

Voormalig bankier regelt bankzaken van senioren bij hen thuis 'Geen vreemde aan de lijn'

DOOR MIRIAM VIJGE

BAARN - „In het contact met de bank zijn de bankzaken belangrijk”, zegt mevrouw Kleine* (83). „Bij Senior Banking ben ik belangrijk; het contact is echt persoonlijk.” Kleine is klant van het eerste uur bij deze jonge financiële dienstverlener, die ouderen de zorg voor bankzaken, zakelijke post en administratie uit handen neemt.

Wat Kleine in twee zinnen benoemt, was voor Suzanne Oortman Gerlings (42) de beweegreden om na achttien jaar ABN Amro te verlaten en Senior Banking op te richten. Ze zag de service van banken teruglopen en voelde zich naar haar klanten toe beperkt als private banker (financiële dienstverlener aan welgestelde particulieren). Ze zegt: „Ouderen met tonnen euro's op de bank krijgen te weinig aandacht.” Banken richten hun pijlen liever op jonge mensen, gezinnen, die verzekeringen, hypotheeken en leningen afsluiten. Oortman Gerlings benadrukt dat die keuze vanuit de bank te begrijpen is omdat aan die doelgroep meer te verdienen valt. Het zijn jonge mensen 'met potentie'. Contact verloopt snel en makkelijk via mail of telefoon; efficiënter dan huisbezoeken afleggen. „Tachtigplussers mailen en internetbankieren nu eenmaal minder vaak”, zegt Oortman Gerlings. „Ze willen geen vreemde in een klantcontactcentrum aan de lijn maar een vertrouwd gezicht zien.”

Sommige senioren hebben geen kinderen om mee te overleggen. Of kinderen in het buitenland. Anderen, zoals Kleine, willen hun kinderen niet bij hun bankzaken betrekken. Kleines partner overleed waardoor ze er alleen voor stond. Oortman Gerlings was betrokken bij het afwikkelen van de erfenis. „Nu verkoop ik een huis”, geeft Kleine aan, waarbij Senior Banking haar helpt. „Moet ik dan de hypotheek aflossen of iets anders? Dat overleg ik en dan zoekt Suzanne alles voor me uit.”

Senior Banking springt in op die behoefte aan een vertrouwd persoon. Iemand die meedenkt en helpt bij financieel-administratieve zaken. Abonnees krijgen een map om de post in te verzamelen. Oortman Gerlings neemt die wekelijks, om de week of maandelijks bij hen thuis door. „Ik bied mensen een luisterend oor, praat over ande-



Suzanne Oortman Gerlings: „Ik werk onafhankelijk en transparant.”

FOTO STUDIO KASTERMANS

Senior Banking

- Eenmanszaak
- Sinds augustus 2011
- Acht klanten
- Verdienmodel: abonnementservice
- Vanuit Baarn actief in hele regio
- Groei naar twintig klanten in 2012
- Ambitie: landelijke franchise
- Anders dan verwacht: de werktijden. 'Geen afspraken' s ochtends vroeg of tijdens middagdutjes.

re zaken. Ik breng de buitenwereld binnen. Alsof een dochter langskomt.” Een buitenstaander die zich als dochter opwerpt om bankzaken te doen. Is dat te vertrouwen? „Dan moet je maar eens kennismaken met Suzanne”, reageert Kleine, die haar eerlijk, tactvol en belangstellend noemt. Oortman Gerlings glimlacht na die vraag. Banken, notarissen en accountants kennen haar en zij kent hen. Haar netwerk is groot. „Ik werk onafhankelijk en transparant. Ik treed ook op als bewindvoerder of executeur, maar nooit als erfgenaam.”

Als klanten willen, gaat Oortman Gerlings mee naar het gesprek met hun vermogensbeheerder. Voor Kleine 'een prettig idee': „Als er iets met mijn

aandelen is, gaat ze mee; zij kent die mensen.” Senior Banking staat dezelfde klant bij maar is geen concurrent van banken. Oortman Gerlings beheert geen vermogen, aandelen of rekeningen. „Bij klanttevredenheid of problemen heb ik juist een signaalfunctie naar banken toe”, legt ze uit. Banken verwijzen klanten door voor hulp bij praktische bankzaken. Zo kreeg ze haar eerste klanten. Haar folders zitten inmiddels in de welkomstmap van exclusieve woon-/zorgcentra en liggen overal waar ouderen komen. „De particuliere thuiszorg weet me inmiddels ook te vinden”, zegt de ondernemster. Ze richt zich op vermogende ouderen omdat juist zij complexere bankzaken hebben, persoonlijk contact missen en dit kunnen betalen.

Een bezoek van een uur draagt vijftig euro vijftig. Oortman Gerlings: „Ik wil maatwerk leveren door in te gaan op wat klanten belangrijk vinden.” Zo zocht ze al een ouderlijk graf op en maakte een foto omdat een klant het al lang niet meer gezien en bezocht had. „En laatst sprak een meneer over Artis terwijl ik zijn bankzaken op de laptop deed. Via internet liet ik wat van de dierentuin zien, geweldig vond hij dat!” www.seniorbanking.nl

* om privacyredenen is dit niet haar echte naam

De balans met banken

Uit contact met de afdelingen Private Banking van Rabobank en ING in de regio 't Gooi blijkt dat ze Senior Banking kennen. Ze noemen de dienstverlening liever 'complementair' en 'aanvullend', dan te zeggen dat Oortman Gerlings verdergaat waar de banken stoppen. ING wil niet spreken van teruglopende service 'met een klantbelofte van vier keer per jaar persoonlijk contact'. De private banker heeft de Senior Bankingfolders wel bij zich. „Bij gelegenheid bieden we die bij klanten aan.” „Aanschuiven aan de keukentafel om het huishoudboekje wekelijks of maandelijks op orde te brengen, dat doen we niet”, beaamt Pieter Leeuw van Rabobank Noord Gooiland. Hij wijst op het andere verdienmodel met abonnementen in plaats van met producten en services. Overeenkomsten ziet hij ook, namelijk de vertrouwensband met klanten en dat Rabobank veel lokaal aanwezig is. „Wat zij als ondernemster doet met haar opstelling als 'dochter van', dat is natuurlijk relatiemanagement optima forma”, prijst Leeuw. „Dat kan een accountmanager niet doen.” Hij noemt haar persoonlijkheid het unieke van de dienstverlening.