

“ALS HET NODIG IS, SPREKEN WE AF OP ZATERDAG”

FOPPIE VAN TERWISGA,
’T HASKER ASSURANTIEKANTOOR

’t Hasker Assurantiekantoor is een begrip in Oudehaske en omgeving. Het kantoor wordt al 33 jaar gerund door Foppie van Terwisga. Samen met haar team, dat meestal uit vrouwen bestaat. We gaan langs in Oudehaske om te ontdekken hoe het komt dat het kantoor al jarenlang moeiteloos concurreert met alle grote banken. De koffie staat al op ons te wachten. Dat geheim kunnen we eigenlijk wel meteen verklappen: persoonlijke aandacht, interesse in wat er bij de klant leeft. Een goed en gedegen advies en meedenken. Dat is waar het kantoor voor staat.

“33 jaar geleden nam ik het filiaal van de NMS-bank (Nederlandsche Middenstands Spaarbank – red.) in Oudehaske over”, begint Foppie. “Daarvoor werkte ik bij de ING. Inmiddels zijn we zelfstandig adviseur van de Regiobank. We kunnen dus alle denkbare bankproducten leveren, zodat wij onze klant helemaal kunnen bijstaan. ‘Sparen, Betalen, Hypotheken’. Waarom ik Regiobank op de gevel heb staan? Het is een bank bij onze klanten in de buurt. Een bank zonder poespas en met vertrouwde gezichten.”

Regiobank vormt samen met SNS, ASN-bank en BLG-Wonen de Volksbank. Regiobank staat erom bekend regionaal te opereren en is laagdrempelig. “We willen dicht bij onze klanten staan. Ze de service bieden waar ze werkelijk wat aan hebben”, aldus Foppie.

AUTHENTIEK EN NIEUWERWETS

“Soms vragen mensen wel ‘ns: ‘Is een regionale bank wel van deze tijd, met alle mogelijkheden via internet en zo? Overal zie je dat lokale bankfilialen gesloten worden.’ Dat is juist het verschil met Regiobank. We leveren alle producten die andere banken ook kunnen leveren en tegelijkertijd bieden we persoonlijke service. We zijn ouderwets en nieuwerwets tegelijkertijd. Wil je internetbankieren? Prima. Wil je het niet? Ook prima. Wil je het wel, maar heb je er moeite mee? Kom dan gewoon bij ons langs, dan leren we het je. Stap voor stap nemen we je er mee doorheen.

Betaalrekeningen, spaarrekeningen, zakelijke rekeningen, hypo-

teken, verzekeringen, noem maar op, we hebben alles onder één dak. Maar we hebben bijvoorbeeld ook nog de bekende Zilvervloot rekening die een premie geeft tot wel 10% en de JongWijs-rekening waarbij kinderen spelenderwijs leren omgaan met geld. Met onze zakelijke rekeningen en financieringsmogelijkheden bedienen we ook de zakelijke klant: ZZP-ers en het Midden- en Kleinbedrijf.”

PERSONLIJK CONTACT

“Ons team bestaat voor een groot deel uit vrouwen”, zegt Foppie. Naast Foppie van Terwisga zelf zijn dat Wia Hoks-de Vries, Sonja Bron-Coppen en dochter Nienke Veenstra. “Stuk voor stuk komen ze van oorsprong hier uit de buurt en allemaal hebben ze jarenlange ervaring. De één is gespecialiseerd in bankzaken, de ander juist in verzekeringen. We hebben hier één man werken. Op donderdagavond. Dat is onze zoon Jappie Veenstra, die boswachter is bij Staatsbosbeheer.”



Het opvallende pand van 't Hasker Assurantiekantoor (met sedumdak), aan het begin van Oudehaske.



Foppie van Terwisga (rechtsachter) en haar team staan voor u klaar!

TEKST PEBE PEBENGA // FOTO'S BLUID FOTOGRAFIE

Het grote verschil is het persoonlijk contact, volgens Foppie. “We staan naast onze klanten. Denken echt met ze mee. Geven ook ongevroegd advies. Van ‘denk hierom’, ‘denk daarom’. Soms verwijzen we door naar de specialisten. Bijvoorbeeld als wij denken dat het verstandig is om een levenstestament op te stellen, verwijzen wij ze door naar een notaris. We zorgen ervoor dat financiële zaken zo goed mogelijk geregeld worden. Dat samen met onze klanten optrekken wordt als heel positief ervaren. Bij NPS-scores, dat is zeg maar een onafhankelijke klanttevredenheidsonderzoek,

scoren we elk jaar weer heel hoog. Mensen waarderen het enorm. Dat merken we ook vaak aan klanten die naar ons overstappen. Die zijn dat helemaal niet gewend.”

“WIJ REGELEN OVERSTAP”

“We merken dat mensen die erover denken om klant bij ons te worden, nog het meeste tegen dat overstappen aanhikken. Dat houdt hen in eerste instantie soms tegen. Maar dat overstappen hoeft totaal geen drempel te zijn. Dat regelen wij allemaal. Abonnementen, automatische overschrijvingen, noem maar op, je hebt er geen omkijken naar. We stellen samen een datum vast en vanaf die dag loopt alles via ons. Hoef je zelf niets voor te doen.

24 jaar geleden hebben we het pand laten bouwen waar we nu in zitten. Met een dak waarop sedum groeit. Puur natuur, maar ook een verwijzing van architect Eugène Wijnffels naar het feit dat vroeger de mensen hun geld onder de grond bewaarden.”

DE KOFFIE STAAT KLAAR

“Als er wat in de buurt georganiseerd wordt, zijn wij vaak van de partij. Zo staan we ook elk jaar op de Agrarische Schouw in Joure.

Boeren, burgers en buitenlui, daarbij voelen wij ons als een vis in het water. Het is leuk en goed om op die manier contact te onderhouden met je klanten. We moeten afwachten waar deze tijd naar toe gaat, maar wij staan op kantoor altijd met een bakje koffie voor de klant klaar. We kennen heel veel mensen uit de regio. Geen wonder, we hebben een paar duizend klanten. De meesten wonen in een straal van twintig, dertig kilometer van ons kantoor. Dus letterlijk ‘een bank bij u in de buurt.’”

’t Hasker Assurantiekantoor is maandag, woensdag en vrijdag geopend van 9.00 tot 16.00 uur en op donderdagavond van 19.00 tot 20.00 uur. Verder alle dagen op afspraak.

Foppie: “Wanneer het de klant het beste uitkomt. Als het nodig is, spreken we zelfs op zaterdag af. Tja, zo werkt dat natuurlijk als je persoonlijke service hoog in je vaandel hebt staan.”

Zie ook op www.foppie.nl