

LAR

Een frappante make-over

Makelaar en cliënt worden van A tot Z begeleid bij de oplossing van het geschil.

Begin dit jaar gaf rechtsbijstandverzekeraar LAR blijk van een opmerkelijke metamorfose. Niet alleen maakte het vertrouwde bordeauxgrijs plaats voor frisgroen als huiskleur. Na driekwart eeuw werd ook een andere invulling gegeven aan de letterafkorting LAR. Zij staat voortaan voor Legal Assistance and Recovery, zoals het nieuwe logo prominent vermeldt.

Sommige mensen kunnen hun enthousiasme en gedrevenheid moeilijk intomen. CEO, Marnik Vanhaverbeke, en Commercieel Verantwoordelijke, Jan Jaspers, horen met stip in dat rijtje thuis. Nauwelijks zijn de visitekaartjes uitgewisseld, de dictafoon staat nog niet eens aan, of ze steken zelf van wal: "Je wilt allicht horen wat er schuilgaat achter de make-over van LAR?"

Marnik Vanhaverbeke: "LAR heeft een behoorlijk lange periode van fusies en integraties achter de rug. Zodra ze in 2009 was afgerond, hebben we ons na twee keer diep in- en uitademen de vraag gesteld: hoe willen we dat de eindconsument en vooral de makelaar vanaf nu LAR herkennen en erkennen, en hoe kunnen we dat het best bewerkstelligen?"

Jan Jaspers: "De oplossing voor het eerste luik van de vraag lag voor de hand: LAR herpositioneren met een totaal andere look, een volstrekt ander imago dan voordien. Het nieuwe logo, de nieuwe huisstijl en de nieuwe websites zijn daarvan de eerste visuele exponenten. Tegelijk beseften we dat het antwoord op het tweede luik van de vraag meer tijd in beslag zou nemen. Want voordat we LAR konden herpositioneren, dienden we eerst en vooral onze

activiteit, het aanbieden van algemene rechtsbijstandverzekeringen, grondig te herdefiniëren."

Hoe ging u daarbij te werk?

Marnik Vanhaverbeke:

"We hebben in de voorbije twee jaar een intern project opgestart dat samen te vatten is in 4 P's: positioning, products, processes en people. Elke verzekeringsmaatschappij stelt dat ze de beste kwaliteit aanbiedt, ongeacht de tak of de takken waarin ze actief is. Het tegendeel zou pas raar zijn. Alleen houdt die stelling geen steek, als je cliënteel en je distributiekanaal die superieure kwaliteit niet ervaren. We hebben daar grondig over nagedacht, en zijn tot het besluit gekomen dat de rol en de opdracht van een rechtsbijstandverzekeraar erin bestaan de cliënt en de makelaar van a tot z te begeleiden in de oplossing van een geschil. Dat klinkt

eenvoudiger dan het in werkelijkheid is. Want het houdt in dat je niet altijd kiest voor de meest voor de hand liggende juridische richting, maar voor die oplos-

Jan Jaspers:
"LAR beweert niet alle wijsheid in pacht te hebben, onze makelaars zijn de praktijkexperts,"

