

FFP Congres

Wat klanten zeggen, is lang niet altijd wat ze doen

Dimensional Fund Advisors & OAKK – De Pensioenbooster

Richard Feenstra & Martijn Börger

November 2025



Agenda

Introductie onderzoeken

Niet alle klanten zijn
hetzelfde

Samenvattend

Solide inkomen
voor later,
OAKK voor jou!

De toegevoegde waarde van
de financieel adviseur

Missie,
visie en waardepropositie

De levenscyclushypothese &
doorlopende monitoring

Zeggen vs doen

Agenda

Introductie onderzoeken

Solide inkomen
voor later,
OAKK voor jou!

Global Investor Study resultaten uit 2015 - 2024 Global Advisor Study resultaten uit 2025

GLOBAL ADVISOR STUDY

Een strategische praktijkmanagement tool

4000+

Bedrijven

14

Jaar

14

Landen

EEN VAN DE
GROOTSTE
ADVISEURS
ONDERZOEKEN

Focusgebieden

BEDRIJFSKENMERKEN

BELONING

TECHNOLOGIE

GLOBAL INVESTOR STUDY

Inzicht krijgen in je bedrijf, vanuit het perspectief van de klant

1000+

Bedrijven

9

Jaar

+100k

Klanten
ondervraagd

Focusgebieden

DEMOGRAFIE

BEDRIJFS-
ONTWIKKELING

WAARDE &
DIENSTEN

BELEGGINGEN

G

Martijn Börger

Tussen wijsheid en welvaart: de impact van financiële geletterdheid en onafhankelijke financieel adviseurs op de aanvullende pensioenplanning van Nederlanders



rs

AKK

Agenda

Introductie onderzoeken

Niet alle klanten zijn
hetzelfde

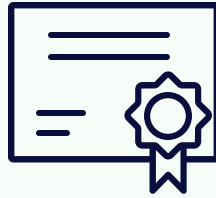
Solide inkomen
voor later,
OAKK voor jou!

Niet alle klanten zijn hetzelfde



Leeftijd

Ouderen → lager
oordeel adviseur



Geletterdheid

Geslacht, opleiding &
inkomen bepalend

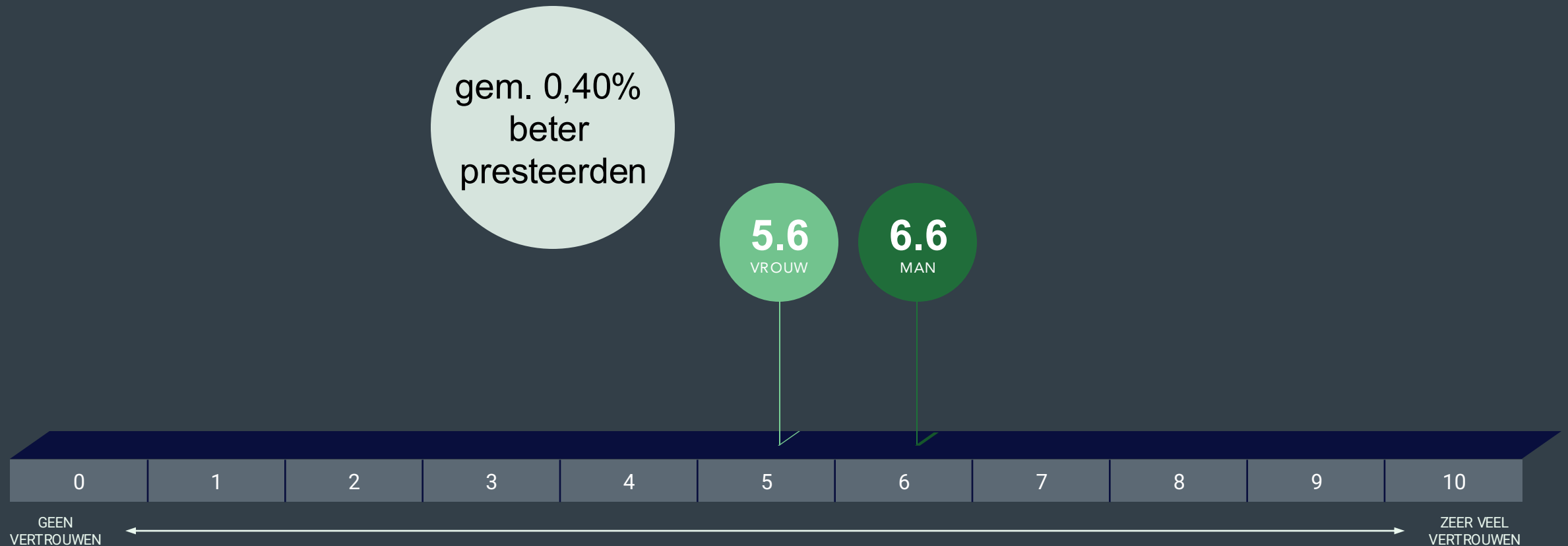


Pensioen

Hoger inkomen →
beter voorbereid

Beleggingskennis

Hoeveel vertrouwen heeft u in uw beleggingskennis?



Vertrouwen in financiële toekomst



Hoeveel vertrouwen heeft u in uw financiële toekomst?

