



**GENERATIE 'ALLES KAN'
VINDT HET TIJD VOOR
ANDERE CLAIMCULTUUR**



DOOR ROBERT PALING EN PAUL DE KUYPER • FOTOGRAFIE JOEP VAN DER PAL

Om verzekeringen betaalbaar te houden zullen consumenten, en jongeren in het bijzonder, bewuster moeten gaan claimen. Die overtuiging leeft breed onder jonge verzekeringsprofessionals, zo bleek bij het rondetafelgesprek in het kader van de am:talent top 25. Advies komt volgens hen steeds meer centraal te staan in de dienstverlening.

Negen verzekeringstalenten kwamen begin oktober bijeen op het hoofdkantoor van De Goudse om met elkaar van gedachten te wisselen. Waarom zou je überhaupt in een branche willen werken die regelmatig de kop van Jut is? En wat is de rol van de verzekeringsbranche nu en in de toekomst?

Om met de eerste vraag te beginnen, voor gastheer Maarten van Diesen (28) van De Goudse was het min of meer toeval dat hij zes jaar geleden op uitzendbasis als administratieve kracht binnenrolde bij de verzekeraar. “We zaten nog midden in de crisis en ik had werk nodig.” Inmiddels is hij drie jaar trainee bij de verzekeraar uit Gouda. Momenteel voert hij een opdracht uit binnen de IT-afdeling. “Begin volgend jaar mag ik het grotemensenwerk doen. De Goudse maakt een cultuurverandering door naar een innovatieve speler. Ik hoop daarom meer te gaan doen met innovatie.”

Deurwaarderskantoor

Ook Marit Geesthuijsen (29, Nh1816) was niet voorbestemd om in de verzekeringsbranche te werken. Voor ze twee jaar geleden aan de slag ging als letselschadebehandelaar werkte ze bij een deurwaarderskantoor. “Daar had ik hoofdzakelijk contact met de opdrachtgever. Ik miste heel erg dat ik iets voor de mensen kon betekenen om wie het draaide. Dat kan ik nu wel.”

In amper een jaar tijd groeide Mark Verbeek (29) uit tot Manager Operations bij Virta, de start-up van Robidus die zich met inkomensverzekeringen richt op bedrijven vanaf 100 werknemers. Helemaal onlogisch was die stap niet, want hij vervulde eenzelfde rol bij VSZ tot hij samen met Gaston Merckelbagh besloot iets nieuws te beginnen. “Zeker in het begin, toen we nog met zijn tweeën waren, deed ik alles, van de AFM-aanvraag tot aan ICT-vragen. Nu zijn we met zijn vijven.”

InsureApp

Ook Marlies Haag (27) zit in een start-uprol, bij volmachtbedrijf RISK Verzekeringen. Naar eigen zeggen had ze als kind al graag de touwtjes in handen. “Maar toen ik begon op de afdeling claims, merkte ik ook dat ik de slag naar volwassenheid nog moest maken, voordat ik belandde aan de new business-kant. Uiteindelijk ben ik doorgerold naar het management van de insurtech van RISK.” Op de vraag of dat een goede investering is geweest gelet op de pas op de plaats die RISK's paraplu InsureApp eerder dit jaar maakte, zegt ze resoluut ja. “We zijn toen tot de conclusie gekomen dat het beter is om klein te beginnen en ons te focussen op auto. Maar InsureApp is springlevend, ik kom net uit een call.”

Bovemij, financieel dienstverlener voor de mobiliteitsbranche, is evenzeer in beweging. Zes jaar geleden kwam Eva Pepping (29) er binnen als relatiebeheerder voor de zakelijke verzekeringsmarkt. Sinds begin dit jaar neemt ze deel aan de commerciële, strategische projecten onder de raad van bestuur. “We willen opschuiven van verzekeraar naar echte dienstverlener.”

Acceptatie

Net als Van Diesen was ook Iris de Vos (25) niet voorbestemd voor het verzekeringsvak. Na haar marketingopleiding werd ze gedetacheerd bij verzekeraar van bijzondere risico's de Vereende. Als trainee Marketing & Acceptatie leerde ze dat acceptatie, zeker in het geval van de Vereende, nooit standaard is. “Dat past bij mij, ik vind het leuk om ergens in te duiken. Als verzekeraar ben je continu bezig met bepalen wat de kans is dat iets goed of fout gaat.”

