

IN DE RUBRIEK LOCAL HERO STELT WVP 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 **MARCEL VAN HOORN FOTOGRAFIE**

Doucement! Laat je niet opjagen en geniet van het leven, dat is toch wel de levenshouding hier in Echt, maar eigenlijk in heel Limburg. We zijn Bourgondiërs en dat gaat samen met hard werken. Mijn broer en ik hebben ons advieskantoor vanaf de keukentafel uitgebouwd naar een bedrijf met dertien medewerkers. Hij had altijd al de droom om voor zichzelf te beginnen en zette op 22 februari 2002 de stap. Gaandeweg ben ik erin gerold, eerst voor administratieve ondersteuning, later als verzekeringsadviseur. Mijn achtergrond als teamcoach bij het toenmalige PTT Post komt goed van pas bij het managen van het kantoor. Ook tijdens de coronacrisis heb ik daar veel aan. We hanteren een minimale bezetting, dus het vergt veel afstemming en planning om alles op rolletjes te laten lopen.

Facebook en onze digitale nieuwsbrief zijn belangrijke middelen om klanten te informeren. We gebruiken daarnaast Teams voor onderling overleg. Al in 2009 maakten we een grote digitaliseringsslag met een papierloos kantoor en een klantportaal. We hebben daar nu veel aan en ik denk dat digitale communicatie en ondersteuning in de nabije toekomst een nog grotere rol gaan spelen. We gaan ook niet meer terug naar het 'oude normaal'. Aan de andere kant blijft persoonlijke service ontzettend belangrijk. In Echt zijn alle bankfilialen nu verdwenen, alles moet digitaal, maar mensen willen op zijn tijd ook gewoon een medewerker spreken. Dat kan bij ons.

Wij zijn blij met onze klanten, maar ze moeten ook blij zijn met ons. We moeten het samen doen. Het eer-

ste gesprek duurt vaak anderhalf uur. We willen graag weten wat een klant van ons verwacht. Soms zeggen mensen: sluit gewoon die verzekering af, daar verdien jij ook weer aan. Nee, zo werken wij niet. We willen dat jij tevreden bent en daar kunnen ook preventieve maatregelen bij horen. Je moet niet alles zonder meer willen verzekeren. Dat is meteen mijn tip aan de particuliere klant: investeer in preventie, bijvoorbeeld rookmelders en brandblussers.

In Limburg ben je als bedrijf al snel betrokken bij de plaatselijke carnavalsvereniging en schutterij, die horen bij het maatschappelijk leven. We sponsoren daarnaast regionale sportclubs, zoals voetbalvereniging Veritas en wielervereniging TWC de Maaspoort, waarvan ook Nh1816 shirtsponsor is. Samen met de sportclubs nemen we deel aan MVO-projecten, bijvoorbeeld voor de Ronald McDonald Kindervallei in Valkenburg aan de Geul. In Thorn, waar ons tweede kantoor is gevestigd, hebben we onlangs personeel van een verzorgingshuis getraceerd op een fruitmand en bewoners op een high tea. We wilden mensen even een hart onder de riem steken.

In 2020 zijn we opnieuw flink gegroeid, zowel op hypotheek als op verzekeringen. Heel mooi, maar groei is niet ons doel, we zijn op zoek naar een wisselwerking. Elke woensdag houden we een spreekuur met twee samenwerkende advocaten. Klanten kunnen kwesties omtrent erfrecht en schade aan deze juristen voorleggen en vragen stellen. We werken ook samen met partners voor schadeherstel en met een aantal makelaars. Dit totaalconcept willen we graag verder uitbreiden. Het compleet ontzorgen van de klant op financieel terrein heeft de toekomst. ■

Gerard Vleeshouwers bij de lokale wielervereniging in de regio Echt ►

WAT ZEGT DE KLANT?

Harold Broens, Echt, via Google-reviews – 'Mijn vrouw en ik zijn zeer te spreken over de vakkundigheid van Samantha bij Vleeshouwers. Ook buiten werktijd staat ze klaar voor ons te helpen met advies. Zij heeft ons goed geholpen in 1 woord: TOP!'

POWERED BY **Nh1816**
Verzekeringen

KANTOOR Vleeshouwers Financieel
Adviesbureau BV
OPGERICHT 2002
ADVISEUR Gerard Vleeshouwers, verzekerings-
adviseur en commercieel directeur
KLANTTEVREDENHEIDSSCORE onder klanten
N1816 9 bij afsluiten nieuwe verzekeringen,
9,2 bij schadeafhandeling

LOCAL HERO