- ★ Als je \$25.000 zou krijgen om te beleggen op de aandelenmarkt zegt slechts **1 op de 3 vrouwen** te weten wat ze zou doen, tegenover **1 op de 2 mannen**.
- ★ 77% van de vrouwen gelooft dat ze meer vertrouwen zouden hebben in hun financiële toekomst als ze **een financieel adviseur** hadden om hen te helpen bij het beleggen.
- ★ 71% zei dat ze zich zelfverzekerder voelden zodra ze een **financieel plan** hadden opgesteld.

Agenda

Introductie onderzoeken

Niet alle klanten zijn
hetzelfde

Solide inkomen
voor later,
OAKK voor jou!

De toegevoegde waarde van
de financieel adviseur

De toegevoegde waarde van advies

2016 Resultaten

Hoe meet je de toegevoegde waarde van jouw adviseur?

De toegevoegde waarde van advies



2016 Resultaten

Hoe meet je de toegevoegde waarde van jouw adviseur?

#3 Vooruitgang ten opzichte van mijn doelen

#1 Gevoel van veiligheid of gemoedsrust

#4 Beleggingsrendement

#2 Inzicht in mijn persoonlijke financiële situatie

De toegevoegde waarde van advies



2017 Resultaten

Hoe meet je de toegevoegde waarde van jouw adviseur?

#3 Vooruitgang ten opzichte van mijn doelen

#1 Gevoel van veiligheid of gemoedsrust

#4 Beleggingsrendement

#2 Inzicht in mijn persoonlijke financiële situatie

De toegevoegde waarde van advies



2018 / 2019 Resultaten

Hoe meet je de toegevoegde waarde van jouw adviseur?

#3 Vooruitgang ten opzichte van mijn doelen

#1 Gevoel van veiligheid of gemoedsrust

#4 Beleggingsrendement

#2 Inzicht in mijn persoonlijke financiële situatie

De toegevoegde waarde van advies



2020 Resultaten

Hoe meet je de toegevoegde waarde van jouw adviseur?

#3 Vooruitgang ten opzichte van mijn doelen

#1 Gevoel van veiligheid of gemoedsrust

#4 Beleggingsrendement

#2 Inzicht in mijn persoonlijke financiële situatie

De toegevoegde waarde van advies



2021 Resultaten

Hoe meet je de toegevoegde waarde van jouw adviseur?

#3 Vooruitgang ten opzichte van mijn doelen

#1 Gevoel van veiligheid of gemoedsrust

#4 Beleggingsrendement

#2 Inzicht in mijn persoonlijke financiële situatie

De toegevoegde waarde van advies



2022 Resultaten

Hoe meet je de toegevoegde waarde van jouw adviseur?

#2 Vooruitgang ten opzichte van mijn doelen

#1 Gevoel van veiligheid of gemoedsrust

#4 Beleggingsrendement

#3 Inzicht in mijn persoonlijke financiële situatie

De toegevoegde waarde van advies



2023 Resultaten

Hoe meet je de toegevoegde waarde van jouw adviseur?

#2 Vooruitgang ten opzichte van mijn doelen

#1 Gevoel van veiligheid of gemoedsrust

#4 Beleggingsrendement

#3 Inzicht in mijn persoonlijke financiële situatie

De toegevoegde waarde van advies



2024 Resultaten

Hoe meet je de toegevoegde waarde van jouw adviseur?

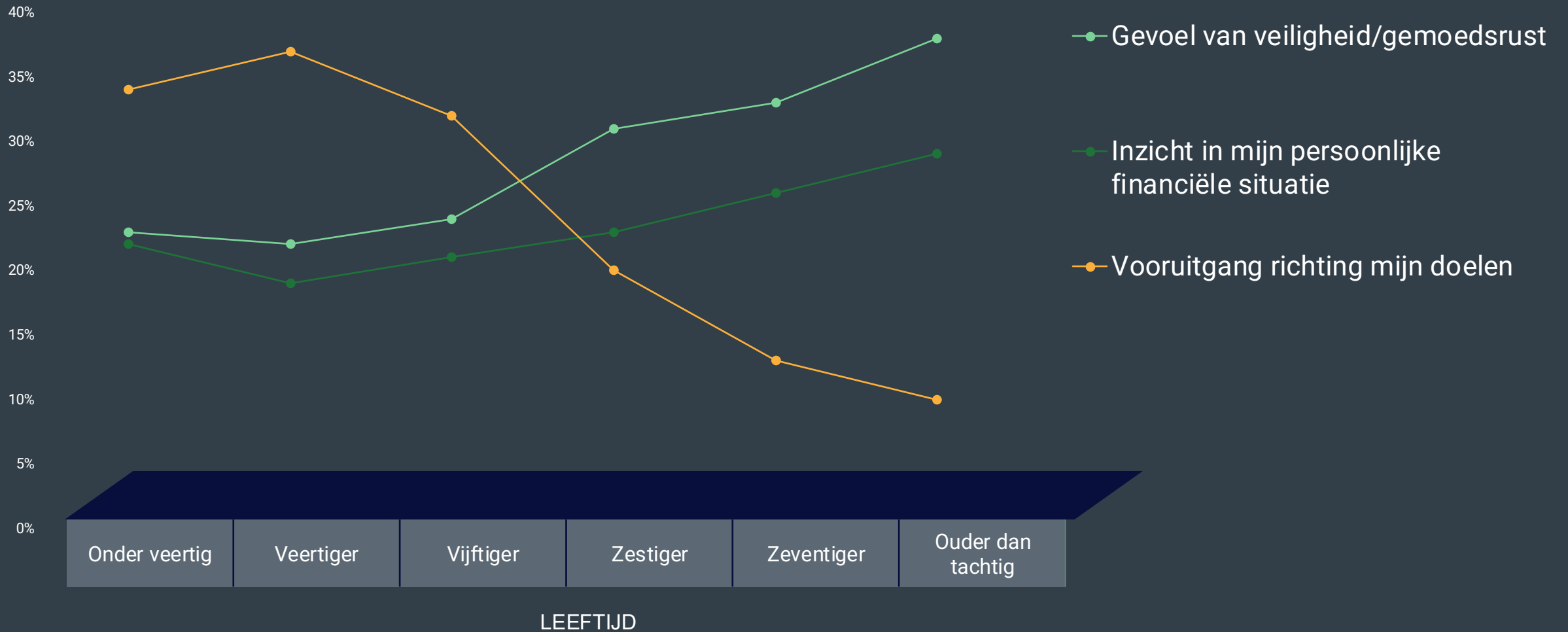
#3 Vooruitgang ten opzichte van mijn doelen

