

Mr. Kees van Steensel over samenwerking met GENERALI: “Het is net dat stapje extra dat het

“Voor ons zijn twee dingen echt belangrijk, dat zijn onze onafhankelijkheid en onze service aan de klanten. Wij zoeken in onze samenwerking met verzekeraars naar partijen die deze zaken respecteren en die met ons meedenken hoe wij onze klanten goed kunnen bedienen. Dat vinden wij heel sterk terug bij GENERALI.” Mr. Kees van Steensel is directeur van Van Steensel Assurantiën in Rotterdam, een dienstverlenend bedrijf dat zich graag afficheert als ‘Rotterdamers met opgestroopte mouwen’. Van Steensel Assurantiën, twintig medewerkers, omvat een provinciaal werkend assurantiëkantoor (lid NVA), een volmachtbedrijf (lid NVGA) en een bedrijf voor financiële planning. Sinds enige jaren is men ISO 9001 gecertificeerd.

Risicorapportage

Van Steensel Assurantiën haalt haar omzet voor 90 procent uit schadeverzekeringen en is vooral sterk vertegenwoordigd in de bedrijvenmarkt. “Mijn vader Cor, enige jaren geleden helaas overleden, wist een paar ‘zware’ Rotterdamse bedrijven als klant te verwerven. Hij begon twintig jaar geleden te werken met speciale risicorapportages. Wij hebben dat later uitgebouwd, maar in essentie is er niets veranderd. Het is een controle voor ons of wij de klant optimaal bedienen, terwijl de klant in één oogopslag ziet wat hij verzekerd heeft en wat aangepast zou moeten worden. Het is iets wat iedere tussenpersoon zou moeten hebben, maar het wordt elders slechts bescheiden toegepast. Wij zijn daar redelijk uniek in.”

Het Van Steensel RisicoRapport heeft alles te maken met de filosofie de klant optimaal van dienst te zijn. “Wij zijn voor iedere klant keihard bezig en proberen in de markt te krijgen wat hij nodig heeft, zonodig door om ‘maatwerk’ te vragen. Onze klanten zijn enthousiast over deze aanpak, zo heeft een klantenonderzoek uitgewezen. We hebben nagenoeg ook geen verval van klanten, of het moet als gevolg van fusie of overname zijn. Het wil niet zeggen dat wij door deze benadering onze leveranciers voortdurend onder druk zetten, want als het niet reëel is zullen wij dat de klant zeggen. Maar wij zijn wel blij als leveranciers de moeite nemen met ons en onze klant mee te denken.”

Service

De grote inzet voor de klant, de particuliere inbegrepen, wil Van Steensel handhaven, ook in een tijd dat meer en meer assurantiëkantoren in handen van verzekeraars vallen en er sterk wordt gekeken naar het rendement. “Als je ervoor kiest je klanten goed te blijven bedienen, dan komt het rendement vanzelf. We zijn nu aan het kijken hoe wij onze internetdienst uit kunnen bouwen, om zo ook de particuliere klanten te kunnen blijven bedienen.



verschil maakt"

Tussen nu en anderhalf jaar verwacht ik dat de particuliere klant alles via internet wil regelen, daar moet je als tussenpersoon op inspelen. 'Service' blijft hier ook een sleutelwoord. Wij zoeken dus naar verzekeraars die er net zo over denken. GENERALI is in onze optiek zo'n verzekeraar."

De samenwerking met GENERALI bestaat nog niet zo lang. "In 2000, nu vijf jaar geleden, werd het kantoor

Van Steensel en Mugge, het oude kantoor van mijn oom Piet van Steensel, de oud-topman van Stad Rotterdam, bij het onze ingevoegd en daarin was GENERALI met een behoorlijke portefeuille vertegenwoordigd. Doordat deze maatschappij via korte lijnen bleek te werken, leer je snel de voordelen van de samenwerking kennen."

Kees van Steensel geeft een voorbeeld. "Wij werken volgens ISO 9001 standaarden. Als wij een nieuwe bedrijfsmatige klant hebben en het brandrisico moet gedekt worden, dan maken wij zelf een inventarisatie van het risico. Wij hebben die deskundigheid in huis. We doen er foto's bij en sturen de gegevens naar vier verzekeraars. GENERALI gaat in zo'n situatie zelf ook nog even kijken en laat dan zo snel mogelijk wat horen. Andere verzekeraars, zo blijkt ons, blijven vaak achter het bureau zitten. Het is net dat stapje extra dat het verschil maakt. Dáár kan je wat mee. Daarmee wil ik niet zeggen dat de anderen het nooit doen, maar bij GENERALI is het regel en daar ben ik blij mee. Wij zijn er voorstander van grotere risico's in de bedrijvenmarkt provinciaal onder te brengen en GENERALI biedt daartoe over het algemeen goede oplossingen."

"Service' blijft hier ook een sleutelwoord. Wij zoeken dus naar verzekeraars die er net zo over denken"

Contacten

Van Steensel is tevreden over de contacten met GENERALI. "Accountmanager George Wissing is iemand die je altijd kunt bereiken en die snel beslissingen kan nemen. Volgens mij is dat ook de kracht van GENERALI."



Mr. Kees van Steensel

De organisatie is zodanig ingericht dat je niet langs allerlei lijnen moet gaan om te weten of een risico te verzekeren is. Dat is een positief punt.

Voor onze volmacht is Leo Klein het aanspreekpunt en daarbij merk je dat over de hele lijn binnen het bedrijf dezelfde filosofie heerst, ook bij de directie. Soms wordt er aan de top beleid uitgedragen, dat daaronder niet leeft. Bij GENERALI is dat zeker niet het geval."

Kees van Steensel heeft ook geregeld contact met de directie. "Dan praten we weer eens bij, zodat onze neuzen dezelfde kant op blijven staan. We doen dat trouwens ook met de directie van Fortis ASR, gezien het verleden van dit kantoor. De relatie met Stad Rotterdam is altijd intens geweest vanwege de familiebanden. Nu mag ik geen 'Stad Rotterdam' meer zeggen en dat gaat een echte Van Steensel natuurlijk aan zijn hart." Doordat Van Steensel Assurantiën sterk gericht is op bedrijfsmatige schadeverzekeringen, doet men op levengebied nog weinig zaken met GENERALI. "Daar willen wij wel verandering in aanbrengen. Verder zijn wij onze hypothekenafdeling aan het uitbouwen. Daarvoor hebben we ons aangesloten bij FDC. Als hedendaagse financiële dienstverlener moet je er steeds vaker voor kiezen met een beperkt aantal leveranciers zaken te willen doen. Het gekke is dat ik van de producten van GENERALI weinig weet heb. Eenvoudige producten ontwikkelen wij in ons volmachtbedrijf zelf en in de bedrijventekening zoeken wij maatwerk bij verzekeraars. In beide takken van sport zijn wij zeer te spreken over de samenwerking met GENERALI."