



## SAMEN BETROKKEN

Financieel adviseurs staan midden in de samenleving. Deze Local Hero's zijn een vraagbaak voor verzekeringen, hypotheken 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 Senders & van Balsfoort Advies. Samen betrokken bij de samenleving.

TEKST **MARTIN NEYT** | BEELD **MARCO MAGIELSE**

**H**et Wiel van Rosmalen, ook wel het Wiel van de kunstenaar Armando genoemd, staat als een herkenningspunt op de zandverstuiving bij de A59. Iedereen die de weg verlaat en afslaat naar Rosmalen, ziet het kunstwerk. Het is daarmee ook een soort toegangspoort tot de plaats waar we wonen en werken. De Rosmalenaar is Bourgondisch, gezellig en staat voor een ander klaar.

We zijn, zoals veel Brabanders, ook ondernemend. Al tijdens de opleiding Bank en Verzekeringen aan het Koning Willem I College in 's-Hertogenbosch hadden we het idee om een eigen onderneming te runnen. Dat is uiteindelijk ons advieskantoor in Rosmalen geworden, een bedrijf dat Toms vader in 2004 startte en waar onze wegen elkaar weer kruisten.

Ons kantoor bestaat nu uit zes medewerkers. Onlangs hebben we een nieuwe collega aangenomen voor het beheer en de uitbreiding van de verzekeringsportefeuille. Wekelijks melden zich nieuwe klanten, dat merken we ook wel aan de werkdruk. Onze persoonlijke service en betrokkenheid slaan kennelijk aan. 'Persoonlijk en betrokken' is voor ons gewoon bij mensen aan de keukentafel zitten, in plaats van digitaal contact. En we 'pamperen' onze relaties met extra service, aandacht en snelle standby. We werken ook met allerlei lokale partners, van makelaar tot notaris, zodat we klanten altijd kunnen doorverwijzen. Overigens zijn we ook extreem digitaal, als klanten daar prijs op stellen. We passen brondata toe bij hypotheekaanvragen en beperken hypotheektrajecten desgewenst tot drie of vier gesprekken. Daarnaast kunnen we de verzekeringsaanvraag compleet digitaal behandelen. Klanten kunnen alles via

mail, chat of telefoon doen. Wat ze zelf willen. De digitale infrastructuur is hier aanwezig als mensen daarom vragen.

Goed advies begint met inlevingsvermogen in je klant. Vervolgens moet je complexe materie toegankelijk en inzichtelijk maken. Goed advies betekent niet alles verzekeren, maar ook risico's in beeld brengen die de klant zelf goed kan dragen. We willen de klant positief verrassen. Nét dat ene stapje extra zetten, zodat hij of zij zegt: dit is geweldig! Die persoonlijke service kun je volgens ons niet meer optimaal verlenen met een kantoor waar veertig man werkt. We willen daarom alleen kwalitatief uitbreiden. Geen extra vestiging, maar wel in de toekomst een aantal goede medewerkers erbij. So wieso willen we vanuit Rosmalen blijven werken. Door de consolidatieslag en de terugtrekkende banken vallen mensen tussen wal en schip. Wij kunnen voor deze groep een mooie (verzekerings)oplossing bieden.

Het prachtige 's-Hertogenbosch bevindt zich op een steenworp afstand, maar we hebben hier in Rosmalen nog wel het betrokken dorps karakter. We genieten ook van het lokale verenigingsleven. Zo zijn we onder meer lid van de businessclub van voetbalclub OJC Rosmalen - we hebben zelf altijd gevoetbald - en sponsoren diverse verenigingen, zoals de motorcross en de tennisclub. In coronatijd is er veel gecancelled, zo ook ons maatschappelijk project met Nh1816. Het staat nu op de rol voor aankomend jaar. Het wordt zeker een mooie combinatie met een sportactiviteit, want sport verbindt. Nh1816 past bij ons omdat ze oplossingsgericht is, dichtbij de klant staat, meedenkt en iets teruggeeft aan de maatschappij. Het is ook een verzekeraar die naast het intermediair staat. Daar houden we van.

Opmerkelijke vragen van klanten komen regelmatig voorbij, maar een mooie die de tijdgeest ademt: kan ik de premie betalen in cryptovaluta? We zouden niet eens weten wat we ermee moeten, hahaha, dus we hebben dat aanbod vriendelijk afgeslagen. ■

► *Tom Senders (rechts) en Dré van Balsfoort bij het beroemde Wiel van Rosmalen*

**TROTS**

**OP WELKE SCHADE-AFHANDELING KIJK JE MET TROTS TERUG?**

Een brand verwoestte de keuken van klanten in Rosmalen en door de rookontwikkeling was hun woning onbewoonbaar. Waar moesten die mensen naartoe? We konden mede door efficiënt schakelen met Nh1816 snel een tijdelijk onderkomen voor deze klanten vinden. Na twee á drie weken konden ze alweer terug naar hun huis, dat specialistisch was gereinigd, en binnen tweeënhalve maand was de schade volledig afgehandeld. De snelheid en korte lijnen zorgen ervoor, dat er bij zo'n impactvolle schade weinig frustratie heerst en de schade spoedig is opgelost. Hun verwachtingen werden ruimschoots overtroffen. We hebben nu een klant voor het leven.