?

Wat wij erg prettig vonden en vinden zijn de schema's, die geven een duidelijk overzicht van de gevolgen die de verschillende keuzes hebben. Hierdoor is het veel duidelijker en weet je echt of je achter de juiste keuze staat. Als ik er nu op terug kijk denk ik dat ik dat het meeste zou missen, wanneer ik weer terug zou gaan naar het Zelf Beleggen.

Eigenschappen

Wat vindt u de 3 belangrijkste eigenschappen waar een vermogensmanager over moet beschikken?

1. Meedenkend.

Ik vind het belangrijk dat onze vermogensmanager met ons meedenkt en zich verplaatst in onze schoenen. Zo kan je tot het beste resultaat komen, wat voor elke persoon anders kan zijn, en heb je het gevoel dat de vermogensmanager zijn keuze niet baseert op zijn eigen belang.

2. Open staan voor andere wegen.

Wij hebben altijd ons eigen bedrijf gehad. Hierdoor weten wij heel goed wat we willen en kunnen we soms wat eigenwijs zijn. Onze vermogensmanager moet wel open staan voor ons besluit, ook als is dat besluit anders dan de regels uit zijn boekje. En ook als is het, in zijn ogen, niet het beste besluit.

Hij mag er wel wat van zeggen en beargumenteren waarom hij het anders zou doen. Maar als wij toch een andere weg nemen dan hij adviseert, moet hij dat ook accepteren.

3. Ervaring.

Ik ben ervan overtuigd dat een persoon die meer ervaring heeft ook minder snel fouten maakt. Je leert de basis vanuit een opleiding, maar om de meest gemaakte fouten te voorkomen moet je het gewoon gaan doen. En door de ervaring met veel verschillende soorten aspecten van je vak, begrijp je je vak steeds beter en maak je steeds betere besluiten.

Beschikt uw vermogensmanager ook over deze eigenschappen?

Ja dat is zeker zo. Hij is denkt altijd met ons mee, luistert naar ons en staat open voor onze keuzes. En niet geheel onbelangrijk, hij zit al 20 jaar in dit vakgebied, waardoor hij veel ervaring heeft opgedaan.



Heeft u hier uw keuze van een vermogensmanager op gebaseerd?

Nee eigenlijk niet. Wij hebben onze keuze echt gebaseerd op het feit dat we al bankzaken deden bij deze bank.

We zijn toen in gesprek gegaan met een vermogensmanager van deze bank. Het beviel eigenlijk gelijk goed en de klik was er meteen. Het is alleen niet zo dat wij onze vermogensmanager hebben uitgezocht op deze kwaliteiten. Het is meer gewoon zo gelopen.

Wat vindt u de slechtste eigenschap(pen) waarover een vermogensmanager kan beschikken?

Ik vind dat de slechtste eigenschap het niet luisteren naar iemand is. Ik moet mij gehoord en begrepen voelen, het is ook belangrijk dat de vermogensmanager daar wat mee doet. Hierdoor hebben wij een fijne samenwerking met onze vermogensmanager.

Heeft u nog iets wat u kwijt wilt?

Nee in principe niet. Wel vind ik het grappig dat jij begon over een kleinschaliger financieel kantoor. Ik ben daar nu zo eens over aan het nadenken en vraag mij eigenlijk wel af waarom ik mij er toen die tijd niet in verdiept hebt.

Zou u nu nog willen overstappen naar een kleinschalig financieel kantoor in plaats van uw huidige bank?

Nee dat weer niet. We hebben nu zo'n goede band met onze vermogensmanager en ik heb zoveel vertrouwen in hem. Misschien dat we wel die stap in het begin hadden gemaakt als we ons daarin verdiept zouden hebben.



Bijlage XI: Interview plotseling vermogend persoon respondent 8 - ANONIEM

Algemene gegevens

Wat is uw verhaal? Op welke manier bent u plotseling vermogend geworden?

Ik won de jackpot van de Lotto.

Is het bedrag onder de €1 miljoen euro of boven de €1 miljoen euro?

Boven de 1 miljoen.

