

Interview

Aedes Verzekeringen: kleinschaligheid is geen beperking voor innovatie

Het Aedes-concept wordt populairder in Vlaanderen.

Thierry Ronvaux en Katrien Vanden Bulcke staan respectievelijk aan het hoofd van Aedes en van Aedes Verzekeringen. Samen met enkele andere sleutelfiguren van de onderneming lichten ze hun recente realisaties toe. De lijst toont aan dat kleinschaligheid allerm minst een rem zet op het innovatievermogen. Integendeel, nadat het Aedes-concept de voorbije twintig jaar stevig voet aan grond kreeg in Wallonië, vindt het ook almaar meer ingang in Vlaanderen.

Aedes is een nichespeler. Wat is jullie kernactiviteit?

Katrien Vanden Bulcke: "Tot nu toe focussen we ons op drie verzekeringsproducten: BA Auto, Brand Woningen en Fietsen. We hechten veel belang aan deze laatste productlijn omdat we overtuigd zijn van het potentieel van die markt, omdat we er duidelijk mee scoren in Vlaanderen en omdat het onze naam bekendheid

vergroot. We willen immers uitgroeien tot de leader in Omnium, BA, Rechtsbijstand en Bijstand voor alle fietsen. De verkoop ervan zit in de lift, zeker wat elektrische fietsen betreft. Daaraan hangt veelal een pittig prijskaartje vast, net zoals aan de zogeheten betere mountainbikes. Door ook op die productlijn te focussen, promoten we meteen ook een alternatieve, minder vervuilende manier om zich te verplaatsen. Dat past geheel bij onze interne waarden."

Met welke maatschappijen werk je samen?

Vincent Gilliard, lid van het directiecomité: "Binnen Aedes stellen we ons voortdurend de vraag hoe we best omgaan met recurrent risicobeheer. Dat is logisch: zoals alle ondernemingen staan we bloot aan risico's op het vlak van regelgeving, informatica enzovoort. Bovendien maken risico's nu eenmaal de essentie van het verzekeringsberoep uit. Op dit ogenblik werken we samen met P&V, maar ook andere maatschappijen tonen interesse voor ons zakenmodel en hebben al laten weten dat ze met ons willen samenwerken."

Zijn jullie tevreden met de evolutie van jullie bedrijf?

Thierry Ronvaux: "We groeien al jaren met dubbele cijfers. Ook voor 2015 mogen we, in vergelijking met 2014, opnieuw een mooie nettogroei noteren. Vooral op het vlak van rentabiliteit is 2015 verreweg het beste van de voorbije 15 jaar. In 2015 realiseerden we 26 miljoen euro aan verworven premies, verdeeld

over meer dan 100.000 polissen. Om het nog concreter te stellen: we verzekeren meer dan 32.000 wagens en 10.000 woningen."

In 2015 kwamen jullie veel in het nieuws met de Niet-Leventrofee van Decavi voor communicatie, als kmo van het jaar van het Waalse Gewest, als winnaar van de All Day Long Award, met het ISAE 3402-certificaat...

Katrien Vanden Bulcke: "Wij zijn natuurlijk blij met die waardering. Maar vooral dat certificaat wil ik graag toelichten en in de juiste context plaatsen. Drie jaar geleden heeft ons directiecomité zich ertoe verbonden sterk te professionaliseren. We wilden functioneren als een verzekeringsmaatschappij – ook al zijn we dat niet – en performanter uit de hoek komen. Daarom hebben we een waaier van procedures ingevoerd, waarvoor we het ISAE-certificaat hebben gekregen van BDO, een van de belangrijkste organisaties ter wereld op het gebied van audit, accountancy en consultancy. BDO heeft de procedures voor onze interne werking gevalideerd en ging ook na in hoever we ze daadwerkelijk naleven. Dit certificaat, dat geldt voor een jaar en verlengd kan worden, bevestigt het professionele niveau van onze dienstverlening. Maar we blijven ons natuurlijk verder inzetten om de werking verder te verbeteren."

Vincent Gilliard: "Niet de certificatie op zich is belangrijk, wel wat er achter schuilgaat. Net zoals de fierheid erover die door alle medewerkers gedeeld wordt."



