

Het recht toegankelijk maken voor klanten én partners

Rechtsbijstandverzekeraar ARAG viert dit jaar haar 60-jarig jubileum. Een mooi moment om drie nieuwe particuliere rechtsbijstandsverzekeringen én een compleet vernieuwd intermediair portaal te introduceren. Hiermee biedt ARAG de consument meer keuzevrijheid in verzekerde items en meer regie over de te betalen premie. Volgens Frank Rensen, Manager Commercie & Volmachten, gaan de nieuwe producten een groot verschil maken. Niet alleen voor de klant. Ook voor adviseurs.

Door Rosalie de Groot en Cindy van der Helm



Frank Rensen is Manager Commercie & Volmachten van ARAG

Frank rolde in 1994, na het afronden van zijn opleiding Commerciële Economie, het verzekeringsvak in en is in de loop der jaren bij verschillende verzekeraars werkzaam geweest. In 2020 is hij gestart in een leidinggevende functie bij ARAG. Zijn eigenaarschap en enthousiasme hebben een grote rol gespeeld in zijn benoeming. En dat hij door zijn brede ervaring een groot financieel netwerk heeft, komt natuurlijk ook

goed van pas. Frank geeft als Manager Commercie & Volmachten leiding aan 16 mensen en is momenteel naarstig op zoek naar een Contractbeheerder en een Business Development Manager Affiliates om zijn team te versterken. Het team van Frank houdt zich bezig met het onderhouden van het huidige klantenbestand, het werven van nieuwe klanten én draagt verantwoordelijkheid over de volmachten die ARAG verleent. Tevens monitoren zij de samenwerking met gevolmachtigden en het provinciaal intermediair.

Meebewegen met de markt

Begin deze maand introduceerde ARAG drie nieuwe particuliere rechtsbijstandsverzekeringen. Niet omdat de Pro-Rechtpolis en Flexpolis, de oude verzekeringsproducten voor de particuliere rechtsbijstandsmarkt, niet voldeden, maar omdat de wereld verandert. En ARAG verandert mee. "We willen graag tegemoetkomen aan ontwikkelingen die we zien in de markt, zoals de verharding van de maatschappij. Er wordt tegenwoordig zoveel makkelijker gejuridiseerd, daar hebben we rekening mee gehouden in de opbouw van onze nieuwe producten. Consumenten hebben met deze drie nieuwe polissen namelijk meer keuzevrijheid m.b.t. de verzekerde items. We hebben bijvoorbeeld de aankoop van consumentengoederen voorop geplaatst en cyberrisico is nadrukkelijk aanwezig. Consumenten hebben bovendien meer controle over de te betalen premie", legt Frank uit. Ook op financieel gebied heeft ARAG veel aandacht besteed aan de behoefte van de klant. "Er is veel vraag naar een product met een hoog eigen risico en minimale dekking. Dat wilden we graag ontwikkelen voor mensen die financieel minder draagkrachtig zijn, zodat zij met een lage premie toch be-

langrijke zaken konden dekken. Gaandeweg viel het ons op dat dit product ook heel aantrekkelijk is voor mensen die financieel juist heel draagkrachtig zijn en graag alleen de echt grote zaken gedekt willen hebben. Voor deze tweeledige doelgroep hebben we het nieuwe product Basis Verzekerd ontwikkeld.”

Keuzevrijheid

Dit product is van de drie nieuwe verzekeringen de enige die een vaste opbouw heeft. Basis Verzekerd is een pakketverzekering waarbinnen de meest voorkomende juridische geschillen verzekerd zijn. Geschillen over contractuele aankopen, verkeerszaken en letsel alsmede ontslag vallen onder het product Basis Verzekerd. Het product kent een hoge franchise van € 1.000 en een lagere limiet voor externe kosten van € 15.000. Hiermee is de premie een stuk lager dan gebruikelijk.