Had u een specifieke droom in het leven? Wat was deze droom en is deze uitgekomen na het verkrijgen van het bedrag?

Ik had geen specifieke dromen. Was natuurlijk wel erg blij met het bedrag.

Heeft u lichamelijke/psychische klachten (Het Sudden Wealth Syndrome) ervaren nadat u de beschikking had gekregen over het geldbedrag?

Nee ik heb geen klachten gehad.

Hoe kijkt u hier tegenaan?

Ik kan het mij zeker voorstellen dat mensen wel klachten krijgen, het is immers een behoorlijke schok.

Heeft u er veel positieve of juist negatieve effecten van gehad? Welke zijn dat?

Wij hebben er geen negatieve effecten van ondervonden. Wel veel positieve, we hebben veel gereisd in de afgelopen jaren.

Had u ook ervaring met mensen die in een keer bevriend met u wilde worden?

Nee, dat heeft zich bij ons niet voorgedaan.

Hoe bent u in aanraking gekomen met een vermogensmanager?

We hebben zelf een afspraak gemaakt bij eigen bank.

Zit uw vermogensmanager aangesloten bij een grootschalige bank of een kleinschalig financieel kantoor? Waarop heeft u deze keuze gebaseerd?

Bij een grootschalige bank. Ben ook wel benaderd door andere bank. Heb daar prettig gesprek gehad. Bankierde al meer dan 30 jaar bij mijn bank. Geen andere overwogen.

Had u veel moeite met het risico wat u loopt bij het beleggen? Stond u gelijk open om te gaan beleggen?

Ik stond gelijk open om te gaan beleggen. Ik was niet bang of had geen moeite met het risico wat je loopt. Je moet het risico ook zien ten opzichte van het verwachte rendement.

Kreeg u goede of slechte begeleiding in het begin? Hoe kwam dat?

Wij kregen zeer goede begeleiding in het begin, ze hebben alles stap voor stap uitgelegd en er is de tijd genomen om het uit te leggen. Ik denk ook dat het een kwestie is van ervaring opdoen, ik merk dat ik nu pas dat stukje inzicht krijg op dit vakgebied.



Welke vorm van beleggen heeft uw voorkeur? Waarom?

De vorm Beheerd beleggen heeft mijn voorkeur, zodat ik daar niet te druk mee bezig zou zijn en gewoon kan genieten van het leven. Het neemt een stuk zorg en stress bij mij weg.

Huidig traject

Hoeveel afspraken heeft u gemiddeld per jaar? Vindt u dat voldoende? Waarom?

Wij hebben 2 à 3 gesprekken per jaar. Dat vinden wij voldoende, we merken dat wij er niet vaker echt mee bezig willen zijn.

Op welke momenten is uw vermogensmanager telefonisch bereikbaar in de week? Maakt u vaak gebruik van het telefonisch contact? Hoe vaak ongeveer?

Ja, ze zijn 24/7 bereikbaar. Maar we maken er zelden gebruik van.

Hoe houdt uw vermogensmanagement u op de hoogte van de laatste ontwikkelingen?

We krijgen periodiek een overzicht toegestuurd via internetbankieren.

Bent u tevreden over het huidige traject? Heeft u nog verbeterpunten voor het huidige traject?

We zijn zeker tevreden en hebben geen verbeterpunten.

Gesprek

Hoe ziet het huidige gesprek er bij uw vermogensmanager uit?

Eerst een inventarisatie van evt. wijzigingen in persoonlijke situatie. Daarna houden we een terugblik van de afgelopen periode. Tot slot gaan we samen vooruitkijken.

Vindt u dit een fijne manier van de gespreksopbouw?

Ja zeker een fijne opbouw. We krijgen de juiste informatie en we bouwen op deze manier een band op met onze vermogensmanager.

Merkt u dat u over genoeg kennis beschikt om uw vermogensmanager te begrijpen?

Ja zeker.

Had u dat vanaf het begin al?

Ja, want ik ben zelf jaren financieel adviseur geweest.

Eigenschappen

Wat vindt u de 3 belangrijkste eigenschappen waar een vermogensmanager over moet beschikken? En kan u dit toelichten?