#1 Gevoel van veiligheid of gemoedsrust

#4 Beleggingsrendement

#2 Inzicht in mijn persoonlijke financiële situatie

Hoe meet je de toegevoegde waarde van je adviseur?



Toegevoegde
waarde adviseur

Quiz



Wat levert een adviseur op?

1

Wie bouwt er een beter pensioen op? Iemand met een adviseur of iemand zonder?

2

Welke procentuele verschil zit er tussen deze groepen?

3

Wat is het procentuele verschil als de adviseur goed of slecht beoordeeld wordt?

Agenda

Introductie onderzoeken

Niet alle klanten zijn
hetzelfde

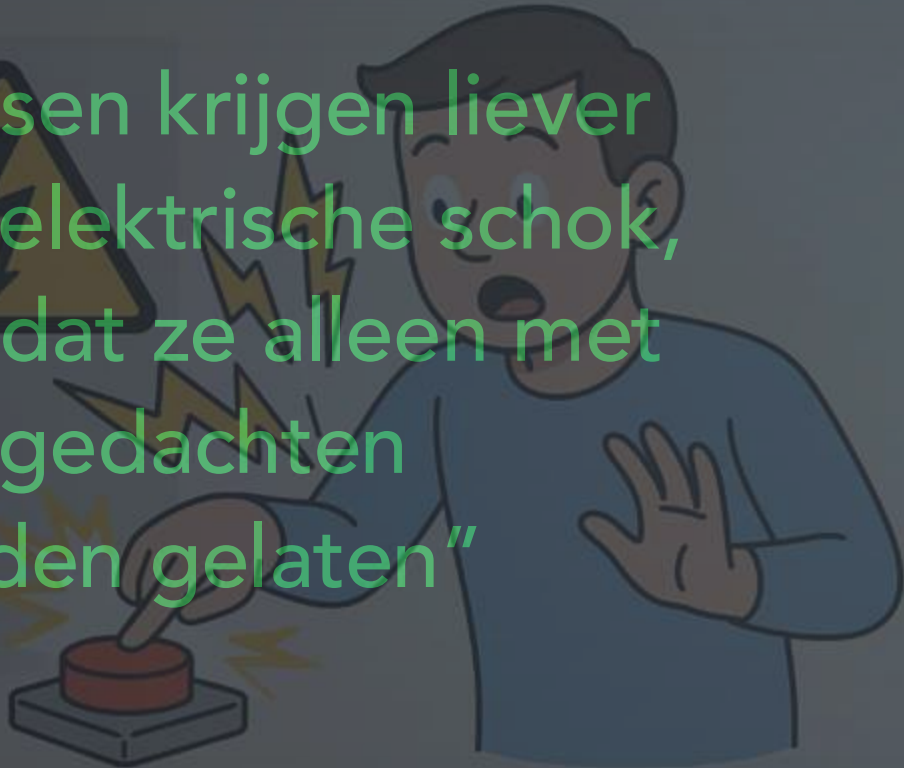
Solide inkomen
voor later,
OAKK voor jou!

De toegevoegde waarde van
de financieel adviseur

Zeggen vs doen

**Zou je geld betalen
om een elektrische schok te
vermijden?**

“Mensen krijgen liever een elektrische schok, dan dat ze alleen met hun gedachten worden gelaten”



Onderzoek 1: Gedurende 6-15 minuten werden deelnemers gevraagd om (a) na te denken over wat ze maar wilden, (b) terwijl anderen konden kiezen uit verschillende onderwerpen.

In beide scenario's gaf **50% van de mensen** aan de ervaring niet leuk te vinden.

Onderzoek 2: Gedurende 15 minuten liet het team de deelnemers alleen in een laboratoriumruimte, waar ze op een knop konden drukken om zichzelf een schok te geven als ze dat wilden.

