

AAN DE WANDEL MET DE HANDEL

Door adviserend Nederland van Oost naar West

DEEL
3

HET KAN VERKEREN. BEGIN 2020 WAS ER SPRAKE VAN HOOGCONJUNCTUUR. EN TOEN KWAM CORONA. THUISWERKEN WERD DE NORM EN BEDRIJVEN GINGEN FAILLIET. WAT ZIJN DE GEVOLGEN VOOR DE FINANCIËLE ADVIESWERELD? IS ER SPRAKE VAN EEN 'NIEUW NORMAAL'? OF KEREN WE SNEL TERUG NAAR HET 'OUDE NORMAAL'? OP EEN WANDELTOCHT VAN OOST NAAR WEST VERKENT PETER WORMSKAMP (HELDER BEHEERD) DE (CRISIS)SITUATIE BIJ ADVISEREND NEDERLAND. DE OUDE ROUTE VAN DE MARSKRAMERS IS DAARBIJ HET UITGANGSPUNT. EEN FORSE WANDELING ONDER HET MOTTO 'AAN DE WANDEL MET DE HANDEL'.

TEKST EN BEELD PETER WORMSKAMP

DEEL 3 : AMERSFOORT - SCHEVENINGEN

Totale lengte: 372 kilometer. Afgelegd dit deel: 138,5 kilometer. Nog te gaan: nul kilometer.

In deze aflevering de rapportage van de wandeling inclusief interviews met Ewald Bary (Lindenhaeghe), Hans van der Graaf (Rabobank), Sander Werkhoven (Werkhoven adviesgroep / Huis en Hypotheek Utrecht West), Jeroen Oversteegen (de Nationale Hypotheekbond) en Tim van Es (Eijgendaal en van Romondt)

Is het echt anders voorbij Amersfoort? Wellicht een vraag van een oosterling, maar wel een interessante. Zouden de mensen in het westelijke deel van de wandeling een andere houding hebben dan de mensen in het oostelijk deel van Nederland? En dan met betrekking tot het simpele 'groeten onderweg' en natuurlijk ook het zakendoen.

MONSTERS IN HET BOS

Het is zaterdagochtend vroeg. Vanuit Amersfoort lopen we door de bossen in de richting van Den Dolder – Bilt-hoven. Alles is nog vredig als we starten. Na een tijdje zien we vreemde monsterlijke koppen tussen de bomen door. Is dit Jurassic park?

Nee, toch niet. Het is Dierenpark Amersfoort. En de dino's zijn zo uitgestorven als wat, het blijken slechts standbeelden te zijn. Versteend verleden.

Als ik later Ewald Bary spreek, hebben we het over verleden, heden en toekomst van adviserend Nederland. Met Lindenhaeghe zien zij een behoorlijk deel daarvan voorbijkomen in de klaslokalen. Corona heeft gemaakt dat veel face-to-face trainingen zijn gecancelled. Dat was schrikken. En tegelijkertijd heeft het ervoor gezorgd dat een aantal ontwikkelingen in een stroomversnelling is geraakt. Kennistrainingen worden in toenemende mate online gedaan. Iets wat lang op de 'to-do'-lijst heeft gestaan. Nu was het binnen een maand omgezet in daden.

Over de toekomst zegt Ewald: "De behoefte aan advies blijft. Door innovaties gaan processen efficiënter. Dat leidt ertoe dat er meer tijd beschikbaar komt. Vraag is wat je als adviseur met die tijd gaat doen. Ga je je bijvoorbeeld specialiseren? En ga je daar dan ook in investeren door bijvoorbeeld bovenwettelijke opleidingen te volgen? Of ga je meer aandacht besteden aan je bestaande klant?" Keuzes maken is het devies. Zo eindig je niet als een relikwie uit voorbije tijden.

DIGITAAL EN TOCH DICHTBIJ

Bilthoven wordt Breukelen. En dan van Breukelen door naar Noorden.

Verandering van perspectief. Het bankwezen. Ik ben op pad met Hans de Graaf. Hij is manager bij Rabobank Utrechtse Waarden. De afgelopen jaren is er het nodige



Ewald Bary: 'Keuzes maken is het devies.'

