

V.l.n.r.: Henk van Bronkhorst,  
Bas Lagendijk en Nico van der Zwet

# ‘Een goeie functioneel beheerder is klantgericht’

Stater (Amersfoort en Leusden) opereert sinds 1997 als onafhankelijke dienstverlener voor de hypotheekmarkt. De diensten van Stater bestaan uit het ondersteunen van hypothecaire financiers bij de verkoop, het behandelen en de financiering van hypotheekportefeuilles. Centraal hierbij staat het Stater Hypotheekstelsel (iSHS), waarin meer dan 1 miljoen hypothecaire leningen worden behandeld.

**Het is niet saai in de hypotheekwereld. Nieuwe producten en wetgeving zorgen voor nieuwe wensen van de Staterklanten. Er is dus werk genoeg, nog los van de ontwikkeling van het nieuwe kernstelsel.**

**Henk van Bronkhorst**, hoofd Functioneel Beheer: ‘Eenderde van mijn mensen is inhuur. We doen met verschillende partijen zaken: elke partij brengt zijn eigen expertise mee.’

**Bas Lagendijk** heeft als Enjoy & Deploy medewerker een achtergrond als documentspecialist, maar ontplooiëde zich - na een korte periode als tester - bij Stater als functioneel beheerder voor de functionaliteit “bonus en provisie”.

**Henk:** ‘Bij ons staat een functioneel beheerder met twee benen in de business. Hij heeft vaak rechtstreeks contact met de klant. Een goeie functioneel beheerder is klantgericht en voelt zich eigenaar van de klantvraag. Bas is zo iemand.’

## ‘Je kunt bij iedereen aankloppen’

Bas kan zijn werk - overleg met klanten en collega’s, parameters inregelen, requests for change opstellen - in een informele en collegiale sfeer uitvoeren. **Bas:** ‘Je krijgt

Nico van der Zwet stond aan de wieg van iSHS en is dé specialist. Henk van Bronkhorst is hoofd Functioneel Beheer. Hij benaderde Enjoy & Deploy met partners OneDev en Solutation Coaching & Recruiting voor extra mankracht. Bas Lagendijk opereert als functioneel beheerder en marktspecialist op het terrein van “bonus en provisie”.

dingen in je handen gestopt, krijgt de tijd om eerdere acties te onderzoeken en je kunt bij iedereen aankloppen.’ Kan hij inmiddels in de schaduw staan van Nico van der Zwet, founding father van het stelsel?

**Nico van der Zwet:** ‘Daar zijn nog wat jaartjes voor nodig. Maar bijvoorbeeld op het terrein van “doorlopende provisie” heeft hij meer kennis dan ik. Tijdens een presentatie voor klanten kon ik voor de details goed op hem leunen. Het presentatiemateriaal maakten we samen en de presentatie hebben we feitelijk ook samen gegeven.’ Documenten zijn niet definitief uit zicht. **Nico:** ‘Misschien hebben we Bas nog nodig voor onze toekomstige Stater Document Engine.’ **Bas:** ‘Dat zou het mooiste zijn; tenslotte is functioneel beheer voor documentoplossingen één van de kernactiviteiten van Enjoy & Deploy.’

**Henk:** ‘We hebben veel op ons bordje. Mijn belangrijkste zorg: kunnen we het werk binnen de planning uitvoeren? Daar heb ik goeie mensen voor nodig. Nico en Bas zijn twee van die goeie mensen.’