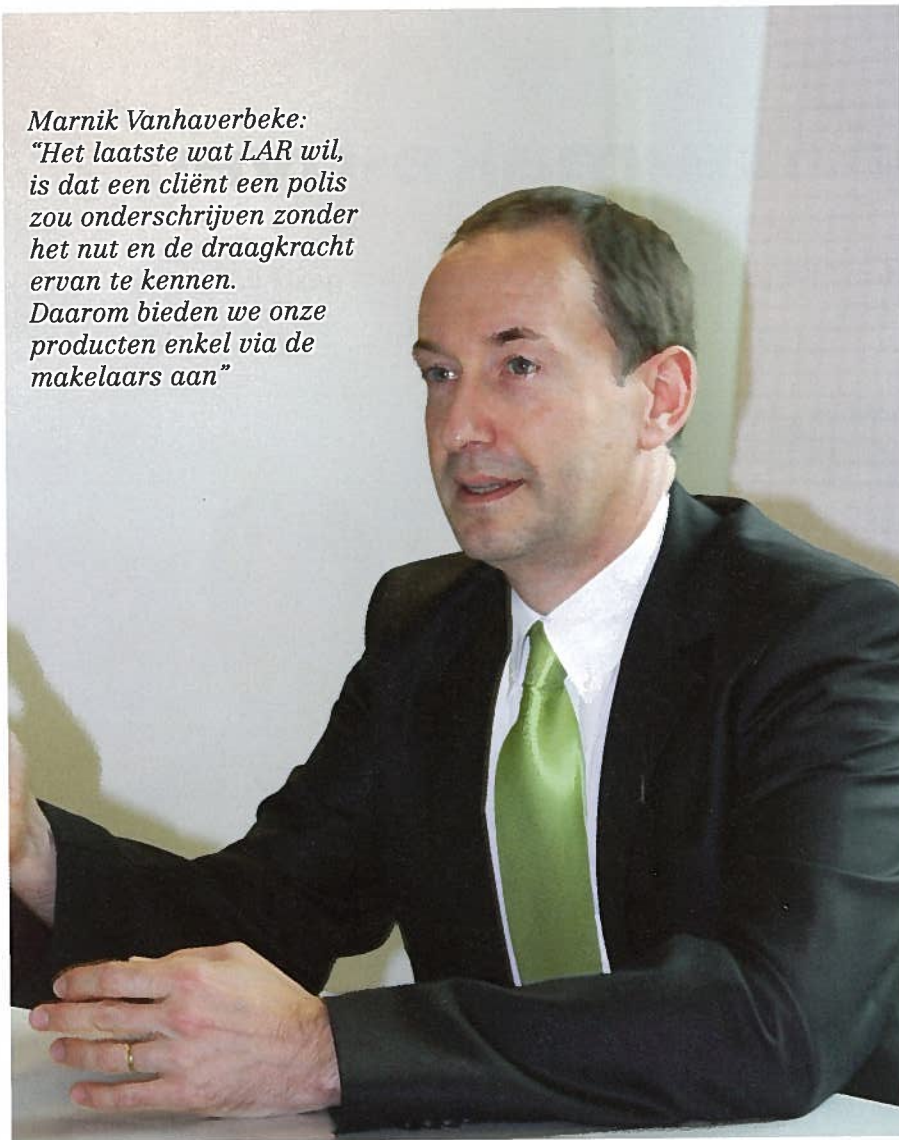


Jan Jaspers: "We hebben de duidelijke ambitie de rechtsbijstandverzekeraar te worden die het de makelaar – en dus ook de cliënt – echt makkelijker maakt en hem ondersteunt waar nodig"

sing waarvan de cliënt zegt dat het geschil naar zijn/haar grootste tevredenheid is geregeld."

Jan Jaspers: "Dat streefdoel drukken we ook uit in ons nieuwe logo. De cirkel wijst op het begeleiden van zowel makelaar als cliënt. We hebben de duidelijke ambitie de rechtsbijstandverzekeraar te worden die het de makelaar – en dus ook de cliënt – echt makkelijker maakt

*Marnik Vanhaverbeke:
"Het laatste wat LAR wil,
is dat een cliënt een polis
zou onderschrijven zonder
het nut en de draagkracht
ervan te kennen.
Daarom bieden we onze
producten enkel via de
makelaars aan"*



en hem ondersteunt waar nodig. Dat is de positionering die LAR moet onderscheiden van zijn concurrenten. De belangrijke nuance die we nadrukkelijker in onze dienstverlening willen aanbrengen, is ijveren voor een snelle, eenvoudige maar efficiënte en best passende afwikkeling van het geschil, zodat de cliënt het advies van zijn makelaar om voor LAR als rechtsbijstandverzekeraar te opteren, bevestigd ziet. Zeker in onze branche vertolkt de makelaar immers onbetwistbaar een cruciale rol."

Online polissen kunnen sluiten is geen optie?

Marnik Vanhaverbeke: "Een pechen/of reisbijstandspolis kent iedereen wel ondertussen. Een rechtsbijstandwaarborg daarentegen is voor de meeste cliënten nog een gesloten boek. De juridische terminologie die we er ver-

plicht moeten in hanteren, is nu eenmaal allesbehalve ontspannende lectuur. Maar het laatste wat LAR wil, is dat een cliënt een polis zou onderschrijven zonder het nut en de draagkracht ervan te kennen. Daarom bieden we onze producten enkel via de makelaars aan. We merken trouwens dat deze laatsten van langzaam meer gewonnen zijn voor de afzonderlijke rechtsbijstandverzekering, zelfs al dienen ze wat meer zeilen bij te zetten om hun cliënten te overtuigen."

