

Feedbackformulier Critical Friend

Naam Critical Friend: Hans Hartveld

Organisatie: Affluent

Naam Adviesbureau (studenten): Generatio Capital

Plaats en datum: 5-12-2025

Handtekening:



Aan het eind van het project hebben de studenten een (virtueel) duurzaam financieel adviesbureau opgericht. De website toont de gemaakte keuzes en moet een samenhangend en aantrekkelijk geheel zijn voor potentiële klanten.

Wij verzoeken u vriendelijk dit formulier in te vullen en feedback te geven op de verschillende onderdelen. Uw oordeel wordt door de docenten meegenomen in de eindbeoordeling van het project.

Inhoudelijke relevantie en duidelijkheid

Is de missie, visie en positionering van het adviesbureau helder en goed onderbouwd? Is de inhoud van de website relevant en logisch gestructureerd voor de doelgroep? Is het aanbod van beleggingsfondsen en aanbieders van hypotheekkrediet passend bij de positionering van het adviesbureau? Is de tekst begrijpelijk voor de doelgroep?

Toelichting/verbeterpunten:

Jullie hebben duidelijk veel werk verricht in de afgelopen weken, vandaar ook de wat latere aanlevertermijn denk ik.

Positionering is een stuk strakker, beter geformuleerd. Generatie overschrijdende dienstverlening is core business. Dat komt duidelijk naar voren. Ook komt duidelijk naar voren dat het een maatschappelijk betrokken bedrijf is met een hoog duurzaam karakter. Mooi.

Dat laatste is overigens zowel een voordeel maar ook een nadeel? Sommige klanten hechten nl. geen enkele waarde aan duurzaamheid. Die kan je nu mislopen door je positionering? Mijn ervaring is dat veel klanten eerst aan de portemonnee denken en daarna pas aan het milieu. Hou je dan nog voldoende klanten over die zaken met je gaan doen?

Daarnaast vraag ik me af in hoeverre klanten een hypotheek bij Triodos via jullie tussenkomst gaan sluiten. Ze kunnen immers ook direct bellen of een afspraak maken bij de Triodos bank? Dat scheelt de klant kosten. Als ze toch bij jullie aankloppen dan worden jullie tussenpersoon voor Triodos? Echter, werkt Triodos daar wel aan mee? Niet elke hypotheekverstrekker werkt nl. met tussenpersonen. Die hebben eigen adviseurs in loondienst. Blijft er genoeg over voor jullie verdienmodel? Immers, jullie willen wel een boterham verdienen met je bedrijf.

Maatwerk wordt volop verkondigd op de website. Top. Is dat ook te realiseren bij de gekozen productoplossingen? Maar 1 hypotheekaanbieder en 4 beleggingsoplossingen? Ik vraag me dat nl. af. ABN Amro Mees Pierson heeft bv alleen al 8 verschillende varianten van beleggen met 5 verschillende risicoprofielen. Dat zijn 40 varianten. Uiteraard is dit wellicht extreem, maar ik denk dat je op je website duidelijk moet maken dat je met jullie keuze wel degelijk maatwerk kan bieden (als je dat van mening bent/blijft).

Triodos heeft de afgelopen regelmatig het negatief het nieuws gehaald met de handelswijze rondom certificaathouders van deze bank. Ze hebben de rechtszaak gewonnen, maar hebben nog veel ontevreden investeerders omdat die veel geld hebben verloren. In mijn beleving is dit bad press?

De gekozen producten en aanbieders passen prima bij de doelstelling van jullie bedrijf.

Opvallend vind ik overigens dat bij het ASN Aandelenfonds aangegeven wordt dat de beleggingshorizon minimaal 5 jaar moet zijn. Dat is veel te kort voor 100% aandelenbelegging (wil je tenminste een reële kans hebben op een positief rendement). Normaliter gaan de vermogensbeheerder uit van een minimale periode van 10 jaar en liever nog langer.

Verder mis ik nog de informatie over de tarifiering van jullie dienstverlening. Of komt dat nog? Of ik heb niet goed gekeken? Maar een potentiële klant wil daar wel iets van kunnen vinden op de site?

Visuele aantrekkelijkheid en consistentie van de vormgeving

Is de vormgeving van de website consistent en professioneel? Ondersteunt het visuele ontwerp de inhoud van de website? Is de stijl aantrekkelijk en consistent voor bezoekers?

