

Waarde(n)vol

De psychologie achter de beslissing van de klant

Wat je vindt van geld, bepaalt hoe je tegen belegging aankijkt. Voor de ene is geld goed. De andere vindt dat meer geld overeenkomt met onrecht. In het boek 'Waarde(n)vol' van Sarah Newcomb lees je over instrumenten om bij de klant financiële drijfveren of blokkeringen te ontdekken.

Sarah Newcomb is gedragseconoom en gefascineerd door de psychologie achter consumentenbeslissingen. Ze werkt voor het personal financial wellness bedrijf Morningstar & HelloWallet dat onderdeel is van Morningstar, één van 's werelds grote onafhankelijke onderzoeksbureaus voor financiële informatie, financieel advies en ratings. In haar boek 'Waarde(n)vol' heeft Newcomb het over de relatie die we als klant, spaarder, investeerder of wakkere burger met geld hebben. Die relatie is bijna nooit gebaseerd op cijfers alleen. Onderzoek laat zien dat mensen niet erg rationeel denken als ze financiële beslissingen nemen. Wat doorweegt, is de betekenis die we geven aan dat geld en de verhalen die we onszelf daarover vertellen.

Voor de ene voelt geld goed. En voor de andere voelt geld onbewust slecht. De ene verbindt meer geld met meer geluk. De andere heeft een afkeer van geld omdat die geld ziet als de bron van onrecht of bijvoorbeeld corruptie. De gedachten ontstaan doordat we onszelf verhalen vertellen, gebaseerd op ervaringen van onszelf of anderen. Die verhalen kunnen zo beperkend zijn dat ze leiden tot zelfsabotage. Met andere woorden, onbewust willen we dat geld helemaal niet en dus geven we het zo snel mogelijk uit

Waarde(n)vol is opgevat als een gids voor mensen die het moeilijk hebben om financieel doordachte beslissingen te nemen, vanuit hun gebrek aan kennis en/of



interesse voor geld. Het boek leert de lezer de eigen overtuigingen over geld en beleggen te ontdekken. Hoe sta je tegenover geld? Waarom is dat geld een vriend, een vijand? Hoe belangrijk is geld in je leven en waarom? Wat vind je over de plaats van geld in je leven? Heb je je financieel iets beloofd? De antwoorden op die vragen maken het verhaal dat je voor jezelf maakt rond geld. Dat verhaal naar boven halen, is belangrijk om je eigen kernwaarden over geld te ontdekken, schrijft Newcomb.

Sarah Newcomb vertelt dat ze zelf in armoede opgroeide en geld daardoor jarenlang vereenzelvigde met onrecht en ongelijkheid. Ze vertelt ook hoe ze als

twintiger een flink platencontract weigerde omdat ze een zuivere artiest wou zijn, die in armoede leeft. "Ik saboteerde mijn eigen financiële groei omdat ik onbewust geloofde dat geld de macht had om mijn en mijn waarden te dwarsbomen... Door niets over geld te leren en ook in mijn loopbaankeuzes geen financiële overwegingen te maken, kreeg ik minder mogelijkheden en controle op mijn dagelijkse leven. Doordat ik geld negeerde, koos ik ervoor om het gekende pad van armoede en stress voort te zetten."

Net zo goed kan een negatieve ervaring, bijvoorbeeld een pijnlijke scheiding, een afkeer van geld opwekken, omdat het finaal enkel om geld draaide. Ook in het

taalgebruik van iemand kun je zo'n houding ontdekken. "Wat is het verschil tussen iemand die 'een fabelachtig vermogen heeft' of 'stinkend rijk' is? Het verschil zit in de attitude van de persoon die de uitspraak doet. En die houding ontstaat uit cultuur, waarden en core beliefs", schrijft Newcomb.

