

De 3 stellingen van: **Wouter de Waardt van Actua**

Voor dit artikel gingen we in gesprek met Wouter de Waardt. We legden hem drie stellingen voor die nauw aansluiten bij zijn werk en ervaring. We waren benieuwd naar zijn visie en hoe hij deze vraagstukken in de praktijk benadert. Zijn antwoorden geven een inspirerend kijkje in de manier waarop hij met deze onderwerpen omgaat.



STELLING 1

Wat grote verzekeraars met beleid en procedures doen, doen wij met gezond verstand en korte lijnen – en vaak beter!

Korte lijnen

Actua is met haar unieke concepten voor de automotive branche actief in een zeer concurrerende markt waar de grote verzekeraars de dienst uit maken. Als kleinere verzekeraar zijn we echter in staat om te groeien ten koste van deze grotere partijen.

Dat doen we niet met de laagste premies maar we onderscheiden ons juist op service en inhoud. Dat lijkt een open deur, maar onze partners en onze verzekerden roemen ons hierom. Uiteraard worden er ook bij ons fouten gemaakt, maar die lossen we snel op met de klant omdat de lijnen kort zijn.

Die korte lijnen zijn tekenend voor Actua en leidt er toe dat iedereen direct betrokken is bij de dagelijkse praktijk en op de hoogte is van het reilen en zeilen binnen de portefeuille. Tel daar een portie gezond verstand bij op en je hebt een uitstekende mix om een kwalitatief goede portefeuille op te bouwen. Natuurlijk ontkom je er als organisatie niet aan om beleidsdocumenten en procedures te hebben en die zijn in zekere zin ook belangrijk. Maar nog belangrijker is dat e.e.a. in de praktijk ook werkbaar is en wordt uitgevoerd.

Binnen onze organisatie ontwikkelen we zelf veel nieuwe tools op basis van deze technologieën. Wat we daarbij merken is dat de ontwikkelaars zelf ook affiniteit met de branche hebben en bij de ontwikkeling dus direct inspelen op de praktijk en het gebruikersgemak. Ook hier werken de korte lijnen dus positief en verlicht dat onze

werkzaamheden, zowel in de uitvoering als de controle. Bij externe partijen merken we toch vaak dat het lang(er) duurt voordat men het karakter van het bedrijf doorgrondt en voldoen de applicaties niet altijd aan onze specifieke wensen.

Risicobeheersing

Bij grote verzekeraars merk je dat men het heel belangrijk vindt dat de juiste vinklijstjes zijn afgetekend door de juiste betrokkenen. Dat werkt niet alleen vertragend, maar leidt ook af van de inhoud. Als je bijvoorbeeld kijkt naar risicobeheersing, dan zullen we het allemaal eens zijn, dat risicobeheersing een onmisbare factor is binnen het verzekeringsbedrijf. Maar krijg je alleen een goede risicobeheersing door vinklijstjes en procedures of is het veel belangrijker dat de mensen die bij de dagelijkse praktijk betrokken zijn zich bewust zijn van de risico's die we lopen en hoe we die kunnen mitigeren.

Vier-ogenprincipe

Wij hanteren bijvoorbeeld het vier-ogenprincipe bij acceptatie en daarmee zorg je dat de risico's al aan de poort beheerst worden en dat je niet later voor verrassingen komt te staan, doordat er bijvoorbeeld verzekeringen zijn geaccepteerd die buiten onze risk-appetite vallen. In de huidige tijd zijn er natuurlijk veel technologieën die daar bij kunnen helpen, maar ook de menselijke factor met het gezonde verstand moet niet buitenspel worden gezet. We zien deze technologieën dan ook als hulpmiddel en niet als vervanging van het personeelsbestand.



STELLING 2

Minder protocol en meer kwaliteit & klantgerichtheid!

We leveren betere klantbediening doordat we flexibel zijn en maatwerk kunnen bieden

Als kleinere verzekeraar is het van belang dat we ons kunnen onderscheiden van onze concurrenten op prijs zijn. Dat is echter ook de gevaarlijkste weg om te kiezen en daarom kiest Actua er juist voor om dat niet te doen, maar juist om ons te onderscheiden op klantbediening, inhoud van dekkingen en flexibiliteit.

