

## Arie de Vries, voor een *uitgekiend* financieel advies

54 jaar

*"Financiële dienstverlening is mensenwerk."*

Arie is 54 jaar. Hij wist al vroeg wat hij wilde, doet de dingen graag op zijn eigen manier, en is een echte regelneef. Hij volgde een opleiding voor het Bank- en Verzekeringswezen aan de Hogeschool van Maastricht, werkte een aantal jaren voor een groot verzekeringskantoor, maar begon al snel voor zichzelf. Een keurige heer, altijd netjes gekleed en goed verzorgd.

### Zijn bedrijf

In 1985 richtte hij De Vries Verzekeringen & Hypotheken op. Het kantoor richt zich op cliënten in de regio Zuid- en Midden Limburg. Arie's doelstelling is om cliënten een deskundig advies te geven over alle vormen van verzekeringen en hypotheken. Hij heeft 10 man personeel. Zelf is hij inmiddels registerpensioenadviseur, erkend hypotheekadviseur en bedrijfsadviseur. Zo'n 70% van zijn inkomsten haalt hij uit schadeverzekeringen, zo'n 15% uit leven/hypotheken.



### Persoonlijke band

De werkwijze van het kantoor kenmerkt zich door een hoge vakbekwaamheid en een persoonlijke band met veel van de relaties. Cliënten zijn binnen het kantoor mensen van vlees en bloed, die hij kent en waarvoor hij een bepaalde verantwoordelijkheid voelt. De belangen die zij hem toevertrouwen moeten naar beste kunnen worden behartigd, en dt probeert Arie elke dag weer waar te maken. Persoonlijk contact staat voorop, een eerlijk en betrouwbaar advies. *"Financiële dienstverlening is mensenwerk én maatwerk. Daar neem je de tijd voor."*

### Marktontwikkelingen

In de financiële dienstverlening is de afgelopen jaren een hoop veranderd. Met de invoering van de Wft (wet op financieel toezicht) per 1 januari 2007 is de branche flink aangescherpt. *"Je moet aan zoveel nieuwe regels voldoen en daardoor je hele business model herzien, je klanten openheid geven over de manier waarop je inkomsten krijgt van derde partijen etc."* Veel kleinere ondernemers hebben het onderspit moeten delven, zijn gefuseerd of hebben zich aangesloten bij een keten. Arie zelf probeert hard om zelfstandig te blijven. Daarnaast is er ook meer prijsdruk op de markt komen te staan, doordat serviceproviders zich tussen de bank/verzekeraar en de klant hebben opgesteld, steeds meer processen via internet worden geregeld en mensen steeds meer zelf kunnen gaan 'shoppen'.

### Toegevoegde waarde

Om zich te kunnen onderscheiden van de 'grote jongens', de top 10 banken en verzekeraars, probeert Arie zich te onderscheiden door toegevoegde waarde te bieden. *"Je probeert je in te leven in wat iemand beweegt, waar iemand mee bezig is. Als assurantiëkantoor ben ik met name bezig met schadeverzekeringen, financieren en pensioenwerk. Niet het ingewikkeldste vak op cijfermatig gebied. Iedereen kan het berekenen, maar uiteindelijk... Die klant van mij neemt niet dat pensioen omdat ik zo goed kan rekenen. Ik ben benieuwd hoe hij er gaat komen en wat dan het uiteindelijke doel is. Dan kan ik een beeld vormen van wat ik zou kunnen doen voor de klant. En dan kom ik er misschien achter dat het helemaal geen goed plan is dat die man een pensioen opbouwt, omdat hij nu liever hele andere dingen doet."*

### Ondernemer *pur sang*

Arie is in de eerste plaats verkoper, ondernemer. Ook is hij zelf de meest ervaren adviseur van zijn kantoor en doet hij de belangrijkste zaken zelf. Hij geeft leiding aan 10 man personeel, maar ziet zichzelf niet echt als manager. Hij zorgt er gewoon voor dat zijn mensen genoeg werk hebben en dat de financiële resultaten van het bedrijf goed zijn. Van zijn mensen verwacht hij eenzelfde instelling. Naast advieswerk en het aansturen van zijn mensen is Arie ook met de toekomst van zijn bedrijf bezig. *"Je moet veel meer ondernemer zijn dan 10 jaar geleden, meer bezig zijn met strategie, nieuwe ideeën ontwikkelen, dat soort zaken. In dat opzicht staat er bij ons binnen de markt nog genoeg te gebeuren."*

