

“De alarmcentrale is het hart van onze organisatie”

Een internationale alarmcentrale en een gespecialiseerde reisverzekeraar komen samen in Allianz Global Assistance. Die unieke samenwerking biedt een toegevoegde waarde – ook voor het volmachtkantoor – die zich uit in innovatieve oplossingen en flexibele dienstverlening dankzij korte lijnen.

TEKST Froukje Meerman, Mermaid Media



Sandra Nordsiek (l) en Coby Tetteroo (r):
“Wereldwijd zijn we de grootste reisverzekeraar.”

De alarmcentrale onderscheidt Allianz Global Assistance als verzekeraar. "Met het ontzorgen en mensen echt helpen in noodsituaties maak je het verschil. Dat is waar we wereldwijd heel goed in zijn. Te allen tijde en op welk continent dan ook", aldus Coby Tetteroo, sinds 1 februari in dienst als Director Sales & Marketing en daarvoor meerdere jaren als zelfstandige betrokken bij Allianz Global Assistance. "De hulpverlening is het hart van onze organisatie, daarmee onderscheiden we ons. Naast de inhoud van een verzekeringsproduct heb je te maken met de emotie van een klant. Hoe ga je daarmee om? Heb je empathie? Ze moeten het vertrouwen hebben, dat als er wat gebeurt, er iemand voor ze is en dat het goed geregeld is."

"Op het moment dat een klant medische hulp nodig heeft in het buitenland of langs de weg komt te staan, dan biedt de alarmcentrale hulp. Dat vind ik het belangrijkste in onze producten en dat laat ik graag zien aan het volmachtkantoor", vertelt Sandra Nordsiek, Business Development Manager Volmachten bij Allianz Global Assistance. Ze werkt dit jaar dertig jaar bij de verzekeraar en kent de organisatie door en door. "Wij werken met circa vijftig volmachten samen. De business via onze volmachten is over het algemeen gezond en ik heb alle vertrouwen dat dit zo blijft met alle marktwerking en de initiatieven die volmachten nemen om de datakwaliteit en rentabiliteit te verbeteren. Samen vormen we een sterke keten." Allianz Global Assistance werkt ook samen met serviceproviders om kleinere tussenpersonen in staat te stellen de gespecialiseerde reisproducten te kopen. "Zo proberen we ons hele assortiment bereikbaar te houden voor een zo'n groot mogelijke doelgroep. Als je kijkt naar het pallet reizen, bieden we de volmachten een breed assortiment voor zowel de particuliere als de zakelijke markt. Daarin zijn we echt de specialist. De focus van de volmacht ligt nog niet op de zakelijke reisverzekering, maar zeker op het terrein van de doorlopende- en collectieve zakenreisverzekering liggen nog veel kansen, vooral nu de economie aantrekt."

GROOTSTE REISVERZEKERAAR

"Wereldwijd zijn we de grootste reisverzekeraar en alarmcentrale", vertelt Nordsiek. "We hebben 34 eigen alarmcentrales over de hele wereld en zijn op ieder continent aanwezig. Dat maakt het verschil in hulpverlening. Waar nodig kunnen wij een collega in het buitenland inschakelen om de hulpverlening verder op te pakken, bijvoorbeeld in een land als China, waar je de taal en de wijze waarop dingen geregeld worden niet kent. Alle alarmcentrales rapporteren aan het hoofdkantoor in Parijs. Een van de voordelen daarvan voor de klant is onze medische database; een wereldwijd kwaliteitssysteem

voor ziekenhuizen, klinieken en vliegvelden. Het artsenteam van elke alarmcentrale bezoekt eens in de paar jaar ziekenhuizen in de landen, waarvoor ze verantwoordelijk zijn. Ze kijken onder meer welke operaties er kunnen plaatsvinden, hoe de hygiëne is en welke kwalificaties artsen hebben." Onze medische database werkt met een ratingsysteem. Waar een hotel één tot vijf sterren krijgt, krijgt het ziekenhuis één tot vijf stethoscopen. "Als een klant van een volmacht bijvoorbeeld in Griekenland een ongeval krijgt, dan zien wij waar het dichtstbijzijnde ziekenhuis is en of de hygiëne daar in orde is. Of als er een MRI-scan gemaakt moet worden en dat niet in het dichtstbijzijnde ziekenhuis kan, dan vervoeren wij de klant direct naar het juiste ziekenhuis. Dat zijn belangrijke kwaliteitspunten, maar die worden bij het afsluiten van een reisverzekering vaak niet benoemd. Terwijl dat juist zo belangrijk is, zeker in het buitenland waar relatief veel gebeurt. Denk aan een ski-ongeval of een maagdarminfectie in warme landen."

