

HOE KLAVERBLAD INVESTEERT IN EEN PARTNERSCHAP WAARIN
PERSOONLIJK CONTACT, DIGITALE ONDERSTEUNING EN EEN
GEZAMENLIJK KLANTBELANG HAND IN HAND GAAN.



Samen sterker in een veranderende verzekeringsmarkt

TEKST **KLAVERBLAD**

De verzekeringsmarkt is constant in beweging, digitale processen en gemak zijn de norm en zowel verzekeraars als advieskantoren krijgen te maken met schaalvergroting. Goede digitale ondersteuning is vaak een randvoorwaarde om zaken met een partij te doen. Persoonlijke ondersteuning blijft belangrijk op momenten waarop de situatie daarom vraagt.

Voor Klaverblad vormt de samenwerking met onafhankelijke verzekeringsadviseurs al sinds 1850 de kern van de dienstverlening. Dat gaat verder dan een zakelijk contact. Het gaat om een gelijkwaardig partnerschap op basis van vertrouwen en een gemeenschappelijk belang: mensen helpen. Dat wederzijdse gevoel is minstens zo belangrijk als goede producten en systemen. Vertrouwen is waar een succesvolle samenwerking bij begint volgens Vera van Putten, Manager Sales: "Goede producten, scherpe premies en een gebruiksvriendelijk systeem zijn belangrijke voorwaarden. Maar een duurzame samenwerking ontstaat pas wanneer je elkaar kent en op elkaar kunt vertrouwen."

Dat vertrouwen groeit in het dagelijkse contact. Door afspraken na te komen, toegankelijk te zijn en samen op te trekken wanneer situaties daarom vragen. Niet alleen vanuit accountmanagement, maar juist ook vanuit acceptatie, schade en andere afdelingen waarmee adviseurs samenwerken.

Volgens Stijn Réz, Commercieel Directeur bij Klaverblad, draait het daarbij om een sterke basis. "Op de momenten dat het nodig is, willen adviseurs snel de juiste persoon te pakken krijgen. De toegankelijkheid en korte lijnen die wij als verzekeraar bieden, maken voor beiden partijen het verschil in de samenwerking."

VOLGENDE STAP

Digitalisering speelt een steeds grotere rol in de dagelijkse praktijk van adviseurs. Informatie opzoeken, offertes aanvragen en polissen beheren moet snel, overzichtelijk en efficiënt kunnen. "Dat ondersteunen wij volledig", zegt Réz. "Als iets digitaal kán, moet dat ook vooral zo geregeld worden."

Met de recente introductie van Klik, het adviseursportaal van Kla-

verblad en bijbehorend nieuw administratiesysteem, zet de verzekeraar een volgende stap. Het nieuwe portaal biedt adviseurs sneller toegang tot informatie en ondersteunt een efficiënte afhandeling van dagelijkse werkzaamheden.

Réz: "Adviseurs willen steeds meer zelf digitaal kunnen regelen, op het moment dat het hen uitkomt. Tegelijkertijd zien we dat er altijd situaties blijven waarin persoonlijk contact belangrijk is. Soms wil een adviseur overleggen, sparren over een complexe casus of een specifiek risico bespreken. Dan moet er altijd een mogelijkheid zijn om iemand te bereiken die kan meedenken."

Juist daarom ziet Klaverblad Klik niet als vervanging van persoonlijk contact, maar als aanvulling daarop.

"Wij geloven niet in óf digitaal óf persoonlijk", vult Van Putten aan. "Het gaat juist om de combinatie. Digitale ondersteuning waar het kan, zodat adviseurs efficiënt kunnen werken. En persoonlijk contact waar het moet, omdat verzekeren uiteindelijk mensenwerk blijft."


Stijn Réz.

Met Klik wil Klaverblad beide werelden dichter bij elkaar brengen: de snelheid en het gemak van digitale dienstverlening, gecombineerd met de bereikbaarheid en betrokkenheid die adviseurs van de verzekeraar gewend zijn.

