

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

TEKST MARTIN NEYT | BEELD PETER ROEK

**D**it is het moment om je meerwaarde als adviseur te tonen. Mensen verkeren tijdens lockdown in onzekerheid, ze hebben vragen over de voortzetting van hun bedrijf, verzekeringen en hypotheek. Fakenews maakt mensen extra gevoelig. Hoe zit het nu precies met de rente? Wij benaderen klanten proactief om hun vragen te beantwoorden. Nee, het is niet per se handig om op stel en sprong je hypotheek te wijzigen. Ook al stijgt de rente iets, dan nog levert dat niet acuut problemen op. Zakelijke klanten willen weten welke besparingen er voor hen mogelijk zijn. Zo kan de bedrijfsschadeverzekering wellicht iets worden aangepast, maar dat is puur maatwerk. En lang niet alle ondernemers zijn op de hoogte van de compensatieregelingen van de overheid, dus daar wijzen we ze actief op.

In plaats van vier avonden per week, ben ik nu nog één avond aan het werk. Dat vergt wat aanpassingsvermogen binnen het gezin, haha, zeker nu onze kinderen niet kunnen sporten bij hun clubs. Zelf heb ik altijd op niveau gehandbald bij Tachos in Waalwijk en Desk in Kaatsheuvel. Nu houd ik het bij hardlopen, al wil ik ook daar dan weer goed in zijn: er staat een halve marathon op het programma. Waalwijk is een sportieve gemeente. Iedereen kent ons van RKC. Het is knap dat zo'n relatief kleine plaats een voetbalclub heeft, die permanent in de hoogste regionen speelt.

Op Eerste Paasdag namen we in samenwerking met Nh1816 deel aan een sponsoractie voor onder andere het personeel van het Waalwijkse zorgcentrum

Eikendonk. Het plaatselijke Eetcafé City heeft een zeer betrokken eigenaresse, zij bereidde samen met haar medewerkers 160 maaltijden. Naast het geven van een donatie, hielpen mijn vrouw Natalie, verantwoordelijk voor de pr op kantoor, mijn dochters en ik met het vervoer en het serveren van 80 maaltijden voor onze helden, de zorgverleners. Er is momenteel geen beroepsgroep die het meer verdient dan zij. Mensen waren blij verrast met de actie en dat lieten ze op Facebook en Instagram weten. Sociale media zijn trouwens perfect voor contactmomenten met particuliere klanten. We posten meestal plaatselijke nieuwtjes, persoonlijke foto's of updates die voor klanten van belang zijn. Daarnaast gebruiken we de VerzekeringApp van Nh1816 veel. Steeds meer klanten vinden de app fijner werken dan een schadeformulier. Klanten adviseer ik altijd om zoveel mogelijk verzekeringen bij één verzekeraar onder te brengen en ons altijd te bellen bij schade. Mensen zijn soms beter verzekerd dan ze denken.

Gesprekken voer ik bij voorkeur face-to-face, maar in de anderhalve-meter-maatschappij zal communicatie op afstand verder toenemen. E-mail en bellen vind ik prima, maar met skype heb ik meer moeite. Op een gegeven moment ga ik achteroverleunen, iets dat me aan tafel met klanten nooit overkomt. Ik mis de échte interactie. Voor de nabije toekomst zie ik dan ook geen uitbreiding op digitaal vlak, eerder een versterking van ons kantoor met commerciële medewerkers. Het team wil ik echter klein houden, niet meer dan acht tot tien medewerkers, dat werkt voor ons het best. ■

*Ad van de Mierden bij zorgcentrum Eikendonk in Waalwijk ►*

#### WAT ZEGT DE KLANT?

**Edwin Haverhals, Sprang-Capelle** – "De dienstverlening was precies zoals wij graag geholpen willen worden: vriendelijk en duidelijk, met een uitleg in begrijpelijke taal. De adviseur gaf gewoon aan hoe het werkt en wat ervan ons verwacht wordt. Kortom: prima!"

POWERED BY **Nh1816**  
Verzekeringen



**KANTOOR** Van de Mierden

**OPGERICHT** 1950

**ADVISEUR** Ad van de Mierden, financieel adviseur en eigenaar

**WAT NIET IEDEREEN WEET** Toen mijn dochter stage liep in Zuid-Afrika, hebben we honderden sporttenu's van voetbalclub WSC geschonken aan een plaatselijke school

**KLANTTEVREDENHEIDSSCORE** onder klanten Nh1816 9,3 bij afsluiten nieuwe verzekeringen, 9,2 bij schadeafhandeling

# LOCAL HERO