De module Verkeer & Consument vormt de basis van de twee andere nieuwe verzekeringsproducten, Uitgebreid Verzekerd en Excellent Verzekerd. De klant kan deze twee verzekeringen zelf verder samenstellen door er losse modules, zoals Wonen, Inkomen en Familie, aan toe te voegen. Bij Excellent Verzekerd zijn aanvullend op Uitgebreid Verzekerd ook contractuele zaken rondom plezier- en luchtvaartuigen verzekerd en kan de module Fiscaal & Vermogen toegevoegd worden. Ook aanvullend onroerend goed dat niet voor eigen gebruik is, kan worden meeverzekerd. Bij alle drie de producten kan de klant invloed uitoefenen op de premie door te kiezen voor een eigen risico van € 150 of € 300. De franchise is bij beide producten € 150. Externe kosten zijn bij Uitgebreid Verzekerd meeverzekerd tot € 30.000 en bij Excellent Verzekerd tot maar liefst € 60.000. Excellent Verzekerd is vergelijkbaar met het oude ProRecht Particulier, terwijl Basis Verzekerd voor ARAG een volledig nieuw concept is. En dan heb je nog Uitgebreid Verzekerd. “Dat is naar verwachting de meest gekozen verzekering. Zie die verzekering als ‘the best of both worlds’”

De vrijheid in het kiezen van losse modules is een van de grootste veranderingen die ARAG doorvoert ten opzichte van de oude verzekeringen. Waar klanten voorheen module C alleen konden toevoegen als ze ook modules A en B hadden, is de vaste volgorde nu helemaal losgelaten. Zo kunnen klanten zelf aan het roer staan van hun premie.

Online portaal

Naast de drie nieuwe verzekeringen introduceerde ARAG ook een vernieuwd online intermediairportaal. Het portaal wordt gebruikt door verzekeringsadviseurs, onder andere om premieberekeningen en offertes te maken en om verzekeringen af te sluiten voor klanten. Daarnaast staat er veel

informatie op die adviseurs kunnen gebruiken voor de dagelijkse praktijk, zoals contactgegevens, online schademelden en toegang tot de RechtChecks.

Zo kunnen klanten zelf aan het roer staan van hun premie

Het nieuwe intermediairportaal is veel gebruiksvriendelijker dan het oude AIDA-portaal en werkt op een logischere en intuïtievare manier. Adviseurs krijgen meer mogelijkheden om klantgegevens te bekijken en te beheren en kunnen hun portefeuille gemakkelijk op een rijtje zetten om een duidelijk overzicht te krijgen. Het invoeren van gegevens is bovendien logischer opgebouwd en adviseurs krijgen sneller een premie. Het is een in-the-cloud applicatie die sneller en efficiënter werkt. Ook de aanvraagstraat is vereenvoudigd. Ten tijde van de lancering is het portaal nog een minimum viable product (MVP), want het portaal zal op basis van verzamelde data in de loop der tijd verbeterd worden.

IT staat nooit stil

Frank: “Ik heb in de loop der jaren geleerd dat IT nooit stil staat. Het product dat we nu lanceren willen we dus continu blijven verbeteren aan de hand van de input van ons intermediair en de data die we tijdens het gebruik verzamelen, zodat we kunnen voldoen aan de wensen van onze partners en klanten.” Ook op technisch vlak zijn verbeteringen doorgevoerd in het administratiesysteem van ARAG. Er kan meer en betere data gecalculeerd worden voor de schadeafwikkeling. Zo krijgt ARAG bij een melding sneller een beeld van wat er precies is gebeurd en wat er is verzekerd. Hierdoor kunnen verzekerden sneller geholpen worden. “Uiteindelijk is het uiterlijk van het product niet het belangrijkste”, vindt Frank. “Als je een nieuw product introduceert kan je er natuurlijk allerlei toeters en bellen aan toevoegen, maar uiteindelijk staat en valt het met hoe goed de klant geholpen wordt. Het is cruciaal dat onze dienstverlening op orde blijft. We willen het recht voor iedereen toegankelijk en betaalbaar maken. Dat doen we al 60 jaar en dat is gewoon de kracht van ARAG.”

Introductie

De drie nieuwe verzekeringen zijn op 31 mei door middel van een fysiek mailpack en een e-mailing officieel geïntroduceerd. Vanaf 7 juni is het nieuwe intermediairportaal operationeel.