AAN DE WANDEL MET DE HANDEL



Hans de Graaf: 'Het intermediair is van wezenlijk belang.'

veranderd. De hele structuur op de schop. Lokale banken gefuseerd, vestigingen opgeheven. Rabobank heeft ervoor gekozen om een substantiëler deel van de distributie via het intermediair te laten verlopen. "De uitdaging is om aan de ene kant dichtbij te blijven en om aan de andere kant een zo efficiënt en effectief mogelijke distributie te realiseren. Het intermediair is daarbij van wezenlijk belang."

Tijdens corona komt Hans (bijna) niet op kantoor. De collega's werken vanuit huis. Slechts sporadisch wordt er op kantoor geadviseerd. Men houdt er rekening mee dat dit voorlopig zo blijft. Al pratend lopen we nog twee kilometer extra.

IN DE DIKKE VAN DALE

Ik loop de etappe van Noorden naar Woubrugge alleen. Er is regen voorspeld. Die komt er ook. Bij Woubrugge loop ik door de weidse polder. De maïs is geoogst. De paden zijn modderig. Ik sta letterlijk met de poten in de klei.

De volgende zonnige etappe loop ik met Jeroen Oversteegen. Entrepreneur pur sang en directeur van de Nationale Hypotheekbond. Daar werkt men vanaf maart vanuit huis. Als techbedrijf is dat relatief eenvoud-



Sander van Werkhoven: 'Investeer in je mensen.'

dig te realiseren. Tegelijkertijd wordt er serieuze aandacht besteed aan het in stand houden van de relatie met de collega's. Drie keer per dag wordt er online overlegd. Daarnaast zijn er, als het was toegestaan, aangepaste live events geweest.

Voor wat betreft de komende jaren geeft Jeroen aan dat de uitdaging blijft om het telkens weer beter te doen. Voor de consument en daardoor ook voor de adviseur. Techniek helpt daarbij. De afgelopen jaren zijn initiatieven ontplooid die direct tot besparingen hebben geleid. Denk aan acties rondom de premie voor overlijdensrisicoverzekeringen en het fenomeen looptijdrente. "Weet je dat looptijdrente zelfs officieel de Dikke van Dale heeft gehaald?", zegt Jeroen. Uit nieuwsgierigheid even snel opgezocht. En ja hoor, sinds oktober 2020 een officieel woord!

DE KRACHT VAN ONTWIKKELING

Van Leiden naar Wassenaar word ik vergezeld door Sander Werkhoven. Hij heeft zijn adviesbedrijf in Utrecht. Eén adviesbedrijf met het accent op schadeverzekeringen en daarnaast een vestiging van Huis en Hypotheek. Sander is overtuigd van de waarde van het samenwerken met de juiste mensen. Het ontwikkelen van de medewerkers is essentieel. Zo is hij zelf Erkend Hypothecair Planner. Eén van de medewerkers volgt nu deze opleiding. Een andere collega heeft dit jaar de opleiding tot client officer gedaan. "Goede mensen vinden is lastig. Als je ze hebt gevonden, is het logisch dat je investeert in hun ontwikkeling."

'Corona verandert niet de markt, wel de processen'

Jeroen Oversteegen: 'Looptijdrente in de Dikke van Dale.'



In het kader van het zuinig zijn op je collega's werkt men voor het grootste deel op afstand, of anders op veilige afstand op kantoor.

We eindigen in Wassenaar vlak voor de ingang van landgoed De Horsten. De tijd is gevlogen. We hebben ruim negentien kilometer in de benen.

WERELD VOL KANSEN

De laatste etappe! Van Wassenaar naar Scheveningen. Door landgoederen en door het Haagse Bos. Dan door de stad. Langs het ministerie van Financiën. Over het Binnenhof. Kloppend hart van bestuurlijk Nederland. We hebben ermee te maken als het gaat om coronamaatregelen en ook als het gaat om het vak van financieel adviseur.