Zo bevat onze autoverzekering een unieke garantiedekking, die ons onderscheidt van de rest van de markt en daar kiezen klanten bewust voor. Onze samenwerkingspartners, zoals bijvoorbeeld importeurs of franchiseketens, kunnen wij daarbij maatwerk bieden zodat zij zich eveneens kunnen onderscheiden ten opzichte van hun collega's. De afgelopen jaren hebben we gezien dat deze aanpak aanslaat en realiseren we een mooie, maar vooral gezonde, groei in de automotive-markt.

Onze klanttevredenheid is hoog omdat we snel kunnen schakelen

Door de korte lijnen binnen de organisatie kunnen we snel schakelen als onze klanten een spe-

ciale wens hebben. Uiteraard is niet elke wens in te vullen, maar ons uitgangspunt is altijd "zo kan het niet, maar laten we kijken hoe het wel kan". Die aanpak werkt en we zien dat onze partners tevreden zijn met de wijze waarop wij acteren en hun klanten behandelen. De klanttevredenheid zien we ook terug bij onze verzekerden. Verzekeren is niet alleen het incasseren van premie, maar juist ook het snel en vakkundig afhandelen van schade. Zo streven we bij schade naar een inhoudelijke behandeling binnen 1 werkdag na ontvangst van een bericht. In bijna 98% van de gevallen halen we dat ook en dat zorgt ervoor, dat de hele keten tevreden blijft. Ook onze directe bereikbaarheid wordt gewaardeerd. Onze medewerkers en afdelingen zijn rechtstreeks bereikbaar, zonder ellenlange keuzemenu's. Deze directe bereikbaarheid leidt ertoe dat beslissingen snel genomen kunnen worden en de klant direct weet waar hij aan toe is. Helaas merken wij dat die directe bereikbaarheid bij onze grotere collega's steeds lastiger wordt en we zien zelfs al voorbeelden, waar helemaal niet meer gebeld kan worden. Die stap gaan we bij Actua dus nooit nemen, want dat gaat in tegen onze principes.



Naam: Wouter de Waardt
Functie: Algemeen directeur
Bedrijf: Actua Schadeverzekeringen N.V.
Achtergrond: Na een studie Nederlands Recht ben ik begonnen in de verzekeringsbranche bij Stad Rotterdam Verzekeringen op de acceptatie-afdeling en later op de schade-afdeling. Na de overstap in 2003 naar de Actua Groep ben ik in 2007 doorgegroeid naar de functie van Algemeen directeur bij Actua Schadeverzekering N.V..





STELLING 3

De sector haalt meer waarde uit de eenvoud en focus van kleintjes dan uit extra toezicht!

Wij vallen met onze verzekeraar onder volledig toezicht van De Nederlandsche Bank en de daarbij behorende verplichtingen. Voor kleinere organisaties kan dat wel eens een zwaardere belasting zijn, terwijl de risico's misschien wel kleiner zijn.

De directe betrokkenheid van de directie bij veel operationele werkzaamheden leidt er toe dat men zelf ook inzicht heeft in de uitkomsten en kwaliteit daarvan. Dat betekent dat er ook meer feeling is met die dagelijkse praktijk en we dus sneller kunnen schakelen mocht dat nodig zijn. We hoeven dan geen heel proces door te lopen met checks en allerlei formats, maar beslissen direct en voorkomen zo dat we onnodig lang bloot staan aan een bepaald risico.

Ook de sector zelf zou meer van de kleintjes kunnen leren, door hun eenvoud en focus. Hoe minder schakels er aanwezig zijn, hoe meer kennis en directe betrokkenheid er van deze schakels wordt gevraagd, omdat ze zelf verantwoordelijk zijn. Dat biedt juist voor externe stakeholders een groot voordeel, omdat inhoudelijke vragen ook direct kunnen worden beantwoord. Degene die een handtekening plaatst is niet alleen (mede)verantwoordelijk, maar is vaak ook inhoudelijk op de hoogte van rapportages etc.

Uiteraard kan dat zo niet bij grotere organisaties werken, maar er zou wel gezocht kunnen worden naar een afgeleide vorm hiervan, zodat het directe kennisniveau verhoogd wordt en men niet volledig afhankelijk is van input van anderen. ◆



www.actua.nl