## Lange dagen

Iedere ochtend rijdt Arie in 10 minuutjes naar kantoor, want hij woont dichtbij. Hij is dan ook altijd één van de eersten. Arie start zijn werkdag door zijn e-mail te checken en o.a. AM Signalen te lezen bij een kop koffie. Dan zorgt hij dat er voldoende werk is voor zijn medewerkers en voedt hij zijn mensen zodat ze aan de slag kunnen. Daarna is het tijd om zijn eigen agenda erbij te pakken en de dossiers klaar te leggen voor zijn afspraken van die dag. Soms zoekt hij nog snel even wat uit... *"...als het geen hele diepgaande gesprekken zijn, want anders heb je dat uiteraard al de dag ervoor gedaan."* Hij luncht altijd op kantoor en zorgt dan dat hij zijn personeel om zich heeft. Ze bespreken met elkaar de stand van zaken; hoe zijn de afspraken de dag ervoor gegaan, wat speelt er bij klanten. Op die manier houdt Arie zijn *fingerspitzengefühl* en kan hij bijspringen of adviseren waar nodig. 's Middags heeft hij dan nog een paar afspraken met klanten, en gaat daarna even thuis eten, waar zijn vrouw de zaken op rolletjes heeft. In de avonden heeft Arie meestal ook nog een afspraak staan, waarin hij één van zijn belangrijkste klanten zelf adviseert. En anders bekijkt hij nog even zijn e-mail of leest hij wat vakliteratuur.

## Informatiebehoefte

De Vries heeft een aantal lidmaatschappen op vakbladen, waaronder AssurantieMagazine en VerzekeringsBlad, die hij leest om actueel te blijven. *"Je kunt wel basiskennis hebben, maar er verandert zo veel en zo snel, nieuwe wetgeving, dat soort zaken. Wil je waarde blijven toevoegen aan je klanten, dan moet je actueel blijven. Ik moet bekennen dat ik ook af en toe nog in oude jaargangen kijk, als ik weet... daar heb ik ooit iets over gelezen."*

Met online vakbladen heeft De Vries het niet zo op. Hij wil graag papier in zijn handen hebben en niet achter zijn laptop hoeven te kruipen om de informatie te kunnen lezen.

Naast vakbladen beschikt De Vries Verzekeringen & Hypotheken ook over de nodige software, zowel standalone als via internet, waarin naar wet- en regelgeving kan worden gezocht of waarmee gerekend kan worden. Dat verschilt per type financieel product. *"Als je naar schadeverzekeringen kijkt, dat ligt allemaal redelijk vast, dat is een kwestie van rekenen. Maar bijv. levensproblematiek, pensioen- en levensverzekeringen, hypotheek etc. daar komt sneller fiscaliteit bij kijken en dan pak je eerder je naslagwerk erbij dan je rekentool."* Verder moet De Vries goed op de hoogte blijven van het aanbod van verschillende verzekeringsmaatschappijen. *"We hebben te maken met een groot aantal leveranciers met veel verschillende financiële producten. Daar moet je kennis van hebben. Wat zijn de kosten, wat zijn de randvoorwaarden etc."*

De specifieke informatiebehoefte wordt vooral bepaald door de situatie van de klant. *"Het is heel simpel, als je 't niet weet dan ga je zoeken. De ene keer is het iets relatief gemakkelijk, de andere keer is het heel ingewikkeld."* Internet wordt ook gebruikt om achtergrondinformatie te zoeken over bepaalde branches en markten, vooral bij nieuwe en potentiële klanten. *"Dat is de filosofie hier op kantoor... je moet zorgen dat je goed voorbereid bent. Dan kun je mooi gebruik maken van internet. Banken hebben veel branche-specifieke informatie, CBS, KvK etc."*

## Permanente educatie

Voor een goed advies is veel vakkennis, ervaring en up-to-date kennis van de markt nodig. Om dit te kunnen garanderen is De Vries lid van de verenigingen NBVA van onafhankelijke financiële en assurantieadviseurs, PIA voor pensioen en inkomensadviseurs en VBO voor makelaars in onroerend goed. Deze lidmaatschappen kennen de verplichting tot permanente educatie. Arie en zijn adviseurs zitten dus regelmatig met hun neus in de studieboeken.

## Arie's rollen en taken

*Adviseur/Intermediair.* Arie geeft zelf advies aan zijn belangrijkste klanten. Hij inventariseert de persoonlijke situatie van de klant, onderzoekt op basis hiervan wat de best passende oplossing is en brengt een advies uit. Hij werkt daarbij als intermediair in opdracht van verschillende grote verzekeringsmaatschappijen.

*Directeur/manager.* Arie stuurt 10 man personeel aan, houdt hen aan het werk, waarborgt het kennisniveau en de kwaliteit van zijn adviseurs, treedt op als interne vraagbaak en zorgt dat zijn bedrijf financieel goed draait.

*Ondernemer.* Hij houdt zich bezig met de ontwikkeling van zijn bedrijf: veranderingen in de markt, de profilering van zijn bedrijf, de te volgen strategieën, het werven van nieuwe klanten etc.

*Kennis ontwikkelen en dossierbeheer.* Arie houdt zijn vakinhoudelijke kennis bij en volgt de veranderingen in wet- en regelgeving op de voet. Wanneer omstandigheden of wet-/regelgeving wijzigen, onderzoekt hij of dossiers moeten worden bijgewerkt en of de klant anders of opnieuw moet worden geadviseerd.