1. Integer.
Dat de persoon eerlijk, oprecht en niet omkoopbaar is. Je moet zeggen wat je doet en doen wat je zegt.
2. Goed kunnen luisteren.
Het is belangrijk om ook tussen de regels door te luisteren. Het gaat niet om zijn verhaal, maar mijn vermogen.
3. Deskundig op het hele financiële vlak.
Hij moet kennis hebben op het hele financiële vlak, zowel op het fiscale gebied, als op het juridisch gebied, maar ook zaken die te maken hebben met het erfrecht.



Beschikt uw vermogensmanager ook over deze eigenschappen?

Ja, alleen soms wordt een collega ingeschakeld. Mijn keuze is daardoor niet bepaald.

Wat vindt u de slechtste eigenschap(pen) waarover een vermogensmanager kan beschikken?

Denken vanuit de positie van de bank en niet de klant centraal stellen.

Heeft u dingen meegemaakt, toen u plotseling vermogend werd, die u nog kwijt wilt?

Geen gekke dingen. Wel mooie dingen kunnen doen, ook voor anderen.



Bijlage XII: Interview plotseling vermogend persoon respondent 9 - ANONIEM

Algemene gegevens

Wat is uw verhaal? Op welke manier bent u plotseling vermogend geworden?

Wij hebben de loterij gewonnen.

Is het bedrag onder de €1 miljoen euro of boven de €1 miljoen euro?

Het bedrag is boven de €1 miljoen euro.

Had u een specifieke droom in uw leven, is die uitgekomen na het verkrijgen van het bedrag?

Ja wij wilde heel graag een groot huis met een grote tuin kopen. Toen we de loterij wonnen, kon dat, daar waren we echt heel blij mee. Een echt grotere droom hadden wij niet, want we hadden nooit verwacht dat we de loterij zouden winnen.

Heeft u lichamelijke/psychische klachten ervaren nadat u de beschikking had gekregen over het geldbedrag?

Nee ik niet, maar mijn vrouw wel. Zij had heel veel slaapproblemen, was erg gestrest en moest altijd maar aan het geld denken. Zij kreeg ook zo'n schuldgevoel tegenover haar ouders, want zij hadden het nooit breed gehad.

Hoe bent u hiermee omgegaan?

Zij is voor deze klachten in behandeling gegaan bij een psychiater. Het is heel onwerkelijk allemaal, maar het probleem zat in haar hoofd. Door dit traject bij de psychiater te volgen is zij weer realistisch gaan nadenken.

Heeft jullie vermogensmanager hier ook mee geholpen?

Ja zeker. Hij heeft haar geadviseerd om in behandeling te gaan bij een psychiater. En hij hield regelmatig contact met ons, zodat mijn vrouw er minder stress van ervaaarde. Daarbij moest mijn vrouw het leren los te laten. Daarom ben ik mij meer gaan verdiepen in het beleggen, zodat zij op mij kon vertrouwen en zich er niet druk om hoefde te maken.

Had u ook ervaring met mensen die in een keer bevriend met u wilde worden?

Ja we kregen wel eens verzoekjes van mensen aan de deur en via de mail. Maar we hebben dat afgehouden, vooral op advies van onze vermogensmanager en de psychiater. Onze echte vrienden zijn zich niet anders gaan gedragen tegenover ons.

Bent u nu nog steeds aan het werk?

Ik werk op het moment niet meer, mijn vrouw werkt nog wel 3 dagen in de week. Zo blijft ze bezig en blijft ze in het ritme. Dat werkt heel fijn voor haar. Misschien dat ze in de toekomst ook wel stopt met werken. Dat zullen we nog meemaken.

Hoe bent u in aanraking gekomen met een vermogensmanager?

Via de Postcode Loterij hebben we dat aangeboden gekregen. Onze begeleider van de Postcode Loterij kwam met drie vermogensmanagers, wij zijn met alle drie op gesprek geweest en hebben toen onze keuze gemaakt.

