

„Het is leuk om mensen blij te maken”

tekst: Jessica Heggers
foto: Liselotte Kolthof

Het duurde even voordat Rob Schouten de definitieve stap naar zelfstandig ondernemerschap zette. Dertien jaar lang was hij een van de zes partners die leiding gaf aan de Rodenburg Holding. Afgelopen zomer verkocht hij zijn aandeel Rodenburg en kreeg daar zijn eigen bedrijf voor terug: Helder Make-laars, Hypotheek en Verzekering. „Ik kan de zaak nu echt op mijn manier aansturen.”

Commercieel mannetje

Op zijn kantoor aan de Meester de Boerlaan raakt Schouten niet uitgepraat over zijn nieuwe avontuur. „Ik ben altijd al een commercieel mannetje geweest. Op mijn veertiende trad ik drie keer per week op als saxofonist met een coverband. Ik heb met Rita Reys en Pim Jacobs gespeeld en we verdien-den veel geld. Maar een reizend muzikantenleven was niets voor mij, ik had zekerheid nodig,” geeft Schouten aan.

Plezier

„Hypotheeken vond ik superleuk omdat er van alles bij komt kijken. Je praat veel met mensen, moet zaken overzien en zorgen dat dingen goed geregeld worden. Dit jaar zit ik dertig jaar in het vak en ik doe

het nog steeds met veel plezier.” Schouten richtte de hypotheekafdeling van Rodenburg in 1989 op en bouwde gestaag aan zijn klantenkring. Inmiddels werkt hij voor 3500 klanten.

Eerlijk advies

„In die beginjaren ben ik niet meegegaan in de verkoop van zoveel mogelijk woekerpolissen en beleggingshypotheeken. Wij hebben vooral spaarhypotheeken aangeboden. Dat is een betrouwbaar product wat goed uit te leggen valt. Als mensen uit die eerste periode nu, twintig jaar later hun hypotheek willen aanpassen, komen ze bij mij terug”, aldus Schouten.

„Ze weten dat ik doe wat het beste voor de klant is. Ze krijgen van mij veel aandacht en een eerlijk advies ook als dat geen leuk advies is. Als je echt goed bent voor je klanten krijg je dat dubbel en dwars terug. Kijk naar onze beoordeling op Independer, die is onverminderd hoog.”

Stimuleren

In zijn eigen winkel geeft Schouten nu direct leiding aan vijf medewerkers. „In de oude situatie zaten we eigenlijk met zes kapiteins op een schip. Dat werkte niet. Er was



Rob Schouten van Helder Makelaars, Hypotheek en Verzekering: „We hebben afgesproken dat we proberen elkaar iedere dag een compliment te geven. Daardoor ga je het goede in die ander meer waarderen.”

te weinig directe sturing en daar liepen medewerkers op vast. Nu kan ik mensen op mijn eigen manier stimuleren. We hebben afgesproken dat we proberen elkaar iedere dag een compliment te geven. Daardoor ga je het goede in die ander meer waarderen. Dat werkt ontzettend leuk.”

Hij noemt een voorbeeld: „met Sinterklaas heb ik echte Limburgse taaitaai gekocht en voor iedereen een persoonlijk gedicht geschreven. Met kerst hebben we een personeelsdag met partners er-

bij gehad. Dat was in jaren niet meer gebeurd. Ook hier geldt dat respectvol met elkaar omgaan en oprechte aandacht het verschil maken. Als je de zaak zo runt, krijg je een fantastisch bedrijf.”

Uitvoeren

Het gaat niet alleen goed met de medewerkers maar ook met het bedrijf; binnen een half jaar tijd is Helder Makelaars gestegen van zevende makelaar in Deventer naar een derde plaats. Schouten: „We praten veel met elkaar en voeren

ideeën ook echt uit. Ik bespreek de omzetcijfers en vraag medewerkers om zelf met plannen te komen. Waarom wil je dát plan uitvoeren en hoe weet je dat het kan werken? Daar hebben we het met elkaar over. Stimuleren, faciliteren en zelf verantwoordelijk zijn. Je moet zinvolle doelen stellen en die ook halen.”

Schouten glundert als hij de vulpen laat zien die hij van zijn medewerkers kreeg. „Ik draag de zorgen nu alleen maar krijg er veel waardering voor terug.”