

"DE MANIER WAAROP DATA GEBRUIKT KAN WORDEN OM BIJVOORBEELD TE KUNNEN VOORSPELLEN WAT DE ROYERINGSKANS IS VAN EEN RELATIE VIND IK ERG FASCINEREND. HET GEEFT ONS EEN GEWELDIGE TOOL OM ONZE KLANTEN TE BEDIENEN. DE ONTWIKKELINGEN GAAN SNEL. ZO KUNNEN WIJ AAN DE HAND VAN DATA BIJVOORBEELD OOK VOORSPELLEN WAT DE *NEXT BEST POLIS* IS VOOR EEN RELATIE."

# Meeste aandacht naar de **juiste** klant

TEKST WILLEM VREESWIJK | BEELD SANDER VELDHIJZEN

**D**it zegt Heidi Bouwmans, Teamleider Relatieadvies Particulier bij Rivez-Zuiderhuis, dat 165 medewerkers telt. Het assurantiebedrijf, goed voor meer dan 20 miljoen euro omzet, ontstond in 2022 uit een fusie tussen Rivez Assurantiën & Risicobeheer en Zuiderhuis Assurantiën. Het bedrijf is onderdeel van het Söderberg & Partners netwerk en heeft vestigingen in onder meer Helmond, Veghel, Deurne, Schaijk, Tegelen en Venlo. Rivez-Zuiderhuis is actief op het gebied van verzekeringen, risicomanagement, verzuimvraagstukken, hypotheek en financieel advies op maat, zowel voor particulieren als bedrijven. Daarnaast is er een speciali-

satie ontwikkeld in vastgoed/VvE's/woningcorporaties en brancheverenigingen.

Heidy is vier jaar actief in haar huidige functie, maar ziet terug op een lange loopbaan in de financiële sector. "Ik heb eigenlijk altijd in het zakelijke segment gewerkt. Ongeveer 35 jaar geleden ben ik begonnen bij Aegon. Na een inwerkperiode werd ik gedetacheerd bij een van hun adviseurs. Daarna ben ik met plezier gaan werken op de afdeling Motorrijtuigen Bedrijven in Leeuwarden. Nadat het zakelijke deel van Aegon naar Den Haag verhuisde, heb ik nog een korte periode op de particuliere afdeling in Leeuwarden gewerkt. Door een verhuizing ben ik terechtgekomen bij Quintes waar ik twaalf jaar als Relatiebeheerder Zakelijk heb gewerkt en daarnaast fiatteerde ik samen met een collega de zakelijke volmachtpolissen en -schaden. Vervolgens werkte ik als Hoofd Binnendienst bij een kleiner kantoor. Ook hier hield ik mij bezig met schades en zakelijke relaties. Na ook deze functie ongeveer tien jaar bekleed te hebben, ben ik terecht gekomen bij Rivez-Zuiderhuis in mijn huidige functie. Waar ik altijd veel energie van kreeg en krijg, is relaties voorzien van een zo goed mogelijke verzekeringsoplossing en advies. Ik merkte dat ik veel bezig was met vragen van medewerkers en in een meer coachende rol kwam. Dit beviel mij zo goed dat ik ongeveer vijftien jaar geleden de

'Een betere klantbediening waarbij **de meeste aandacht** gaat naar de juiste klant'

overstap maakte naar een meer leidende rol. Ondanks de perikelen die hierbij komen kijken, haal ik daar nog altijd veel voldoening uit.”

#### BETERE KLANTBEDIENING

“AI en gebruik van Data is voor mij lang een ‘ver-van-mijn-bed-show’ geweest en associeerde ik met robot-technologie. Tot ik las hoe AI gebruikt wordt in ziekenhuizen, bijvoorbeeld om informatie uit patiëntgegevens te halen bij het leveren van Covid-19 diagnoses en onderzoek naar kanker. Door mijn kinderen kwam ik aanraking met een app als ChatGPT en ging er echt een wereld voor me open. Het gebruik van AI is zoveel groter en doorgedrongen in het dagelijks leven dan veel mensen beseffen.”

“Vorig jaar zijn wij in aanraking gekomen met One-Surance en is eigenlijk pas echt mijn interesse in AI gewekt. De manier waarop data gebruikt worden om bijvoorbeeld te kunnen voorspellen wat de royeringskans is van een relatie vind ik erg fascinerend. Het geeft ons een geweldige tool om onze klanten te bedienen. De ontwikkelingen gaan snel. Zo kunnen zij aan de hand dan data bijvoorbeeld ook voorspellen wat de next best polis is voor een relatie”.

“Wat wij met de inzet van data willen bereiken is een betere klantbediening waarbij de meeste aandacht naar de juiste klant gaat. Door de aangeleverde voorspellingen waar wij gebruik van maken, ontstaat een gevoel van relevantie bij de medewerkers. Ook zij hebben het gevoel dat zij onderhoud plegen op de juiste klant en dit werkt zeer motiverend. Zeker omdat er de laatste jaren een omwenteling is ontstaan in de benadering van de particuliere klant. De tijden van de adviseur die, ’s-avonds, op de koffie komt om het pakket door te nemen, liggen ver achter ons. Een goede invulling van klantbenadering in combinatie met het voldoen aan de zorgplicht blijft een vraagstuk, zeker met de huidige *struggles* op de arbeidsmarkt.”

#### LEERPUNTEN

“Wij zijn kleinschalig begonnen met enkele medewerkers die veel feedback hebben gegeven waardoor er steeds is bijgeschaafd en het programma steeds optimaler begon te werken. Langzaam wordt het programma uitgerold over de gehele particuliere afdeling. Dagelijks pakken de medewerkers een aantal leads op.”

Wat zijn leerpunten voor collega-adviseurs? “Een belangrijk punt is het tijd vrijmaken en instrueren van medewerkers. In de waan van de dag moet je opletten dat er voldoende mogelijkheden zijn om per dag een aantal relaties te benaderen. Het blijft een uitdaging om dit voldoende te faciliteren voor onze medewerkers.” ■



Heidi Bouwmans:  
‘Onderhoud op de  
juiste klant.’