Ook bij de volmachten zijn deze nieuwe producten geïntroduceerd. Zodra zij dit zelf hebben ingeregeld zullen vol



machten de komende maanden eveneens overgaan tot het nieuwe assortiment. De systeeminrichting is voor de meest gebruikte administratiesystemen van de volmacht inmiddels voorbereid of ingeregeld.

Vrijheid in het kiezen van losse modules

Op 14 juni werd een webinar georganiseerd om iedereen mee te nemen in de nieuwe producten en het intermediair-portaal. Dat portaal bevat nu nog alleen de nieuwe particuliere verzekeringen. In de volgende release, die deze zomer plaatsvindt, zullen de zakelijke verzekeringen ook hierin worden ondergebracht. Vooralsnog kunnen adviseurs ook nog in het oude AIDA-portaal terecht voor het raadplegen van oude offertes en het bekijken van alle polissen. Ook het maken van offertes, en het aanvragen van zakelijke verzekeringen kunnen nu nog in het oude portaal gedaan worden. Het maken van nieuwe offertes en het afsluiten van nieuwe particuliere verzekeringen daarentegen kan vanaf 7 juni alleen nog maar via het nieuwe portaal. Over enige tijd zal AIDA helemaal verdwijnen, maar niet eerder dan dat alle oude gegevens zijn overgezet naar het nieuwe portaal.

De kracht van ARAG

Op 13 april 1962 opende ARAG de eerste vestiging aan de Nieuwegracht in Utrecht. Nu, 60 jaar later en vele ontwikkelingen verder, is ARAG een gezond familiebedrijf met vijf vestigingen door heel Nederland. In die 60 jaar heeft de juridische rechtsbijstandverlener een schat aan ervaring opgebouwd. "In de loop der jaren hebben we geleerd wat onze klanten belangrijk vinden. Bijvoorbeeld dat mensen ons graag snel en gemakkelijk willen bereiken. Daar zorgen wij op verschillende manieren voor. Zo staat bijvoorbeeld ons telefoonnummer prominent op onze site. Daarnaast hebben we een Service Center, waar klanten gebruik kunnen maken van eerstelijns dienstverlening. Bel je met ARAG, dan krijg je geen callcentermedewerker of administratieve kracht, maar een jurist aan de lijn. Ook vinden we het belangrijk dat onze klanten één jurist als contactpersoon hebben voor een lopende zaak. Deze jurist is goed op de hoogte van de situatie, zodat klanten niet steeds weer opnieuw dingen hoeven uit te leggen. We hebben dat proces heel bewust geoptimaliseerd." De klantbeleving is dan ook hoog.

Lijfspreuk

De lijfspreuk van ARAG, 'het recht toegankelijk en betaalbaar maken voor iedereen', staat voor alle medewerkers centraal in de omgang met klanten. Zo is hulp bieden bij niet-verzekerde dienstverlening een belangrijke kracht van ARAG. "We helpen mensen altijd op weg, ook als ze niet verzekerd zijn. Via de RechtChecks op onze website kan iedereen bijvoorbeeld informatie opzoeken. Een ieder die problemen heeft mag ons bellen, of ze nu wel of niet verzekerd zijn voor dat ene probleem. Als tijdens het gesprek blijkt dat iets niet binnen de verzekering valt, zullen we de klant alsnog op weg helpen. Zo hebben we bijvoorbeeld voorbeeldbrieven die men kan sturen naar degene met wie men een conflict heeft.

Altijd al bood ARAG service, of een klant nu wel of niet verzekerd was. Vanaf nu is dit zelfs expliciet opgenomen in de voorwaarden. Verzekeringen van ARAG geven klanten dus altijd recht op telefonisch advies, juridische hulp en – als het conflict niet verzekerd is – hulp van een juridisch specialist tegen een scherp tarief.

Zo maken we het recht dus echt toegankelijk voor onze klanten én onze partners. Wij zijn niet gewoon een juridisch rechtsbijstandverzekeraar, wij zijn een juridisch probleemoplosser. Gezien onze hoge klanttevredenheids- en NPS-scores durf ik wel te zeggen dat we kwalitatief de beste juridisch probleemoplosser van Nederland zijn. <