**Hoe was u ervaring met deze manier?**

Het was een hele fijne ervaring. Je krijgt wel hulp van de Loterij, maar hebt nog wel keuze in de persoon en het vermogensmanagement waar jij je zaken bij wilt doen. Je wordt op deze manier niet aan je lot overgelaten.

Er kwamen drie vermogensmanagers bij u langs, wat heeft de doorslag gegeven dat u uiteindelijk toch gekozen heeft voor diegene waar u nu nog bij bent?

Vooraf de persoon heeft voor ons de doorslag gegeven. Hij stelde mijn vrouw gerust, had verstand van zaken, luisterde en het belangrijkste is dat hij ons vertrouwen gaf.

Vertrouwen was voor ons het belangrijkste. Hierdoor kon mijn vrouw het ook beter loslaten. Dat is een gevoelskwestie en bij onze huidige vermogensmanager hadden we dat vanaf dag 1.

Heeft u een vermogensmanager bij een grootbank of bij een kleinschalig financieel kantoor?

Bij een kleinschalig financieel kantoor.

Heeft u aangegeven bij uw begeleider van de Postcode Loterij dat u geen vermogensmanagement bij een grootbank wilde? Of was het toevallig dat uw vermogensmanagement een kleinschalig financieel kantoor is en geen grootbank?

Wij hebben echt aangegeven dat we een vermogensmanager bij een kleinschalig financieel kantoor zochten. Van tevoren hebben we ons erg verdiept in het beleggen. Op internet en via andere mensen hoorde wij dat een kleinschaliger vermogensmanagement veel persoonlijker is. Om deze reden hebben wij voor een kleinschaliger vermogensmanagement gekozen.

Had u in het begin ook veel moeite met het risico wat u loopt bij het beleggen?

Ja eigenlijk wel. We hadden nog nooit belegd en het is dan wel een stap die je moet nemen. En hoe hoger het bedrag, om hoe meer geld het gaat als er een daling is.

Hoe bent u hier mee omgegaan?

Door de manier hoe onze vermogensmanager het vertelde en ons alles rustig uitlegde hadden we er minder moeite mee. Hij had duidelijke overzichten waardoor we alles goed in beeld hadden.

Kreeg u goede of slechte begeleiding in het begin? Hoe kwam dat?

Wij kregen zeker veel en goede begeleiding, zowel in het begin als nu nog steeds. Ze zijn rustig met ons omgegaan, hadden begrip voor mijn vrouw en legde alles stap voor stap uit. Ze namen echt de tijd voor ons. Dat is denk ik ook het voordeel om te beleggen bij een kleinschalig financieel kantoor.

Welke vorm van beleggen heeft uw voorkeur?

Het Beheerd beleggen, omdat je het dan uit handen kan geven. Op deze manier hoeven wij ons er zo min mogelijk zorgen om te maken en gaat het ook echt goed met zowel mijn vrouw als mij.



Ik kan ook nooit zo goed keuzes maken, dus Zelf beleggen of Advies beleggen zou niks voor mij zijn. Daarom vonden wij het vertrouwen ook het allerbelangrijkst bij een vermogensmanager.

Huidig traject

Hoeveel afspraken heeft u gemiddeld per jaar?

We hebben nu 3 afspraken in het jaar. In het eerste jaar hebben we denk ik wel 8 gesprekken gehad.

Vindt u dat voldoende?

Ja eigenlijk wel. In het begin hadden we die hoeveelheid contactmomenten wel echt nodig, maar voor nu is 3 afspraken genoeg. Zo zijn we er niet elke twee maanden mee bezig, maar weten we wel waar we aan toe zijn. En je moet je vermogensmanager ook de tijd geven om het juiste resultaat te behalen.

Weet u op welke momenten uw vermogensmanager telefonisch bereikbaar is in de week?

Ja hij is altijd bereikbaar, het maakt niet uit of het doordeweeks, in de weekenden, s `ochtends of s `avonds is. Als we maar niet s `nachts bellen.

Heeft/Maakt u vaak gebruik van het telefonisch contact?

