

PEGGY VAN DER SMITTE PASTE HAAR KANTOOR SNEL AAN DE CORONACRISIS AAN EEN SITUATIE DIE HAAR OOK NIEUWE INZICHTEN HEEFT GEBRACHT.

Nieuwe inzichten door corona

TEKST TOON BERENDSEN | BEELD PETER BEEMSTERBOER

Van der Smitte, eigenaar van Marcel van der Smitte en Partners in Amersfoort, vertelde in een eerdere aflevering van deze VVP-rubriek dat ze een vacature had uitstaan. Invullen daarvan ging al lastig, maar werd door de coronasituatie helemaal moeilijk. Van der Smitte: “De collega’s werkten thuis en we hielden ons aan de anderhalve meter afstand, dus konden we ook niemand inwerken.”

Ondertussen ontstond juist vanwege corona een flexibele manier van werken, die Peggy zeker mee wil nemen naar de toekomst. “In die zin heeft corona ons ook iets moois gebracht. Een nieuwe medewerker hoeft wat mij betreft ook niet meer per se voor 36 uur te zijn, zoals in de oorspronkelijke vacature. Zestien tot 24 uur is ook goed.”

Van der Smitte wil de combinatie van werken op kantoor en thuiswerken graag voortzetten, juist vanwege de flexibiliteit. Van der Smitte: “We zijn nu bezig met fine tuning van de processen. We wisten heel snel te schakelen na de eerste persconferentie van het kabinet half maart. Ik denk dat wij een van de eersten wa-

ren die besloten het kantoor te sluiten en vanuit huis te gaan werken. De faciliteiten voor het laatste hadden we, maar we moesten ze werkend zien te krijgen. Dat lukte, maar wel met hier en daar houtje-touwtje-oplossingen. We schonken daar toen verder geen aandacht aan, omdat we dachten dat het snel weer business as usual zou zijn. We hadden bijvoorbeeld niet eens goede headsets. Die hebben we toch maar aangeschaft toen duidelijk werd dat het lang zou gaan duren.”

JUISTE BESLISSING

Peggy zelf werkte wel op het kantoor, omdat bepaalde (ICT-)zaken nu eenmaal alleen daar geregeld konden worden. Tijdens de zomer waren – op afspraak – ook weer klanten welkom. Hoe het verder zou gaan? Dat was op het moment van dit interview moeilijk te voorspellen. Wel meende Peggy: “We moeten opletten dat we niet te snel weer naar het oude normaal willen.”

Achteraf vindt Peggy dat ze de juiste beslissing heeft genomen door haar kantoor meteen te sluiten voor bezoekers vanaf 16 maart. “Het gaat wel om de gezondheid van je klanten en van je medewerkers. Je waarborgt voor iedereen een veilige omgeving en het draagt ook bij aan de bedrijfscontinuïteit. Wat ik wel lastig vond, was om via de intercom te communiceren als er toch een klant voor de deur stond in plaats van de deur te openen. Gelukkig toonden onze klanten hiervoor alle begrip. We hebben op onze website ook een extra pagina geplaatst met daarop antwoorden op de meeste gestelde vragen in coronaverband. Zo konden wij meer klanten toch snel helpen met antwoord op

‘In een tijd als deze moet je als financieel adviseur nóg proactiever zijn’



Peggy van der Smitte: 'Nieuwe manier van werken bevalt goed.'

hun vragen. In het begin was het overigens vrij stil; iedereen was zelf bezig met wennen aan deze nieuwe situatie. Men dacht niet speciaal aan ons."

Wat het kantoor ook deed, was een extra service invoeren. Peggy: "We kregen opzeggingen reis en rechtsbijstand binnen. Dat zijn toch de eerste verzekeringen waar mensen in crisistijden op bezuinigen. De extra service houdt in dat we onze klanten in overleg op een bepaald moment een alert sturen of ze de dekking weer willen activeren. Zodat ze niet onverzekerd zijn. In een tijd als deze moet je als financieel adviseur nóg proactiever zijn, nóg meer ontzorgen."

VIERDE KWARTAAL

Wat de impact van corona op de portefeuille van haar kantoor zal zijn? Van der Smitte: "Als er een impact gaat zijn, komt die in het vierde kwartaal. Omdat dan de politiek met terugwerkende kracht worden beëindigd van de mensen die hun premie niet op tijd kunnen betalen of er volgen opzeggingen van verzekeringen als mensen willen bezuinigen. Met als gevolg terugboekingen en afname van provisie. Maar het zal er van af-

hangen hoe economie en werkgelegenheid het houden, helemaal onder een onverhoopte tweede lockdown. Hoe dan ook, wij staan klaar om onze klanten ook in de moeilijkere tijden te helpen."

Peggy vertelt dat er geen klanten zijn geweest die gebruik hebben gemaakt van de door verzekeraars geboden mogelijkheid om de premiebetaling tijdelijk uit te stellen. "De klanten die wij het aanboden zeiden: dat is alleen maar uitstel van executie, betalen moeten we uiteindelijk toch."

Dat verzekeraars al snel begonnen hun risico in te perken, kan Van der Smitte wel begrijpen. "Je kunt de situatie in verzekeringstechnisch opzicht vergelijken met molest of een natuurramp, zo groot is de impact van corona op verzekeraars. Stel dat we de verzekeraars de coronalasten hadden laten dragen van de reissector. Of dat verzekeraars inkomstenderving bij bedrijven als gevolg van corona zouden moeten vergoeden. Dan zouden verzekeraars kunnen omvallen met alle gevolgen van dien. Dus ja, verzekeraars zorgen voor zichzelf in deze coronatijd om hun bestaansrecht te waarborgen. Onze klanten begrijpen dat ook als we dat uitleggen." ■