

‘de klant weet zelf PRECIES WAT HET BESTE IS’

ELLEN FABER, DIRECTIEVOORZITTER
CENTRAAL BEHEER ACHMEA

Centraal Beheer Achmea doet er alles aan om klanten zo optimaal mogelijk te bedienen. “ZZP’er of directeur van een groot bedrijf: wij spelen in op de behoefte van de klant”, zegt Ellen Faber.

Neem bijvoorbeeld de vrijwilligerspolis. Die ontstond dankzij samenwerking tussen de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en Centraal Beheer Achmea. Sinds de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in 2008 in werking trad, sporen gemeenten hun inwoners aan om als vrijwilliger activiteiten te organiseren. Al snel luidde de vraag: wat nou als iemand iets overkomt tijdens zijn vrijwilligerswerk? In nauw overleg bedachten de VNG en Centraal Beheer Achmea daarop gezamenlijk de vrijwilligerspolis. Ellen Faber noemt dat een krachtig voorbeeld van samenwerken met de klant en snel inspelen op een actuele behoefte.

COMBINATIE

Ontwikkelingen signaleren in de markt en actief meedenken met de klant, is de kracht van Centraal Beheer Achmea. Voor het grote publiek lijkt Centraal Beheer Achmea misschien alleen dé verzekeraar van particulieren maar de zakelijke markt ervaart dat anders. Het effect zit ‘m in de combinatie. Wij zijn zo groot omdat wij via werkgevers werknemers verzekeren, zegt directievoorzitter Ellen Faber. Naast het groot-, midden- en kleinbedrijf richt Centraal Beheer Achmea zich ook op de overheid en zelfstandigen zonder personeel (ZZP’ers). “Als geen ander weten wij hoe die markt fluctueert. In de eerste jaren van zijn bestaan had de ZZP’er nauwelijks aandacht voor verzekeringen. Nu is dat helemaal omgedraaid.” Een trend is dat de ZZP’er zaken en privé als één geheel beschouwt. Hij regelt zijn zaken bij voorkeur via internet en houdt van flexibiliteit. “Als Centraal Beheer Achmea zijn wij op deze brede behoeftes ingesprongen. ZZP’ers kunnen vijf dagen per week tot negen uur ‘s avonds bellen. En of hij nu belt voor een privéverzekering of voor een zakelijke polis, hij heeft maar één loket.”

goed



'VERZEKEREN IS GEEN KWESTIE VAN ACHTEROVERLEUNEN'

Faber vindt verzekeringen geen spannend onderwerp zolang alles goed gaat. Maar het wordt onmiddellijk razend spannend zodra er iets misloopt. "Klanten willen er op zo'n moment zeker van zijn dat alles goed is geregeld. Eerst zoeken ze alle informatie op via internet om daarna toch nog even het een en ander na te vragen. De mogelijkheid tot direct contact spreekt enorm aan. Bovendien krijgt iedere klant een vaste contactpersoon. Dat je ons ook 's avonds kunt bellen, wordt zeer gewaardeerd. Bovendien krijg je altijd iemand aan de telefoon die weet waarover het gaat, antwoord geeft op de vraag en je verder helpt."

DIRECT CONTACT

Onze goed opgeleide medewerkers zijn ons kapitaal, zegt Faber. "Want als de telefoon niet wordt opgenomen door adequate, aardige en goed reagerende mensen, geef je de klant de gelegenheid die ervaring elders te halen. Verzekeren is een vertrouwenskwestie en direct contact vergroot dat vertrouwen."

Ze beaamt dat het mes aan twee kanten snijdt, want het directe contact met de klant leidt tot verzekeringen op maat. "Dat is ook wat de klant in deze tijd wil: simpele, transparante en eenvoudige oplossingen. Verzekeren is geen kwestie van achteroverleunen: wij bewijzen dag in dag uit dat de klant bij ons aan het juiste adres is." Of het nou gaat om de ZZP'er of de directeur van een grote onderneming, Centraal Beheer Achmea signaleert ontwikkelingen in de markt en springt in op de actualiteit. Om zo accuraat mogelijk op de wensen van zakelijke klanten te kunnen inspelen, organiseert Centraal Beheer Achmea bijvoorbeeld branchebijeenkomsten voor ondernemers. Vorig jaar werden horeca-ondernemers uitgenodigd. Met de informatie

die men daar hoort en in nauwe samenspraak met onze klanten ontwikkelen we maatwerkpolissen. "Alle genodigden komen, zij delen hun problemen en bouwen een mooi netwerk op. Met z'n allen vormen zij een community die elkaar met raad en daad kan bijstaan en dat werkt. Wij beschouwen dat als een duurzame investering die verdergaat dan welke reclamecampagne ook."

BETROUWBAAR

Maakt Centraal Beheer Achmea nooit een fout? Natuurlijk wel. Waar gehakt wordt, vallen spaanders. Maar spreek ons erop aan, nodigt Faber uit. Vertel ons waar je niet tevreden over bent, dan gaan wij daar iets aan doen. Iedere werkgever kijkt intelligent naar de prijs-prestatieverhouding. Hij wil alles goed en efficiënt geregeld zien. Enerzijds kiest hij voor de betrouwbare relatie, anderzijds wil hij het voor het zeggen hebben. "Honderd jaar geleden werd Centraal Beheer opgericht als coöperatie. Van oudsher is onze bedrijfscultuur er dus op ingesteld klanten waar te geven voor hun geld. Wij maken geen onderdeel uit van een beursgenoteerd bedrijf en tijdens een kredietcrisis is dat voor klanten een reden temeer zich bij ons te verzekeren. Maar uiteraard moeten wij dat vertrouwen permanent waarmaken."

ONDERSCHEIDENDE KWALITEIT

- Simpel en transparant
- Flexibel
- Direct contact
- Vaste contactpersoon
- Snel inspelen op zakelijke trends