

Onder Ondernemers

“Onder Ondernemers”

Deze nieuwsbrief van OKEE, maandelijks in uw mailbox én op de OKEE-website, kadert in de volgende filosofie: beter een goede buur, dan een verre vriend. Op deze manier laten we ondernemend Eeklo telkens kennismaken met collega-ondernemers uit de buurt. Voor deze editie gaan we langs bij Wim Van de Velde, medezaakvoerder van het gelijknamige familiebedrijf Van de Velde Verzekeringen.

Wim, waarvoor kunnen mensen bij jullie terecht?

“Wij zijn een verzekeringskantoor en we focussen ons vooral op zelfstandigen en ondernemingen, maar ook particulieren kunnen bij ons terecht. We zijn KBC-agenten, dus ongeveer 90% van de polissen die wij afsluiten zijn van KBC. Voor de andere 10% gaan wij de markt op via ons zuster-makelaarskantoor ADD, een dochter van KBC. Zo kunnen wij het grootste deel van de markt benaderen. Ons gamma is dus heel uitgebreid. We bieden de meest courante verzekeringen aan, zoals voertuigverzekeringen, brandverzekeringen, burgerlijke aansprakelijkheid, arbeidsongevallen en bestuurdersaansprakelijkheidsverzekeringen, cyberverzekeringen, levens- en ziekteverzekeringen. We focussen ons minder op de social-profitsector en openbare besturen. Dat zijn heel specifieke nichemarkten, en dat is onze doelgroep niet.”

Wat zijn de meest courante verzekeringen?

“Onze portefeuille bestaat uit een mix van schade- en levensverzekeringen. We vinden het belangrijk om de verzekeringsbehoeften van de klant in kaart te brengen, op maat van die klant. Dat vereist een bepaalde expertise. We schaven onze kennis dan ook constant bij.”

Heb je een zicht op hoe vaak mensen hun verzekering daadwerkelijk nodig hebben?

“Als je een verzekering afsluit hoop je natuurlijk dat je ze niet gaat nodig hebben, maar voor het geval het wel zo is, wil je natuurlijk in orde zijn.”

“Gemiddeld hebben we ongeveer een 17.000 polissen in beheer en ongeveer 2500 schadegevallen per jaar. Dus dat is toch één op zeven. Alles is een beetje afhankelijk van het risico natuurlijk. Schadegevallen met auto's komen door de band het vaakst voor.”

Hoe hebben jullie de zaak opgericht?

“Mijn vader, Luc, is met de zaak gestart in 1977 vanuit Bassevelde. Hij heeft toen een ABB agentschap overgenomen. In 1998 is ABB dan met Kredietbank en Cera Bank gefusioneerd tot KBC Groep, waar ABB dan de verzekeringspoot was. Tot 1987 heeft hij de zaak alleen gerund,

daarna zijn er gestaag meer mensen bij gekomen. Ondertussen hebben we drie kantoren: hier in Assenede zijn we met acht werknemers, in Bassevelde met vijf, en in Eeklo nog eens drie. In totaal zijn we dus met 16. Mijn broers Sam en Bert, en mijn moeder zitten ook in mee in het bedrijf.”

Wou je al altijd in de zaak van je vader stappen?

“Neen, aanvankelijk wilde ik dat nog niet doen. Ik werkte lang als financieel manager voor een Zweedse groep. Maar in 2012 werd mij gevraagd om voor die job te verhuizen naar de Verenigde Staten. Dat wilde ik niet doen. Op dat moment was er hier in de zaak sprake van een nieuwe overname en de bouw van een nieuw kantoor, dus de uitdaging was er zeker en toen heb ik de sprong gewaagd. Ik heb er nog steeds geen spijt van!”



Wat zijn jullie plannen voor de toekomst?

“Groeien! Deze sector is ontzettend in beweging. Het is geen gemakkelijke markt, maar we zouden toch graag verdubbeld zijn tegen 2023, dus we zijn ambitieus! Groei komt natuurlijk ook nog steeds organisch, door prospectie, nieuwe klanten, en klanten waarmee je kan meegroeien.”

Hoe concurrentieel is deze sector?

“Het is een enorm concurrentiële sector. De verzekeringsmarkt op zich groeit jaarlijks maar 1 à 2 procent. Die markt is zo goed als verzadigd. Als er iemand groeit, is dat altijd ten nadele van iemand anders. Ook digitalisering, globalisering en nieuwe spelers zijn aspecten waar we rekening mee moeten houden. Tot nu toe is het ons steeds gelukt om het dubbele van de markt te groeien; zo'n 5 à 6% per jaar. Met schadeverzekeringen groeien

we gemiddeld rond de 4%, en voor levensverzekeringen ligt dat rond de 10%.”

Hoe maken jullie het verschil?

“Dat doen we met kwaliteit. We willen alle kennis die we in huis hebben ten volle benutten door goed advies te geven. We luisteren goed naar wat de klant wenst. We willen uitblinken in het verlenen van het beste advies, eerder dan de klant een product op te dringen. Naar kennismanagement toe hebben we heel wat tools voor handen, en zorgen we dat er met regelmaat opleidingen zijn om onze expertise up to date te houden. Daarnaast willen wij ook 24 op 24, 7 dagen op 7 bereikbaar zijn voor onze klanten. Er bestaat een 0800-nummer, maar ons kantoor kan je ook altijd bereiken. We willen onze klanten in eerste instantie eerst zelf kunnen helpen. Als er 's nachts iets voorvalt, kan je ons ook bereiken,

want er is altijd iemand van wacht.”

Wat zijn de trends vandaag in de verzekeringswereld?

“Waar we tegenwoordig veel vaker mee geconfronteerd worden is cybercriminaliteit. Een cyberaanval kan een enorme nefaste impact hebben op een bedrijf. Je kan alles kwijt zijn, en daarnaast nog eens maanden vertraging oplopen. Dat is iets waar bedrijven zich terecht meer en meer tegen gaan verzekeren.”

“Wat mij vooral ook opvalt is dat vroeger het persoonlijke contact tussen klant en agent het allerbelangrijkste was. Maar vandaag is dat een beetje aan het overgaan naar snelheid. We spelen daar ook op in, door mee te zijn met digitalisering, online schadeformulieren, whatsapp, skype, noem maar op. Ook op het vlak van artificial intelligence is er heel veel aan het bewegen. Binnenkort zou het hierdoor mogelijk zijn dat bijvoorbeeld voor een schadegeval met een wagen, er op 24u een akkoord kan zijn. Terwijl dat nu nog een heel manueel proces is tussen verschillende instanties en personen, dat gemiddeld 14 dagen duurt. Die innovaties, die digitalisering, die modernisering, dat zijn zaken die wij heel nauwlettend in de gaten houden. We zijn mee én klaar voor de toekomst.”



VAN DE VELDE
VERZEKERINGEN

Uw zekerheid, onze zorg!