



Op het gebied van bijzondere risico's en schades willen wij autoriteit zijn

De Vereende is de nieuwe naam van Verenigde Assurantiebedrijven Nederland (VAN), Rialto en Bavam. Dit laatste bedrijfsonderdeel kennen financieel adviseurs en makelaars onroerend goed natuurlijk ook, want veel kantoren hebben er hun beroepsaansprakelijkheidsverzekering lopen. Die polis blijft overigens Bavam-polis heten, omdat die naam zo vertrouwd is.

De andere onderdelen van de Vereende behouden hun naam, maar krijgen wel de toevoeging 'door de Vereende'. Die onderdelen zijn: Waarborgfonds Motorverkeer, Nederlands Bureau der Motorrijtuigverzekeraars, Atoompool, Milieupool en Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschade.

Visscher: "De samenstelling van de Vereende is niet toevallig. Er is een duidelijke rode draad: alle onderdelen houden zich bezig met elders niet of lastig verzekerbare risico's, als verzekeraar of als vangnet, of met de afwikkeling van onverzekerde of bijzondere schades. Met de nieuwe naam benadrukken wij die eenheid. Het is ook een knipoog naar 'vereende krachten', want de onderdelen werken steeds meer samen.

"Belangrijk is dat de markt weet dat de Vereende meer is dan alleen een verzekeraar. Alle onderdelen van de Vereende zijn belangrijk. We kijken in de volle breedte

DE VEREENDE IS NIET ALLEEN EEN NAAMSWIJZIGING DIE DE EENHEID TUSSEN DE VERSCHILLENDE ONDERDELEN BENADRUKT. "DE MARKT KRIJGT MEER VAN ONS TE ZIEN", ZEGT DIRECTEUR INGRID VISSCHER. KERNWAARDEN HIERBIJ: OPLOSSINGSGERICHT, EMPATHISCH, AUTORITEIT.

TEKST **TOON BERENDSEN** | BEELD **JOEP VAN DER PAL**

van de activiteiten naar kansen. We willen dus niet alleen groeien in de eigen verzekeringsportefeuille, maar ook bij de andere activiteiten als de pools en de verzekeraars-overstijgende schadebehandeling.

"We zoeken nadrukkelijk de samenwerking met andere verzekeraars – en uiteraard ook met de financieel adviseur. Wij werken al sinds jaar en dag uitsluitend samen met het intermediair en dat verandert niet. Wel blijken ook financieel adviseurs lang niet altijd te weten wat we precies allemaal doen. De verzekeringen voor mensen met een bijzonder schadeverleden kennen adviseurs wel, maar we doen zoveel meer. Dat gaan we veel meer voor het voetlicht brengen.

"We vinden het belangrijk dat de financieel adviseur

'Belangrijk is dat de markt weet dat de Vereende meer is dan alleen een verzekeraar'

ons goed weet te vinden. Daarom zullen we ons nadrukkelijker bij het intermediair laten zien. De Vereende heeft al sessies georganiseerd voor financieel adviseurs. Maar we zullen ook langs andere wegen de relatie met het intermediair verstevigen.”

KERNWAARDEN

De Vereende heeft drie kernwaarden geformuleerd die passen bij de nieuwe koers. Die waarden komen bovenop de waarden als betrouwbaarheid en afspraken nakomen, die tegenwoordig bijna vanzelfsprekend zijn. Visscher: “Oplossingsgericht, empathisch, autoriteit – dat zijn waarden waarvan wij willen dat de markt ze associeert met de Vereende.

“Wij gaan tot het uiterste om mensen aan een verzekeringsoplossing te helpen. Ook gaan we uitdagende schades niet uit de weg. Onze processen zijn zo ingericht dat medewerkers de tijd hebben om passende oplossingen te bedenken. Het is niet zo dat we alles kunnen verzekeren – een risico kan te groot zijn bijvoorbeeld – maar binnen onze mogelijkheden gaan we tot het uiterste.

