



P E N

m a g a z i n e

Een uitgave van het Interpolis-concern voor alle medewerkers nr. 5 - juni 2006

KLANTENCONTACT
NIEUWE STIJL:
**WEG MET HET
BELMENU**

FIT, FITTER, FITST
GOED VOOR JEZELF ÉN
VOOR INTERPOLIS

VERANDEREN:
HOE DOE JE DAT?



NO CURE NO PAY

Sociale zekerheid is complexe materie en fouten zijn snel gemaakt. Tegen deze achtergrond ondertekende Mens & Werk Bedrijfszorg op 16 februari een samenwerkingsovereenkomst met Human Capital Scan. Deze partij is gespecialiseerd in de financiële gevolgen van wetgeving op het gebied van arbeid. Zo kan Human Capital Scan snel vaststellen of een werkgever te veel pemba-boete aan het UWV betaalde voor een werknemer die arbeidsongeschikt raakte, of ten onrechte subsidie misliep voor een arbeidsgehandicapte werknemer. Het bedrijf werkt op 'no cure no pay'-basis: alleen als hun speurwerk geld opbrengt, is de werkgever een percentage van de opbrengst verschuldigd. Toch levert het de werkgever ook iets op als geen vordering volgt: de wetenschap dat hij zijn administratie goed op orde heeft.

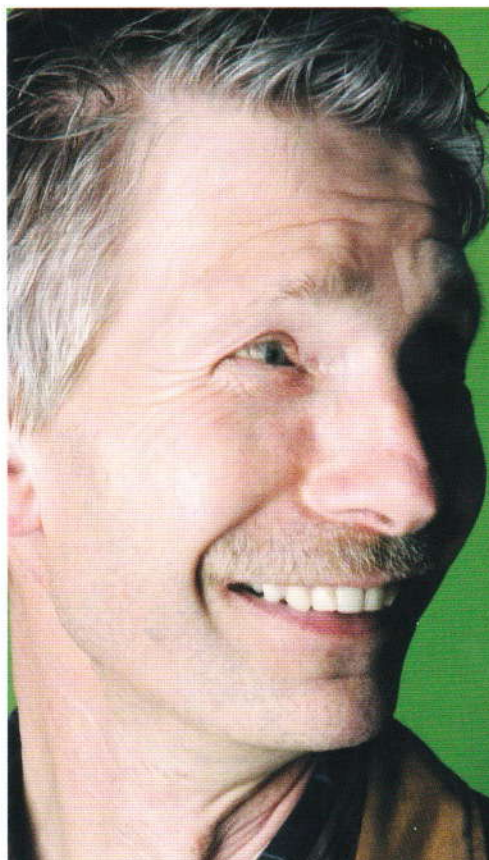


Nieuws

Interpolis Pensioenen MKB tekende begin mei een overeenkomst met een koepelorganisatie: de Vereniging Signbedrijven Nederland. Signbedrijven maken reclamematerialen, zoals billboards en neonverlichting. De driehonderd aangesloten werkgevers krijgen een mailing over de mogelijkheid deel te nemen aan een collectieve pensioenregeling: het Inlegzeker Pensioen. Ondernemers die deelnemen, kunnen naar wens via de Rabobank of direct met Interpolis schakelen.

TIP VOOR TOMTOM

In de eerste twee maanden van 2004 werden bij verzekeraars achtduizend ingetikte raampjes gemeld. In dezelfde periode vorig jaar waren dat er 8400, en dit jaar stond de teller na twee maanden al op 10.000. In veel gevallen zijn de autokrakers uit op de TomTom die mensen ergens in hun auto verstoppen. Het navigatiesysteem is namelijk net te groot voor de binnenzak. Volgens Carglass verraden TomTom-bezitters zichzelf door de afdruk van de zuignap waarmee het ding tegen de voorruit zit. Altijd die kring wegpoetsen dus, adviseert het bedrijf.