De liefde voor cijfertjes deelt ze met Raoul Berkelmans (28), naar eigen zeggen een gewezen bedrijfseconoom, wiens werkgebied bij Achmea meer richting het actuariaat is geschoven. “Als kind van 6-7 besprak ik al de beurs met mijn oom en opa. Hoe complexer hoe beter en ik houd van grote getallen. Ik vind het mooi dat mijn werk een maatschappelijke impact heeft en dat in combinatie met cijfers. Gemiddeld gaat 8% van ons inkomen op aan verzekeringen. Ja, ik ben een echte feitennerd.”

Politiek

Dat laatste geldt ook een beetje voor Oscar van Elferen (28), sinds 2016 werkzaam bij het Verbond van Verzekeraars als communicatieadviseur en sinds deze zomer als woordvoerder. “Wij doen 800 mediavragen per jaar”, vertelt Van Elferen die zich helemaal thuis voelt bij het Verbond. Geen wonder, want als tiener was hij al politiek



MARK VERBEEK



PATRICIA SCHAT



EVA PEPPING



MARLIES HAAG



OSCAR VAN ELFEREN

actief. Uitgerekend samen met Van Diesen zat hij in de jeugdraad van Gouda. “We mobiliseerden de jeugd, probeerden B&W te adviseren. Het lukte in ieder geval om ze naar ons te laten luisteren.”

Het negende talent aan tafel is Patricia Schat (26). Tot voor kort werkte ze bij COT, het crisismanagementinstituut van de Rotterdamse verzekeringsmakelaar Aon. Nu is ze als manager Client Services verantwoordelijk voor tal van zaken, variërend van het dienstverleningsdocument tot de sanctiewet. “Voorheen kwam ik bij de klanten op het moment dat er een schade was, nu zit ik binnen. Voor mijn vorige functie gold dat je altijd welkom bent als het ertoe doet, maar het is nog leuker om aan de voorkant te kijken wat je meer kunt doen, bijvoorbeeld door risicomanagement, of een verzekering.”

Impact

De jonge talenten ervaren dat met name hun eigen generatie anders tegen verzekeraars aankijkt, al helpen grote schades wel bij de bewustwording. Berkelmans: “Na de hagelcalamiteit in Someren kreeg ik ook vragen van vrienden hoe dat nu precies werkt, hoe een verzekeraar überhaupt zo'n groot risico kan dragen. Ik leg dan uit dat ook wij ons herverzekeren.” Van Elferen: “Iedereen heeft verzekeringen, maar ze hebben pas impact als het niet goed gaat. De discussies die nu gaande zijn over de verzekeraarbaarheid van sommige risico's leren dat verzekeren nog steeds relevant is. Verzekeraars zijn volgens Haag vaak niet wendbaar genoeg om in te spelen op maatschappelijke veranderingen. “Hoe kunnen we binnen het logge instituut toch een steen in de vijver gooien? Juist omdat er nog zoveel te doen is, liggen er veel kansen.” Pepping: “We moeten mee in verandering. Denk alleen aan de zelfrijdende auto's en het WAM-risico voor

wagenparken. Het vergt dat je mee blijft denken, dat je altijd blijft zoeken naar verbeterpotentieel.”

Klantbelang

“Vooral vanuit de preventiehoek valt veel winst te boeken”, stelt Verbeek. “Als je zorgt dat de schade van jouw klant lager wordt, wordt jouw rendement hoger.” Verzekeraars doen in zijn beleving vaak onnodig dubbel werk. “Ik zie nog vaak zes verzekeraars die allemaal hetzelfde maken, er zou een partij moeten zijn die ze samenbrengt.” Geesthuijsen: “Wij zijn juist heel erg bezig met die klant. Het is belangrijk om er zo snel en kort mogelijk op te zitten.” Van Diesen: “Mij interesseert vooral hoe de markt zich gaat ontwikkelen. Het is nu nog behoorlijk traditioneel.”

