

[NIEUWS](#) [SCHADE](#) [VOLMACHT](#) [SCHADECLAIMS](#) [SCHADE](#) [EXCLUSIVE](#)[DIRECTE VERZEKERING](#) [AUTOSCHADE](#) [AEGON](#)

Eerste publicatie 06:00 | Laatst gewijzigd 07:48 | 0 Reactie(s) | 450x gelezen

Frank van Wessel (directeur schade Aegon Nederland): 'We kijken of we weer in volmachten moeten gaan'

Schade was lange tijd een steen in de schoen van de grote verzekeraars. Te veel schade, te lage premies en dus een slechte combined ratio. AMweb gaat langs bij drie schadedirecteuren van de grote verzekeraars en peilt de stemming. Vandaag Frank van Wessel van Aegon. "Moeten we niet nadenken over een verbreding van ons distributiemodel?"



Heeft schade nog wel toekomst bij Aegon?

ceo Lard Friese is kritisch

Hoe staat schade er momenteel voor bij Aegon?

FvW: "De situatie met slechte **combined ratio's** ligt nu wel achter ons. Mijn voorganger heeft er veel aan gedaan en veel maatregelen getroffen om de portefeuille weer rendabel te krijgen. Toen ik kwam zijn we aan een nieuw hoofdstuk begonnen in het schadeboek. Het gaat nu veel meer over groei. Het domein 'wonen' is voor ons wel erg belangrijk. Dan gaat het over thuiswerken, energie, duurzaamheid, overstromingsrisico's. Dat wordt een belangrijk domein. Daarnaast is er een consolidatie aan intermediaire kant gaande. Vorig jaar was er al een hoog niveau en dit jaar dendert dat gewoon door. Moeten we dan niet nadenken over een verbreding van ons distributiemodel? Zijn er andere manieren om te distribueren? Dat zijn we nu aan het onderzoeken."



Alles over consolidatie

[Lees verder](#)

[MEMBERS ONLY](#)

Theo van Vugt

Hoofdredacteur AM en AMweb.



Delen: [WhatsApp](#) [LinkedIn](#) [Facebook](#) [Twitter](#) [Email](#) [Print](#) [...](#)

TOPJOBS

Operations Lead (Amsterdam)

Laka



Verzekeringsspecialist zakelijke schadeverzekeringen

Actua Groep



Adviseur Ondernemersverzekeringen

Yezzer



[Klik hier voor meer vacatures](#)



“Meer consolidatie biedt ook kansen. Veel **portefeuilles die van eigenaar wisselen** geven ons de kans om met een passend aanbod te komen. Want consolidatie zorgt ook voor minder aandacht voor de klanten. Daar maken wij gebruik van. We hebben een concept ontwikkeld dat we premium team noemen. Dat is voor adviseurs die niet tevreden zijn over de aandacht en bediening die ze nu krijgen van hun aanbieder. Als ze oversluiten naar Aegon krijgen ze een warm bad. Dat gaat over meer regelingsbevoegdheid en toegang tot de meer seniore acceptanten en claimbehandelaars. En we zien dat het werkt. Onder die groep hebben we een 50 punten hogere NPS-score dan bij de groep die daar niet aan mee doet. Dat leidt tot veel oversluitingen van portefeuilles. Er zijn adviseurs die nu hun schadeportefeuille overbrengen naar Aegon. Dat noemen we intern: ‘kralenrijgen’. Dat draait hartstikke goed.”

Wat bedoel je met verbreden van je distributie?

“Het intermediair blijft voor ons de belangrijkste distributiepartner. Dat blijft absoluut zo. **In het verleden hebben we ook volmachten gehad.** Daar zijn we toen mee gestopt omdat we dachten dat het een aflopende zaak was. De performance was toen niet goed. Daar is intussen veel gebeurd. We zijn nu met een verkenning bezig: zouden we niet weer naar volmacht moeten kijken? We hebben ook een aansluiting met Independer. Maar er zijn meer vergelijkingssites. Daar willen we ook naar kijken. Want we willen groeien en waarom ben je dan aangesloten bij maar één vergelijker? Ik stel nu dat soort vragen en we hebben daarom ook een afdeling ingericht: distributie en sales. We willen meer aandacht geven aan dit soort thema’s.”

