



SAMEN BETROKKEN

Financieel adviseurs staan midden in de samenleving. Deze Local Hero's zijn een vraagbaak voor verzekeringen, hypotheke 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 De Bruine Hypotheken & Pensioenen. Samen betrokken bij de samenleving.

TEKST **MARTIN NEYT** | BEELD **PETER ROEK**

De Stenen Brug of Ganzepoortbrug is een oorspronkelijk onderdeel van de vestingwerken van Goes. De brug leidt bezoekers naar het centrum van de stad, dus iedereen kent het monument. Het heeft voor ons ook een symbolische waarde. Ons kantoor bevindt zich er zo'n vijftig meter vandaan en het verbeeldt de brugfunctie van financieel adviseurs. We verbinden klant en verzekeraar en zorgen ervoor dat de klant in het complexe financiële labyrint de meest optimale route kan volgen.

Goes heeft in dit deel van Zeeland ook een verbindende functie. De stad ligt centraal, bewoners van de omliggende plaatsen komen naar Goes voor de voorzieningen.

Goesenaren zijn doorgaans nuchter, maar we vergeten niet te genieten. Als je op zondag naar de supermarkt gaat, ben je meer bezig met klanten groeten dan met boodschappen doen, maar dat is juist de charme. Mijn compagnon Emma Vrolijk en ik blijven hier dan ook graag werken. Overigens hebben we ook klanten buiten de regio, tot in Groningen aan toe. Dat is vaak het gevolg van verhuizingen of doorverwijzingen van tevreden klanten. Een wens om uit te breiden hebben we echter niet. Schaalvergroting gaat vaak ten koste van de persoonlijke benadering en die willen we graag behouden.

Na mijn studie, een kwart eeuw geleden, ben ik met het kantoor op de huidige locatie gestart. Inmiddels zijn we met z'n zessen. Nh1816 is een voor ons een lo-

gische samenwerkingspartner. We hebben zo'n beetje hetzelfde DNA: toegankelijk, oog voor de klant, oplossingsgericht. En snel handelen, want het belang daarvan wordt wel eens onderschat. Klanten zijn soms verbaasd hoe snel de schade is afgehandeld en het geld op hun rekening staat. Alleen met zo'n klantgerichte filosofie kun je lange-termijnrelaties opbouwen.

Samen met Nh1816 en collega-adviseurs steunen we jaarlijks een goed doel. Dat is nu al een tijd What Goes On, een stichting voor goede doelen als het organiseren van uitjes voor kinderen uit minder bedeelde gezinnen. Via de Nighttrail, een looptocht door allerlei mooie binnen- en buitenlocaties in Goes, wordt geld ingezameld. Daarnaast sponsoren we sportverenigingen in de regio. En ik ben voorzitter van VV Kloetinge, amateurclub uit de derde divisie. Dat vergt de nodige inzet als vrijwilliger, maar ik vind dat het bij maatschappelijk ondernemerschap hoort.

Als financieel adviseur maak je het verschil door er voor klanten te zijn. Even op zaterdag een mutatie voor een auto doorvoeren, geen probleem. Als een klant wil dat we een verzekering opzeggen, ook al kan dat online, doen we het ook. Je ontzorgt er mensen mee.

Wij willen graag regelaar, aanspreekpunt, adviseur en wegwijzer in financiële zaken zijn. Soms komt daar een filterfunctie bij. Mensen realiseren zich niet altijd waar een verzekering voor dient en proberen dan bijvoorbeeld pechhulp te claimen. Dat is toch echt iets voor de ANWB. Of een lekkage in een schuur door gebrek aan onderhoud, zonder dat er gevolgschade is. Dan is het onze taak om mensen erop voor te bereiden dat een claim weinig kans maakt.

De definitie van goed advies is voor mij je verplaatsen in de situatie van de klant, zaken benoemen zoals ze zijn, een begrijpelijke uitleg en uiteindelijk een zo perfect mogelijke oplossing. En contact met de klant houden tijdens en vlak na de schade-afhandeling, ook dat is belangrijk. ■

► *Jan-Kees de Bruine en Emma Vrolijk bij de Stenen Brug in Goes (Zeeland).*

TROTS

OP WELKE SCHADE-AFHANDELING KIJK JE MET TROTS TERUG?

Social media spelen inmiddels een grote rol in de samenleving, dus ook bij schades. En dan kan er nogal wat emotie loskomen. De elektrische fiets van een klant werd uit zijn tuin gestolen, hij plaatste daar een bericht over op social media en de reacties waren niet van de lucht. We zijn voor hem aan de slag gegaan en vonden al snel samen met Nh1816 een mooie oplossing. De klant kreeg zijn dure fiets in elk geval voor het overgrote deel vergoed. Mooi was dat hij ook dát verhaal aan sociale media heeft toevertrouwd, dat levert dan weer een hoop positieve reacties op.