
Kwaliteit en klantbelang



Geld
Jaap Jongmsma

Ik heb mijn buik er vol van. De klant centraal zetten. Kwaliteit van je dienstverlening. Onlangs mochten we een seminar volgen over de toekomst van ons vak: Verzekeringen en hypotheek voor de toekomst. Er was een aantal sprekers uitgenodigd om ons bij dit thema te helpen.

Het was een kwestie van tijd inruimen in de agenda om het seminar te volgen. De spreker begint met de opmerking dat we allemaal druk zijn. Hij laat op de beamer allerlei plaatjes zien van hoe zijn leven eruit ziet. Veel activiteiten. Hij had veel mensen benaderd om vandaag ook te komen maar velen waren te druk. De aanwezigen kregen een groot compliment dat zij wel de juiste prioriteit hadden gekozen. Wij hadden namelijk het klantbelang centraal gezet om hier tijd voor vrij te maken. Kern van zijn betoog was dat wij meer moesten automatiseren, dan hadden wij tijd over om meer met onze klant bezig te zijn.

De sprekers die volgen hebben bedrijven in onder andere automatiseringssoftware, datagebruik en preventie. De kern van hun verhaal was gelijk aan het eerste verhaal. Verder automatiseren, goed gebruik

maken van je data om op deze manier zo goed mogelijk op je klantbelang in te kunnen spelen.

Volgens veel vakgenoten is het niet meer mogelijk om deze tijd te nemen

Een voorbeeld wil ik u meegeven. Een klant heeft inbraakschade. Op welke manier kun jij de klant verder helpen:

- A. Je stuurt een schadeformulier
 - B. De klant kan direct online op je website een schadeformulier invullen
 - C. Je hebt een app ontwikkeld waarbij de klant direct de schade kan melden
 - D. Je gaat langs om samen een schadeformulier in te vullen
- Voor ons is dit een open deur. Natuurlijk antwoord D. Een inbraak

heeft veel impact en dan kun je een klant niet laten aanmodderen met het invullen van papieren. Verder weet je zeker dat alles direct goed bij de verzekeraar komt te liggen.

Onze keuze bleek volgens de sprekers niet meer van deze tijd. Het minimale wat je moet aanbieden in het klantbelang is B; online een schadeformulier invullen.

Omdat de klant sneller de schade kan melden wordt die sneller opgepakt. Jij kunt je als adviseur dan bezig gaan houden met advies aan de andere klanten. En natuurlijk heb je dan net als de spreker ook tijd voor al die andere activiteiten.

Weer een illusie armer. Uiteindelijk zegeviert toch eigenbelang boven het belang van de klant. Waarde in goed advies kost tijd. Tijd om je te verdiepen in mensen om goed naar ze te luisteren. Volgens veel vakgenoten is het niet meer mogelijk om deze tijd te nemen. Het leven is te druk en de verdiensten staan onder druk.

Ook wij worden zomaar afgeleid van wat belangrijk is. Per 1 januari 2018 bestaan wij 12,5 jaar. Graag willen wij u vragen hoe onze toekomst eruit moet zien. Wat vindt u belangrijk?

▶ Jaap Jongmsma is financieel adviseur bij bureau Rentmeester Financieel Advies in Damwâld

▶ www.verantwoordadvies.nl