Wat is de groeiambitie?

“We willen echt stevig groeien. Meer kan ik er niet over zeggen. Afgelopen jaar hebben we al de eerste lichte tekenen van groei gezien. Dat willen we vasthouden en uitbreiden. Onze proposities moeten nog wat scherper. De machine aan de voorkant komt dan beter op orde. In de oude situatie was het zo dat elke euro die je binnenhaalde meer verlies opleverde. Nu ligt dat anders en smaakt het naar meer. De mindset van groei in schade is nieuw. Daar moesten we intern ook even aan wennen.”



Alles over schade
[lees verder](#)

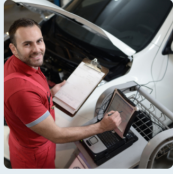
Digitalisering zie je overal. Dat is goed voor jullie, want minder kosten. Maar wat betekent het voor de klant? Wil hij dat ook?

“Ik denk dat we de stijging van onze klanttevredenheid niet hadden gerealiseerd zonder de digitalisering. Vanuit de klant en de adviseur is het nu mogelijk om altijd inzage te hebben, zelf aan de knoppen te zitten en snel service te krijgen. Digitalisering maakt het ook mogelijk om de kosten te verlagen. En dat zorgt voor een lagere prijs van je product. Zo blijf je concurrerend. En onze combined ratio is niet zo dat je kunt zeggen dat alles aan de strijkstok blijft hangen. Nee, we geven de kostenverlaging door aan de klant en adviseur.”

Welke combined ratio streef je na? Nh1816 zit bijvoorbeeld op 83.

“Wij willen naar een gebalanceerd combined ratio. En 84 klinkt leuk, maar we zijn er wel voor de klanten. Dat betekent dat de klant ook voldoende dienstverlening ervaart. 84 is geen droom van mij. Dat is echt een onhoudbare situatie. Over een langere periode zijn we tevreden en blij met een gemiddelde combined ratio tussen de 85 en 88%. Er zullen

bij met een gemiddelde combined ratio tussen de 95 en 98 %. En zullen altijd uitschieters tussen zitten, maar als je per saldo heel veel rendement maakt is het ook niet duurzaam. Het is een zorgvuldige balans. Aegon moet er iets aan hebben, maar klanten ook.”



Alles over combined ratio

[Lees verder](#)

Lard Friese, ceo van Aegon, vertelde me laatst dat de strategische fit van schadeverzekeringen beperkt is. Kortom: in schade maak je geen carrière bij Aegon.

“Ik denk dat als je met de groep spreekt ik die uitspraak begrijp. Lard spreekt over meer landen dan Nederland. En schade is vooral in Nederland actief en niet in al die andere landen. Dan kan ik me ook geen ander antwoord voorstellen. Aegon Nederland is wel een kernland voor Aegon en hier is schade wel belangrijk én groot. We moeten hier een goede mix hebben. Elke keer als ik met Maarten Edixhoven (ceo Aegon Nederland, TvV) spreek, dan wordt schade in Nederland gewaardeerd voor de bijdrage die het levert. We maken een goed rendement en we zijn een goed gewaardeerd onderdeel van het merk Aegon. Naast pensioenen en hypotheek is schade een mooie derde pijler in Nederland. Ik heb ook geen enkele reden om daar anders over te denken.”

In schade particulier bij Aegon Nederland werken nu zo'n 180 mensen. Hoeveel waren dat er vijf jaar geleden en hoeveel zijn dat er over vijf jaar?

“Vijf jaar geleden hadden we nog volmacht. Dus dat aantal was hoger. Over vijf jaar zijn het minder mensen, maar je krijgt ook werknemers met een ander profiel. Met alle digitalisering en ketenintegratie heb je andere mensen nodig. Het draait steeds meer om datakwaliteit, fraudebeheersing en techniek. Je ziet een daling in fte. Dat is waar.”



Alles over autoverzekeringen

[Lees verder](#)

Autoverzekeringen zijn altijd onderwerp van veel speculatie. Want digitalisering en zelfrijdende auto's zorgen voor een impact op autopremies. Hoe kijk jij er naar?