TWEERICHTINGSVERKEER

Samenwerking betekent volgens Klaverblad meer dan dienstverlening alleen. "Partnerschap is tweerichtingsverkeer", zegt Van Putten. "Het betekent samen optrekken, open communiceren en elkaar ook feedback geven."

Een adviseur kent zijn klant en heeft de verantwoordelijkheid om onafhankelijk advies te geven. De verzekeraar levert producten, expertise en ondersteuning. Beide rollen verschillen, maar zijn met elkaar verbonden.

"Uiteindelijk hebben we elkaar nodig om verzekeren en potentieel verzekeren goed te helpen", aldus Réz. "Dat gezamenlijke belang vormt de basis van iedere duurzame samenwerking."

Volgens Van Putten zit de kracht vooral in de dagelijkse samenwerking. "Het gaat erom dat adviseurs weten dat ze op ons kunnen rekenen. Dat we meedenken, bereikbaar zijn en verantwoordelijkheid nemen wanneer dat nodig is. Zo bouw je aan een relatie die verder gaat dan alleen een zakelijke overeenkomst."

DE MENSELIJKE MAAT

In gesprekken met adviseurs hoort Klaverblad regelmatig dat de menselijke benadering wordt gewaardeerd. Volgens Réz zit die menselijke maat niet alleen in bereikbaarheid, maar ook in de manier waarop naar situaties wordt gekeken. "Natuurlijk blijven polisvoorwaarden leidend. Maar we kijken ook naar de context. Het dossier én de situatie achter een vraag of schade."

Dat betekent niet dat alles mogelijk is. Wel dat er ruimte blijft om situaties zorgvuldig af te wegen en niet uitsluitend zwart-wit te beoordelen.

EEN VORM VAN MAATWERK

Net als een verzekeringsdossier, is ook geen adviseur hetzelfde. Adviseurs verschillen in omvang, specialisatie, doelgroep en werkwijze. Daardoor verschillen ook hun behoeften en verwachtingen. Juist bij het inspelen op die verschillen, komt de waarde van een goede samenwerking naar voren.

Van Putten: "Iedere adviseur is anders. Dat maakt samenwerken interessant, maar ook uitdagend. In die zin is samenwerking ook bijna een vorm van maatwerk. Niet omdat de regels verschillen, maar omdat ieder kantoor unieke wensen heeft. Goed luisteren en in gesprek blijven is essentieel voor het creëren en behouden van een waardevol partnerschap."

Ook de komende jaren blijft Klaverblad investeren in een sterke samenwerking met adviseurs. Om aan te sluiten bij hun veranderende behoeften, worden adviseurs betrokken bij de verdere digitalisering van processen en dienstverlening. Daarnaast werkt Klaverblad aan een breder zakelijk productaanbod


Vera van Putten.

en aan het vergroten van de mogelijkheden waarmee adviseurs hun klanten nog beter kunnen ondersteunen.

"Vooral aan de zakelijke kant zien we kansen", zegt Stijn Réz. "We willen adviseurs nog beter ondersteunen met een breder aanbod en betere digitale mogelijkheden."

Volgens Van Putten verandert daarbij één belangrijk uitgangspunt niet. "Het persoonlijke contact blijft een belangrijk onderdeel van wie we zijn."

Goede systemen zijn belangrijk, efficiënte processen ook. Maar duurzame relaties ontstaan uiteindelijk door vertrouwen, bereikbaarheid en de bereidheid om naar elkaar te luisteren. Eén ding staat daarbij vast: de standaard samenwerking bestaat niet. Maar wanneer verzekeraar en adviseur elkaar vinden in een gezamenlijk doel, ontstaat een sterk en duurzaam partnerschap.

En dat is uiteindelijk waar samenwerking om draait: samen mensen helpen. ■