

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.

Zo'n vijfhonderd meter van ons kantoor vandaan, gevestigd in stadsdeel Stratum, stond mijn wieg. Een deel van mijn jeugd heb ik in Limburg doorgebracht, maar de Lichtstad verdween nooit uit mijn hart. Eindhoven is de afgelopen decennia een innovatieve en internationale stad geworden. Aan de ene kant hebben we nog altijd het dorpse karakter van Stratum, oorspronkelijk een agrarische gemeenschap. Een aantal klanten woont in de buurt en komt vaak gewoon even binnenlopen. Aan de andere kant voer ik nu dertig, veertig procent van mijn adviesgesprekken in het Engels. Het gaat dan om dienstverlening aan expats, die veelal bij technologiebedrijven op de Eindhovense High Tech Campus werkzaam zijn. Na een paar jaar voor de hoofdprijs te hebben gehoord, besluiten ze zich definitief in onze stad te vestigen en willen ze een woning kopen. Deze hoogopgeleide groep is gewend aan communicatie op niveau, daar investeren we dan ook in.

Hoewel expats behoorlijk digitaal zijn onderlegd, geven ze toch vaak de voorkeur aan een persoonlijk gesprek. Wij geloven zelf sterk in face-to-face advies. Als je samenzit, komt er geleidelijk veel meer informatie op tafel en kunnen er extra mogelijkheden ontstaan. Zonder die spontane interactie kom je minder ver. Natuurlijk sluiten we onze ogen niet voor alle ontwikkelingen. Nu doen we al veel in het vervolgtraject en de zorg via e-mail en de schade-app, maar in de toekomst moeten we wellicht denken aan digitale hypotheekaanvragen. Het persoonlijke blijft uiteraard voorop staan. Digitaal en direct contact kunnen naast elkaar bestaan. De klant is voor ons sowieso leidend in de communicatievormen.

Bestaande klanten moet je koesteren. We weten wat een hoge klanttevredenheid teweegbrengt. Als hij of zij tevreden is, komt het rendement namelijk vanzelf. Een tip die ik klanten meegeef: verzekeringen lijken

laagwaardige producten maar als er iets aan de hand is, wordt het complex, dus kies voor een adviseur. Als je bij schade op afstand met een direct writer moet communiceren, heb je je handen vol. Wij kennen onze klanten, weten waarover ze praten en nemen ze een zorg uit handen.

In Eindhoven kun je niet om PSV heen, maar stiekem ben ik voor Ajax, haha. Voetbal maakt een belangrijk deel van mijn leven uit. Heb zelf gevoetbald en ik coachte tot deze zomer de jeugd van SV Laar uit Weert. Momenteel heb ik het te druk met het kantoor, maar ik sluit niet uit dat ik op termijn toch weer op het gras sta. Die maatschappelijke betrokkenheid vind ik belangrijk. Vorig jaar hebben we samen met Nh1816 een prachtproject in onze omgeving gesponsord, een diner waarvan de opbrengst naar de woongemeenschap voor kinderen met een verstandelijke handicap ging. Zo kregen de kinderen hun vurig gewenste kermis. Geweldig. ■

Frank Roggen op de Eindhovense High Tech Campus ►

FOTO: MARCO MAGIELSE

POWERED BY **Nh1816**  
Verzekeringen

**Adviseur** Frank Roggen (55)  
**Kantoor** Van den Boer en Roggen Financieel Advies, Eindhoven (Noord-Brabant)  
**Opgericht** 1998  
**Aantal medewerkers** 6  
**Klanttevredenheidsscore onder klanten Nh1816**  
9,3 bij afsluiten nieuwe verzekeringen,  
9,5 bij schadeafhandeling

# LOCAL



**HERO**