Claimcultuur

Haag neemt alvast haar eigen wens ter harte door een kleine kiezel in de vijver te gooien. “We gaan steeds meer naar een claimcultuur toe. Als je dan komt uit een periode dat alles verzekeraar was, betaal je daar nu de rekening voor. Door klanten steeds meer te faciliteren bij schade, haal je de drempel om iets te claimen weg. Het is logisch dat de klant dat dan ook vergoed wil zien. Een nog meer modulaire opbouw is duurzamer. Je zorgt ervoor dat klanten bewuster kiezen voor een bepaald risico en het geeft je de ruimte om goed gedrag te belonen.”

Van Diesen: “Maar daar hoeven we de maatschappij toch niet voor te veranderen? Als verzekeraar moet je juist inspelen op de behoefte van de klant.” Berkelmans: “Vroeger was het solidair als je het niet claimde als je een kop koffie op het tapijt liet vallen. Nu lees je dat mensen hun oude iPhone in de plee laat vallen, nadat een nieuwe versie is verschenen. Hoe je die saamhorigheid bereikt onder verzekerden is echt een issue.”



MARIT GEESTHUIJSEN



IRIS DE VOS



MAARTEN VAN DIESEN



RAOUL BERKELMANS

Moraliteit

Geesthuijsen: “Verzekeraars hanteren allemaal verschillende richtlijnen met vastgestelde normen. Het gaat erom dat je boven op het claimgedrag van je klanten zit.” De Vos: “Verzekerden beseffen vaak niet wat de gevolgen zijn als ze een onterechte claim indienen. Dat ze zich helemaal niet meer kunnen verzekeren of dat dat veel geld kost.” Het beroep op moraliteit is volgens Haag allerminst ouderwets. “Je ziet niet voor niets dat een nieuwe partij als Deck goed klantgedrag wil belonen. Mensen claimen nu een schilderij van drie tientjes waar ze dat vroeger niet deden. Dat maakt het totale risico echt veel groter.” Schat: “Wij zijn van de ‘alles kan-generatie’. Dus als je iets kunt claimen, doe je dat, daar ben je toch voor verzekerd?”

Bubbel

Bij die nieuwe realiteit hoort volgens de deelnemers ook een andere, meer dienstbare rol van de verzekeraar. Pepping: “Bezien vanuit Bovemij denk ik dat het belangrijk is dat je niet het ondernemerschap van je klant moet ondermijnen door op de stoel van de ondernemer te gaan zitten. Te vaak wordt er gedacht vanuit het al dan niet bieden van dekking. Het is zaak om meer uit de bubbel van die verzekering te komen. Welke risico's loopt die ondernemer en hoe kan hij die beperken?” Schat: “Een verzekering is een van de producten, je zit als adviseur niet direct in een bubbel.” Verbeek: “Dat klopt, maar zolang het meer oplevert als de klant zich verzekert dan niet, is er ook het commercieel belang van de verzekeraar en de adviseur.” Pepping: “Je wordt bij een verzekeraar niet opgevoed om geen verzekeringen te verkopen, al wordt je natuurlijk wel opgelegd om risico's zoveel mogelijk te beperken.” Berkelmans: “In de periferie zie je dat er een omslag is van verzekeraar naar dienst-

‘Hoe meer mensen moeten betalen, hoe meer hun claimedrag toeneemt’

verlener.” Haag: “Het businessmodel is wat het is. De klant moet ook bereid zijn om diensten van een verzekeraar af te nemen. Die transitie moet er nog komen.” Van Diesen: “In de tussentijd moet je als verzekeraar vooral energie steken in adviseurs die zelf ook nadenken over het beperken van risico’s als verdienmodel.”

Amazon

Daarbij helpt de aangescherpte privacy-wetgeving volgens Verbeek niet. “Je mag als inkomensverzekeraar vrijwel niets meer weten van je klant, afgezien van de naam, het geboortjaar, het geslacht en het inkomen. De Autoriteit Persoonsgegevens gaan we niet tegenhouden, maar kunnen we als branche niet afspreken dat we data die al beschikbaar is op een veilige manier met elkaar delen?”

Van Elferen: “Er zijn al partijen die veel meer data hebben, denk alleen maar aan Amazon. Op zich is het prima dat deze partijen zich op de verzekeringsmarkt willen roeren, maar dan wel gelijke monniken, gelijke kappen.”

