

# Meters maken

Mijn carrière in deze branche begon ik als adviseur. Hypotheekadviseur welteverstaan. Die keuze was niet zo verrassend, want adviseren is mij van huis uit met de paplepel ingegeven. Mijn vader was assurantietussenpersoon. Alhoewel hij de pensioengerechtigde leeftijd inmiddels heeft bereikt, is hij dat nog steeds. Gewoon omdat hij het leuk vindt. Een echte ambachtsman. Die het een eer en genoeg vindt om de klant tot in de puntjes tevreden te krijgen en te houden. Op gebied van assurantiën. Nee, geen hypotheke. Dat is gedoe. Veel papier, veel kopiëren. Vroeger al.

De tegenzin die ik bij mijn vader proefde, om te adviseren over hypotheke, had ik niet. Hypotheekadvisering leek mij juist wel leuk en ik begon een advieskantoor. Mijn drijfveer was te zorgen dat de prospect ook echt bij mij klant werd en niet bij de burens. Ook zorgde ik dat ze echt begrepen wat ze deden. Niet alleen op dat moment maar ook lang daarna. Dat betekende heel goed dossier vormen, met duidelijke planningsoverzichten. Op die manier was het voor mij heel eenvoudig om mijn klanten geïnformeerd (lees: tevreden) te houden. Dat werkte. Mijn klanten stuurden hun broers, tantes en burens en ik verdiende geld als water.

## Tegen de stroom in

Jeugdig ongeduldig als ik was, had ik na vijf jaar een motivatiedip. Was dit het nou? Ik had behoefte om te kijken of aan de overkant het gras nog groener was. Ik verkocht mijn kantoor en werd van adviseur/ondernemer een loonslaaf. Bij een hypotheekverstrekker. Want het hypothekebloed stroomde mij inmiddels wel door de aderen. Ik leerde een heel andere tak van sport. Werd van ondernemer ineens manager.

En ik manage nog steeds. Inmiddels een groep energieke mensen die met de nodige passie dwars tegen de stroom in roeien. Daar houd ik van. Dat eigenwijze. Een bepaald doel voor ogen hebben. En stellige overtuiging hebben waar we naar toe moeten. Waarheen precies levert nog wel eens wat denkwerk op.

Om de ideeën te rangschikken in mijn hoofd, loop ik



regelmatig hard. Meters maken. Omdat ik in mijn huidige werkkring weer veel meer aan de intermediaire kant zit, speelt die groep vaak een rol in mijn gedachten tijdens het hardlopen. Het zijn onzekere tijden in de branche. Onduidelijke en veeleisende regelgeving. Een berg met administratie. En waar zijn die klanten?

Veel adviseurs hebben de schoenen al aan de wilgen gehangen. Zonde! Want juist nu is het tijd om te scoren. Kansen pakken. Ik zou bijna weer zin hebben om een advieskantoor te beginnen. Jawel, in hypotheek! Ik had het ook bijna gedaan. En dan niet te zuinig, gewoon starten met drie kantoren. Niet afwachten, maar durven ondernemen. Investeren in nieuwe activiteiten, het nieuwe adviseren.

Volgens hoogleraren en trendwatchers groeit de Nederlandse economie alleen maar als wordt geïnvesteerd in technologie en hoogwaardige financiële dienstverlening. Durfkapitaal. Ik vertaal dat als 'terug naar het ambacht'. Op mijn hardlooprondje loop ik nog wel eens het kantoor van mijn vader binnen. De man is drukker dan ooit. Waarom? Voor de consument zijn het ook onzekere tijden. Dus heeft de consument behoefte aan een houvast. Een ambachtsman én vertrouwensman. Mijn vader begrijpt dat kennelijk als de beste.

### Ambachtelijke adviseur

Juist nu is er ruimte voor de onafhankelijke ambachtelijke adviseur en dat zal alleen nog maar meer worden. De ketens zullen aan macht inboeten als ze hun rol als dozenschuivers niet ombuigen naar inhoudelijke ondersteuning. De huidige verzekerings- en leenproducten zijn veelal panklare oplossingen die de consument rechtstreeks kan aanvragen bij de risicodragers. Gewoon via internet. Op hulp daarbij van een adviseur zit de klant van tegenwoordig echt niet meer te wachten. De ouderwetse polisfabrieken hebben hun beste tijd gehad, want alle polissen worden online klaargezet voor de klant. Dit soort partijen bieden geen toegevoegde waarde meer en zullen daarom verdwijnen.

De ambachtelijk adviseur voegt wel echte waarde toe. Het is de vertrouwensman voor de consument, net zoals de accountant dat is voor de ondernemer. De consument van nu én de toekomst is ondernemend genoeg om via internet de nodige financiële informatie te vinden. En juist daarom heeft die consument behoefte aan een partner die orde kan scheppen in de brei aan informatie. Dat is de werkelijke toegevoegde waarde van de adviseur. De consument heeft behoefte aan echt inhoudelijk advies. Niet alleen op het gebied van leenvormen. De

hypotheek is slechts een onderdeel van de persoonlijke financiële planning.

### Feel good-gevoel

Financial life planners. Dat zijn de adviseurs van de toekomst. Dat zijn de adviseurs die een 'feel good' gevoel bij de consument bewerkstelligen. De kennis en expertise van de adviseur geeft de consument een zodanig goed gevoel dat hij met vol vertrouwen de juiste keuzes kan maken. Die kennis en expertise is de toegevoegde waarde van de adviseur. En hij hoeft zijn waarde alleen maar aantoonbaar te maken. Dan is de consument ook bereid om daarvoor te betalen. Hij krijgt tenslotte waar voor z'n geld. Gewoon via een factuur. Dat maakt het duidelijk.

Met vakkennis en duidelijkheid zorg je niet alleen dat je een langdurige relatie aangaat met die klant. Die klant gaat voor jou ook fungeren als ambassadeur. Gratis en voor niets! Daarom is het belangrijk dat de adviseur zich focust op zijn toegevoegde waarde: de inhoud. Focussen op waar hij goed in is en partijen om zich heen verzamelen die zijn rol richting consument kunnen faciliteren. Want de adviseur van de toekomst is naast een financial life planner bovendien een succesvol ondernemer als hij gaat voor maximale efficiency in zijn klantenbestand en bedrijfsstructuur. Dan pas kan hij echt meters maken.

### Echte waarde toevoegen

Uitpuffend van mijn hardlooprondje op het kantoor van mijn vader ben ik trots op deze ambachtelijk adviseur. Net als op alle adviseurs die bewijzen dat zij echt waarde toevoegen. Toegevoegde waarde. Dat is het toverwoord. Het geeft me stof tot nadenken hoe ik als onderdeel van de keten échte waarde kan blijven toevoegen. Voor nu én in de toekomst. Want alleen bedrijven die waarde blijven toevoegen kunnen ook meters blijven maken.

#### Jeroen Looman

Directeur/eigenaar van FlexFront Service Partner  
j.looman@flexfront.nl  
www.flexfront.nl