Openhartig over klantencontact

RON VAN DER VELDEN, 49 jaar

WERKT: als teammanager bij de centrale salarisadministratie van de Vion Foodgroup, (vleesverwerkende - en vleeswarenindustrie)

IDEALE VAKANTIE: met de vouwwagen naar Frankrijk

AVONDJE UIT: woensdagavond badminton met mijn vrouw

ERGERNIS: het weggedrag van mensen

DRUK MET: het heen en weer rijden van zoon (17), die op hoog niveau volleybalt, alsmede dochter (15) die ook op aardig niveau meebalt

“Ik heb regelmatig contact met Interpolis. Ik bel vooral het klantcontactcenter Pensioenen in Groningen met vragen over verzekeren. Prima service, vind ik. Maar in Zoetermeer is dat anders, daar word je vaak doorverbonden. Ik vraag me af of de medewerkers wel op de hoogte zijn van de materie. Wat ik bij allen mis, is het vastleggen van de vraag die ik, of een van mijn medewerkers, stel. Zodat je, als je in een latere fase iemand anders aan de lijn krijgt, niet weer het

hele verhaal hoeft te vertellen. Ook in het omschrijven van de vraag gaat wel eens iets mis. Dan krijg ik uiteindelijk antwoord op de verkeerde vraag. In mijn topdrie van ergernissen staat eindeloos wachten op antwoord op één, op twee staan medewerkers die slecht op de hoogte zijn, en op drie gebrekkige communicatie. Zo kreeg ik laatst het reglement opgestuurd van bakkers in plaats van slaggers. Het kan allemaal wel wat meer 'glashelder'.”



Kees Klarenbeek,

29 jaar, is juridisch medewerker bij Achmea Rechtsbijstand. Hij werkt 5,5 jaar bij Achmea, hoofdzakelijk in deze functie. Zijn standplaats is Leeuwarden.

Marjan Bambach,

48 jaar, is sinds zes jaar jurist bij Bureau Externe Rechtshulp, Stichting Rechtsbijstand van Interpolis. Haar standplaats is Tilburg.

Beiden behandelen 'uitbestedingen', dossiers die om verschillende redenen bij externe advocaten lopen.



SCHAKELS

Nu de fusie met Achmea een feit is, krijgen we er duizenden collega's bij. Waarin lijken we op elkaar, waarin verschillen we? *Twee collega's maken kennis met elkaar.*

Kees: "Voor dit werk moet je sociaal zijn. Het is een soort intermediairfunctie. Ik onderhoud contacten met verzekerden en advocaten. Daarnaast doe ik nog andere dingen, zoals de beoordeling van declaraties en afhandeling van klachten. Het is vooral erg afwisselend."

Marjan: "In onze functie is het belangrijk om steeds de juiste toon te vinden. Die is afhankelijk van wie je tegenover je hebt. Soms is die afstandelijk, altijd meedenkend en op sommige momenten kun je zelfs rappen maken. Dat moet je goed aanvoelen."

Kees: "Soms werkt een informeel telefoontje naar iemand veel beter dan alles op papier zetten. Een brief kan snel anders geïnterpreteerd worden. Vaak is iets sneller te regelen door middel van een telefoontje."

Prijsafspraken

Marjan: "Het afspreken van een fixed fee,

een vaste prijs voor de behandeling van een zaak door een advocaat, geeft mij de grootste kick. Advocaten zijn daar niet zo happig op. Ze werken liever tegen een uurtarief. Als het me dan lukt om zo'n prijsafpraak te maken, ben ik trots. Fixed fee-afspraken maken is een onderdeel van onze IPC-afspraken. We worden daarop beoordeeld."

Kees: "Individueel?"

Marjan: "Nee, op dit punt geldt het *target* voor ons hele team. Op andere punten worden we wel individueel beoordeeld. Op terugbelafspraken bijvoorbeeld."

Kees: "Ja, dat is bij ons ook zo. En we proberen eveneens zo veel mogelijk fixed fee-afspraken te maken. Maar we worden er niet op afgerekend."

Marjan: "Soms is het wel frustrerend dat wij in de onderhandelingen met advocaten niet sterk staan. Als een advocaat geen vaste prijsafpraak wil, heb je dat maar te slikken."

Spannend

Marjan: "In november vorig jaar is ons kantoor in Roermond gesloten. Ik mocht thuiswerken, maar ik heb graag collega's om me heen. Nu zitten we op een telewerklocatie in Roermond met twaalf thuiswerkers bij elkaar. Ik ben een dag per week in Tilburg. Eerst was er die verhuizing, een nieuwe manager en nu de fusie... wel spannend allemaal."

Kees: "Ik zie wel wat er komt. Misschien krijg ik er werkzaamheden bij. In het ergste geval moet ik ander werk zoeken. Dat probeer ik dan ook weer als een uitdaging te zien."

Marjan: "Ik ben 48. Dan heet je toch 'moeilijk bemiddelbaar' tegenwoordig. Ik voel me helemaal niet oud! Dat speelt wel door mijn hoofd. Maar ik heb er vertrouwen in dat het goed komt."