67% van de mannen en **25% van de vrouwen** om zichzelf eerder een elektrische schok toe te dienen dan rustig te zitten en na te denken...

Hoekstenen van adviseurs



Agenda

Introductie onderzoeken

Niet alle klanten zijn
hetzelfde

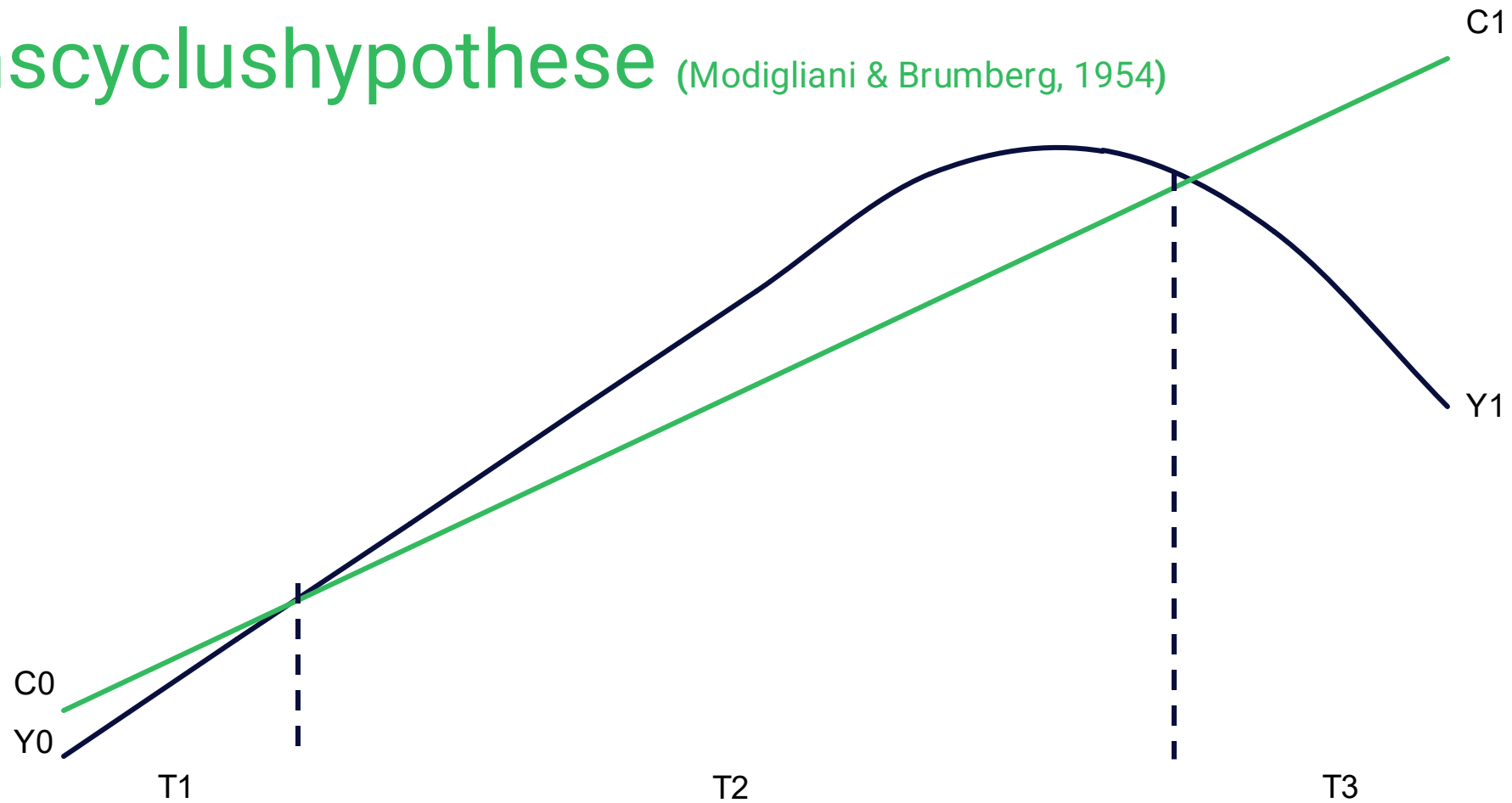
Solide inkomen
voor later,
OAKK voor jou!

De toegevoegde waarde van
de financieel adviseur

De levenscyclushypothese &
doorlopende monitoring

Zeggen vs doen

Levenscyclushypothese (Modigliani & Brumberg, 1954)

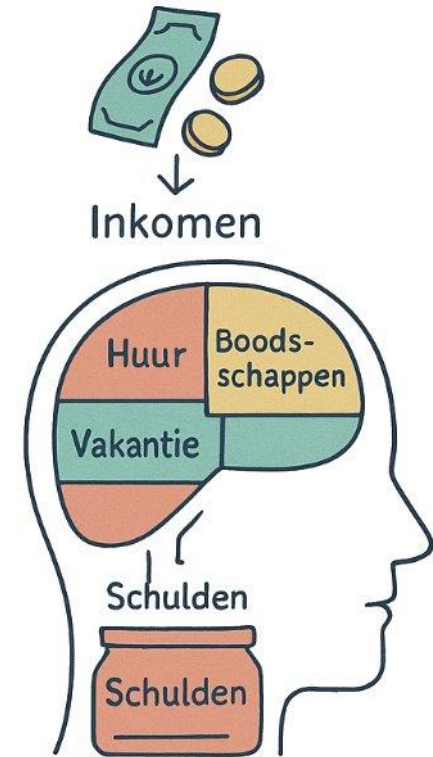


- **Vroege jaren (T1):** consumptie > inkomen → lenen.
- **Midden jaren (T2):** inkomen > consumptie → vermogen opbouwen.
- **Latere jaren (T3):** consumptie > inkomen → vermogen uitkeren.

