

## Mensen in staat stellen grip te krijgen op hun financiën waardoor ze hun wensen mogelijk kunnen maken: dat is de missie van de kersverse Financieel Planner van het Jaar Greet Vernooij. Ze ziet zichzelf als regisseur bij het opstellen van een financieel plan. “Je kunt niet alles zelf doen. Financieel adviseurs moeten elkaar meer de bal toespelen. Samenwerken is in het belang van de klant en verrijkt je.” Door Rob van de Laar

**I**n de praktijk van Vernooij, gewoon aan huis in Nederhorst den Berg, springt meteen de enorme beker in het oog die ze ontving bij de verkiezing tot Financieel Planner van het Jaar, afgelopen maand op het PFP Forum in Zeist. Hij is gevuld met koek en chocolade:

klanten en collega's delen bij de koffie in de feestvreugde.

Aanvankelijk was Vernooij helemaal niet van plan om mee te doen aan de verkiezing, die al jaren door de stichting Persoonlijke Financiën wordt uitgeschreven. “Ik was alleen op zoek naar een mooie uitgebreide casus.”

### In de keuken kijken

Kandidaten voor de titel moeten eerst een aantal kennisvragen beantwoorden en krijgen daarna een praktijkgeval toegestuurd waarvoor een plan geschreven moet worden. “Ik ben lid van de VOFP en daar doen de leden aan intervisie. Iedereen stuurt een eigen uitgewerkte casus naar elkaar die vervolgens besproken wordt. Dat is goed, want juist door in elkaars keuken te laten kijken, leer je veel.” Vernooij had voorgesteld dat iedereen dezelfde casus zou uitwerken. “Aan de hand daarvan kun je zowel ieders aanpak als de kennis verdiepen. Daarom wilde ik die casus van de verkiezing ook hebben. In januari werd ik tot mijn verbazing in een mailtje uitgenodigd door de stichting om mijn uitgewerkte casus in te leveren. Omdat ik wat tijd had, heb ik dat dus maar direct gedaan.”

In die casus ging het om een manueel therapeut van 53 en zijn echtgenote die over tien jaar wilden stoppen met werken en voor de jongste zoon een studentenflat in Amsterdam wilden kopen. Zij bezaten nogal wat vermogen, waaronder een hypotheekvrij huis van vier ton in Spanje. “Ik probeerde me een beeld te vormen van de persoon. Wat was dat voor een man? Op Google ben ik gaan zoeken naar huizen in Zuid-Spanje die te koop staan. Ik wil graag alles weten, want je moet in zo'n plan de draadjes met elkaar kunnen verbinden.”

Vernooij zag een woning net buiten Denia met de mogelijkheid om een verdieping te verhuren, altijd handig om extra geld in het laatje te krijgen. “Ik dacht: dit kan niet waar zijn, toen bekend werd dat ik had gewonnen. ‘Ik heb maar een eenvoudige oplossing’, zei ik nog. Maar dat bleek juist het aantrekkelijke van het plan. Ik had ingeschat dat het ook een eenvoudige man zou zijn die geen moeilijke dingen wilde met beleggen en financieeringen. Voor dat soort dingen stuur ik mijn klanten overigens ook altijd door. Maar mijn doel was dus gewoon om die casus te krijgen.”

### Aan elkaar gewaagd

Vernooij startte in 1999 met voormalig Amev-collega Rik Smit het bedrijf Smit Vernooij c.s.. Veertien jaar later vormen ze nog steeds een ‘tweemensbedrijf’. Beiden hebben een kantoor aan huis; Smit heeft daarnaast een praktijkruimte in Landsmeer. “Rik en ik zijn allebei van de oplossingen, kennis en kunde en echte ‘mensen-mensen’. We waren op dat gebied bij Amev al aan elkaar gewaagd.” Smit werkte eind jaren negentig bij een assurantiëkantoor, maar kon daar zijn ei niet kwijt. “Financiële planning was toen nog niet zo ingeburgerd en tussenpersonen zagen het niet zitten om hun advieswerkzaamheden uit te breiden. We zijn toen met zijn tweeën ons bedrijf gestart. Het prettige was dat we elkaars klankbord kunnen zijn.” Vernooij heeft er nooit spijt van gehad

dat ze de stap naar zelfstandigheid heeft gezet. “Ik ben wat behoudend en ben blij dat Rik mij toen heeft overgehaald. Ik weet niet hoe het anders was gelopen.”