Thierry Ronvaux



Claire Van Grundelbeke

Claire Van Grundelbeke, lid van het directiecomité: “BDO keurt ook jaarlijks onze boekhouding goed. We zijn daartoe niet verplicht, maar onze hele team houdt eraan. Binnen onze interne structuren is trouwens een interne controlefunctie gecreëerd die ik op mij neem.”

Jullie hebben het over procedure D+2. Die heeft wat te maken met een snelle reactietijd. Maar wat houdt dat precies in. Heeft de BDO dat ook gecontroleerd?

Katrien Vanden Bulcke: “We engageren ons ertoe binnen 48 uur alle binnenkomende correspondentie in schade te behandelen. Ongeacht of het gaat om berichten per gewone post, per e-mail of per fax. Onze partnernakelaars kunnen op ieder moment nagaan of we ons daaraan houden. BDO heeft 80.000 stukken briefwisseling onder de loep genomen en vastgesteld dat we in meer dan 99% van de gevallen de ‘D + 2’-procedure naleven. Papierloos werken is daarbij een grote hulp.”

Thierry Ronvaux: “Het strikt naleven van die procedure is de ideale motor voor nieuwe zaken. We merken dat duidelijk aan de waardering die we ervoor krijgen van de makelaars die met ons werken. Als het ons niet lukt, betalen we hen bij wijze van boete trouwens 25 euro. We hebben ons er zelfs toe geëngageerd dat bedrag te verhogen als een andere marktpeler het aandurft zich zo’n boete op te leggen.

We hebben ook nog onze ‘NS + 2U’-garantie waarmee we ons ertoe verbinden voor elke nieuwe schadeaanfite – vandaar de afkorting NS – binnen 2 uur een dossier te openen en het aan een van onze schadebeheerders toe te wijzen. Die schadebeheerder start dan meteen met de behandeling.”

Pol-Air, P40, P50, Pfiets: de Aedes-oplossingen zien er duidelijk anders uit dan de courante verzekeringsoplossingen. Waarom besteden jullie zoveel aandacht aan originele producten?

Katrien Vanden Bulcke: “We zijn volop bezig de oudere producten om te zetten naar producten van de nieuwe generatie die vooral opvallen door hun eenvoud. Neem nu P50, bijvoorbeeld. Met deze BA Auto-formule bieden we chauffeurs van minimum 50 en maximum 75 jaar een

Aedes Verzekeringen profiteert uiteraard van de kennis van de producten die oorspronkelijk in Namen werden ontwikkeld door Aedes. Maar verloopt de ontvangst in Vlaanderen even goed als gehoopt?

Katrien Vanden Bulcke: “Aedes Verzekeringen bestaat intussen zes jaar, maar we werken als twee juridische entiteiten. Het zou niet verstandig geweest zijn het concept in Vlaanderen uit te werken vanuit Namen binnen de juridische structuur van Aedes. Maar we werken wel op dezelfde manier.”

De Vlaamse makelaars waren in het begin verbaasd omdat we een plaats wilden veroveren in een ogenschijnlijk verzadigde markt. Maar de verwondering is omgeslagen in waardering. We hebben de makelaars overtuigd dat onze dienstverlening haar gelijke niet kent en dat onze tarieven

“We willen uitgroeien tot leaders in Omnium, BA, Rechtsbijstand en Bijstand voor alle fietsen,”

unieke premie aan. Met name 305 euro als hun wagen een vermogen heeft tot 140 kW, en 360 euro als het om een krachtigere motor gaat. Taks inbegrepen en ongeacht het type van de wagen en de regio waarin de verzekeringnemer woont. De essentiële criteria om die voordelige premie te genieten zijn de rijervaring: de leeftijd van de chauffeur-verzekeringnemer en een schadevrij verleden in de voorbije vijf jaar. P50 verkoopt als warme broodjes. Het is een eenvoudig product, maar we zijn rigoureuus bij de acceptatie. We wijken niet af van de onderschrijvingscriteria. Diezelfde filosofie kenmerkt de Pfiets. Ook die polis kan makkelijk voorgesteld worden door makelaars. Het tariferingsmodel is zeer eenvoudig en de makelaars die ermee werken kennen de premie snel uit het hoofd.”





