

“WIJ WILLEN WETEN WAAR DE ONDERNEMER ÉCHT VAN WAKKER LIGT”

“Dit gaat veel meer over gedrag dan over verzekeringen.” Aldus een van de zeven financieel adviseurs die afgelopen jaar samen met Avéro Achmea een nieuwe, sterk op dialoog met de ondernemer en medewerkers geënte aanpak voor risicomangement ontwikkelde onder de naam de Ruimtemakers. In maart gaat een tweede groep kantoren met het programma van start.

Toon Berendsen

Ja, het is op z'n minst een verdieping van de manier waarop kantoren zelf al optraden als risicomanager. En ja, de op dialoog gebaseerde insteek leidt tot andere uitkomsten dan de meestal gehanteerde, sterk op verzekeringen geënte aanpak van risico's beheersen. Dat zeggen Rogier Jonkman, mede-eigenaar van Lukassen & Boer uit Papendrecht, en Gert-Peter Noordegraaf, Risk Manager in dienst van Van Anraad Assurantiën uit Nieuwegein.

Beide kantoren zijn nauw betrokken bij het programma de Ruimtemakers dat Avéro Achmea het afgelopen jaar vanaf scratch ontwikkelde samen met in totaal zeven kantoren. De andere kantoren: Berends en Slump, De Bedrijfsverzekeraar, Claeren Risicobeheersers, Heilbron en

nessmodel) en de positionering van risicomangement naar de klanten.”

KLANTGERICHT

Deelname aan het programma, waar de adviseurs overigens gewoon voor betalen, is niet vrijblijvend. De aanpak is illustratief voor de omslag van product- naar klantgericht die de markt maakt. Daar moet een kantoor dan natuurlijk wel feeling bij hebben en het dient de consequenties – bijvoorbeeld qua business model – te willen nemen (in het Ruimtemakers-programma geldt standaard een uurtarief).

Maar dan kan een kantoor ook echt wat met het programma, zegt Rogier Jonkman: “De Ruimtemakers trekt het palet van de adviseur breder. Dat past prima in de trend van verkopen naar adviseren. Want je adviesdienstverlening groeit in waarde naarmate je meer te bieden hebt.”

Verder vraagt het programma echt commitment met betrekking tot de andere aanpak. Eenvoudig gezegd redeneert het programma van binnen naar buiten in plaats van zoals tot nu meestal van buiten naar binnen. De adviseur stapt dus niet binnen bij een bedrijf of organisatie met een tas vol instrumenten voor risicobeheersing, maar bepaalt eerst de risico's aan de hand van de drijfveren en doelstellingen van de onderneming. Daarbij worden ook altijd de medewerkers betrokken.

Wopke de Jong, manager Business Development bij Avéro Achmea: “Alleen als je weet waar de ondernemer werkelijk naar toe wil, weet je waar hij wakker van ligt. Dat zijn de risico's waar je als Ruimtemaker vervolgens op inzoomt.”

Jonkman: “Het gesprek vindt dus plaats op een heel ander, strategisch niveau. Dat moet je liggen. Ik denk dat dit ook niet voor alle kantoren weggelegd zal zijn. Dit is echt een keuze die je moet maken.” »

“HET GESPREK MET DE ONDERNEMER IS ECHT OP EEN HEEL ANDER NIVEAU. DAT MOET JE LIGGEN”

VSP Risk. In maart start een tweede groep kantoren met het programma (geïnteresseerde kantoren zijn welkom). Over twee jaar zal het totale aantal deelnemers – voorziet Avéro Achmea – circa veertig bedragen.

Avéro Achmea omschrijft de Ruimtemakers als “een integraal risicomangement programma, waardoor het intermediair waarde op een nieuwe manier kan toevoegen aan zijn klanten. Door dit programma kan het intermediair zelf een nieuw dienstenmodel of businessmodel ontwikkelen. De vier pijlers die het een integraal programma maken zijn: kennis, competenties en vaardigheden; de instrumenten; de keuze van het businessmodel (risicomangement past in een nieuwe aanpak en dus nieuw busi-



Gert-Peter Noordegraaf (Van Anraad), Wopke de Jong (Avéro Achmea) en Rogier Jonkman (Lukassen & Boer).