"Veel partijen zien reizen als een bijproduct," vult Tetteroo aan, "dat gemakkelijk in een pakket gesloten wordt, omdat er dan pakketkorting wordt gegeven. Maar hoe zit het met de uitvoering van dit product als je klant iets heeft, wat is dan het afbreukrisico op het totale pakket als hij geen goede hulpverlening krijgt?"

RUGGENGRAAT

"De alarmcentrale is de ruggengraat van de organisatie en aan de andere kant zijn we een gespecialiseerde reis- en pechhulpverzekeraar. Naast reisverzekeringen verkopen we namelijk ook pechhulp- en fietsverzekeringen. Onze toegevoegde waarde is dat beiden onder één dak zitten. Dat maakt dat je snel kunt schakelen bij actuele gebeurtenissen, denk aan het inreisverbod van Donald Trump. Ook vallen de alarmcentrales in Amsterdam en Brussel onder één aansturing. Samen vormen zij het Medical Global Competence Center (MGCC) voor de Benelux en een aantal andere landen binnen Europa," vertelt Tetteroo, "met een kundig team van artsen en verpleegkundigen. Dat geeft schaalgroottes en biedt mogelijkheden. Ook als verzekeraar werken we internationaal, herkennen we schadepatronen en zien we wat de klant nodig heeft. Zien we iets dat in Engeland goed werkt, dan kunnen we dat vertalen naar de Nederlandse markt. Een voorbeeld daarvan is de afkoop eigen risico op autohuur. Volmachten zien ons soms nog puur als reisverzekeraar, maar we bieden meer. Denk alleen al aan de pechhulp, de afkoop eigen risico op autohuur en de fietsverzekering. De doorlopende fietsverzekering wordt steeds populairder. Zeker in een markt als de Nederlandse, waar we veel geld over hebben voor

een fiets. Daarbij neemt de verkoop van elektrische fietsen een enorme vlucht en bij de e-bike wordt vaak pechhulpverlening verkocht."

ALARMCENTRALE VOOR VOLMACHT

De alarmcentrale werkt niet alleen voor Allianz Global Assistance zelf, maar ook voor andere opdrachtgevers, zoals zorgverzekeraars, (reis)verzekeraars en volmachtkantoren. "De alarmcentrale verleent dan hulp uit naam van het volmachtkantoor", vertelt Nordsiek. "Dat geeft de klant direct een vertrouwd gevoel. Een aantal volmachtkantoren maakt hiervan al gebruik. We verlenen hulp op basis van de onderliggende verzekeringsproducten of het volmachtkantoor koopt de service in. Het kan ook zijn dat een volmacht de ongevalhulpverlening uit de autoverzekering haalt en direct bij ons inkoop, zodat hij ongeval en pech bij één alarmcentrale heeft lopen." Het grote voordeel voor de consument is dat hij maar één alarmnummer heeft voor verschillende soorten hulpverlening.

Tetteroo: "Onze alarmcentrale is goed in staat om maatwerk te leveren. We kunnen dienstverlening verzorgen voor een volmacht, ook zonder dat wij op het contract de verzekeraar zijn. Zo biedt hij de professionaliteit van een ervaren alarmcentrale onder zijn eigen naam."

2,5 MILJOEN AUTOMOBILISTEN

De alarmcentrale is ingedeeld in personenbushulpverlening en voertuigenbushulpverlening bij pech of bij een ongeval. Allianz Global Assistance verzorgt ook de ongevalhulpverlening en is de alarmcentrale voor Stichting Incident Management Nederland bij een ongeval op een snelweg of belangrijke provinciale weg. "Er worden hoge eisen gesteld aan de uitvoering", zegt Tetteroo. "Als er files zijn op de snelweg, heeft dat een grote economische impact. We zijn dan ook zwaar getest op kwaliteit, service en snelheid. We zijn er trots op dat we dat vertrouwen hebben en het waarmaken." Nordsiek: "Voor circa 2,5 miljoen automobilisten verzorgt Allianz Global Assistance de dienstverlening bij pech of schade. Je koopt een auto en daarop zit standaard fabrieksgarantie of je sluit daarnaast nog verlengde merkgarantie af. Wij zijn daarvan voor veel automerken de uitvoerende alarmcentrale. De volmacht kan pechhulp aanbieden bij zijn autoverzekering of als losstaand product. Er zijn kapers op de kust in de autobranche; met de pechhulpverzekering bewaak je de autoportefeuille en hou je het in eigen hand. De eerste paar jaar van een auto zijn afgedekt door fabrieksgarantie, daarna wordt het interessant. De cascodekkingen en de beperkte cascodekkingen zijn de meest interessante portefeuilles en juist daar bieden we een gunstig tarief op pechhulp."

