

# Masterclass brengt verzekeringskantoren in topconditie

Tijdens een meerdaagse masterclass heeft de afdeling Business Excellence van Nationale-Nederlanden intensief met de leden van Adfiz Jong Management gesproken over hun bedrijfsvoering. Adfiz is de grootste branchevereniging van onafhankelijke verzekeringsadviseurs in Nederland.



Sergé Velraeds



Nico Bronkhorst

Sergé Velraeds, directeur van Vequa verzekeringen & financiële diensten in het Zuid-Limburgse Simpelveld, is tevens voorzitter van de Sectie Jong Management van Adfiz: 'Deze sectie richt zich op jonge verzekeringsadviseurs, die directeur zijn of een beleidsbepalende positie bij een assurantiëkantoor hebben. Een homogene groep professionals, die continu bezig zijn de bedrijfsvoering van hun kantoor klaar te maken voor de toekomst. Tijdens diverse bijeenkomsten bleek dat we behoefte hadden aan een vakkundige club, waarmee we konden sparren over diverse zaken op het gebied van bedrijfsvoering. Zo ben ik in contact gekomen met Nationale-Nederlanden en hebben we samen bekeken of dat contact van toegevoegde waarde zou kunnen zijn.'

#### Efficiëntere bedrijfsvoering

Nico Bronkhorst, consultant bij de afdeling Business Excellence van Nationale-Nederlanden: 'Sergé was bij ons aan het goede adres. Onze afdeling helpt kantoren daadwerkelijk bij het optimaliseren van hun bedrijfsvoering, waarbij wij inspelen op de ontwikkelingen in de markt. Op dit moment spelen er allerlei ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de bedrijfsvoering. Zoals de opkomst van internet, de behoefte aan transparantie, de nieuwe provisiwetgeving, een krimpende markt en de gang van zaken op de financiële markten.' Velraeds vult aan: 'Onze leden willen op een innovatieve wijze omgaan met die ontwikkelingen. Diverse vragen komen

op hun pad. Op welke markt ga ik mij begeven? Ga ik mij specialiseren? Of bied ik een breed aanbod van producten en diensten? Welke rol ga ik spelen in het koopproces en welke activiteiten ga ik verrichten? Wat is mijn klantwaarde? Wat is mijn marktwaarde? Welk tarief ga ik hanteren? Hoe kan ik mijn commerciële slagkracht vergroten? Hoe richt ik mijn bedrijfsprocessen efficiënt in? En hoe houd ik de kosten in de hand? Nico en ik hebben dat soort vragen met

**'Onze afdeling helpt kantoren daadwerkelijk bij het optimaliseren van hun bedrijfsvoering.'**

elkaar doorgenomen. Daaruit kwamen vier thema's bovendien: commercie, kostenefficiëntie in een krimpende markt, wet- en regelgeving en het verdienmodel. Deze vier thema's vormden de basis van de meerdaagse masterclass.'

#### Open en kwetsbaar

Aan de masterclass hebben 22 verzekeringsadviseurs meegedaan. Velraeds: 'De masterclass bestaat tweemaal twee dagen en eenmaal één dag. Vijf dagen in totaal dus. En dat is niet voor niets. Een masterclass kan namelijk pas succesvol

zijn als je even uit het arbeidsproces wordt getrokken. Bedenk daarbij dat er ook informeel, buiten het programma om, veel informatie en kennis met elkaar wordt uitgewisseld.'

De combinatie van theorie en zelf met praktijkcasussen aan de slag gaan is volgens Bronkhorst de sleutel tot het succes van de masterclass. 'Wat mij opviel is dat de verzekeringsadviseurs een enorme passie voor het vak hebben en zich kwetsbaar opstellen. Naast de behandeling van de theorie en de casussen praten ze open over de vaak herkenbare problemen waar zij in hun bedrijf tegenaan lopen. Daarover ontstaat vervolgens een discussie. En dat is de kern van het succes van de masterclass. Met 22 mensen kun je voor die problemen immers veel creatieve oplossingen bedenken.'

