



Vrieling Adviesgroep blijft klanten verwennen



Het nieuwe pand van Vrieling Adviesgroep aan de Stelling in Hardenberg.

Over het belangrijkste kenmerk van Vrieling Adviesgroep hoeven Jasper en Gerrit Jan Vrieling niet lang na te denken. 'We zijn zeer servicegericht, klanttevredenheid staat bij ons voorop', vertelt Gerrit Jan Vrieling. 'Dat ligt misschien voor de hand, maar het is heel simpel: we kunnen alleen bestaan dankzij onze klanten en die zullen we dan ook altijd blijven verwennen. Daarmee kunnen we ons ook onderscheiden van anderen. De onafhankelijkheid van de Vrieling Adviesgroep is een ander belangrijk pluspunt. Jasper: 'We kunnen verzekeringen bij bijna elke verzekeraar onderbrengen. Ons advies is er dan ook uitsluitend op gericht een klant te adviseren over het product dat het beste bij hem past, terwijl veel van onze concurrenten gekoppeld zijn aan een grote maatschappij.'



Links Gerrit Jan Vrieling en Jasper Vrieling.

De Vrieling Adviesgroep, specialist in verzekeringen, hypotheek, makelaardij en pensioenen, werd in 1949 opgericht door Jasper Vrieling senior. Zo'n 40 jaar geleden kwam zijn zoon Wim het bedrijf versterken. Hij was degene die makelaardij aan de bestaande activiteiten toevoegde. Een tweede zoon, Gerrit Jan, deed tien jaar later zijn intrede in het bedrijf, waarna de broers het bedrijf jarenlang samen runden. 'Dat was ook het moment waarop we bewust hebben gekozen voor groei', aldus Gerrit Jan Vrieling. 'Dat is geleidelijk gegaan en ook dat was een bewuste keuze.' Inmiddels is ook Jasper, zoon van Wim Vrieling, in de voetsporen van zijn vader, oom en opa getreden. Gerrit Jan Vrieling: 'Door die groei in de jaren '70 en de veranderende regelgeving werd het ons duidelijk dat specialisatie nodig was om onze positie in de markt veilig te stellen. Vooral het adviseren over hypotheek en pensioenen is erg specialistisch werk, waar voortdurende bijscholing voor nodig is. Het bedrijf is daarom verdeeld in zes bedrijfsunits, die elk in hun eigen vakgebied gespecialiseerd zijn. Deze bedrijfsunits functioneren volledig zelfstandig maar vallen allemaal onder de Vrieling Adviesgroep. Ze streven bovendien allemaal naar diezelfde mate van klantvriendelijkheid. Uiteraard is er onderling veel informatie-uitwisseling om elkaar te versterken.'



Volgens Gerrit Jan en Jasper is de materie de laatste vijftien jaar steeds ingewikkelder geworden. Jasper: 'Het is voor een allrounder inmiddels onmogelijk om dat erbij te doen. Er komen ook steeds meer regels bij. Die regels leveren ons overigens ook werk op. Er zijn veel mensen, vooral ondernemers in het mkb, die er niet meer uitkomen en onze hulp inschakelen. Onze specialisten kunnen dergelijke bedrijven met raad en daad bijstaan.'

Zes bedrijfsunits

Naast de bedrijfsunits hypotheek, pensioenen, makelaardij en assurantiën, omvat Vrieling Adviesgroep tevens de bedrijfsunit assuradeuren en Aveco recreatieverzekeringen. De onderneming beschikt tevens over een SNS Regiobank in Dedemsvaart. Dit is een onderdeel van de SNS groep en een van de weinige banken waar klanten nog welkom zijn aan de balie. Net als bij elke andere bank kunnen klanten van de SNS Regiobank betalen, sparen en beleggen, zowel via het loket als via internet. Assuon is het assuradeurenbedrijf van Vrieling, dat als gevolmachtigde optreedt van zeven verzekeringsmaatschappijen. 'We doen alles zelfstandig voor die verzekeraars, van polis-opmaak tot schadeafhandeling. We krijgen daarin dus veel vrijheid. Natuurlijk kijken ze wel eens over onze schouder mee, maar als je je werk goed doet, wordt dat steeds minder. Verder creëren we eigen producten zoals het Bedrijven ZekerheidsPakket en het Particulieren ZekerheidsPakket.' Tot slot is Vrieling gespecialiseerd in recreatieverzekeringen, met name caravan- en kampeerautoverzekeringen. Onder de naam Aveco worden deze verzekeringen verkocht, daarbij gebruikmakend van een dealernetwerk. Volgens Jasper groeit vooral de markt voor kampeerautoverzekeringen. 'We horen steeds vaker dat mensen wel de vrijheid van een caravan willen, maar het niet prettig vinden om met een caravan te rijden. Dan is een camper natuurlijk ideaal. Aveco is de enige bedrijfsunit van Vrieling die in heel Nederland verzekeringen afsluit en we denken dat we op dit gebied marktleider zijn.' Het Kampeerauto ZekerheidsPakket omvat een complete set verzekeringen speciaal voor de kampeerauto.