Waarom werkt het niet? (Shefrin & Thaler, 1988)

Mentale boekhouding

- **Windfall effect:** gratis geld (!/?)
- **Sunk cost:** Vaste lopende kosten
- **Framing:** Korte termijn denken
- **Onlogische schuldenvolgorde:** Uitgeven/sparen i.p.v. schulden afbetalen.



Waarom werkt het niet? (Laibson, 1997)

Hyperbolische korting (delay discounting)

- Voorkeursomslag
- co-existente schulden en illiquide besparingen
- Ondersparen voor pensioen en annuïteitenmijding
- Suboptimaal gedrag

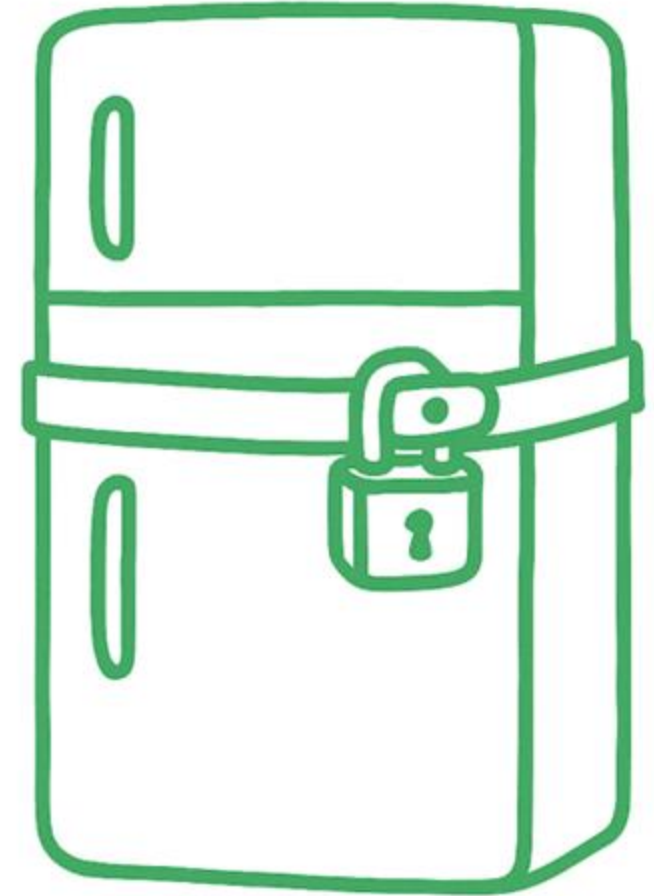


Refrigerator lock (Maymin & Fisher, 2010)

