



KANTOORORGANISATIE

Verhybel BV



SHORTLIST

Zaakvoerder:
Wim Van Goethem

Locatie:
Melsele

Aantal medewerkers:
2

Specialisatie:
Leven en hypothecaire kredieten

In de week van De Dag Van De Makelaar 2024 is hij eigenlijk met vakantie, maar op de dag zelf toch naar de Nekkerhal afgezakt. De makelaarsmicrobe heeft onze gesprekspartner Wim Van Goethem nog steeds goed te pakken, zoveel is duidelijk!

Uw kantoor is georganiseerd... per tak, per customer journey of per klantensegment? Van waar kwam deze keuze? Wat was de aanleiding voor deze keuze?

Wim Van Goethem: Ieder kantoor heeft zijn verhaal. Na een aantal jaren als business manager in Leven aan de slag te zijn geweest ben ik in 2001 van nul begonnen als verzekeringsmakelaar. Op dat ogenblik dus nog een eenmanszaak zonder personeel. De nadruk lag toen voornamelijk op leven terwijl varia er mondjesmaat bijkwam.

‘Deze afbakening van domeinen is niet enkel voor de klanten een geruststelling maar ook voor ons drieën. Dit voorkomt veel onnodige stress die nefast is voor elke kantoorwerking.’

Wim Van Goethem

In 2008 heb ik dan een kantoor geopend in Melsele en is Jan als eerste medewerker gestart. In het begin bleven we beiden dezelfde taken uitvoeren, zonder enige formele opsplitsing in bijvoorbeeld leven en varia. Mettertijd heeft Jan varia naar zich toegetrokken, zowel in productie als schade en is hij het aanspreekpunt geworden voor onze particuliere klanten. Ik van mijn kant leg me nog steeds toe op leven met daarnaast ook de focus op zelfstandigen en, zij het in iets minder mate, kmo's. In 2019 is mij zoon Frederik er dan bijgekomen om hypotheek en de hieraan gelinkte verzekeringen voor zijn rekening te nemen.

Zo zijn we vandaag dus met 3 mensen waarbij de taakverdeling enerzijds is gebaseerd op type product en anderzijds op klantensegment. Jan is degene die alle inkomende telefoons aanneemt maar deze vervolgens filtert. Behalve oproepen van particuliere klanten voor varia schakelt hij deze naar mij door als het zelfstandigen zijn of wanneer het over leven, gezondheidsverzekeringen en complexe variadossiers gaat, en naar Frederik voor info over hypothecaire kredieten.



vlnr: Jan Braem, Wim en Frederik Van Goethem

Welke troeven heeft u ondervonden om op deze manier te werken?

Wim: Waar Jan en ikzelf vroeger alles samen deden, is het voor onze klanten wel duidelijker geworden bij wie ze voor wat terecht kunnen. Particuliere klanten weten nu dat ze bij Jan moeten zijn en hij hun vaste aanspreekpunt is voor hun dossiers. Idem voor klanten met vragen over levensverzekeringen alsook zelfstandigen die weten dat ze steeds bij mij terecht komen. Uiteraard is er soms wel overlapping bij klanten die hier bijvoorbeeld enkel variaverzekeringen hebben lopen maar bij mij terechtkomen wanneer ze bijvoorbeeld een pensioenspaarverzekering willen aangaan of bij Frederik wanneer ze komen voor een hypotheecair krediet.

Deze afbakening van domeinen is niet enkel voor de klanten een geruststelling maar ook voor ons drieën. Dit voorkomt veel onnodige stress die nefast is voor elke kantoorwerking.

Is de keuze evolutief, t.t.z. bekijken jullie dit af en toe opnieuw? Zijn jullie tevreden met de huidige keuze? Zo neen: wat doet je twijfelen?

Wim: We hebben van meet af aan beslist om ons doelpubliek, zijnde dus particulieren en zelfstandigen, niet actief uit te breiden naar andere klantsegmenten zoals bedrijfsleiders van grote bedrijven en hun bedrijven zelf. Hiervoor bedanken we vriendelijk, wanneer zo iemand zich aanmeldt. We zouden iemand extra kunnen aanwerven om zich te concentreren op dit publiek maar het hoeft voor ons niet zo nodig.