“Programma is illustratief voor omslag van product- naar klantgericht werken.”

- » De aanpak kan leiden tot verrassende uitkomsten, weet Jonkman inmiddels uit eigen ervaring. “Wij kwamen in gesprek met een transportcentrale met twee eigenaren, broers nota bene. Het bleek dat deze mensen beide een totaal ander beeld hadden van waar ze met het bedrijf naar toe wilden.”

Gert-Peter Noordegraaf: “Het is voor bedrijven ook wel goed om weer even te focussen. Ondertussen kom je als adviseur wel aan de basis van de onderneming. Dat maakt ons werk ook wel eens lastig; het duurt soms even voor ons verhaal landt.”

REGISSEUR

De beweging dat steeds meer adviseurs ook nadrukkelijk risicomangement oppakken, is onmiskenbaar. Deze ontwikkeling is mede ingegeven door de behoefte aan nieuwe business modellen. Hoever wil je als van origine financieel adviseur echter gaan?

De bedenkers van het Ruimtemakers-programma geloven niet dat het niet nodig is dat een adviseur zich ontwikkelt tot inhoudelijke risk manager. De Jong: “De Ruimtemaker is een regisseur die het proces van risicomangement binnen een bedrijf begeleidt. Dus hij is degene die de dialoog met de ondernemer en zijn medewerkers aangaat en hen zelf de risico’s in kaart laat brengen. Uiteraard kan hij ook een rol spelen bij het afdichten van risico’s, door het inschakelen van de ‘providorboog’ (een breed assortiment van interventies op het

gebied van gezondheidsmanagement, TB). Het is overigens denkbaar dat de bestaande partners van een onderneming – waaronder de bestaande financieel adviseur – hun plek behouden. Maar de Ruimtemaker is duidelijk de spin in het netwerk van partners die samen kunnen zorgen voor een optimaal risicobeheer.”

Een handige praktijktip daarbij van Noordegraaf: “Kijk altijd eerst of je klant in zijn eigen netwerk partners heeft die hem kunnen helpen. Daarmee kan de klant bestaande relaties verstevigen.”

Lukassen & Boer is de regisseursrol niet vreemd, aldus Jonkman. “Die rol ligt ons ook wel. We zijn het natuurlijk gewend bij de afhandeling van schade. Maar ook bij employee benefits, dat zich bij ons heeft ontwikkeld tot integraal gezondheidsmanagement. Wij zien het programma ook wel in het verlengde van wat we al deden. Maar het heeft ons scherper gemaakt en ons visie verder gebracht.”

“Van Anraad”, vertelt Noordegraaf, “stond op het punt om zelf te gaan beginnen met risk management à la de Ruimtemakers. Het plan om de markt te betreden lag klaar. Toen kwam Avéro Achmea en besloten we om bij de Ruimtemakers aan te haken.”

Noordegraaf heeft een achtergrond als risk manager, zijn inbreng in het programma was dus welkom. Net als Jonkman is hij duidelijk enthousiast over wat er nu ligt. Hoewel het volgens hem echt niet zo is dat er geen kritische noten zijn gekraakt. Zo ligt er nu een risico-analyse die er anders in deze vorm misschien niet was geweest.

CO-CREATIE

De naam Ruimtemakers zegt het al: het gaat om ruimte maken voor nieuwe ideeën. De Jong zegt blij te zijn dat Avéro Achmea hem en collega’s de vrijheid geeft om nieuwe wegen in te slaan. In die zin is er ook wel een link met het Voorzie-programma van de verzekeraar, hoewel de Ruimtemakers daar niet speciaal uit voortgekomen is. Avéro Achmea zegt sterk te geloven in co-creatie met het intermediair. De Jong: “Wij geloven in het samen met de adviseurs nieuwe diensten ontwikkelen, in het belang van de eindklant.”

De co-creatie is duidelijk herkenbaar in het programma risicomangement. Het programma is dus – in een tijd waarin juist vaak sprake is van verzakelijking van het contact – een mooi voorbeeld van wat er mogelijk is als partijen wél goed samenwerken. ««