“We focussen nu echt op wonen, omdat we denken dat daar de meeste kansen in de markt liggen. Auto blijft wel onderdeel van onze portefeuille. Maar we gaan ons er niet op onderscheiden. Als gerespecteerd schadebedrijf kun je niet zonder auto. Maar autoverzekeringen kennen een dynamiek van heel veel concurrentie, ook via het directe kanaal. Er is vreselijk veel competitie. De trends zijn van bezit naar gebruik en zelfrijdend. En dat zorgt allemaal dat we denken dat het rendement in de toekomst vrij marginaal zal zijn. Het vraagt veel investeringen en de vraag is of je dat ooit terugverdient.”

Directe verzekeringen komen er aan. Wat betekent dat voor jullie?

“Directe verzekeringen passen wel bij ons. Als je schade hebt op je verzekering dan ben je gewend om je eigen verzekeraar te bellen. Ik beschouw het maar als een correctie op wat voor de klanten eigenlijk niet zo logisch was. Ik denk dat het ook een mooie manier is om wat dichterbij de klant te komen. Het helpt ook bij schadelastbeheersing. Want we

hebben een eigen herstelnetwerk en daar kunnen we de kosten laag houden. Voor de rest is het ook niet zo veel werk. In de tweede helft van het jaar gaan we dat netjes regelen en naar de markt brengen.”

Hoe staat schade er over vijf jaar voor bij Aegon?

“Mijn droom is dat we dan een stevige poot zijn binnen Aegon. Met een duurzame combined ratio. Het vertrouwen vanuit de markt maken we waar met waardevolle proposities rond wonen. En de adviseur ziet ons als een belangrijke business partner.”

Frank van Wessel (1983)

Sinds een jaar is Van Wessel directeur Schade Particulier bij Aegon Nederland. Daarvoor was hij 2,5 jaar directeur bij Aegon customer&digital services. Hij was 4 jaar werkzaam bij Delta Lloyd, onder andere als chief digital officer. Van Wessel was ook marketing manager bij Be Frank.

Gerelateerde tags

[VOLMACHT](#)[SCHADECLAIMS](#)[SCHADE](#)[EXCLUSIVE](#)[DIRECTE VERZEKERING](#)[AUTOSCHADE](#)[AEGON](#)

Dit vind je misschien ook interessant

 NIEUWS

Klant Aon hoeft uitbreiding dekking niet te betalen: opzegmogelijkheid niet genoemd



 NIEUWS

Risicoscan Zurich moet mkb inzicht geven in cyberrisico's



 BLOG

Verplichte AOV: de slimme oplossing voor een nog te creëren probleem



Lees voordat je gaat reageren de [Spelregels](#).

0 Reacties [amweb](#)  Disqus' Privacy Beleid

 Inloggen ▾

 Aanbevelen

 Tweet

 Delen

Sorteren op Beste ▾



Start de discussie...

MELD AAN MET

OF REGISTREER JE BIJ DISQUS ^(?)



Naam

Reageer als eerste.

 Abonneren

 Voeg Disqus toe aan jouw site

 Do Not Sell My Data

DISQUS

Over AMweb

[Contact](#)

[Adverteren](#)

[AMgedragsregels](#)

[Klantenservice](#)

[Auteursrecht & Disclaimer](#)

[Algemene voorwaarden](#)

[FAQ](#)

Abonneren

[AMweb](#)

[AMmembership](#)

[Nieuwsbrieven AM](#)

[AMmagazine](#)

Andere producten

[Vacatures](#)

[Week van AM](#)

[Events](#)

[Archief](#)

[Digitaal magazine](#)

Social services

[Twitter](#)

[Linkedin](#)

[Youtube](#)

[RSS am:signalen flash](#)

Events

[AMevents kalender](#)

[AMvrouwen](#)

[AMnnosurance](#)

[AMhypotheken](#)

[Week van AM](#)



AMweb is onderdeel van Vakmedianet. Op gebruik van deze site zijn de volgende regelingen van toepassing: [Algemene Voorwaarden](#) en [Privacy en Cookie beleid](#)

