

IN DE RUBRIEK LOCAL HERO STELT VVP SAMEN MET NH1816 HET LOKALE ADVIESKANTOOR CENTRAAL. HET BELANG VAN DEZE LOKALE HELDEN VOOR DE SAMENLEVING KAN NIET GENOEG WORDEN BENADRUKT.

Recht door zee. Zo zijn onze klanten en zo verwachten zij dat wij zijn. Dit geldt helemaal voor de vele vissers en scheepswerken die klant van ons zijn. Deze mensen zijn heel direct; ze zeggen in je gezicht wat ze vinden, of het nou positief of negatief is.

Ons kantoor is sterk meegegroeid met de opkomst van de visserij en scheepsbouw in Stellendam, maar inmiddels hebben we ook veel particuliere klanten. Zelf ben ik nog steeds fulltime bezig met het bedienen van onze bijzondere doelgroep, waarvoor ik in 1997 vanwege mijn opleiding scheepsbouw bij het kantoor ben gekomen. Met mijn achtergrond spreek ik de taal van deze klanten, die rechttoe-rechtaan ontzorgd willen worden. Doe je dat goed, dan zijn mensen op Goeree Overflakke heel loyaal. Doe je het fout, dan weet iedereen het.

Mede vanwege de doelgroep van vissers heeft bij ons niemand vrij in december. Er zijn dan bijvoorbeeld veel lijfrentestortingen. Wij hebben ook geen antwoordapparaat; als een visser belt, wordt hij gelijk doorgeschakeld naar een mobiel nummer. De werktijden van vissers zijn nu eenmaal onregelmatig. Verzekeren van vissers en scheepsbouwers is specialistenwerk, waarbij we samenwerken met een Engelse verzekeraar. Schades kunnen ook heel groot zijn. Tegenwoordig ligt de zee vol glasvezelkabels. Vissers hebben risico-aansprakelijkheid als ze zo'n kabel stuk varen. Dan heb je het over claims die beginnen bij 2,5 miljoen euro.

Of het nou een zakelijke of particuliere relatie betreft, hij verwacht dat je hem begrijpt. Als je niet werkelijk geïnteresseerd bent in de persoon aan de andere kant van de tafel, dan ontstaat geen verbinding. En juist die verbinding kenmerkt volgens mij de Local Hero. Tegenwoordig hoor je vaak: 'Wij lopen elk jaar uw polissen door om te kijken of u een goedkopere of betere ver-

zekering kan krijgen.' Wij doen dit al sinds 1985! Ieder jaar weer bezien wij of de autoverzekering van de klant beter kan. Dat is een gigantisch werk, maar het geeft klantenbinding.

Klanten willen wel meer zaken zelf kunnen doen. Daarom hebben we zojuist een internetportaal gebouwd. Daarin kan de klant al zijn polissen inzien, desgewenst gelijktijdig doordat hij veel schermen tegelijk kan openen. Er zijn meer partijen die een portal aanbieden, maar dan gaat het bijna altijd alleen om de eigen posten. We hebben het portaal zo eenvoudig gemaakt dat het een genot is het te gebruiken. Overigens kijken we wel mee als de klant zaken verandert. Al is het maar om te voorkomen dat mensen door een typefout onderverzekerd zijn.

Naast ons kantoor hebben we een grote RegioBank-vestiging. Klanten waarderen de eenvoud van 'one stop shopping' om de hoek. Mensen zijn 'globaliseringsmoe'; als ze zaken lokaal kunnen regelen, dan graag. ■

Hans Juch bij de haven van Stellendam ►

FOTO: JOEP VAN DER PAL

POWERED BY **Nh1816**
Verzekeringen

Adviseur Hans Juch (50), directeur en eigenaar samen met compagnon J. van Velzen
Kantoor John P. de Wit Assurantiën, Stellendam
Oppericht 1969
Aantal medewerkers 24
Klanten 8.500 (7.500 particulier, 1.000 zakelijk)
Beloning fee, provisie, serviceabonnement

LOCAL



HERO