“Het is belangrijk dat wij ons verplaatsen in onze klanten, of dat nou de eindklant is of de financieel adviseur. Onze medewerkers worden hier in getraind. De klant heeft een vraag of probleem, wij willen hem daar op voet van gelijkwaardigheid mee helpen.

“Op het gebied van bijzondere risico's en schades zijn wij autoriteit. Bij het Nederlands Bureau der Motorrijtuigverzekeraars bijvoorbeeld werken mensen die echt alles weten van buitenlandschades. We zien dat verzekeraars en andere partijen steeds meer een beroep op die kennis doen.

“Ik vind dat we nog te weinig met onze kennis doen. De inzet is om de Vereende uit te bouwen als kenniscentrum. Misschien dat we dan ook opleidingen gaan geven bijvoorbeeld.”

KRAAMKAMER

De Vereende wordt ook nu al gezien als autoriteit. Niet voor niets doet het Verbond van Verzekeraars regelmatig een beroep op de kennis van de organisatie. Zo is de Vereende door het Verbond gevraagd mee te denken over een betaalbare arbeidsongeschiktheidsverzekering voor zzp'ers. Ook wordt meegedacht over de verzekeraarbaarheid van aansprakelijkheidsrisico's voor start-ups.

In 2013 ontwikkelde de Vereende een verzekeringsoplossing voor het overstromingsrisico. De Autoriteit Consument en Markt stond de oplossing niet toe, omdat er volgens haar al verzekeringsdekking zou bestaan en er onvoldoende maatschappelijke noodzaak bestond voor de – feitelijk verplichte – verzekering. Nog altijd vinden ze dit bij de Vereende een gemiste kans.

Visscher vindt de betrokkenheid van de Vereende bij dit soort issues heel goed passen bij de maatschappelijke rol die de organisatie voor zichzelf ziet. “Onze missie luidt: wij doen er alles aan om oplossingen te bieden voor maatschappelijke issues in de verzekerings- en schadebranche. Het is onze oprechte visie dat wij nog veel meer kunnen betekenen voor de branche. Wij gaan die rol actiever claimen.”

Visscher pleit voor een 'kraamkamer', waarin de branche zoekt naar oplossingen voor nieuwe bijzondere risico's. “Bijvoorbeeld voor cyberrisico's. Als zo'n product dan volwassen is, gaat het weer terug naar de markt. Of we pakken het zelf op, als de markt niet wil. Want dat is en blijft voorwaarde: de Vereende richt zich op risico's waar andere maatschappijen om wat voor reden dan ook geen oplossing voor hebben.”

OMMEKEER TEN GOEDE

Visscher geeft sinds april 2015 leiding aan de Vereende, na zeven jaar te hebben gewerkt bij Unicef als operationeel directeur. Met het verzekeringsbedrijf is zij goed bekend. Voordat ze naar Unicef overstapte, werkte ze bij Aegon en daarna Delta Lloyd.

Tijdens haar jaren bij Unicef is het toezicht op de financiële sector aangescherpt. Visscher zegt het verschil echt te merken. “Ik vind het een ommekeer ten goede. Alle nieuwe wetten en regels vormen best een dobber, maar ze zijn in het belang van de consument. En wij doen het niet voor onszelf, maar voor de consument. Wij staan er echt even bij stil als een nieuwe medewerker de beroepseed of -belofte aflegt.

“Wij realiseren ons ook dat een deel van onze klanten



Ingrid Visscher:
'We laten ons meer zien
in de markt.'

tegen wil en dank bij ons verzekerd is. Een aantal mensen komt hier terecht omdat ze nergens anders meer kunnen aankloppen, bijvoorbeeld wegens een slecht schadeverloop.

"Wij zien het als onze taak om – samen met de financieel adviseur – te maken dat deze mensen zo snel mogelijk weer bij een reguliere verzekeraar terecht kunnen. We houden ze niet langer aan boord dan nodig. Dat is heel dwars, maar het past bij onze missie." ■

'Het is onze oprechte visie dat wij nog veel meer kunnen betekenen voor de branche'