Toelichting/verbeterpunten:

Website is logisch en functioneert prima. Linkjes functioneren en maakt een professionele indruk. Top. Taalgebruik is bijzonder prettig om te lezen. Er is zeker sprake van een huisstijl. Website nodigt uit om te lezen en door te klikken.

Goed gedaan!

Klantgerichtheid en aantrekkelijkheid voor de doelgroep

Spreekt de website de beoogde klantgroepen aan? Worden de diensten en producten op een duidelijke en aantrekkelijke manier gepresenteerd?

Toelichting/verbeterpunten:

De website spreekt de beoogde doelgroep zeker aan. Mijn ervaring is dat de vermogensbeheerders in het hogere segment doorgaans wat donkerder kleuren gebruiken op de website. Ik vind de overwegende witte kleurstelling erg fris.

Enige kanttekening die ik heb bij dit onderdeel is dat in mijn beleving het aangeboden product assortiment (te) beperkt is. Het komt een beetje op mij over als; 'One size fits all' en toch moet het uiteindelijk maatwerk zijn?

Op financieel gebied kan dit lastig zijn. Er zijn wereldwijd meer dan 30.000 beleggingsfondsen. Variërend van aandelen, obligaties (de bekende categorieën) maar ook fondsen op het gebied van Private Equity, Private Debt, goud/zilver/grondstoffen, crypto, etc. zijn zaken die tegenwoordig steeds meer door klanten gebruikt worden om hun assetmix in te vullen. Wellicht aangeven waarom je deze categorieën niet aanbiedt? Wellicht moet je dit beter toelichten (goud en crypto is bijv. flink milieubelastend en dus niet duurzaam) en/of het productenassortiment uitbreiden?

Gebruiksvriendelijkheid

Is de website eenvoudig te navigeren? Zijn de belangrijkste informatie en functies gemakkelijk te vinden?

Toelichting/verbeterpunten:

Zoals hiervoor genoemd top. Zeer goed, duidelijk en prettig navigerend. De toegevoegde Blogs zijn zeer welkom en passend.

De foto's van de adviseurs zijn leuk en goed. Echter, niet compleet.

Het toevoegen van een WFT diploma is niet gebruikelijk op een website van een financieel adviseur. Het is standaard en een noodzakelijk kwaad om je werk te kunnen doen. Zoals het hebben van een rijbewijs om in een auto te mogen rijden. Aan de andere kant ook weer verfrissend voor een klant die dit soort papieren niet kent en voor het eerst een WFT diploma ziet. Het vermelden van de WFT certificering is uiteraard altijd goed.

Duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid

Worden de duurzaamheidsdoelen van het adviesbureau goed uitgelegd? Zijn de duurzame producten overtuigend gepresenteerd, met een heldere onderbouwing voor de gemaakte keuzes?

Toelichting/verbeterpunten:

Er is veel discussie in beleggingsland over wat nu precies duurzaam is. Regelgeving benoemt 3 varianten:

- art 6 beleggingen; grijs (ook olie, vliegtuigmaatschappijen, defensief, etc.
- art 8 beleggingen; lichtgroene beleggingen
- art 9 beleggingen; donkergroene/impactvolle beleggingen.

Zie de bijlage.

Klant worden

Zou u op basis van de website contact opnemen met het adviesbureau voor een kennismakingsgesprek? Zou u overwegen om klant te worden bij het adviesbureau?

Toelichting/verbeterpunten:

Ik vind de website en het enthousiasme dat er vanaf spat erg uitnodigend. Ze staan echt voor het bedrijf. Ik denk voor de massamarkt een prima vertrekpunt om klant te worden. Zeker icm de generatieoverschrijdende dienstverlening.

Enige aandachtspunt voor mij is het beperkte productenpakket. Zeker als onafhankelijk tussenpersoon. Hoe onafhankelijk ben je als je maar van 1 aanbieder een hypotheek kan aanbieden? Of zijn jullie niet onafhankelijk?

Zijn er nog andere punten van feedback of suggesties die u wilt delen?

Veel financiële websites hebben eigen rekenmodellen waar klanten kunnen uitrekenen wat hun vermogen kan opleveren en/of hoeveel hypotheek ze kunnen krijgen. Volgens mij moet dat er ook nog en is dat onderdeel van de opdracht?

Ik mis een productoplossing voor pensioenadvies. Jullie noemen dit een aantal malen op de website, maar ik zie geen aanbieder/product? Bewust?