De groei in aantal klanten begon in 2001, toen het belastingstelsel op de schop ging. “Vanaf 2005 kregen we steeds meer klanten die begeleiding wilden bij de scheiding. Dat vond ik steeds boeiender worden; bij scheidingsplanning verdiep je je echt in mensen.” Dat resulteerde in het oprichten van de Vereniging van Financieel Planners en Scheidingsmediators, waar Vernooij penningmeester is, die de opleidingen tot NMI-registermediator en tot Register Financieel Echtscheidingsadviseur (RFEA) verplicht stelt. Vernooij heeft inmiddels wel een ding geleerd van haar nieuwe specialisatie: “Mensen geven makkelijker geld uit voor hun scheiding dan voor een financieel plan. Maar in alle gevallen moet er zorgvuldig en doelgericht worden.” Ruim de helft van het werk van Smit Vernooij bestaat uit financiële vraagstukken. “De rest bestaat uit het begeleiden van het gehele scheidingsproces voor de klanten.”

### Emotie

Financiële bedrijven hebben last van een imago probleem bij de consument, dus ook financieel planners zitten in dat schuitje. Sterker nog: ze hebben een minimaal imago, want ze zijn nog te weinig bekend. Vernooij kan dat volmondig beamen. “Dat zit hem ook in de verschillende werkzaamheden. Adviseur je een klant over zijn inkomen, dan zien ze je als belastingadviseur of pensioenadviseur. Voor een scheidend paar ben ik een scheidingsbemiddelaar. Terwijl dat alles onderdeel is van financiële planning.”

### Emotie

Vernooij is gespecialiseerd in familiekwesties. “Daaronder versta ik vraagstukken waar emotie bij komt kijken. Je

moet betrokken zijn, maar toch ook afstand houden. Ik noem dat professionele empathie. Het luisteren en signaleren is dan zeer belangrijk. Laatst hadden klanten van me, een ouder echtpaar waarvan de man een hersenbloeding had gehad, vragen over de erfenis. Tijdens het familieberaad met hun zoon en dochter heb ik ze geïnformeerd. Maar toen dat was afgerond,

## 'Mensen geven makkelijker geld uit voor hun scheiding dan voor een financieel plan'

verdween de denkrimpel niet op het gezicht van de vrouw. Ik besprak dat met haar en toen bleek dat ze zich ook zorgen maakte over de zorg voor haar man. Door samen te denken over oplossingen zijn ze gaan denken over mantelzorg gedeeld met de thuiszorg en hulpmiddelen via het WMO-loket van de gemeente. Financiële planning is niet zomaar een product plakken als een pleister, maar kijken wat iemand echt nodig heeft. Voor mij draait het om gewoon goed bezig zijn met de klant en iets voor mensen betekenen." In het geval van het bejaarde echtpaar ging het om estate planning: wat gebeurt er met de nalatenschap en hoe komen we niet in de problemen door de erfbelasting? "Ook de vraag hoe je je kind kunt helpen een huis te kopen, is daar onderdeel van", zegt Vernooij. "Het werk van de financieel planner begint met inkomensplanning: wat zijn mijn wensen, wat heb ik, wat geef ik uit en hoe wil ik dat mijn inkomen er later uitziet? Tussen die twee zit nog vermogensplanning. De welgestelden komen aan alle drie de onderdelen toe. De inkomensplanning of budgettering is voor iedereen van belang. Dat hoeft niet onbetaalbaar te zijn: een actieve klant kan het zelf leren."

### Verbanden

Dat financiële planning alleen is weggelegd voor de vermogende particulier, is volgens Vernooij een misvatting. "Inkomensplanning is voor iedereen. Ik krijg hier klanten binnen die bijvoorbeeld alleen meer grip willen krijgen op hun financiële situatie. Dan leg ik een klein stukje uit, maar wijs er bijvoorbeeld wel op dat er geen oplossing is geregeld voor de inkomenssterugval bij overlijden. Soms hebben mensen daar

# 'Financiële planning is samenwerken'





Greet Vernooij (53) had zeven jaar gewerkt als ergotherapeut toen ze in 1990 bij Amev als inspecteur aan de slag ging. Daar lag het accent meteen op leren: "Ik dacht: ik ben blond en ik ben vrouw, dus ik moet zorgen dat ik mijn kennis op orde heb. Dan blijf ik in gesprek." Een kleine tien jaar later startte ze met voormalig Amev-collega Rik Smit Smit Vernooij. De bevoegdheid spat eraf bij Vernooij. Als het aan haar ligt, is ze op haar 75<sup>e</sup> nog financieel planner: "Het is heel leuk om kennis te hebben en ermee te spelen. Bijna net zo leuk als je verdiepen in mensen en ze in staat stellen grip te krijgen op hun geldzaken. Ik zie mezelf als een olie-druppeltje dat zich moet gaan verspreiden."