Verhuizing

De Vrieling Adviesgroep begon in 1949 in een kantoor in Dedemsvaart. In de loop der tijd kwamen daar twee kantoren in Hardenberg en een vestiging in Slagharen bij. Inmiddels werken er bijna 100 mensen bij Vrieling en door die groei werd het noodzakelijk de huisvesting opnieuw onder de loep te nemen. 'Toen zijn we tot de conclusie gekomen dat het aanhouden van twee vestigingen in Hardenberg niet handig was en dat we in Dedemsvaart een ruimtegebrek hadden', vertelt Gerrit Jan Vrieling. 'In Hardenberg hebben we een nieuw kantoor laten bouwen, op bedrijventerrein Haardijk. Op 29 juni jongstleden zijn de kantoren in Hardenberg en Slagharen gesloten. Onlangs zijn we verhuisd naar het nieuwe pand, waar iedereen erg blij mee is. Medewerkers reageren enthousiast op hun nieuwe werkomgeving. Werken vanuit twee kantoren, in Hardenberg en Dedemsvaart, is veel praktischer.' Eind deze maand houdt Vrieling open huis zodat belangstellenden het nieuwe kantoor kunnen bewonderen.

Vrieling richt zich op de regio. Ook daar is bewust voor gekozen, wederom in verband met het streven naar optimale service. Jasper: 'Onze klanten bevinden zich in een gebied van zo'n twintig tot 30 kilometer rond Hardenberg en Dedemsvaart, zodat een adviseur met regelmaat op bezoek kan komen. We hebben een aantal klanten dat buiten die regio woont. Zij zijn via andere klanten bij ons terecht gekomen. Als het binnen een redelijke reisafstand is, vinden we dat geen bezwaar maar als iemand uit Zeeland ons benadert, adviseren we hem om een adviseur in zijn eigen regio te zoeken.'

Klanttevredenheidsonderzoeken

Het tevreden stemmen en houden van klanten is een terugkerend thema bij de Vrieling Adviesgroep. Om aan te geven dat het hier niet gaat om loze beloftes, vertelt Gerrit Jan: 'We houden regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken en publiceren de resultaten daarvan op onze website. Na elke transactie van de bedrijfsunits pensioenen, hypotheek en makelaardij krijgt een klant een enquêteformulier waarop ze hun mening over ons kunnen aangeven. Zo'n 30 tot 50% van de klanten vult het formulier in, dat schijnt veel te zijn.'

Jasper vervolgt: 'Daarnaast vinden we het belangrijk om eventuele klachten goed op te lossen. Daarom krijgt iemand die een klacht kenbaar maakt, van ons altijd een VVV-bon ter waarde van € 25 en een excuusbrief. We vinden het belangrijk dat mensen weten dat we klachten serieus nemen en ze oplossen. Dat helpt ons immers om ons werk beter te doen, we kunnen ervan leren.' Na de verhuizing zijn er voorlopig even geen grote toekomstplannen, maar stilstaan is er ook niet bij. 'Over een jaar kunnen klanten van ons meer verwachten op het gebied van internet, momenteel zitten we middenin die ontwikkelingen', zegt Jasper Vrieling. 'Klanten kunnen dan bijvoorbeeld een digitale polis

op laten maken, die altijd up-to-date is. Ze hebben dan geen papieren administratie meer in huis. Verder blijft groei altijd nodig om onze positie in de markt te behouden. Maar we hebben geen concrete groeicijfers waar we ons op richten. Verder staan we overal voor open, voor de overname van een kantoor bijvoorbeeld. Maar het moet bij ons passen, dat staat voorop. En we zullen ons best blijven doen om klanten te verwennen, de groei komt dan vanzelf!'



De drie makelaars van vestiging Hardenberg: staand links Daphny Eikens en Herma Mulder en zittend Ellen Kleefman.



Jacqueline Schottert verzorgt de receptie.

Vrieling Adviesgroep
Langewijk 47
7701 AB Dedemsvaart
Stelling 5
7773 ND Hardenberg

t. 0523 28 27 26
f. 0523 28 27 16
e. mail@vrieling.nl
i. www.vrieling.nl