



SAMEN BETROKKEN

Powered by
Nh1816
Verzekeringen

Financieel adviseurs staan midden in de samenleving. Deze Local Hero's zijn vraagbaak voor verzekeringen, hypotheek en andere geldzaken, plaatsen hun klanten op nummer één en zijn maatschappelijk betrokken in hun omgeving. VVP zet samen met Nh1816 verzekeringen het advieskantoor in de schijnwerpers. Dit keer Toorn & Boer Financiële Diensten. Samen betrokken bij de samenleving.

TEKST MARTIN NEYT | BEELD VANVLIEFOTOGRAFIE

Muntendam is op en top Gronings. Mensen zijn er nuchter, nemen aanvankelijk een afwachtende houding aan, maar als ze je eenmaal kennen en tevreden zijn over de dienstverlening, dan zijn het de trouwste klanten. Het eerste contact begint vaak met een kleine transactie, zoals een kasstorting bij onze RegioBank-vestiging. Van daar breidt de klantrelatie zich uit naar verzekeringen, hypotheek en soms fiscale en administratieve ondersteuning. We hebben hier jaren met plezier gewerkt, veel leuke mensen leren kennen en een stevig lokaal netwerk opgebouwd. Hetzelfde hopen we in Veendam te bereiken, want daar verhuizen we over een halfjaar naartoe om er een RegioBank-vestiging te openen. Samen met onze klanten, medewerkers, verenigingen en clubs en een partner als Nh1816, willen we ook daar een spil in de lokale gemeenschap worden. Aan de locatie zal het in elk geval niet liggen. We betrekken een voormalig bankgebouw in het centrum en dat past perfect bij onze dienstverlening.

Mijn compagnon en ik zijn Groningers en hebben beide in de stad Groningen gestudeerd. Als studenten Bedrijfskunde en Rechten begonnen we met financieel advies om onze karige studielening aan te vullen. We vonden het werk interessant en besloten een bedrijf te starten. Inmiddels bestaat ons team uit vier medewerkers en daar komen binnenkort twee collega's voor de buitendienst bij.

PLAT GRONINGS

Voor ons betekent goed advies: het combineren van de wensen van de klant met de kennis en ervaring van de financieel adviseur. Een langdurige klantrelatie begint met vertrouwen. We willen dan ook altijd in gesprek

ken op het niveau van de klant komen, of het nu om een ondernemer, een boer of een hoogopgeleide particulier gaat. Wil de klant plat Gronings praten, prima, ik doe mee. Ik beheers de streektaal niet tot in de puntjes, maar mijn pogingen worden gewaardeerd.

Klanten zijn geen vanzelfsprekendheid, je moet voor ze blijven werken, ook al is dat lastig als je het druk hebt. Ik had ooit een bijbaan bij Free Record Shop en daar hingen de kernwaarden voor klantenservice op de muur, zodat je er steeds aan werd herinnerd. Zoiets gaan wij wellicht ook doen.

REGEL HET MAAR

Over het algemeen hebben mensen weinig interesse in financiële zaken. Klanten zitten hier met een houding van 'regel het nu maar' en willen blind een handtekening zetten. Als adviseur moet je daar doorheen prikken, want het gaat wel over de toekomst van mensen. Wij blijven alles uitleggen in heldere taal en geven gegene informatie.

Ik verbaas me altijd over de klanten die voor een dubbeltje op de eerste rang willen zitten. Een zo laag mogelijk premie, maar wel een uitmuntende dekking. Klanten die vooral 'goedkoop' willen, verwijzen we naar internet, want op die manier adviseren wij niet. Je ziet ze dan soms weer terug na een schade... Ook mensen die relatief veel schades claimen en zich vervolgens beklagen over premieverhoging, vind ik bijzonder. Het geld moet natuurlijk ergens vandaan komen.

WIELERPROF

We ondersteunen lokaal zowel sport- als culturele verenigingen, onder andere VV Muntendam, VV Meeden en het plaatselijk mannenkoor. We gaan nog een mooi maatschappelijk doel met Nh1816 uitkiezen. Het is afhankelijk van de corona-ontwikkelingen, maar we denken zelf aan een wielervedstrijd voor een goed doel. Daar hangen we dan een leuke Facebook-actie aan. WIELERPROF Martijn Keizer komt uit Muntendam, wellicht kunnen we hem erbij betrekken." ■

► Robert Boer (Toorn & Boer Financiële Diensten) bij de karakteristieke ophaalbrug de Schaive Klabbe in Muntendam (Groningen).

SAMEN BETROKKEN

TROTS

OP WELKE SCHADE-AFHANDELING KIJK JE MET TROTS TERUG?

Regels zijn regels, dat klinkt logisch, maar soms zijn er zaken die out-of-the-box-denken vereisen. Gewoon, omdat je daar iemand mee helpt. Een klant was op onze afspraak overstapt naar Nh1816. Een maand later besloot hij zijn tuindeuren te gaan schilderen. Hij haalde de deuren eruit, zette ze ergens neer, maar ze vielen om. De nieuwe verzekering dekte deze schade nadrukkelijk niet, zijn oude verzekering deed dat wel. Dan kun je star vasthouden aan de voorwaarden, je staat immers in je recht, maar wij voelden de morele verantwoordelijkheid om coulant te tonen. Gelukkig hebben we met Nh1816 een partner die er ook zo over denkt. We hebben uiteindelijk samen elk de helft van de schadekosten voor onze rekening genomen. Het resultaat is een uitermate tevreden klant die precies weet waarom jij zijn financieel adviseur bent.