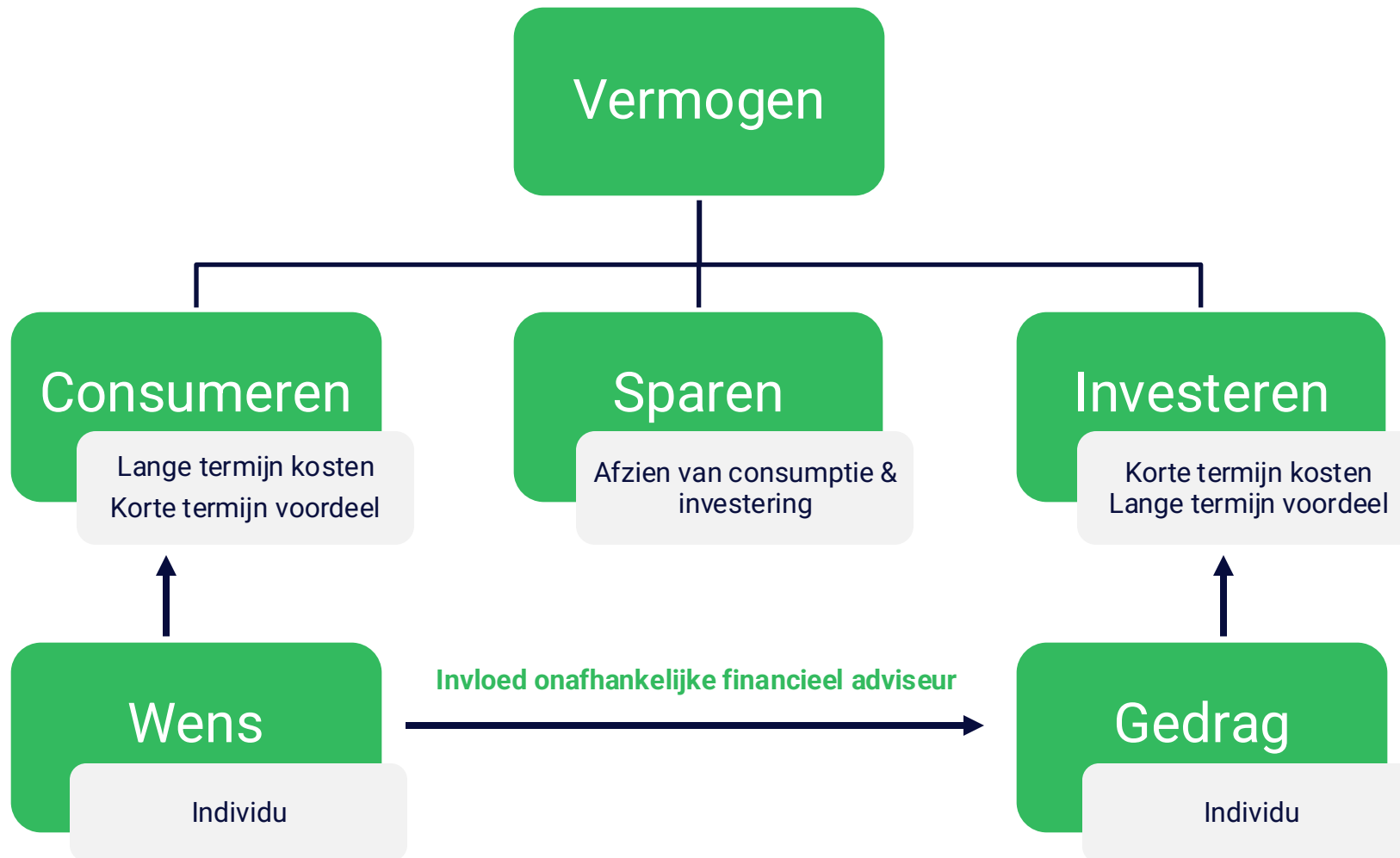
Hoe is een adviseur als een slot op de koelkast?

Rol adviseur: **Diagnose** → ontwerp → implementatie → toezicht

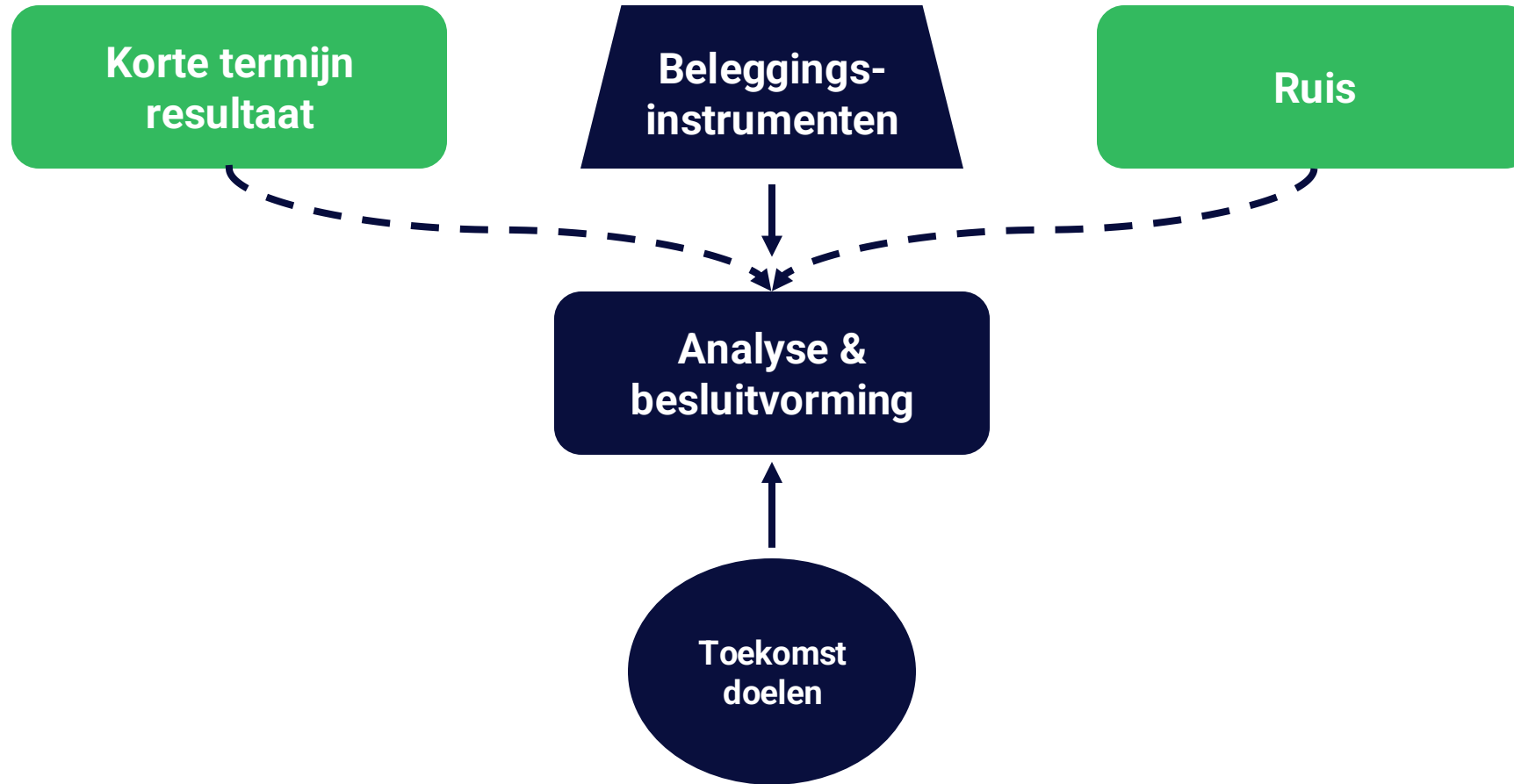
Vormen van locks: lijfrente rekening, automatische inleg (direct na salaris), aparte (beleggings)rekening zonder betaalpas.