Katrien Vanden Bulcke

uitermate competitief zijn. We benaderen de verzekering (als massaproduct) op een andere manier maar respecteren de marktstandaarden. De makelaars waarderen de tijds winst die onze aanpak oplevert. We denken zoals de makelaars, dat zit in onze genen: we interpellieren hen al tijdens de ontwikkelingsfase van onze producten. We streven naar een echte samenwerking op mensenmaat met de makelaars. Zelfs met de voortdurende groei hebben we onze dienstverlening altijd op hetzelfde hoge niveau gehouden. We hebben geen call center, maar wel originele openingsuren. We zijn maximaal beschikbaar. We gaan zo ver in onze dienstverlening aan de makelaar, dat je ons kunt vergelijken met een luxe kruidenierszaak. Dat werpt vruchten af. Dat we er bewust voor gekozen hebben om uitsluitend met makelaars te werken, draagt vast en zeker ook bij tot ons zeer positief imago.”

Aedes Namen en Aedes Verzekeringen en daarmee is de cirkel rond?

Thierry Ronvaux: “Verre van. We hebben nog andere juridische structuren die onze verzekeringsactiviteiten ondersteunen. Zo is er Aedes IT, met Aedes en Arces als voornaamste klanten. Dit filiaal telt 10 personeelsleden en is twee jaar geleden opgericht om de hard- en software van Aedes en Aedes Verzekeringen te beheren.”

Verder organiseren we ieder jaar in Namen twee informatiesessies voor onze makelaars: een in de lente en een in de herfst. Dat zijn vormingssessies zonder commerciële intenties. Wie eraan deelneemt, krijgt FSMA-studiepunten voor bijscholing. Tijdens de recentste sessie hebben we de thema's BA Bestuurder, RDR en artikel 19bis besproken. Dit artikel handelt over de regeling van de vergoeding bij een verkeersongeval waarin verscheidene voertuigen zijn betrokken en waarbij niet vast te stellen is welk voertuig het ongeval heeft veroorzaakt.”

een kwartier, voor een vorming van 4 uur. Zodra we de kaap van 30 vormingsuren afgerond hebben, zullen we die cursussen online zetten op de site van Aedes Academy. We willen deze nieuwe service tijdens de eerste weken van 2016 lanceren.”

Aedes Corpus is ons filiaal voor de commercialisering van 'Grille Corpus', onze software voor onderhandelingsberekeningen in dossiers lichamelijke schade (en voor het beheer van reserves in BA) en voor de onderaanneming van schadedossiers. Deze tweede activiteit zit nog in een

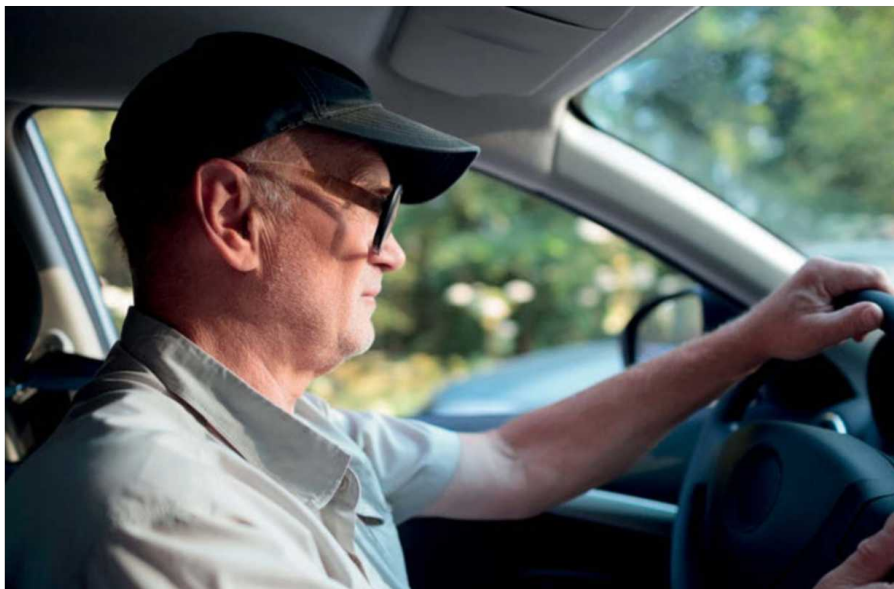
“Dat we er bewust voor gekozen hebben om uitsluitend met makelaars te werken, draagt bij tot ons positief imago”

