

“MEER SCHAALGROOTTE NODIG OM RENDEMENT OP PEIL TE HOUDEN”

“We merken dat de kantoorkosten voor het voeren van een pensioenpraktijk toenemen. Wil je het rendement van het kantoor op peil houden, dan zul je efficiënter moeten werken en is meer schaalgrootte nodig.”

Philip van Anraad (Van Anraad Assurantiën | Pensioen) ziet een kantoor met vijftien medewerkers als een ideale omvang. “We zijn nu met z’n twaalf, maar we hebben nog wel een groeiambitie. Bij een iets grotere omvang houd ik mijn rol als directeur annex adviseur. Zit je daarboven dan is er minder ruimte om met de klanten bezig te blijven. Met deze omvang lukt het ons om grote klanten

te servicen. Bijvoorbeeld collectiviteiten met meer dan honderd werknemers in de boeken en brandrisico’s van boven de 30 miljoen euro. We krijgen het vertrouwen uit de markt dat we ook met de grote jongens kunnen meedoen.”

Van Anraad wordt regelmatig gebeld met de vraag of hij een portefeuille wil overnemen, maar lang niet alle portefeuilles vindt hij interessant. “In deze tijd is het ondenkbaar dat de klant zich als gewillige handelswaar opstelt en afwacht waar hij geplaatst wordt. Bij een portefeuilleovername is nog maar de vraag welke klanten je daadwerkelijk in de boeken krijgt.”

ZACHTE LANDING

Met Diks Verzekeringen in het naburige IJsselstein klikte het vrij snel. Dit kantoor wilde zich specialiseren in een online propositie in autoverzekeringen, maar had nog een plukje levens- en inkomensverzekeringen die niet in het ‘strategische plaatje’ pasten. “Bij Diks zagen we commerciële mogelijkheden voor de toekomst en kansen om meer waarde toe te voegen aan de pensioenportefeuille”, aldus Van Anraad die met plezier terugkijkt op de begin dit jaar beklonken overname. “Het is heel succesvol geweest en heel prettig voor beide partijen. De positieve persoonlijke verhoudingen hebben hierbij ook zeker een rol gespeeld.”

Per 1 september heeft Van Anraad de activiteiten overgenomen van het Amersfoortse advieskantoor Walraven en Mik, dat vooral gespecialiseerd was in financiële planning en collectieve pensioenregelingen. Behalve de portefeuille kwam ook een medewerker van Walraven en Mik over naar Nieuwegein. Zij blijft het aanspreekpunt voor de overgekomen relaties. “Hierdoor is er sprake van een zachte landing”,

“IK TREK LIEVER SAMEN MET DE ACCOUNTANT OP DAN DAT HIJ EEN TEGENSTANDER IS”

Philip van Anraad: “Investeren in ICT blijven achter.”

zegt Van Anraad. "De uitbouw van onze pensioenpraktijk was de insteek voor deze overname. Wil je je hierin specialiseren, dan moet je ook zorgen voor schaalgrootte. Uiteraard kijk je of je bij de pensioenklanten ook waarde kunt toevoegen op het gebied van schadeverzekeringen. Onze doelstelling is om van alle klanten totaalklanten te maken. Niet in de vorm van gedwongen winkelnering, maar het komt wel aan de orde. Walraven en Mik heeft nooit iets op het gebied van schade gedaan, dus daar liggen zeker kansen."

MEER ADVIESKLANTEN

Naast het assurantiekantoor heeft Van Anraad VAPD in de markt gezet als apart label voor pensioendiensten. "Het idee was de pensioendiensten los te koppelen van de functie van het 'oude' assurantiebemiddelingskantoor. We proberen hier de echte adviesklanten in onder te brengen. Met veel succes. Veel sneller dan gedacht zien we een verschuiving van provisie naar adviesvergoeding. Het blijkt een goede manier om nieuwe klanten duidelijk te maken dat wij geen 'polisboer' op de hoek zijn maar deskundige pensioenconsultants. Daar was klaarblijkelijk toch voor nodig om onder een ander label te gaan werken."