#### Inzicht, scherpheid en oplossingen

De reacties van de deelnemers waren enthousiast. Velraeds: 'De verzekeringsadviseurs zijn op een andere manier en niet teveel vanuit hun eigen organisatie over problemen gaan nadenken. Bijvoorbeeld over de vraag hoe zij hun organisatie zo lean and mean mogelijk kunnen inrichten. Of hoe je als kantoor papierloos kunt werken. Ze hebben goede ideeën naar hun kantoor kunnen meenemen.' Ook Bronkhorst vindt dat Business Excellence erin geslaagd is toegevoegde waarde te creëren voor Adfiz Jong Management. 'Het delen van ervaringen is belangrijk, omdat je anders door de waan van de dag bij wijze van spreken →



**‘De verzekeringsadviseurs zijn op een andere manier en niet teveel vanuit hun eigen organisatie over problemen gaan nadenken.’**

blind voor je eigen werkwijze kunt worden. In dat opzicht heeft de masterclass de verzekeringsadviseurs inzicht, scherpte en oplossingen gegeven. Overigens zien wij dat implementatie vaak lastig is. Daarom biedt Business Excellence naast de formule van plenaire masterclasses ook maatwerkadvies en -begeleiding aan de individuele kantoren.’

#### **Self assessment**

Bronkhorst wijst ten slotte op een ander

onderdeel van de masterclass: ‘We hebben de verzekeringsadviseurs voorgesteld een self assessment te doen: een foto van je eigen organisatie. Op basis van die foto voeren we nu vervolgens gesprekken, waarin een stappenplan aan de orde komt. We bespreken bijvoorbeeld wanneer je welke stappen zet en hoe je voor draagvlak in je eigen organisatie zorgt. Ik proef bij alle verzekeringsadviseurs een enorm enthousiasme om hun organisatie in topconditie te krijgen.’ ●

### **Vraag advies bij Business Excellence**

De assurantiwereld verandert in rap tempo. Dat vraagt om een andere manier van werken en een andere klantbenadering. De afdeling Business Excellence van Nationale-Nederlanden helpt adviseurs hun dienstverlening en bedrijfsvoering aan te passen aan alle ontwikkelingen en veranderingen. De dienstverlening is gericht op het creëren van inzicht en draagvlak, zaken in beweging brengen, veranderingen tot stand brengen en in stand houden en zorgen dat het gaat werken.

Business Excellence biedt advies en ondersteuning op diverse gebieden van bedrijfsvoering, bijvoorbeeld:

- Commercieel
- Processen & organisatie
- Adviesmodel & wetgeving

- Beloningssystematiek
- Strategie
- Personeel

De vorm van de dienstverlening varieert: individuele maatwerk begeleiding, werksessies op kantoor of masterclasses. Meer of minder intensief, wat het beste bij uw kantoor past.

#### **Maatwerk**

Bedrijfsadviseurs bieden advies op maat bij vraagstukken die de kern van de onderneming raken. Ondersteuningstrajecten worden afgestemd op de onderneming en samen met directie en personeel ingevoerd.

#### **Werksessies**

Tijdens werksessies op kantoor staan één of meerdere thema's centraal,

waarbij met medewerkers en directie op een specifieke probleemstelling wordt ingegaan. Daarbij worden instrumenten aangereikt waarmee verzekeringsadviseurs direct aan de slag kunnen.

#### **Masterclasses**

In een masterclass krijgen intermediairs een klassikale rondleiding door een thema. De behandelde methodes en instrumenten kunnen door het intermediair zelfstandig binnen de onderneming worden toegepast.

Aan deze ondersteuning zijn kosten verbonden. Deze zijn afhankelijk van het gekozen traject. Op basis van een intakegesprek wordt hiervoor een maatwerkofferte gemaakt.