→ dan geen behoefte aan, maar vaak komen ze toch weer terug om dat onderdeel inzichtelijk te krijgen." Andere mensen hebben weer een blinde vlek, aldus Vernooij. "Ik werk ook met een budgetcoach naar wie ik mensen doorverwijs. Financiële planning is een soort treinstel. Afhankelijk van de vraag en behoefte van de klant hangen er andere wagons achter." Vernooij ziet zichzelf als een vertrouwenspersoon op financieel gebied. "Je moet het in je hebben om met mensen te gaan zitten en te praten. Niet alleen

soonlijke benadering is de kern. Af en toe iets leuks doen voor je klant levert ook iets op. En niet alleen geld."

#### Samenwerken

Samenwerken en gebruik maken van je netwerk zijn twee essentiële onderdelen van Vernooijs werk. "Tussenpersonen en financieel planners moeten elkaar de bal toespelen. Ik kan als financieel planner het hele plaatje aanreiken aan mijn klant. We kijken naar financiële risico's als arbeidsongeschiktheid, kinderen krijgen, scheiden

de gaten houden. Als je moeite hebt om rond te komen en dan in de problemen komt met je werk, ben je al te laat. Ga je te lang door in dezelfde situatie, dan gaat het mis. Niet iedereen heeft die discipline. Mijn deur staat voor iedereen open, maar veel mensen zullen niet komen." Vernooij moet het hebben van mond-tot-mondreclame en de doorverwijzingen in het zakelijk netwerk. Ze kijkt altijd eerst wat een klant boeit of juist helemaal niet interesseert. "Veel klanten beginnen niet meteen met een volledig plan, maar nemen eerst een

## 'Ik ben van de verbanden, niet van de producten'

over geld, maar ook over andere dingen. En je moet gebruikmaken van je netwerk; je bent als het ware de regisseur van het financieel plan."

Soms gaan mensen na een kennismakingsgesprek langs bij een andere financieel adviseur. "Maar ze komen bijna altijd terug", zegt Vernooij. "Het gaat net zo goed om hoe je met mensen omgaat als om je kennis en kunde. Ik ben niet van de producten, maar van de verbanden. Heel belangrijk is voor mij of de klant het nog snapt. Is dat niet het geval, dan probeer ik het in kleine stapjes uit te leggen. Je moet wel een stuk verantwoordelijkheid bij de klant leggen, maar hem ook op sleeptouw nemen als dat nodig is. De per-

en overlijden en vervolgens naar de vraag of de klant zijn wensen nog kan realiseren als die risico's zich voordoen. Als je de diagnose hebt gesteld, kun je pas iemand doorverwijzen naar de specialist. Samenwerken verrijkt je werk. Je leert ervan."

#### Klein stapje

Door de snelle wijzigingen in de financiële wereld merkt Vernooij dat mensen tegenwoordig minder behoefte hebben aan een compleet uitgewerkt plan. "Je kunt ook eenvoudig en globaal de contouren van een inkomensplanning schetsen, gebaseerd op bijvoorbeeld inkomsten, woning en pensioen. Maar mensen moeten het vooral zelf in

klein stapje. Ik ben een beheerder of een klankbord voor de financiële huishouding. Slechts een heel klein deel van de bevolking snapt financiële zaken echt. Wij hebben als planners wel een integrale visie op wat iemand zou kunnen doen, maar de klant bepaalt zelf wat hij doet."

De crisis zorgt voor bewustwording en door nieuwe regels lijken geldzaken ingewikkelder te worden, terwijl de overheid de klant meer wil beschermen en het juist makkelijk wil voor de klant: "Wie een nieuwe hypotheek sluit, heeft maar enkele opties. Dat waren er veel meer. En wie weet wat er met het pensioenstelsel gaat gebeuren? Misschien wordt dat ook wel veel eenvoudiger."