

# Aan tafel!

'De dynamiek is terug, de mondhoeken staan weer omhoog. We hebben het met z'n allen weer druk. Lekker druk.' Robert van Wessel merkt dat zijn collega-ondernemers er weer zin in hebben. Ook om kritisch naar de risico's van het ondernemerschap te kijken.

Robert komt net terug van een adviesgesprek met een nieuwe klant. 'Zo'n gesprek geeft een enorme dosis energie. Dit is de mooiste kant van mijn vak: naast de ondernemer gaan zitten, luisteren naar wat er speelt. En vervolgens de vertaalslag maken naar een advies en zorgen voor een helder verhaal.

Natuurlijk is er de afgelopen jaren veel veranderd en met alle regeltjes is het er niet altijd leuker op geworden. Maar wat dit vak voor mij nog steeds mooi houdt, is die advieskant. Voor mij draait goede financiële dienstverlening om persoonlijke service en superheldere communicatie. Ons vak is taai, de informatie is taai en wij hebben er lol in om alles uit te leggen.'

## Aanbod blijven volgen

Naast heldere communicatie met de klanten speelt er meer: 'Het is belangrijk om het aanbod goed te blijven volgen. Wij zijn onafhankelijk en adviseren het product dat het beste bij de klant past. De concurrentieverhoudingen in de markt kunnen veranderen: als we voorheen het beste aanbod konden vinden bij verzekeringsmaatschappij A, biedt B nu mogelijk een aantrekkelijker pakket. Wij zorgen ervoor dat onze inkoop up-to-date is.'

## Toegevoegde waarde

'Natuurlijk is schade niet leuk. Toch zijn dit de momenten waarop wij onze toegevoegde waarde kunnen laten zien. Zo staan we allemaal paraat bij de afhandeling van schades. We zorgen ervoor dat we de klant zoveel mogelijk papier- en regelwerk uit handen nemen. Die heeft dan tenslotte andere zaken aan het hoofd.

Ook bij ziek en zeer kan onze inmenging van waarde zijn. Onlangs vond de keuringsarts van een verzekeringsmaatschappij dat een klant weer 100% aan het werk zou kunnen. Dit was voor de klant te vroeg. Op zo'n moment komen wij op voor de belangen van de klant.'

## In de buurt

'Je kunt met je klanten mailen en bellen, prima. Maar het is ook goed om af en toe met elkaar aan tafel te zitten, voor een apk'tje. Even horen wat er speelt en kijken of er zaken aangepast moeten worden. En dat kan makkelijk, omdat we 'om de hoek' zitten voor elke Westfriese ondernemer. Ik kom graag langs voor een gesprek, ook bij bedrijven die ons nog niet zo goed kennen. Als het even kan op de fiets.'

Brandjes & Van Wessel, Nieuwe Steen 3, Hoorn, [www.bvw.nl](http://www.bvw.nl)