

Claudia van Horsigh

ABN AMRO

In deze rubriek stellen wij u een medewerker van een bank voor. Hij of zij vertelt over het vak. Claudia van Horsigh is adviseur Wonen bij ABN AMRO.

Wat houdt uw functie precies in? “Ik werk voor de afdeling Zorgeloos Wonen, een onderdeel van Beheer Hypotheken. Een van de taken van deze afdeling is het coachen en helpen van klanten bij dreigende betalingsproblemen op hun hypotheek bij onze bank. Ik werk als adviseur Wonen samen met een team van 25 collega's. Onze rol bestaat uit budgetcoaching in combinatie met het zoeken naar een duurzame, structurele oplossing voor de klant. Klanten komen op verschillende manieren met de bank in contact. De meesten op eigen initiatief – via internet of telefonisch. Maar ook via een doorverwijzing van een collega op kantoor of van de afdeling Debiteurenbeheer. Klanten die in de buurt wonen, ontvangen wij op kantoor voor een adviesgesprek. Als iemand verder weg woont of niet mobiel is, kunnen we helpen via Beeldbankieren. Dat is een advies via een persoonlijk videogesprek. Het mooie hiervan is dat je met een klein team veel mensen in heel het land kunt bereiken. Het afgelopen jaar deed ons team landelijk zo'n 1600 adviesgesprekken.”

Wat zijn de uitdagingen in uw vakgebied?

“Mensen bewust maken van hun geldzaken en ze zelf aan de slag laten gaan met oplossingen – liefst ruim voordat het te laat is. Dat is de grootste uitdaging. Mensen weten soms niet wat er netto binnenkomt en wat ze daar allemaal elke maand van moeten betalen. Een auto zorgt bijvoorbeeld voor regelmatige onderhoudskosten en een koelkast of wasmachine kan zomaar stukgaan. Wij willen mensen hiervan bewust maken.”

Hoe ziet uw gemiddelde werkdag eruit? “Ik heb per dag diverse klantgesprekken. Als ik een klant voor het eerst ontmoet, starten we met het maken van een overzicht van inkomsten en uitgaven. Dat gebeurt met een speciaal daarvoor ontwikkeld formulier dat de klant zelf invult. De ervaring leert dat mensen zo veel beter antwoord krijgen op de vraag: waar geef ik nou

eigenlijk elke maand mijn geld aan uit? Ik zeg dus vaak: ik ga u helpen, maar u moet wel wat huiswerk doen. Daarna kijk ik naar oplossingen; waar kan iemand bijvoorbeeld op bezuinigen? Altijd met het belangrijkste doel voor ogen: dat onze klanten zorgeloos kunnen blijven wonen.”