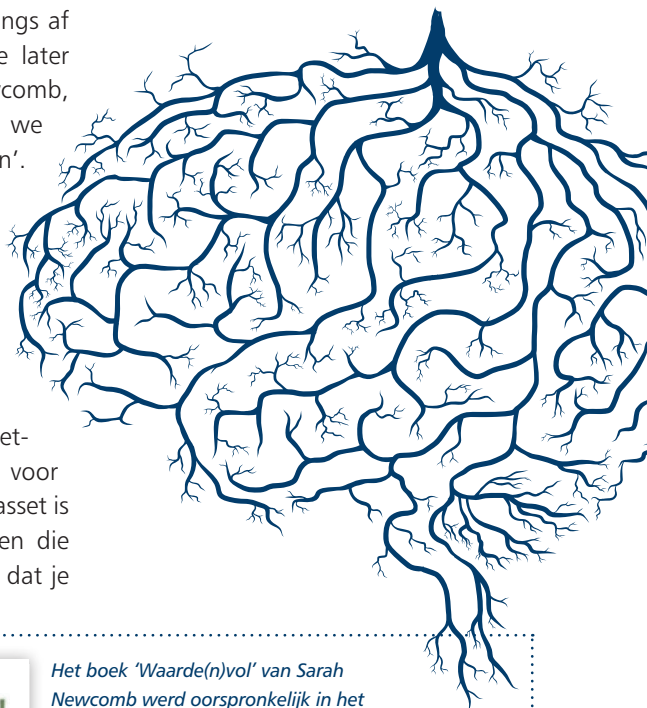


klant. Wat je dan leert kennen, zijn de mogelijke achterliggende motieven van die klant om bepaalde financiële beslissingen te nemen of die niet te nemen. Je kunt er als adviseur ook sleutels in ontdekken om een financieel product zo voor te stellen dat het een oplossing aanbiedt die binnen het waardenkader van de klant past en er niet mee botst. Wat je uit het boek leert, kan je helpen om de krachten bloot te leggen die een rol spelen bij de financiële gewoonte en beslissingen van klanten. Als je de waarden en de dromen van de klant kent, kun je financieel beheer en beleggingen in het bereiken van die dromen kaderen, en je kunt er je taal en de opbouw van een financieel plan op afstemmen.

iets creëert dat voor anderen van waarde is. De vraag voor de klant is dan of die al de grondstoffen tot hun volle potentieel gebruikt. Waarschijnlijk zijn er ook meer grondstoffen beschikbaar bovenop degene die nu al worden ingezet om assets te bouwen en daarmee inkomsten te genereren. Zo legt het boek niet enkel de psychologie en de mechanismen bloot die achter particuliere financiële beslissingen schuil gaan. Je krijgt als professionele adviseur ook metaforen aangereikt om het gesprek met de klant te voeden, de psychologie van de klant centraal te stellen en daar zelf ook beter van te worden.

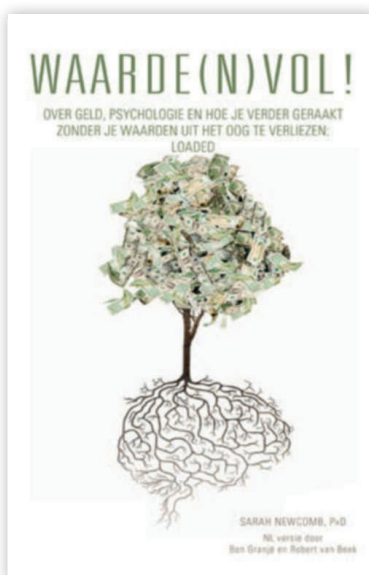
Hans Housen

De meeste mensen kennen geld enkel als de vrucht van arbeid. "Van jongs af krijgen we de vraag 'Wat wil je later worden?', schrijft Sarah Newcomb, "maar onderliggend bedoelen we 'Hoe ga je je brood verdienen'. Slechts een paar van ons hebben van in het begin geleerd om na te denken over twee andere bronnen van inkomsten: land en kapitaal." Waar het op aankomt, is het ontdekken van je assets (productiemiddelen), zegt Newcomb, en vervolgens het goed inzetten van die assets. Assets komen voor uit resources (grondstoffen). Een asset is dan een verzameling grondstoffen die op zo'n manier is bijeengebracht dat je



Zo bevat het boek talrijke voorbeelden, die inzicht geven in de menselijke verhouding met geld. Verder biedt het boek de lezer handige tips en technieken om de cash flow van het eigen huishouden te optimaliseren. Als lezer word je bijvoorbeeld attent gemaakt op het verschil tussen behoeften en noodzaak. Dat helpt je in uitgaven snoeien en kiezen waar je dat gewoonlijk niet doet. In die zin is het boek dus ook een interessant cadeau voor wie klanten die behoefte hebben aan een beter budgetbeheer.

Maar je kunt het boek net zo goed van buitenaf lezen, als een gids die de adviseur handvatten aanreikt om inzicht te verwerven in de psychologie van de



Het boek 'Waarde(n)vol' van Sarah Newcomb werd oorspronkelijk in het Engels uitgegeven als 'Loaded - Money, Psychology and how to get ahead without leaving your values behind'. De Nederlandse vertaling is uitgegeven door About Life & Finance BV In Roosendaal. Bert Granjé en Robert van Beek hebben het boek van Sarah Newcomb bewerkt. Waarde(n)vol geeft je inzicht in de menselijke psychologie rond het hebben van geld of het ontbreken ervan.