Omwille van het succes van deze opleidingen en het feit dat we regelmatig extra sessies moeten inrichten om de vraag te beantwoorden, hebben we een virtueel opleidingsinstituut opgericht voor de sector – maatschappijen, makelaars, advocaten, magistraten – over alle verzekeringsmateries zowel Leven als Niet-leven. We selecteren de beste Franstalige en Nederlandstalige experts in een materie en nodigen hen uit in een opnamestudio. Nadien splitsen we de cursus op in 16 sessies van

projectfase. Maar we zijn ervan overtuigd dat de outsourcing door bepaalde maatschappijen van het beheer van bepaalde schadedossiers commerciële opportuniteiten voor ons inhoudt.”

Zijn dat niet heel veel activiteiten voor een kmo?

Thierry Ronvaux: “Dat zijn er veel, maar niet te veel. We werken immers voortdurend aan onze veerkracht en weerstand.



We willen van Aedes een krachtige blijver maken, wat ons interesseert, is duurzaamheid.”

Vincent Gilliard: “Maar het valt moeilijk te ontkennen dat groei een voorname plaats bekleedt in onze doelstellingen. We willen blijven groeien. Maar tegelijkertijd zijn we geobsedeerd door de technische rentabiliteit, die is prioritair...

Voor het overige volgen we het spoor van professionalisering, creativiteit en diversificatie. Ons netwerk schat ons naar waarde, maar tot nu toe hebben we relatief weinig producten kunnen aanbieden. De tijd is rijp om ons aanbod te vergroten.”

“Met het oog op de toekomst onderkennen we het kapitale belang van digitale communicatie met de makelaars en van de razendsnelle evolutie van alle technologieën. Die aandachtspunten nemen een belangrijke plaats in op de boardtabellen waarover het directiecomité bij het

begin van elk nieuw jaar beraadslaagt. We zien daarin een gevaar maar ook een enorm potentieel, plus de gelegenheid om een deel van het administratieve werk van de makelaar te laten uitvoeren door de klant. Een deel van onze business zou kunnen gerealiseerd worden via het internet. Met respect voor de makelaar, dat spreekt voor zich. De onderschrijving van de Pfiets-polis zou perfect via het internet kunnen verlopen. Waarbij de internetgebruiker een makelaar dient te kiezen die de offerte valideert, voordat de polis geactiveerd wordt.”

Aedes zet zich ook in voor het maatschappelijke belang.

Katrien Vanden Bulcke: “Je zinspeelt allicht op de steunactie die we opgezet hebben na het Russische embargo op de invoer van Europese appels en peren. We hebben inderdaad ongeveer 10 ton fruit gekocht bij Belgische producenten en dat allemaal verdeeld onder onze

partners. Dat is niet onopgemerkt voorbijgegaan: we hebben er de All Day Long Award 2014 voor gekregen.”

“Als we onze boardtabellen opstellen, leggen we ook interne doelstellingen vast. Het welzijn van onze medewerkers komt op de eerste plaats. Het is een essentiële hefboom voor de groei die we beogen. We waken er over dat al onze medewerkers evolueren in hun opleiding, hun verantwoordelijkheid opnemen en in goede gezondheid verkeren.”

“Tot slot steunen we ook geregeld projecten met een sociale dimensie. Bijvoorbeeld dat van Pierre Soete, een orthopedisch chirurg die in Nepal praktiseert en daar heeft bijgedragen tot de realisatie van een mobiel ziekenhuis en tot de heropbouw van een districtziekenhuis dat door de zware aardbeving in die regio verwoest was.”

François Lezaack