Jan Jaspers: "Vanzelfsprekend zijn

Jan Jaspers:
"Elke doelgroep vraagt om een verschillende aanpak en dat vertaalt zich in de relatie met onze makelaars,"

onze polissen zo opgesteld dat de geïnteresseerde cliënt er al bij al vrij makkelijk zijn weg in vindt; dat beogen we des te meer voor de toekomstige nieuwe producten. Evengoed hebben we de LAR-website zodanig in woord en beeld herkend dat cliënten in drie muisklikken de gewenste informatie onder ogen krijgen. Zij hebben immers geen boodschap aan ellenlange verzekeringstechnische teksten en ingewikkelde tabellen. Om diezelfde reden hebben we geen waaier van productfolders opgesteld, maar ons beperkt tot een presentatiefolder in drieluikvorm. Verder is een commerciële site ontwikkeld met een veeleer animerend dan wel informerend karakter waarvan de naam van onze slagzin is afgeleid. Die slagzin luidt 'Wij halen uw gelijk' in het Nederlands, en 'Votre intérêt, c'est le nôtre' in het Frans. De url's van de site zijn dan ook respectievelijk www.uwgelijk.be en www.votreinteret.be. Wie naar die sites surft, zal merken dat we daarop de humoristische beelden en vlotte teksten van onze nieuwe affiches hergebruiken."

Appreciëren de makelaars deze ludieke toon?

Jan Jaspers: "Eerst zijn beide websites gelanceerd, daarna pas de momenteel al bestaande communicatiedragers. Ze worden alle positief tot uiterst positief gewaardeerd door de makelaars die met LAR werken. Maar de herpositionering van onze communicatie staat uiteraard pas in haar kinderschoenen. Er gaat logischerwijs wat tijd overheen voordat ze ten volle vruchten zal afwerpen. Daar zijn we ons van bewust en zelfs niet rouwig om. Stapsgewijs groeien biedt het voordeel dat je de pro's en contra's beter in het vizier kunt houden. Bovendien stelt het ons in staat ondertussen voluit onze processen verder te verfijnen."

Wat verstaat u onder die 3e P, van processes?

Marnik Vanhaverbeke: "Langs de ene kant is er het schaderegelingsproces. Ik ben trots op het resultaat dat onze medewerkers hebben neergezet: alle dossiers zijn gedigitaliseerd. Ze zijn

met andere woorden perfect in staat volledig papierloos te werken, de soms decennialange papieren historiek van enkele dossiers niet te na gesproken. Alle correspondentie aangaande alle beheerde portefeuilles kan in beginsel per mail worden verstuurd. Op dit ogenblik bestaat de uitgaande post in Schade al voor 70% uit elektronische berichten. Dat levert een aanzienlijke besparing van verzendingskosten en van tijd op. Bij de stelselmatige evaluatie van deze interne processen houden we uiteraard rekening met de aangepaste schadebeheerpolitiek: zoals al gezegd, zoeken we in elk dossier de oplossing die het best bij onze cliënt past, zonder daarbij het juridische aspect uit het oog te verliezen. Behalve het schaderegelings- is er ook het onderschrijvingsproces. Indien alles naar wens blijft verlopen, lanceren we in de eerste helft van 2012 een nieuwe front-endtoepassing voor de makelaars. Deze moderne web based tool zal het hen mogelijk maken op een veel toegankelijker en makkelijker manier onze producten te sluiten."

Je voorziet dus ook in een extranet voor de makelaars?

