

Esther Zoetbrood vaart
wel bij praktische tips
externe adviseurs



HET NUT VAN EEN CONSULTANT

Minder stress en andere lichamelijke klachten, lege bureaus, minder medewerkers en lagere kosten. Aan de andere kant meer omzet per klant en medewerker, efficiënter werken en vooral meer plezier in het werk. Het lijkt te mooi om waar te zijn. Toch werken bij Zoetbrood Assurantiën in het Utrechtse Den Dolder eigenaar en registeradviseur Esther Zoetbrood, moeder Diny en office-manager Ingeborg Keijzer al geruime tijd met een big smile op hun gezicht. Met dank aan een tweetal externe adviseurs. In de serie 'best practice' vertelt zij over het hoe en waarom van haar bewuste keuze om te rade te gaan bij zowel een bedrijfsadviseur als een organisatiedeskundige. "Het is sowieso goed om eens iemand van buiten naar je bedrijf, organisatie en manier van werken te laten kijken."

Esther Zoetbrood ging in 1987 aan de slag in het assurantiëkantoor van haar vader, omdat zij na de middelbare school nog niet goed wist wat zij wilde gaan doen. Zij is nooit meer weggegaan uit 'het mooiste vak dat er is'. "Vooral het feit dat je met mensen te maken hebt en hen kunt bijstaan met hun financiële zaken, spreekt me bijzonder aan", aldus de vrouw, die in 1999 de zaak van haar vader overnam. Het drie medewerkers tellende assurantiëkantoor heeft vandaag de dag ongeveer 600 particuliere en zakelijke klanten en een polisdichtheid van ruim zes. Het houdt zich bezig met verzekeringen, hypotheek, pensioenen, praktijkfinancieringen en financial planning. Daarnaast werken in de makelaardijpoot Parkland Makelaardij nog eens vier medewerkers.

'De Zoetbrood-methode'

Kort na de overname kwam Esther Zoetbrood met Mike Potter in aanraking, de man die

bemiddelt bij de aan- en verkoop van assurantieportefeuilles en zich tevens bezighoudt als adviseur op het gebied van rendementverbetering voor assurantieadviseurs. "Geheel in de tijdgeest van toen wilden we als bedrijf fors groeien, onder meer door middel van het kopen van één of meerdere portefeuilles. Maar na enkele nogal confronterende 'waarom?'-vragen van zijn kant ben ik me gaan bezinnen. We hebben uiteindelijk bewust gekozen voor kwaliteit in plaats van groei en voor denken op relatieniveau in plaats van op productniveau. Met als gevolg dat er niet alleen geen portefeuilles werden gekocht, maar dat ik zelfs een kleine 300 minder rendabele klanten heb verkocht. Al met al best een shockerende ervaring voor iemand die zojuist voor een behoorlijke prijs de portefeuille van haar vader had overgenomen."

Het nieuwe dienstverleningsconcept, dat mede uit de gesprekken met Mike Potter voortvloeide, werd omgedoopt tot 'de Zoetbrood-methode'. "Zoals gezegd staat daarin het denken vanuit de klant centraal. Klanten aan je binden op basis van regelmatig contact en kwaliteit als meerwaarde. Door hen duidelijk te maken wat je voor hen doet en kunt betekenen. Er gebeurt in ieders leven van alles. Daaraan kunnen wij niet veel doen. Waar wij wel voor kunnen zorgen is dat de klant zich geen zorgen hoeft te maken over de financiële gevolgen van dergelijke ingrijpende gebeurtenissen. Wij ontzorgen onze

"BEWUSTE KEUZE VOOR KWALITEIT IN
PLAATS VAN GROEI EN VOOR DENKEN
OP RELATIENIVEAU IN PLAATS VAN OP
PRODUCTNIVEAU"



Esther Zoetbrood: "Ik ben ervan overtuigd dat ik zonder de adviezen van Mike Potter en Joke van Dijk was blijven hangen in mijn oude fouten en manier van werken en dat ook op commercieel gebied de resultaten minder zouden zijn geweest dan nu."

klanten en geven hen door een proactieve benadering het gevoel dat hun financiële zaken in goede handen zijn."

Bij Zoetbrood Assurantiën werkt men aan de hand van persoonlijke risico-inventarisaties, die schriftelijk worden vastgelegd in een verslag. Zorgplicht avant la lettre. Vervolgens wordt er in overleg met de klant al naar gelang diens omstandigheden een vervolgspraak gemaakt voor over een half jaar (starters), jaar (MKB-ers), twee jaar of drie jaar (particulieren). Daarbij wordt stevast bekeken of aanpassing van het verzekeringspakket wenselijk is, hetgeen afhankelijk is van eventuele veranderingen in zijn persoonlijke

omstandigheden of nieuwe marktontwikkelingen. "Zie het als een soort periodieke keuring van het verzekeringspakket. Ik ga bij ongeveer de helft van de vervolgsprekken naar de relatie toe; in de andere gevallen kan, ook weer in overleg met de klant, worden

volstaan met een telefonisch overleg. Onze klanten waarderen die aanpak bijzonder", aldus de registeradviseur, volgens wie haar grootste valkuil is beloftes niet na te komen. "Je moet zeggen wat je doet en doen wat je zegt."