Keuzemogelijkheden bij vermogen *(Peteros & Maleyeff, 2014)*

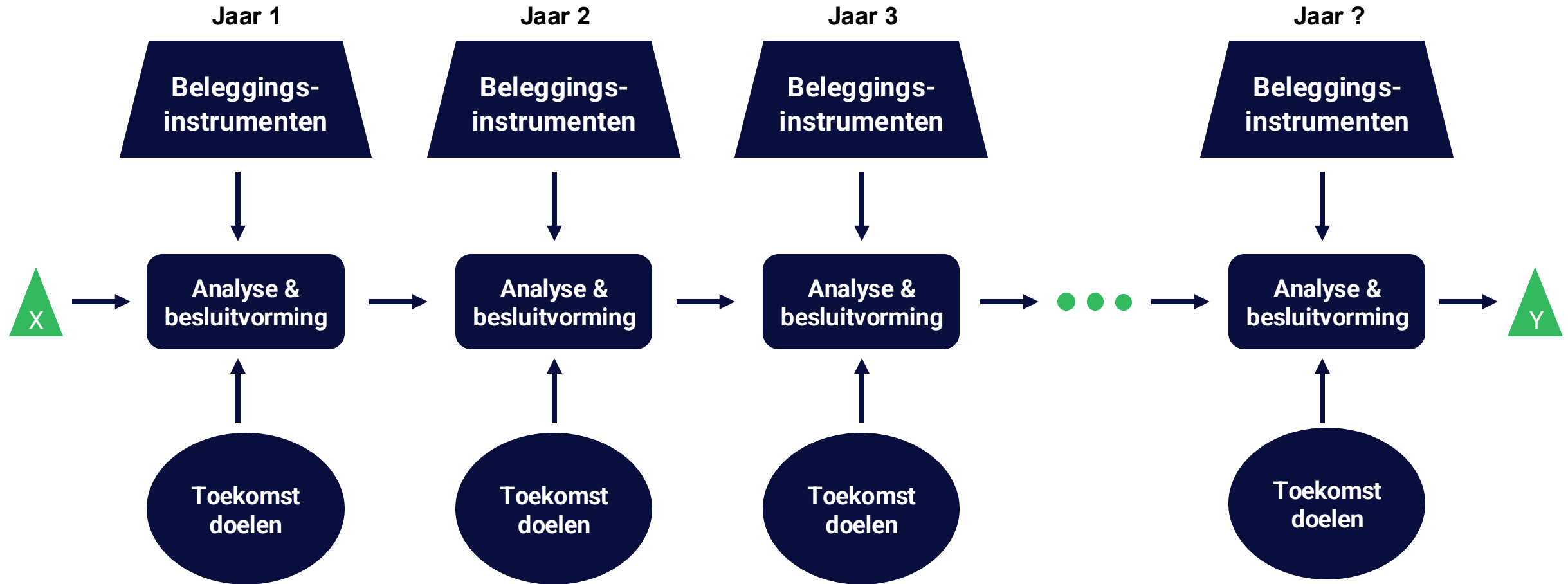


Investeringsproces op basis van emotie (Peteros & Maleyeff, 2014)



Investeringsproces met monitoring als ondersteuning

(Peteros & Maleyeff, 2014)



Agenda

Introductie onderzoeken

Niet alle klanten zijn
hetzelfde

Solide inkomen
voor later,
OAKK voor jou!

