

ABN AMRO staat door sectorale focus nog dichter bij de klant

'We zijn open voor business'

Herber Blokland, Jeroen Jebbink en Eddy Klein Velthuis vormen samen de directie van ABN AMRO Bedrijven Utrecht-'t Gooi. Bij de activiteiten van de bank staat een sectorale benadering centraal. 'Hiermee hebben we goed geluisterd naar onze klanten met maar één doel: optimaal aansluiting vinden bij hun behoefte.'

De leiding van het ABN AMRO-bedrijventeam Utrecht-'t Gooi is sinds 1 maart in handen van een driemanschap. Eddy Klein Velthuis was onder meer directeur bedrijven bij ABN AMRO in Apeldoorn. Jeroen Jebbink vervulde dezelfde functie in Zeist en Hilversum, Herber Blokland deed dat in Tiel. Laatstgenoemde is nu terug in Utrecht waar hij al eerder jarenlang actief was voor de bank. 'In onze nieuwe rol zijn we complementair,' stelt hij. 'Eddy, Jeroen en ik profiteren van elkaars kennis en ervaring waardoor de som meer is dan het geheel der delen. Deze setting maakt het ook mogelijk om snel te schakelen; vaak hebben we al aan een half woord genoeg.'

Wens van klanten

De nieuwe werkwijze van ABN AMRO Bedrijven kenmerkt zich door een sectorale benadering. 'Die komt voort uit de wens van onze klanten,' verduidelijkt Jebbink. 'Onder meer voor agrarische bedrijven en de binnenvaart werken we al langer met een sectorale focus. Klanttevredenheidsonderzoek toont aan dat dit zeer gewaardeerd wordt.' Jebbink is verantwoordelijk voor bedrijven in technologie, media en telecom, zakelijke dienstverlening, health, food, onderwijs en overheid. 'Sectoren die sterk vertegenwoordigd zijn in ons werkgebied. Denk aan de concentratie mediabedrijven in Hilversum en het grote aantal dienstverleners in en om Utrecht.' Het team van Klein Velthuis bedient klanten in retail, bouw, industrie, transport, logistiek, real estate en leisure. 'Een mooie mix van branches. Sommige ervan staan nog altijd onder druk, andere sectoren zoals de industrie laten gelukkig alweer groei zien.' Voor Blokland en zijn mensen ligt de nadruk op MKB-bedrijven die vooral regionaal opereren en waarvoor lokale netwerken van belang zijn.

KENNISMIX OP MAAT

De kennis van ABN AMRO is ook digitaal beschikbaar. De site insights.abnamro.nl bevat naast informatie over macro-economische ontwikkelingen ook actueel nieuws en rapporten over veertien verschillende sectoren. Iedereen – zowel klanten als niet-klanten – kan een mix op maat samenstellen van algemene en sectorspecifieke informatie die regelmatig per mail wordt toegezonden.

Concrete verbindingen

Om deze branchekennis te laten groeien en renderen, is schaal-grootte een vereiste. 'Daarom is de zakelijke bezetting nu geconcentreerd in Utrecht en sectoraal verdeeld,' vertelt Klein Velthuis. 'In het verleden was een fijnmazig distributienetwerk nodig. Dit wordt echter steeds minder belangrijk omdat communicatie en dienstverlening grotendeels digitaal verloopt. Daar komt bij dat wij in 95% van de gevallen onze klanten bezoeken.' Ook op nationaal niveau is binnen ABN AMRO veel aandacht voor kennisuitwisseling. 'Er zijn virtuele sectorteamen en landelijke sectorspecialisten. Zij voeden ons met informatie,' zegt Jebbink, die ook de netwerkfunctie van de bank benadrukt. 'Wij initiëren workshops voor bijvoorbeeld accountants of bedrijven uit technologie, media en telecom. Tijdens deze bijeenkomsten ontmoeten branchegenoten elkaar. Dit leidt tot interessante contacten en levert concrete zakelijke verbindingen op.'

Geografisch maatwerk

Het ABN AMRO-bedrijventeam Utrecht-'t Gooi is actief in vier marktgebieden: Utrecht, Nieuwegein, Hilversum en Bussum. 'Die kenmerken zich elk door een eigen cultuur,' weet Blokland. 'Ook de netwerken hebben er specifieke kenmerken. Wij hebben dit zoveel mogelijk gematcht met de eigenschappen en ervaring van onze medewerkers. Net als bij de sectorbenadering is ook hier sprake van maatwerk. Dat alles met maar één doel: optimaal aansluiting vinden bij de behoefte van onze klanten.'

Weg omhoog

Over kredietverlening door banken is veel gezegd en geschreven. Klein Velthuis: 'Sommige branches verkeren nog steeds in zwaar



Eddy Klein Velthuis, Jeroen Jebbink en Herber Blokland: impact van ABN AMRO verder vergroten

weer. Ook witte raven in een sector hebben daar last van. En door de slechtere afgelopen jaren zijn de cijfers veelal minder rooskleurig. Dat speelt uiteraard mee bij de beoordeling van kredieten maar we sluiten zeker geen sectoren of bedrijven uit.'

Jebbink wijst ook op de terughoudendheid van klanten. 'Bij veel bedrijven stonden de investeringen de afgelopen jaren *on hold*. De bereidheid van onze kant was er wel degelijk maar er kwamen simpelweg geen aanvragen binnen. Dat verandert gelukkig langzamerhand. Tijdens het meest recente teamoverleg kwam een aantal mooie financieringsaanvragen ter sprake. Dat geeft vertrouwen voor de toekomst.' Ook Blokland ziet de nieuwe kredietaanvragen toenemen. 'Dat is een teken dat we de economische weg omhoog gevonden hebben. Vandaar een nadrukkelijke oproep aan bedrijven in deze regio: ABN AMRO is open voor business en interessante aanvragen uit alle sectoren zijn welkom. We gaan het gesprek graag aan.'

Onderscheidend instrument

De nieuwe marktbenadering van ABN AMRO slaat aan, merken de drie directeuren. 'Na een periode waarin veel energie is besteed aan interne processen horen we nu steeds vaker: jullie zijn weer duidelijk aanwezig, zijn actief in de markt met goede mensen. Dat is een belangrijk signaal. Want hoe wezenlijk onze producten en diensten ook zijn, uiteindelijk maken de medewerkers het verschil. Daarom is veel geïnvesteerd in de kennis en vaardigheden van de mensen.

Onze relatiemanagers zijn stuk voor stuk betrokken professionals die vol voor de klanten gaan en een bijdrage leveren aan hun succes.' De sectorbenadering is daarbij een onderscheidend instrument. 'Relatiemanagers hebben niet alleen kennis van de klant maar ook van wat speelt in diens branche. Dit vormt de basis voor een goed advies.'

Impact vergroten

Ambitie van Jebbink, Klein Velthuis en Blokland is om de impact van de bank in hun werkgebied verder te vergroten. 'We willen zoveel mogelijk partijen duidelijk maken dat ABN AMRO een stabiele partner is voor de toekomst. Een bank ook die bedrijven verder brengt.' Het uiteindelijke oordeel daarover is aan de klanten. 'Zij moeten ons waarderen op basis van onze prestaties. En bij tevredenheid als ambassadeurs ABN AMRO promoten in hun netwerk. Gebeurt dat, dan zijn groei en resultaat een vanzelfsprekend gevolg. Dat hebben we dus in eigen hand.' ■

Voor meer informatie:

ABN AMRO Bedrijven Regio Utrecht / 't Gooi

Herber Blokland, 06-51903779 - Jeroen Jebbink, 06-51010357

Eddy Klein Velthuis, 06-53985217