

“Titel onafhankelijk adviseur zou branche veel goed doen”

Sinds hij in 1997 zonder personeel kwam te zitten heeft

Jacques van den Hoogen een eenmanskantoor in Den Haag. Dit beviel hem zo goed dat hij besloot het zo te houden.

Ik ben in 1986 in mijn een-tje gestart met een kantoor en toen ik in 1992 de portefeuille van mijn vader overnam – die overigens ook een eenmanskantoor runde – besloot ik iemand aan te nemen. Onder meer om de administratie te automatiseren en de toegenomen werkdruk aan te kunnen. Later kwamen er nog iemand bij. Door natuurlijk verloop en de inmiddels doorgevoerde automatisering liep het aantal personeelsleden weer terug. Doordat het halverwege de jaren negentig ontzettend moeilijk was om aan goed personeel te komen, bleef ik in '97 alleen over. Ik ben toen een afweging gaan maken en constateerde dat voor mijn kantoor de kosten niet opwogen tegen de baten.”

“Ik zou desnoods met een kleinere portefeuille verder moeten, maar dat nam ik op de koop toe. Vanaf dat moment was ik weer een eenmansbedrijf en tot op de dag van vandaag is dat tot volle tevredenheid zo gebleven. Ik merk vaak, zeker in deze tijd, dat er veel collega's zijn die daar jaloers op zijn. Er zijn kantoren die een extra personeelslid in dienst hebben om de zieken en mensen met verlof op te

vangen. Dat is een enorme kostenpost. Wanneer je een goede en efficiënte administratie hebt en een klantenbestand met niet al te veel mutaties, kun je ook prima alleen werken.”

Eenzaam vindt Van den Hoogen het niet. “Naast het intensieve contact met klanten houd ik onder meer contact met collega's door mijn functie als secretaris bij de Vereniging Haags Verzekeringscentrum (HVC). Wanneer ik eens wil klankborden over een zaak waar ik aan werk kan ik altijd in contact treden met mijn collega's bij de HVC. Klein zijn heeft veel voordelen als je het mij vraagt. Je bent enorm flexibel en daardoor kun je overal op inspelen. Zoals het overstappen op uren-declaratie bijvoorbeeld. Ik pas het nu toe op zaken waar ik dit bij vind passen. Openhouden van de keuze tussen provisie en declaratie is wat mij betreft ideaal. Jij bent het gezicht van de zaak en mensen krijgen ook altijd de directeur zelf aan de lijn. Dat wordt als prettig ervaren. Ondanks dat alles nu via internet voor het grijpen ligt, merk je dat mensen het fijn blijven vinden om een aanspreekpunt te hebben. Ik denk overigens wel dat je met een twintig man groot kantoor

dezelfde service kunt bieden, maar er is wel veel voor nodig om dat voor elkaar te krijgen. Je moet zorgen dat alle neuzen in dezelfde richting staan, al je medewerkers met klantcontact een vergelijkbaar kennisniveau hebben als jijzelf en je moet controleren of alle klanten behandeld worden zoals je dat zelf zou doen. Dat brengt de nodige kosten met zich mee.”

TAFELKLEED

Van den Hoogen constateert dat in de afgelopen jaren vanuit verschillende hoeken vaak is geroepen dat er voor kleine kantoren geen toekomstperspectief zou zijn. Zelf heeft hij die bedreiging nooit ervaren, ook nu niet. “Er is nog zoveel te doen binnen mijn bestaande portefeuille. Ik heb nooit de behoefte gevoeld om mijn bakens drastisch te verzetten. De toenmalige NVA-directeur Hans Scheffer (in 2009 overleden, red.) riep halverwege de jaren negentig al dat kantoren met vijf personeelsleden of minder geen bestaansrecht meer zouden hebben. Hij heeft geen gelijk gekregen. Ik denk overigens wel dat je een keuze moet maken, zoals ik heb gedaan. Of heel klein of heel groot. Ik merkte destijds dat ik met mijn twee medewerkers een beetje tussen tafelkleed en servet in zat. Daarom is het nu ook beter. Als ik niet alleen verder was gegaan had ik de keuze moeten maken om te groeien.”

Van den Hoogen Assurantiën bestaat dit jaar 25 jaar en wanneer hij de portefeuille van zijn vader

zou meetellen zelf langer. Want die was al sinds 1961 actief. Een aantal van zijn eerste klanten staat nog steeds in de boeken. “Op mijn 18e had ik de keuze om bij hem te gaan werken of te gaan studeren. Ik deed het laatste. Wel had ik een vakantiebaantje bij assurantiemaatschappij ‘De Zeven Provinciën’ aan het Lange Voorhout hier in Den Haag. Op een gegeven moment besloot ik om in de avonden mijn assurantiëdiploma te gaan halen. Ik ben niet bij mijn vader in de zaak gegaan. Hij had ook een eenmanszaak en het leek ons in dat stadium handiger om naast elkaar te gaan werken. Mijn vader had zijn kantoor op zolder en bij hem gaan werken zou betekenen dat we een pand zouden moeten gaan huren. In het beginstadium was het dus ieder voor zich, en zo is het gebleven tot mijn vader in 1992 overleed. Ik heb toen zijn portefeuille overgenomen van mijn moeder.”