Heeft zo'n bedrijfsleider hier bijvoorbeeld al jaar en dag variaverzekeringen lopen en wil deze toch een iets complexer levensverzekeringsproduct vanwege onze expertise, helpen we hierbij natuurlijk.

Omgekeerd willen we onze organisatie evenmin uitdagen door maatschappijen te ontvangen om hun innovatief of revolutionair productaanbod te komen voorstellen. Dit is momenteel geen prioriteit en past niet in de strategie die we hebben afgeklopt.

Wat we doen, willen we goed doen en goed blijven doen.

Mocht je helemaal van voor af aan kunnen beginnen, geen rekening moeten houden met de bestaande structuur en het bestaand personeel... voor welke keuze zou je dan gaan?

Wim: Mocht ik terug 10 jaar jonger zijn, zou ik het misschien anders aanpakken. Let op, 't is niet dat ik op m'n



‘We vragen klanten steeds om online reviews of een beoordeling te geven. Dit is een goeie, snelle en goedkope graadmeter om af te toetsen of je organisatie op punt staat.’

Wim Van Goethem



lauweren rust. Zo heb ik vorige week nog een opleiding ‘Al in het makelaarskantoor’ van Brokers Training gevolgd die ik trouwens iedere verzekeringsmakelaar sterk kan aanbevelen.

Neem nu het verhaal van mijn zoon Frederik die afstudeerde als bachelor Financiën en Verzekeringen maar hier geen stage wil lopen. Na een stageperiode in een Hypotheekwinkel kreeg hij de smaak voor hypothecaire kredieten zodanig te pakken dat hij dit verder wilde blijven doen en uiteindelijk toch met deze specialisatie hier in het kantoor aan de slag is gegaan. Ondertussen is deze specialiteit omgezet in de opstart van twee andere kantoren.

Hoe gaat u binnen het kantoor om met verlofperiodes of onvoorziene afwezigheden omwille van ziekte. Zijn de mensen multi-inzetbaar of streeft u specialisatie na?

Wim: Het kantoor is gans het jaar door open. Wanneer één van ons afwezig is, nemen de anderen het waar mogelijk en noodzakelijk is, zolang van elkaar over.

Op vakantie raadpleeg ik wel mijn mailbox, maar probeer ik dit op een zo laag mogelijk pitje te houden en dat lukt me wel. Belt er me toch nog iemand rechtstreeks, dan is er Teledesk om me te helpen. Bij afwezigheden doe ik overigens al jaren beroep doen op Teledesk en dat werkt

goed. De eerste betrachting blijft steeds om de klant hier op kantoor al vooruit te helpen en indien dit niet mogelijk is en niet superdringend, vragen we even geduld. Erg lang in vakantie zijn we trouwens nooit. In die optiek kan je dus besluiten dat we ons multi-inzetbaar opstellen.

Heeft u tips voor uw collega's?

Wim: We vragen klanten steeds om online reviews of een beoordeling te geven. Dit is een goeie, snelle en goedkope graadmeter om af te toetsen of je organisatie op punt staat.

Maak ook je klanten bewust van de voordelen die de organisatie van je kantoor met zich meebrengt. Zo krijgen mensen die ons opbellen onmiddellijk een fysiek persoon aan de telefoon die hen verder helpt, terwijl deze tendens bij andere sectoren en instanties eerder de andere richting uitgaat. Als je hen hiermee confronteert, beamen ze dit volmondig.

Ook zijn onze openingsuren bewust gekozen in functie van ons doelpubliek. In de voormiddag zijn we van 8.30 tot 11.00 uur open. 's Namiddags gaat het kantoor weer open vanaf 15.30 tot 18.00 uur. Dit laat bijvoorbeeld de mensen die in de nabijgelegen Antwerpse haven in shiften werken, toe om toch op kantoor langs te komen. Tussendoor kan men natuurlijk ook steeds op afspraak langskomen.

**DE DAG
VAN DE
MAKELAAR 2024**

PLATINUM



GOLD



BRONZE

