

SAMEN ONDERNEMEN

OP DE KOFFIE BIJ MARK JANSEN, MAAN FINANCIËEL ADVIES

Met Rachel de Bruijn, Compleet Dossier Service

Mark Jansen, Maan Financieel Advies B.V., is sinds 2015 klant bij FlexFront en hij werkt nauw samen met Rachel de Bruijn, binnendienst medewerker Compleet Dossier Service bij FlexFront. Mark is ook actief lid van ons klantpanel.

Eerst een kort voorstelrondje

Maan Financieel Advies bestaat dit jaar 20 jaar. Mark vertelt: "Ik heb veel lol in mijn werk. Over het algemeen komen bij mij hoger opgeleide kritische klanten op kantoor en dat past goed bij mij. Goed en helder uitleggen welke mogelijkheden er zijn en vervolgens de klant zelf keuzes laten maken." Rachel de Bruijn werkt sinds december 2021 bij FlexFront Compleet Dossier Service. Daarvoor heeft ze zes jaar bij een grote hypothecaire keten gewerkt als binnendienst medewerker. "Ik heb veel plezier in mijn werk, ik werk in een leuk team met leuke meiden in een leuk bedrijf", vertelt Rachel met een glimlach. "En natuurlijk draai ik onder andere de dossiers van Mark. Ik heb meerdere accounts onder mijn hoede."

Hoe ervaren jullie de samenwerking?

Mark: "Ik zie het als een unieke toevoeging op de markt. Ik ben als hypotheekadviseur liever bezig met adviseren en acquisitie. Als ik kan optimaliseren door dossiers naar de notaris te brengen via outsourcing oftewel FlexFront, dan is dat een goede toevoeging aan mijn manier van werken. Daarmee is Rachel heel erg servicegericht en prettig in de communicatie en omgang. Ik ben erg tevreden over de samenwerking en persoonlijk kunnen we het goed met elkaar vinden. Ik zie haar als collega. De combinatie van slim gebruik van enerzijds de menselijke maat, persoonlijk contact en anderzijds gebruik maken van automatiseringsmogelijkheden die er liggen, maakt het tot een krachtige formule." Rachel vervolgt: "Wat mijn werk heel leuk maakt, is inderdaad de samenwerking met andere adviseurs. Je moet zelf veel hypotheekkennis hebben. Het eerste doel van onze afdeling is om de adviseurs te ontzorgen. En, zoals bij Mark, om zoveel werk uit handen te nemen, zodat zij zich echt kunnen richten op het advies. Alles er omheen, kan ik voor mijn rekening nemen. De verschillende manieren van werken met de adviseurs maakt het werk dynamisch. Ik heb met Mark bepaalde werkafspraken en met andere adviseurs weer andere afspraken. Het werk is altijd hetzelfde, maar omdat je per adviseur anders werkt, is mijn dag iedere keer weer afwisselend."



Waar biedt FlexFront toegevoegde waarde?

Mark: "Het handig gebruik maken van automatisering en persoonlijk contact. Het is wel eens lastig als je specifieke dossiers met meer inhoudelijke vragen hebt. Je hebt hele 'hardcore' completeringszaken, zoals een vinkje voor een werkgeversverklaring, maar soms zit je net in een grijs gebied dat je je afvraagt: Is het nu de adviseur of is het de ondersteuning die dit moet afhandelen? Daar moet je soms even de goede samenwerking in weten te vinden. Het is iets dynamisch en het kan per dossier een klein beetje verschillen. Verder ben ik eigenlijk wel heel erg tevreden en met name over het concept. Je hebt eigenlijk schuifbare kosten. Stel zoals de afgelopen maanden was het gewoon iets rustiger, je kan gewoon enkele dossiers zelf doen. Maar als de markt weer aantrekt, en gelukkig gebeurt dat een beetje, heb je de mogelijkheid om je te richten op de advisering en de bemiddelingskant schuifbaar te maken richting Rachel of haar collega's. Als ondernemer is dat erg prettig. Waar ik zelf heel veel waarde aan hecht is; alles is op totale voet van gelijkwaardigheid. Ik ben toevallig de adviseur en Rachel de bemiddelaar/ondersteuner, maar ik wil altijd zo leuk en prettig mogelijk samenwerken. Ik wil lol in mijn werk hebben en Rachel ook. En als extra voordeeltje bij de samenwerking met Compleet Dossier Service, is jullie warme banden met geldverstrekkers. Dus heb je een keer een MUNT dossier, jullie lijntjes met MUNT Hypotheken zijn veel korter, dan wanneer ik het MUNT dossier behandel. Stiekem is dat nog een extra stukje toegevoegde waarde.

Waar mensen werken... Zijn er nog verbeterpunten?

Mark: "Als ik eerlijk ben, af en toe de telefonische bereikbaarheid. Rachel werkt voor meerdere dossiers en accounts en ik merk wel eens dat ik een terugbelverzoekje achter laat en het niet helemaal goed doorgegeven wordt. Maar het is wat het is. Ik ben ook niet altijd bereikbaar." Rachel: "Je merkt bij ons, als ik in gesprek ben, de telefoon in de overflow gezet wordt. Het gemiste berichtje wordt vervolgens in de chat geplaatst. Soms staat er zoveel in de chat dat je er overheen leest. Het is echt wel een verbeterpuntje."

Mark besluit: "Dit is echt het enige puntje, voor de rest is het een dynamisch proces."