In het begin wilde mijn vrouw en ik heel vaak bellen, maar dat hebben we nu wel afgeleerd. Je moet je vermogensmanager ook het vertrouwen geven en hem niet de hele tijd op zijn vingers willen kijken. Daarbij geeft het geen rust, voor niemand niet, als je hem elke dag of week wilt bellen.

Op welke manieren zorgt uw vermogensmanagement om het contact met u te onderhouden?

Hij belt ons sowieso als het de juiste tijd is om wat te veranderen in de portefeuille. We kunnen onze portefeuille online inzien. Daarnaast krijgen we regelmatig mails en telefoontjes, onder andere over de huidige visie van ons vermogensmanagement op de aandelenkoers. Er worden ook artikelen doorgestuurd over het beleggen in het algemeen, dat is ook altijd erg interessant om te lezen.

Wat is regelmatig?

Sowieso wel 2x in de maand.

Bent u tevreden over het huidige traject?

Ja we vinden het heel goed dat we alles zelf in mogen delen. Ook ben ik erg blij met het handelen van onze vermogensmanager, dat zij ons een psychiater adviseerde. Dat heeft ons erg geholpen.

Gesprek

Hoe ziet het huidige gesprek er bij uw vermogensmanager uit?

We praten eerst meestal over de huidige situatie, hierin komen ook privé zaken naar voren. Daarna gaan we over op het zakelijke aspect. Onze vermogensmanager stuurt ons achteraf een terugkoppeling van het zakelijke gedeelte van het gesprek via de mail.

**Vindt u dit een fijne manier van de gespreksopbouw?**

Zeker. Zo bouw je ook een band op met je vermogensmanager. Het is gewoon een hele fijne man die we echt 100% vertrouwen. Hij maakt zijn keuzes echt vanuit ons belang en niet vanuit zijn eigen belang.

Merkt u dat u over genoeg kennis beschikt om uw vermogensmanager te begrijpen?

In het begin zeker niet, maar momenteel gaat het steeds beter.

Wij hadden nog nooit belegd dus hadden er totaal geen ervaring mee.

Heeft uw vermogensmanager in het begin wel de tijd genomen om het zo goed mogelijk stap voor stap uit te leggen?

Ja klopt. Ze hebben alles zo vaak voor ons herhaald en echt de tijd genomen. Het is best een ingewikkeld vak, dat leer je niet in een keer. Maar we gaan het steeds beter begrijpen nu.

Eigenschappen**Wat vindt u de 3 belangrijkste eigenschappen waar een vermogensmanager over moet beschikken?**

1. Vertrouwen.

Vertrouwen is echt het allerbelangrijkst. Dat zorgt voor rust, waardoor je kan genieten van het geld. Anders levert het alleen maar stress op. Je moet die persoon voor de volle 100% vertrouwen en gelijk een klik met diegene hebben.

2. Kennis.

Ze moeten natuurlijk ook verstand van zaken hebben. Ze moeten weten waar ze het over hebben om jou het beste advies te geven. Hierdoor wordt het maken van fouten grotendeels ook voorkomen.

3. Zelfverzekerdheid.

Ik heb heel erg gemerkt dat iemand die zelfverzekerd is, de informatie op de juiste manier overbrengt. Mijn vrouw had heel erg veel aan de zelfverzekerdheid van onze vermogensmanager. Ook dat gaf haar weer rust en vertrouwen in de zaken.

Beschikt uw vermogensmanager ook over deze eigenschappen?

Ja echt wel. Daar hebben wij onze keuze ook echt op gebaseerd. Wij vinden dit sowieso belangrijke eigenschappen waarover elk soort adviseur over moet beschikken.

Wat vindt u de slechtste eigenschap(en) waarover een vermogensmanager kan beschikken?

Als hij geen inlevingsvermogen heeft, hij moet zich in kunnen leven en ons begrijpen. Zo nodig moet hij zichzelf wat aanpassen om ons goed te woord te staan. Het moet om mij draaien en niet om hem.

Heeft u nog iets wat u kwijt wilt?

Nee eigenlijk niet. Wij zijn gewoon heel blij met onze keuze voor een kleinschalig financieel kantoor en ik ben erg blij dat mijn vrouw de rust in het leven weer terug heeft gevonden.