Tim van Es is de naam. Gepassioneerde professional in de financiële dienstverlening. Werkzaam als manager hypotheken bij Eijgendaal & van Romondt. Van oudsher een gerenommeerd schadekantoor. Het biedt grote kansen als het gaat om het bewerken van de bestaande portefeuille. "Grootste uitdaging is het hebben van relevante en actuele data, maar we gaan niet wachten op wat er op termijn wellicht aankomt. We werken ondertussen aan oplossingen om dit voor elkaar te krijgen. De klanten waarderen het enorm als je contact met ze opneemt. Er zijn zoveel kansen." Over het contact in coronatijd is hij duidelijk. Dat gaat overwegend via de digitale weg. Met de mogelijkheid voor een kantoorafspraak als dat noodzakelijk is.

Via het Vredespaleis loop ik naar Scheveningen. Ik eindig het Marskramerpad op de boulevard voor het Kurhaus. Net als ik daar sta breekt een bui los. Een voorteken voor de onstuimige periodes die aanbreken? We gaan het zien.

RESUMÉ

Het was een bijzondere tocht. Ik heb veel landschappen mogen ervaren en gesproken met interessante mensen.



Tim van Es: 'Er zijn zoveel kansen.'

AAN DE WANDEL MET DE HANDEL



De conclusies:

- Digitalisering zet door. De ontwikkeling was al gaande. De komende jaren gaat het steeds sneller. Steeds vaker zal er gebruik gemaakt gaan worden van brondata en geautomatiseerde systemen. In zowel de advisering en bemiddeling, als in de signalering bij bestaande klanten.
- Procesinrichting is essentieel. In het verlengde van het voorgaande is het belangrijk om je processen helder te hebben. Digitalisering helpt bij een goede procesgang. De tijd die je bespaart kan je dan weer inzetten voor advies.
- Werken op afstand kan, maar is geen vervanging van.

De techniek maakt het heel goed mogelijk om op afstand te werken. En tóch blijft er de behoefte aan fysieke ontmoetingen. Dit geldt voor collega's. En dat geldt ook voor klanten.

- Corona versnelt de trends. Wat in het verleden 'best wel belangrijk' was, is nu essentieel. Werken op afstand. Digitalisering van klantprocessen. Corona verandert (vooralsnog) niet de markt. Wel de processen.
- Houd het persoonlijk. Klanten kiezen niet per se voor de laagste prijs. De relatie met de adviseur is minstens net zo belangrijk. Ervan uitgaand dat de kwaliteit van het advies in orde is, is het persoonlijk contact een belangrijke reden om voor een adviseur te (blijven) kiezen. Koester in dat kader ook je bestaande klanten.

Dat brengt me terug naar het begin van dit artikel. De vraag was of het voorbij Amersfoort heel anders zou zijn. Het antwoord: nee! Het zakendoen ziet er grosso modo overal hetzelfde uit. Digitaal in combinatie met face to face. En als antwoord op het andere deel van de vraag: overal groeten wandelende mensen in Nederland elkaar! ■

WANDEL MEE

Dit was de laatste wandeling van het Marskramerpad. Maar gewandeld wordt er het hele jaar. Vind je het leuk om een keer het gesprek aan te gaan? Zou je een keer willen wandelen? Schrijf dan een mail naar peter@helderbeheerd.nl of bel 06-50666656

Meer lezen en zien over "aan de wandel met de handel"? <http://aandewandelmetdehandel.nl> en www.helderbeheerd.nl



PETER WORMSKAMP is sinds 1993 werkzaam in de financiële dienstverlening.

De ruime bagage die hij heeft opgedaan bij onder andere Nationale-Nederlanden, IG&H Management Consultants, Obvion en Rabobank neemt hij nu mee op zijn wandeltochten.

Peter is altijd geïnteresseerd in wat er speelt in de markt en waar de mensen die er in werken mee geconfronteerd worden.

Een mooie insteek voor de interviews onderweg.

Zijn werkzaamheden voert hij uit binnen Helder Beheerd. Ook is hij nog steeds actief binnen de Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners, die hij mede heeft opgericht.

Onder het motto 'Aan de wandel met de handel' volgt hij het pad dat de marskramers in vroegere tijden gingen. Onderweg gaat hij in gesprek met adviseurs over waar zij in dit bijzondere jaar tegenaan lopen.