INNOVATIE

"We doen veel in innovatie", vertelt Tetteroo. "Zo zitten we achter de uitvoering van de logistiek van AllSecur Pechhulp On Demand. In de app zie je bijvoorbeeld wanneer de hulpdienst arriveert. En er zitten service-elementen in, die we goed in onze B2B2C-dienstverlening kunnen inzetten. Een ander voorbeeld is Rent Runner, een systeem waarmee je overal een vervangende auto vandaan kunt halen. We zien precies waar het vervangend vervoer staat en of het beschikbaar is. Alle contracten lopen geautomatiseerd, waarmee we werk uit handen nemen voor de klant. Met dit netwerk kunnen we in het hoogseizoen garanderen dat we bijvoorbeeld een auto met trekhaak leveren in het buitenland. Ook is er in München een competence center dat onderzoek doet naar telematica. Er gebeurt meer achter de schermen dan mensen waarschijnlijk verwachten. Als wij kunnen meedenken met de helft van de automerken en met een substantieel deel van de reismarkt, dan zijn we ook in staat om met de volmachten mooie dingen te creëren op het moment dat zij daaraan behoefte hebben."

PECHHULP OP DE WATERSCOOTER

Veel ideeën voor innovatieve oplossingen komen van de hulpverleners, die de klant aan de lijn hebben, vertelt Nordsiek. "Voor pechhulp ben je in het buitenland afhankelijk van leveranciers die daar

beschikbaar zijn. In de praktijk blijkt dat je in Frankrijk of Italië als Nederlander snel achterin de rij belandt. Wij huren servicemonteurs in uit ons eigen netwerk, die gestrande Nederlanders helpen op populaire vakantiebestemmingen. Je hoeft dus niet in je beste Frans uit te leggen wat er met die auto aan de hand is. Die reparateur kan meteen zien wat er met de auto aan de hand is en in veel gevallen de auto direct repareren. Lukt dat niet dan krijg je vervangend vervoer. De klant is erbij gebaat, de reparateurs vinden het tof om te doen en voor ons scheelt het in de kosten, omdat je snel schakelt. We luisteren naar de

hulpverleners en leveranciers uit het veld en haken in op hun ideeën." Een ander voorbeeld daarvan is de waterscooter, die vorig jaar in Italië is geïntroduceerd. "Rond het Gardameer wordt het alsmat drukker. De reparateur had steeds meer moeite om in een acceptabele tijd op zijn plek van bestemming te zijn. Hij kwam met het idee om een waterscooter in te zetten, waarmee hij binnen no time de overkant van het meer bereikt. Doordat onze organisatie relatief klein is en de lijnen zo kort zijn met de alarmcentrale, kunnen we snel schakelen en beslissen. Dat is onze kracht."

KENGETALLEN

4 Medical Global Competence Centers (MGCC) zijn er wereldwijd. Het MGCC Benelux verzorgt de medische hulpverlening voor België, Nederland, Luxemburg, het Verenigd Koninkrijk, Spanje, Frankrijk, Portugal en Ierland. Daarnaast zijn er MGCC's in Australië, Canada en München.

65 medische hulpverleners werken voor het MGCC Benelux, waarvan 35 hulpverleners in Nederland en 30 in België.

18 artsen en verpleegkundigen werken voor het MGCC Benelux. Het medische team bestaat in Amsterdam uit 5 artsen en 5 verpleegkundigen en in Brussel uit 4 artsen en 4 verpleegkundigen. Zij spreken samen 15 talen.

70 talen worden er gesproken in de wereldwijde organisatie.

30.000 dossiers behandelt MGCC Benelux ongeveer per jaar.



"Doordat onze organisatie relatief klein is en de lijnen zo kort zijn met de alarmcentrale, kunnen we snel schakelen."