Van den Hoogen heeft op dit moment 750 tot 800 klanten in zijn portefeuille. Daarvan zijn er 600 à 700 echte relaties met meerdere polissen. Het klantenbestand telt er in totaal 2100, de gemiddelde polis-dichtheid is drie. Deze portefeuille is wat Van den Hoogen betreft prima zo met een goede verhouding tussen werk en inkomsten. “In het verleden heb ik ook hypotheek gedaan, maar ik richt mij nu op schade en leven. Daarbinnen kan ik de focus makkelijk verleggen afhankelijk van de omstandigheden. Dat is het voordeel van een eenmansbedrijf. Wanneer de inkomsten van



JACQUES VAN DE HOOGEN:
“Klein zijn heeft veel voordelen.”

een bepaald segment waar jij op ingezet hebt onder druk komen te staan en waar je je hele organisatie op ingericht hebt, hypotheek bijvoorbeeld, dan heb je nu een probleem. Ik kan in zulke gevallen besluiten om een ander aspect binnen mijn huidige portefeuille aan te pakken. Je ziet ook direct de revenuen.”

EQUIVALENT

Het klantenbestand van Van den Hoogen bestaat voor 90 procent uit particulieren. Voor de rest gaat het om zzp'ers en kleine ondernemers. “Het equivalent van mezelf zeg maar. Je merkt dat er een bepaalde klik is met dat soort mensen. Ze vinden het prettig om met iemand te praten die zelf ook ondernemer is. Verder zet ik in op het creëren van gemak bij de klant. Ik ben het aanspreekpunt en wil het snel en goed regelen. Ik moet het niet zozeer hebben van de laagste prijs. Ik hoef niet zo nodig gevonden te worden in Google door mensen die op zoek zijn naar een goedkope verzekering. Als het alleen daarom gaat ben je veel tijd kwijt met mutaties vanwege het verloop. Het jaar

er op is het vast en zeker ergens anders weer goedkoper en ben je ze weer kwijt. Ik zie meer in lange-termijnrelaties. Dat zie je ook wel aan mijn klantenbestand. Er zitten veel mensen tussen die al sinds 1986 klant zijn. Mij gaat het meer om de persoonlijke kant van het zaken doen. In figuurlijke zin ga ik op de stoel van de klant zitten. Dat is wat mij betreft ook volstrekt logisch, want pas dan kun je een langdurige relatie opbouwen.”

In het afgelopen jaar is Van den Hoogen behalve met provisie ook mondjesmaat gaan werken met urendeclaraties. Hoewel het laatste hem goed bevalt gelooft hij niet in één systeem. “Ik bekijk het individueel per klant of zaak. Bij het werken op declaratie wordt het assortiment waaruit je voor de klant kunt kiezen enorm uitgebreid. Een partij waar je als intermediair niet direct zaken mee kunt doen, kan dan in beeld komen. De klant het juiste product en de adviseur zijn adequate beloning - beter kan niet. Klanten hebben er overigens helemaal geen problemen mee. Ik vind ook dat ik mijn declaratiemodel goed kan uitleggen en heb er tot nu

toe ook nog geen problemen of lastige vragen over gehad. Mijn klanten snappen het gewoon.” Hoewel de manier van belonen en de discussie daarover volgens hem een van de grootste veranderingen binnen de branche is van de afgelopen jaren ziet Van den Hoogen nog een aantal andere belangrijke ontwikkelingen. De communicatie met aanbieders bijvoorbeeld. Deze verloopt weliswaar veel efficiënter maar de voordelen hiervan worden naar zijn mening niet zo eerlijk verdeeld als zou horen. “Vroeger voerde je voor een aov-offerte eerst een telefoongesprek met de maatschappij om uit te leggen wat je wilde, om die vervolgens een paar dagen later per post te ontvangen. Nu is het een kwestie van invoeren van gegevens en binnen een aantal muisklikken heb je de offerte op je scherm.”

VOORDEEL

Hierdoor heeft er volgens Van den Hoogen een behoorlijke verschuiving van werkzaamheden plaatsgevonden. “Waar eerst de acceptanten van de verschillende maatschappijen de polisopmaak

verzorgden, zijn die werkzaamheden veelal verschoven naar de assurantiëkantoren. Dit zorgt natuurlijk voor voordelen als snelheid en efficiëncy, maar de grootste kostenbesparing lag bij de assuradeur – en is daar gebleven. Op z'n minst opmerkelijk.” De forse premieverlagingen van de laatste jaren hebben in zijn ogen meer te maken met marktbehoud of marktvergroting dan het doorgeven van efficiëncyvoordeel. Wat Van den Hoogen graag zou willen, is dat aanbieders de adviseur meer als hun klant zouden zien en dat zij zich naast het doorgeven van kostenvoordelen ook inzetten voor optimale ketenintegratie. “Ik heb zelf zeventien agentschappen en met de rest van de aanbieders kan ik zaken doen via DAK. Ik kan dus ook makkelijk kiezen voor de aanbieder die mij en mijn klanten het beste bedient. Voor een beroepsaansprakelijkheidsverzekering bijvoorbeeld kun je met een niche speler vaak beter zaken doen. Dan is DAK ideaal. Je kunt je klant altijd helpen.”

Wat de branche volgens Van den Hoogen ook veel goed zou kunnen doen is een wettelijke bescherming van de titel onafhankelijk adviseur, zoals Adfiz ook graag zou willen. “Je wordt nu doodgegooid met registers, dat maakt het verwarrend. Voor de klant moet duidelijk zijn dat wanneer je in dit register staat je een goede adviseur bent. Eén standaard met landelijke bekendheid, net als de NVM makelaar vroeger. Dat was een instituut en stond uitstekend bekend. Het persoonsregister en de titel zou onder Financiën of de AFM kunnen vallen. Toetreding moet onderscheidend zijn en aan strenge eisen worden gebonden. Een koppeling aan het Adfiz-lidmaatschap ligt wellicht minder voor de hand. Ik vraag me af of Adfiz de omvang en de middelen heeft om te zorgen voor de landelijke bekendheid – en niet te vergeten de controle op de voorwaarden voor toetreding tot zo'n register.” ■