Jan Jaspers: "Dat spreekt voor zich. Naast de technische specificaties en alle benodigde documenten vinden onze

makelaars er ook tariefboekjes en technische tabellen bijvoorbeeld, en kunnen zij zich er inschrijven voor ons opleidingsproject LeARning. Het extranet belichaamt ook onze slagzin die ik daarnet al aanhaalde en die, zoals u allicht vermoedde, evenzeer naar onze makelaars gericht is: LAR is niet de maatschappij die beweert alle wijsheid in pacht te hebben. Onze makelaars zijn de praktijkexperts in rechtsbijstand. Zij weten als geen ander wat er leeft op de markt. Al hun suggesties inzake producten, communicatie, onze website, het extranet... zijn dan ook van harte welkom. In de voorbije twee jaar is veel tijd en energie geïnvesteerd in het stroomlijnen van het hele veranderingsproces. Nu het grootste deel van die voorbereiding achter de rug ligt, hebben we opnieuw ruimte voor geregelde contacten met onze makelaars. Ons sales team blijft vanzelfsprekend voortdurend in contact met de makelaar, zoals het dat altijd is blijven doen. We blijven ons oor te luisteren leggen naar wat in de markt leeft, naar wat kan worden verbeterd. Hoe meer ervaringen we opsteken, des te beter kunnen we de verwachtingen van ons cliënteel en van de makelaars inlossen."

Wat omvat het opleidingsproject LeARning?

Jan Jaspers: "De eerste twee modules lopen intussen een jaar en genieten grote bijval. Van een derde, over schade auto, zijn de eerste sessies begin september gepland."

Het succes van de inschrijvingen bewijst dat er een reële behoefte aan dergelijke vormingssessies is. De makelaars stellen technische informatie, op scholingsdagen en roadshows die een meerwaarde voor hen inhouden, duidelijk op prijs. In beginsel telt ons opleidingsproject LeARning tien modules. Maar ik vraag me af wanneer we ooit aan de laatste zullen toekomen, door de aanhoudende belangstelling voor de vandaag al georganiseerde modules. Het feit dat onze opleiders één na één kunnen bogen op 15 à 20 jaar ervaring in rechtsbijstand, is daaraan zeker niet vreemd. De makelaars kunnen overigens ook vragen dat iemand van de LAR-salesploeg op het geschiktste moment bij hen langskomt, om gedurende een uur à anderhalf uur het LAR-productgamma toe te lichten aan alle medewerkers van het kantoor."

De vierde P, van People, refereert vast aan alle LAR-collega's?

Marnik Vanhaverbeke: "Inderdaad. We betrekken hen maximaal in de bedrijfscultuurwijziging die momenteel aan de gang is. Als we hen kunnen overtuigen van de slagkracht van onze nieuwe visie, varen de makelaars die met LAR werken en de cliënten die zij aanbrengen daar wel bij, en is de cirkel van LAR helemaal rond."



Hoe zie je de tak rechtsbijstand evolueren?

Marnik Vanhaverbeke: "Algemene rechtsbijstand is een van de weinige, om niet te zeggen de enige BOAR-verzekeringstak die nog een significante groeimarge heeft. Ook in onze branche is de grootte van de premie een belangrijke factor, laat daar geen misverstand over bestaan. Tegelijk is er nog een ruim potentieel voorhanden. Je neemt het me vast niet kwalijk dat ik daarover liever niet uitweid. Feit is dat de alternatieve vormen van schaderegeling zonder twijfel opgang zullen maken, dat preventie een almaar voorname rol zal spelen, dat de focus zal liggen op differentiatie, creatieve rentabiliteit en het ontginnen van parallelle markten. Ook zullen maatschappelijke fenomenen zich nog sterker dan vandaag laten gevoelen. Door de toenemende regelgeving ziet de consument door het bos de bomen niet meer. Evengoed merk je dat diezelfde consument steeds meer en nadrukkelijker op z'n strepen staat en voor de rechtbank gelijk tracht te halen, hetgeen niet altijd de meest gerede keuze is. Het tegenovergestelde doet zich ook voor: particulieren en bedrijven die zich aan een geschil verwachten in deze of gene delicate materie, en dan maar een polis rechtsbijstand sluiten. Het is dan ook zaak onze medewerkers attent te maken op deze vorm van antiselectie. Want dat vertaalt zich onmiddellijk in de resultaten."

