

'WE GELOVEN IN DE KRACHT VAN LOKAAL ADVIES DAT DICHT BIJ DE KLANT STAAT'

VKG zet flinke stappen vooruit met gebruiksvriendelijke, digitale aanvraagstraten

VKG luistert naar de wensen die lokale adviseurs in dit digitale tijdperk hebben. Als gevolg daarvan optimaliseerde de serviceprovider zijn schade- en aanvraagstraten, kwam met het Privé Totaal Pakket, vernieuwde de BedrijvenOpvangPolis en vergrootte het volmachtenaanbod bij de Full BackOffice-dienstverlening. Vivian Buijs (COO) en commercieel directeur Eric-Jan van den Berg: "We hebben het afgelopen jaar flinke stappen vooruitgezet."

Dat alles realiseren was hard werken, constateert Buijs. "Allereerst hebben we ons oor te luisteren gelegd bij onze adviseurs. Wat verwachten zij van ons, van onze producten en wat verwachten ze aan digitale processen en ondersteuning? De input daarvan zijn we gaan vertalen naar onze processen en onze producten." Zo is bijvoorbeeld het online schademelden verbeterd, zodat een compleet ingediende schademelding meestal binnen twee werkdagen kan worden afgehandeld. Buijs: "Ook hebben we onze zakelijke online aanvraagstraat, de BedrijvenOpvangPolis, verbeterd. En we hebben tegelijkertijd ook een geheel nieuw product voor particulieren geïntroduceerd: het Privé Totaal Pakket."

Zeven verzekeringen in één pakket
VKG lanceerde eind 2023 het Privé Totaal Pakket, waarmee adviseurs hun particuliere klanten kunnen voorzien van zeven verzekeringen in één pakket, dat eenvoudig en digitaal is af te sluiten. De basis omvat aansprakelijkheid en inboedel. Afhankelijk van de behoefte van de klant zijn

daarnaast nog de volgende aanvullingen mogelijk: auto, cyberservice, woonhuis, doorlopende reis, gezinsongevallen en rechtsbijstand.

Van den Berg: "Dat uitgebreide verzekeringspakket is snel en eenvoudig af te sluiten. De klant weet daarmee dat de voor hen belangrijkste risico's in één keer zijn afgedekt. Dat ook nog

*Met het Privé Totaal
Pakket weet de klant
dat de voor hen
belangrijkste risico's in
één keer zijn afgedekt*

met een concurrerende premie en korting naarmate meerdere verzekeringen worden afgesloten. Als particulier heb je zo alles netjes en overzichtelijk in één pakket bij één partij.

De aanvraag werkt volledig digitaal. Met postcode, huisnummer en de gezinssituatie worden direct de premies van de producten in het pakket bepaald. De klant kan de offerte geheel digitaal goedkeuren en ondertekenen."

Unieke vergelijking

Ook de BedrijvenOpvangPolis is enorm verbeterd. Buijs: "Na slechts enkele vragen ziet de adviseur een overzichtelijke weergave van de premies, dekkingen en voorwaarden. Die uitgebreide vergelijking van aanbieders biedt adviseurs snelheid en efficiency bij hun dagelijkse advieswerkzaamheden. Via een KvK-koppeling kunnen gegevens van de relatie worden overgenomen. De berekening kan vervolgens meteen als offerte naar de klant worden gestuurd – in de eigen look and feel van de adviseur. Dit alles binnen enkele minuten, waarmee je jouw klant in samenspraak eenvoudiger door het proces loodst. Daarbij heeft de klant de volgende keuze: de offerte kan ter plekke worden afgehandeld of de klant ontvangt een e-mail om de offerte op een later moment goed te keuren."



Eric-Jan van den Berg en Vivian Buijs: "We hebben het afgelopen jaar flinke stappen vooruitgezet om aan de wensen van onze adviseurs tegemoet te komen."

Full BackOffice

Ook de Full BackOffice-dienstverlening is doorontwikkeld. Nieuw daarin is dat het aanbod aan volmachten aanzienlijk is uitgebreid; dat betekent voor de adviseur meer keuze voor zijn klant. Ook hier is de aanvraagstraat gebruiksvriendelijker gemaakt. "Bij de Full BackOffice dienstverlening besteedt de adviseur zijn backoffice aan ons uit, zodat hij of zij zich kan concentreren op het commerciële gedeelte van het vak", vertelt Van den Berg. "We zijn daarbij als binnendienst het verlengstuk van de adviseur; we nemen de telefoon op, behandelen vragen en pakken aanvragen op", vult Buijs hem aan.

Deze dienstverlening is om meerdere redenen interessant: voor startende kantoren is een binnendienst een grote kostenpost. Voor kantoren die al wat langer bestaan is het een interessant

concept, vooral in een tijd waarin het lastig is om gekwalificeerd personeel te vinden en te

*We zijn het verlengstuk
van de adviseur; we
nemen de telefoon op,
behandelen vragen en
pakken aanvragen op*

behouden. Tenslotte is het ook interessant voor de adviseur die nadenkt over zijn pensioen en iets meer vrije tijd zoekt. Buijs: "Je kunt zelf kiezen tot hoever je wilt gaan met uitbesteden."

Flinke stappen gezet

"We hebben het afgelopen jaar flinke stappen vooruitgezet om aan de wensen van onze adviseurs tegemoet te komen", stelt Van den Berg. Het resultaat mag er zijn: van online schademeldingen, de gebruiksvriendelijke digitale aanvraagstraten tot aan de upgrade van de backoffice-dienstverlening. "Alles om de lokale en regionale adviseur met digitale processen zo goed mogelijk te ondersteunen zodat hij of zij meer tijd over heeft voor zijn of haar klant." Buijs stelt dat het VKG daar ook om te doen is: "We geloven in de kracht van lokaal advies dat dicht bij de klant staat. Hoe meer tijd een adviseur met dat advies bezig kan zijn, hoe beter. Daar helpen de gezette stappen bij, zoals we regelmatig horen van onze adviseurs."

Dit artikel is gesponsord door VKG