"DE GROOTSTE VALKUIL IS BELOFTES
NIET NA TE KOMEN"

Organisatieadviseur

Hoewel de nieuwe manier werken haar van meet af aan beviel, liep zij in de uitvoering daarvan tegen enkele knelpunten aan. Op de tennisbaan kwam zij in contact met organisatieadviseur Joke van Dijk van JOVDZ. Het klikte en zij werd haar eerste klant. “Joke heeft een IT-achtergrond en mede daardoor een andere manier van denken. We spreken elkaar nu een jaar of twee één à twee keer per maand en ik heb ontzettend veel aan haar gehad, ook al lijken het vaak details. Onze werkwijze is veranderd. Mijn bureau is leeg, op datgene na waarmee ik bezig ben. Ik schaam me nu nog meer voor de vele stapels in het verleden. Ook mijn werkhouding is verbeterd, mede door het advies door niet met een muis maar louter met het toetsenbord te werken. Dat werkt bovendien stukken sneller. Ik heb me bovendien eigen gemaakt post, email en telefoontjes meteen af te werken, zodat ik zaken niet meer twee keer hoeft te lezen.”

Ook zegt zij veel te hebben gehad aan het advies meerdere ANVA-schermen op te starten met het oog op doorplannen van afspraken, gebruik te maken van een USB-stick voor het direct bijwerken van mijn klantverslagen en foefjes voor het makkelijker lezen van polisvoorwaarden. “Daarnaast heb ik financieel veel baat gehad bij haar tip incassomachtigingen niet langer via ABZ te versturen maar rechtstreeks bij de bank in te dienen. Dat scheelt ons 80 à 90 euro per maand”, aldus Esther Zoetbrood, die nog regelmatig met haar organisatieadviseur om de tafel zit. “Daarbij komen we samen telkens weer op nieuwe verbeteringen en efficiencylagen.”

Hamvraag

De hamvraag is natuurlijk: wat heb je aan beide consultants gehad? “Veel!”, antwoordt zij prompt. “In de eerste plaats ben ik af van mijn lichamelijke klachten en de vele werkstress uit de beginperiode. We werken veel efficiënter en gestructureerder dan voorheen. We zijn als het ware elk uur bij

“HET IS ALTIJD NUTTIG OM EENS IEMAND VAN BUITEN NAAR JE BEDRIJF, ORGANISATIE EN MANIER VAN WERKEN TE LATEN KIJKEN”

en werken zonder stapels op onze bureaus; het is een verademing. Bovendien houd ik me alleen bezig met werkzaamheden die ik leuk vind. Ik ga dan ook elke dag met een big smile naar mijn werk. Het werkplezier is beduidend toegenomen”, aldus het Adfiz-lid uit Den Dolder. “Ik ben ervan overtuigd dat ik zonder de adviezen van Mike Potter en Joke van Dijk was blijven hangen in mijn oude fouten en manier van werken en dat ook op commercieel gebied de resultaten minder zouden zijn geweest dan nu.”

Zij vervolgt: “Het grootste voordeel is echter in mijn ogen dat wij met minder mensen en lagere kosten onze werkzaamheden gemakkelijker dan voorheen en zonder stress en lichamelijke klachten kunnen verrichten. En dat deze efficiëntere aanpak de persoonlijke band met de klant heeft versterkt en bovendien financieel winst oplevert. Zo’n tien jaar geleden was onze performance op alle punten minder dan de gemiddelde uitkomsten van het Bedrijfs Vergelijkend Onderzoek (BVO) van de NVA. Vandaag de dag bedraagt onze omzet per medewerker bijna het dubbele van het gemiddelde, is onze omzet per klant vier keer zo hoog dan gemiddeld bij de andere BVO-deelnemers en is onze polisdichtheid met ruim zes bijna het dubbele.”

Stel je open

Wat zou je collega’s mee willen geven met betrekking tot het inschakelen van externe (bedrijfs)adviseurs? Zoetbrood: “Vooropgesteld, het is altijd nuttig om eens iemand van buiten naar je bedrijf, organisatie

en manier van werken te laten kijken. Omdat jezelf nu eenmaal midden in je eigen bedrijf staat, is de kans aanwezig dat je bepaalde dingen niet of niet zo goed meer ziet. Durf je kwetsbaar op te stellen en sta er voor open. Ik zou dan ook willen zeggen: doen!” En de kosten? “Ik zie inschakeling van een consultant niet als kostenpost, maar als een investering. Maar wel een investering die zichzelf in veelvoud terugverdient.”