Jan Jaspers: "We rekenen daarvoor uiteraard ook op onze makelaars. Door hun rechtstreeks contact met de cliënten zijn ze ideaal geplaatst om die knipperlichtfunctie in te vullen. Dikwijls beheren zij het totale verzekeringspakket van de cliënt, waardoor ze ook op het vlak van rechtsbijstand goed kunnen inschatten waar de verzekeringsbehoeften liggen. De behoeften verschillen natuurlijk naargelang het gaat om een particulier, een zelfstandige of vrije beroeper, een kmo dan wel een grootschalig bedrijf. Elke doelgroep vraagt om een verschillende aanpak, en dat vertaalt zich ook in de relatie die we met onze makelaars onderhouden. Wie zich specialiseert in bijvoorbeeld kmo-verzekeringen verwacht logischerwijs een andere dienstverlening van LAR dan zijn collega-make-

Jan Jaspers:
“De dienstverlening veranderen houdt niet per se in dat ze duurder wordt, wel dat je ze op een andere manier invult”

laar die zich uitsluitend toelegt op particulieren."

Een maatwerkpolis voor iedere individuele cliënt is uit kosten oogpunt toch een onhaalbare kaart?

Marnik Vanhaverbeke: "Onder maatwerk verstaan we verzekeringsoplossingen voor groepen van cliënten met identieke behoeften. Afgezien daarvan is de markt van rechtsbijstandverzekeringen van oudsher zeer klassiek en conservatief. Als zich een schadegeval voordoet, wordt eerst getracht de zaak in der minne te regelen. Lukt dat niet, dan stapt men naar de rechtbank. Met als gevolg dat onze sector op jaarbasis bij benadering 300 miljoen euro aan advocaatkosten vergoedt. Niet dat we wat tegen de advocatuur hebben, integendeel. Maar we zijn ervan overtuigd dat het anders, beter en goedkoper kan. In eerste instantie door de cliënt te helpen te vermijden dat er een geschil ontstaat."

Hoe kan LAR geschillen helpen vermijden?

Marnik Vanhaverbeke: "Bijvoorbeeld door de klanten in te lichten hoe zij het best te werk gaan bij de voorbereiding van een contract of een verbintenis. Uiteindelijk komt zulke vorm van preventie neer op een lager kostenplaatje voor zowel LAR als onze cliënten. Een tweede krachtlijn die we willen doortrekken is investeren in alternatieve dispuutregeling, ook gekend als ADR. We geloven sterk in mediatie en ne-

Marnik Vanhaverbeke:
“We geloven sterk in mediatie en negotiatie als alternatief voor de klassieke rechtsgang”

gotiatie als alternatief voor de klassieke rechtsgang. Hoewel her en der wordt beweerd dat de Belg er niet rijp voor is, is nagenoeg iedereen in de sector het ermee eens dat er muziek in zit. Alleen blijven wij niet bij de pakken zitten maar zal LAR in deze vorm van alternatieve schaderegeling het voortouw nemen, onder meer door als verbindende factor te fungeren voor mediators uit de meest uiteenlopende disciplines. Het succes dat we eind vorig jaar boekten met het LAR-seminarie over dit onderwerp, wetigt onze overtuiging dat we daarin zullen slagen. Er zijn trouwens al producten in die zin ontwikkeld voor bepaalde cliëntsegmenten. Zij zijn de voorlopers van het volledig herwerkte productgamma dat we in 2012 op de markt zullen brengen."

Jan Jaspers: "Het grote voordeel van mediatie is dat het dispuut stopt zodra beide twistende partijen akkoord zijn met de oplossing, zonder dat een van hen het gevoel heeft in het verliezende kamp te zitten. Die wrevel blijft meestal wel hangen na de tussenkomst van advocaten en de uitspraak van een rechter. Maar er is nog werk aan de winkel. Nu al zijn er mediators in een verscheidenheid van disciplines, van familierecht over commercieel recht tot milieurecht. Alleen staan ze tot nu toe niet in interactie met elkaar, in tegenstelling tot advocaten – ongeacht hun specialisatie."

Is deze alternatieve aanpak realiseerbaar zonder fikse premieverhogingen?

Jan Jaspers: "De dienstverlening veranderen houdt niet per se in dat je ze duurder moet maken, wel dat je ze op een andere manier invult. Het gaat er ons niet om te kunnen uitpakken met 'kijk 's wat LAR voor jou uit de brand heeft gesleept'. Evenmin sluiten cliënten een rechtsbijstandverzekering om in aanslepende rechtbankprocedures verwickeld te raken. Wel willen ze hun geschil zo snel en efficiënt mogelijk opgelost zien. Die garantie wil en zal LAR nog steviger dan tevoren bieden, samen met de makelaars die met ons werken."

Jan De Raeymaecker