Ook merkt Van Anraad dat hij hierdoor makkelijker binnenkomt bij accountants. "We hebben er veel baat bij om samen met accountants- en administratiekantoren in de regio op te trekken naar hun relaties. In de praktijk zie je dat de accountant in het overgrote deel van de gevallen een rol heeft bij de totstandkoming van een pensioenregeling. Dan trek ik liever samen met hem op dan dat hij een tegenstander is."

Kan Van Anraad zelf kiezen met welke accountants hij in zee gaat? "Nee, zij selecteren ons. Vaak krijg je in eerste instantie een minder interessante klus toebedeeld. Daarbij word je getest op deskundigheid en betrouwbaarheid. Voor deze samenwerking zijn dat de leidende begrippen. Betrouwbaarheid komt zelfs nog vóór deskundigheid. Hierbij gaat het niet alleen om de integriteit van de adviseur, maar ook om het nakomen van afspraken. Op het moment dat wij een relatie van een accountant niet goed bedienen, zal

deze heel snel bij hem aan de bel trekken. Slaag je voor zo'n 'toelatingsexamen', dan ontstaat er vaak ook een goede samenwerking. Voor een aantal kantoren in de regio mogen we regelmatig werkzaamheden verrichten. Dit loopt van eigen beheerberekeningen tot aan totale adviesrapporten en beheersafspraken voor hun relaties. Een netwerk om te koesteren. We proberen dergelijke samenwerkingen goed te onderhouden."

TE VEEL NAVELSTAREN

Van Anraad zegt in de praktijk te merken dat de samenwerking met verzekeraars verandert. "Om te beginnen is er wat meer afstand. Samenwerkingsovereenkomsten oude stijl zie je nauwelijks meer. Verzekeraars zullen zich in de toekomst moeten onderscheiden door hun dienstverlening. Ik heb de indruk dat ze daar serieus werk van maken. Aan de andere kant zitten verzekeraars in zwaar weer en hebben ze moeite om te investeren in kwaliteit. Vooral investeringen in ICT-platforms blijven achter. Ik begrijp dat wel, ze zitten met ontslagrondes en de nasleep van de woekerpolisaffaire. Toch zou ik graag een snellere toename van de kwaliteit aan de kant van verzekeraars zien. De intenties zijn er wel, maar verzekeraars zijn nog te veel aan het navelstaren."

"Vaak heb ik de indruk dat het centraal stellen van het klantbelang vooral bestaat bij de gratie van folders en keurmerken, maar dat het nog niet in de genen van de organisatie zit", aldus Van Anraad. "Aanbieders en adviseurs hebben ieder hun eigen verantwoordelijkheid. Aan onze kant proberen wij het voortouw te nemen. Productgedreven advisering is uit, klantgedreven advisering is in. Niet alleen op vlakken waar het verplicht gesteld wordt, maar ook bij schadeverzekeringen maken we hier werk van. Onze offerte onderscheidt zich door de dienstverlening die wij toevoegen. We beginnen met een stukje riskmanagement: een zorgvuldige inventarisatie en analyse. Pas daarna identificeren we de verzekerbare risico's en zoeken we er de verzekeraars bij. Bij aanvang heb je daar veel meer werk aan. Dat vind ik niet erg, want je houdt er een duurzame relatie aan over." (LK) «

advertentie

"68% van de klanten verwacht dat hun adviseur voornamelijk adviseert"

Klant wordt kennis

In een nieuwe financiële wereld die draait om klantadvies, is het logisch dat adviseurs hieraan de meeste aandacht geven. 68% van de klanten verwacht dat ook. Toch ervaren klanten dat er meer focus ligt op activiteiten zoals productverkoop, waaraan veel minder behoefte is. Bent u klaar voor de nieuwe wereld? Ontdek meer inzichten én of uw bedrijf voldoet aan klantverwachtingen op www.klantwordtkennis.nl

inFinanz ondersteunt financiële dienstverleners bij klantgericht ondernemen

