

Feedbackformulier Critical Friend

Naam Critical Friend: Hans Hartveld

Organisatie: Affluent

Naam Adviesbureau (studenten): Generatio Capital

Plaats en datum: 28-10-2025

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:

Op de website wordt gesproken over 3 verschillende soorten dienstverlening:

- behouden vermogen/beleggen/vermogensbeheer voor volgende generaties (heeft geld over)
- hypotheken (heeft geld tekort)
- pensioen (heeft behoefte aan inkomensaanvulling)

Wie is nu jullie doelgroep? Is er een minimaal instapbedrag nodig om klant te worden? Bijv. minimaal € 500.000 belegd vermogen? Of is een hypotheek van € 50.000 ook goed genoeg om klant te worden? Doelgroep: mensen in loondienst, ondernemers, medisch specialisten oid?

Ik zie nu 3 verschillende soorten dienstverlening waarmee jullie een groot deel van de markt bestrijken. Dit ruime dienstenpakket zorgt voor extra certificeringen, kennis, opleiding etc. Bv. voor pensioendienstverlening heb je bv WFT Pensioen nodig. Oftewel; wat is nu jullie doelgroep en welke diensten bied je nu echt aan? Denk ook aan belastingaangiftes, estate planning? Of dit juist niet?

Dienstverlening lijkt op heel hoog nivo te liggen. WFT Basis is dan niet genoeg? Denk aan extra certificeringen als Estate Planner, Gecertificeerde Financiële Planners, erkend hypotheekadviseur, etc.

Je hoeft niet alles zelf te doen, maar kunt ook samenwerking met externe deskundige partijen opnemen als dienstverlening. Voor de klant een one-shop, voor jullie wellicht een extra verdienmodel.

Er zijn 5 specialisten in beleggen en hypothecaire kredieten, niet in pensioen?

Visie is gericht op 50 plussers? De hypotheekklant mis je nu onder deze visie, immers die is meestal jonger? Datzelfde geldt ook voor de pensioenklant. Is nu te summier of niet compleet?

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:

Allereerst een opmerking over de erg leuke en originele naam!

Lay out van de website is duidelijk en overzichtelijk. Kleurgebruik is wel wat aan de saaie kant. Of is dit ook de bedoeling? Ik zie niet echt een soort eigen huisstijl. 'Het plaatje op de 'home' pagina doet mij aan een begrafenis denken...' Grijs, wit en zwarte kleuren.

Onderdeel Duurzaamheid en Intranet is (nog) niet gevuld.

Onderdeel Extra Informatie is voor mij niet helemaal duidelijk. De gebruikte plaatjes zijn niet in eigen huisstijl en zijn alleen gericht op beleggen? Niet op hypotheek en pensioenen, etc.?

Wellicht nog iets vermelden over een eigen klantportal waar ze kunnen inloggen in een beveiligde omgeving om hun eigen dossier te raadplegen. Welke software wordt gebruikt? Is het veilig tegen hacken, etc. Klant vinden dit soort issues steeds belangrijker.

Nog eigen rekentools ontwikkelen? Of linkjes vermelden naar websites waar ze die kunnen vinden?

Taalgebruik; unieke levensfase, comfortabele toekomst, dienstverlening speciaal ontworpen voor klanten, stabiele financiële toekomst. In mijn beleving is het taalgebruik soms een stukje 'te dik' aangezet.

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 onderwerpen op de website spreken de klant zeker aan. De presentatie is niet consistent. Beleggen en hypotheek worden regelmatig genoemd maar niet uitgewerkt. Pensioendienstverlening komt nagenoeg niet aan bod. Als je dit product aanbiedt moet je er ook wat over roepen?

Op de website staat het volgende: Financieel advies op maat voor de ervaren professional. Deze kreet snap ik niet zo goed. Een ervaren professional heeft toch geen begeleiding nodig op financieel gebied? Of bedoel je ervaren ondernemer of iemand die gevorderd is in zijn/haar carrière?

Gebruiksvriendelijkheid

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

Toelichting/verbeterpunten:

De website navigeert prima en is logisch opgebouwd.

Ik denk dat de website nog beter kan worden door toevoeging van:

Toevoeging tabblad Tarifiering

Toevoeging linkjes naar interessante websites, tools, samenwerkende partners, etc.

Mooier kleurgebruik? Is uiteraard zeer subjectief, maar ik vind de website nogal saai overkomen.

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:

Over duurzaamheid heb ik niets over kunnen vinden. De maatschappelijke verantwoordelijkheid ook niet? Hoe ziet jullie beloningsstructuur eruit? De financiële wereld heeft op dat gebied niet een al te beste naam.

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:

Wat ik heel mooi vind is dat er generatie overschrijdende dienstverlening wordt geboden! Top!

Echter, verschillende generaties hebben ook verschillende behoeftes. Dat soort voorbeelden zie ik niet uitgewerkt. Wellicht dat een uitgewerkte klantcase hier duidelijkheid in kan scheppen? Met daaronder de review van de klant?

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

Termen als discreet, vertrouwen, professioneel, deskundig en op maat worden veel gebruikt. Echter, dit zijn 'normale' dingen die een klant als vanzelfsprekend zal verwachten. Dat is ook onderdeel van WFT, gedragscode en regelgeving. Waardoor ben je nu echt onderscheidend tov anderen? Ook bij het persoonlijk voorstelrondje is het leuk om te lezen wat bv hobby's en karaktertrekken van de adviseurs zijn? Dit kan nog een stukje verdieping krijgen.

Tarifiering? Werken jullie op uurbasis, een vaste fee of een percentage over het vermogen/hypotheek? In hoeverre zijn jullie concurrerend?

Met welke partijen werken jullie samen? Of hebben jullie een eigen hypotheeklabel en hebben jullie eigen beleggingsportefeuilles? Of zijn jullie tussenpersoon en brengen jullie je klanten onder bij andere partijen?