De toegevoegde waarde van
de financieel adviseur

Missie,
visie en waardepropositie

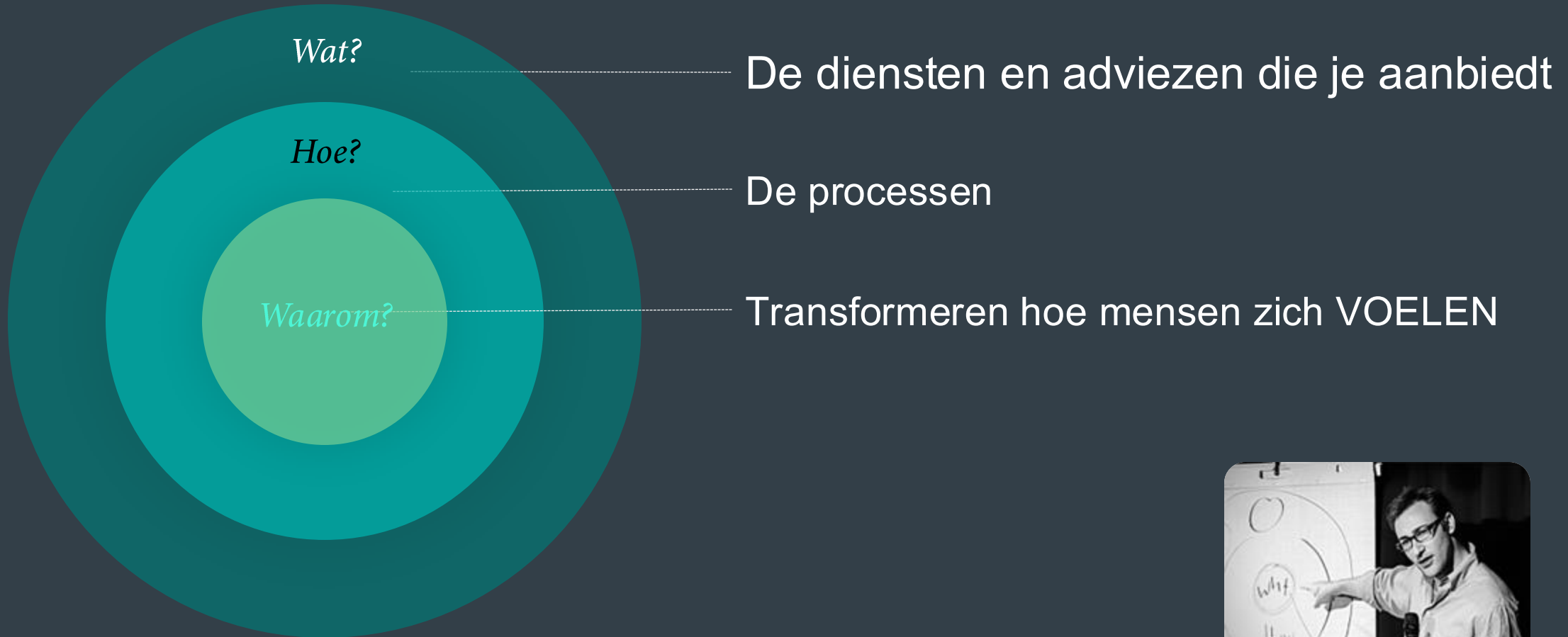
De levenscyclushypothese &
doorlopende monitoring

Zeggen vs. doen

“The Power of Purpose”



De kracht van 'Waarom'



"The Power of Purpose"



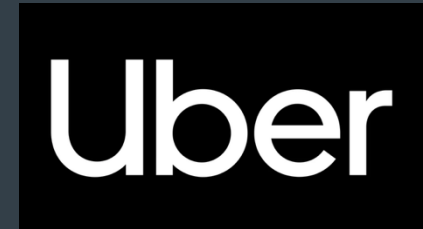
Voorbeelden van missies



*To organize the world's
information and make it universally
accessible and useful.*



*To create a better everyday life
for many people.*



*To reimagine the way the
world moves for the better.*

Voorbeelden van missies in Nederland



Alles voor een glimlach.



*100% slaafvrij de norm maken in
chocolade.*

PHILIPS

*Het leven van mensen verbeteren met
zinnvolle innovaties.*

Als je je naam zou verwijderen, zou je mission statement er dan uitzien alsof het van een groot aantal andere bedrijven is?

Je missie definiëren

Organisatie

- Welk verhaal over een klant illustreert het best waarom jouw organisatie bestaat?
- Als je een reclamebord buiten je kantoor zou hebben, wat zou erop staan?

Duidelijke missie creëren. Je moet streven naar:

- ☐ Zeven tot tien woorden
- ☐ In eenvoudige taal
- ☐ Groot en vet
- ☐ Met een “aha” effect
- ☐ Uit het hart
- ☐ Betrekt iedereen erbij
- ☐ Gaat niet over geld
- ☐ Groter dan een doel

Doel & Visie

Definieer

Definieer Missie, Visie en Waarden

Vastleggen

Ontwikkel speciale documenten die deze specifiek voor jouw bedrijf behandelen

Communicatie

Zorg ervoor dat iedereen je Missie, Visie en Waarden kan verwoorden

Focus

Zet je doel in het middelpunt van alles

 Dimensional

Ter illustratie. Geen aanbeveling.

Agenda

Introductie onderzoeken

Niet alle klanten zijn
hetzelfde

Samenvattend

Solide inkomen
voor later,
OAKK voor jou!

De toegevoegde waarde van
de financieel adviseur

Missie,
visie en waardepropositie

De levenscyclushypothese &
doorlopende monitoring

Zeggen vs doen

Samenvattend

- Klanten zeggen $\neq$ klanten doen
- Adviseur = rust, structuur, betere keuzes
- Monitoring > momentopname
- Gedrag is de echte driver
- OAKK + Dimensional = evidence based vermogensopbouw

FFP Congres

Wat klanten zeggen, is lang niet altijd wat ze doen

Dimensional Fund Advisors & OAKK – De Pensioenbooster

Richard Feenstra & Martijn Börger

November 2025