“Ik weet niet of dergelijke partijen daadwerkelijk echt een verzekeraar willen zijn. Volgens mij is het ze veel meer te doen om vindbaarheid”, brengt Van Diesen daar tegenin. Berkelmans: “Volgens mij maakt het dat soort grote partijen helemaal niets uit waar ze hun geld mee kunnen verdienen.” Van Elferen: “Uiteindelijk gaat het wel om partijen die van meet af aan anders hun informatiepositie hebben opgebouwd, dat kan een oneerlijk speelveld creëren.”

Haag: “Als verzekeraars leunen we voor het grootste deel op statische gegevens. Het verzamelen van *data on the fly* is nu veel belangrijker. Wat is er op tegen om alle componenten in de keten te verzamelen? We kunnen ook prima een partij als Facebook gebruiken om onze dienstverlening naar een ander level te tillen.” Ver-

beek: “De beschikbaarheid van data kan ook tegen het klantbelang ingaan. Je moet voorkomen dat mensen geen verzekering meer af kunnen sluiten.”

PE-examen

Gevraagd naar welke discussie er wat hen betreft wel gesloten kan worden, blijkt PE een gedeelde steen des aanstoots. De Vos: “Dat hele PE-examen zou toch op een andere manier moeten kunnen. Ik heb niet het idee dat ik er iets mee opschiet.” Pepping: “Ik begrijp waar het vandaan komt, uit dienstverlening die vroeger tekortschoot. Maar is het nodig om daarvoor zo’n heel systeem in de lucht te houden? Je krijgt nu heel generalistische kennis opgelegd waardoor je minder gemotiveerd bent om je op andere vlakken te ontwikkelen. Je herkent je in veel vraagstukken helemaal niet. Het gaat veel over banken. Word ik daar een betere adviseur van in mijn specifieke branche?”





Uitdaging

De verzekeringstalenten zien nog altijd een toekomst weggelegd voor zowel verzekeringen als financieel advies. “Misschien moet je je afvragen welke premieberekening je toepast. Is het aantal verzekeraars wel realistisch? Volgens mij is dat de uitdaging voor de markt als geheel”, vraagt Van Diesen zich af. Geesthuijsen: “Schaduwzijde is dat hoe meer mensen moeten betalen, hoe meer hun claimgedrag toeneemt. Ze denken ‘ik betaal er toch voor?’” Van Diesen: “Die uitdaging ligt bij ons, niet bij de klanten.” Haag: “Ik denk dat je klanten veel meer bewust voor bepaalde risico’s moet laten kiezen. Je mag alles verzekeren, maar dan moet je er wel voor betalen.”

Berkelmans: “Maar je moet als klant wel die keuze willen maken. Het aanklikken van een paar vinkjes vinden mensen al te veel moeite, ook omdat het hun interesse niet heeft.” Geesthuijsen: “Vandaar dat wij onze klanten naar het intermediair sturen, die helpt de klant ook als deze lui is.”

Haag stelt dat ook onafhankelijke adviseurs kritisch naar hun eigen rol moeten kijken. “Hoe bied je preventie op een andere manier?” Schat: “Onze adviseurs zijn expert op dat gebied, maar ook als je als particulier een huis koopt, zijn er mogelijkheden voor een adviseur om je te laten gelden op preventief gebied.” Verbeek heeft die ervaring zelf al. “Toen ik voor

hypotheekadvies naar een adviseur ging, stelde hij voor om samen even te kijken naar alles wat ik op woongebied al aan verzekeringen had lopen.”

Wantrouwend

Pepping: “Mensen zijn tegenwoordig veel meer wantrouwend over advies. Je kunt zoveel zelf vinden.” Toch besloot uitgerekend ‘feitennerd’ Berkelmans voor zijn hypotheek wel naar een onafhankelijke adviseur te gaan. “Dat was een bewuste keus. Ik wilde gewoon iemand die alles voor ons op een rijtje zette. Ik was teleurgesteld over wat ik terugkreeg. De adviseur had tijdens het gesprek een paar dingen aangevinkt op zijn beeldscherm en daar een rapport van gemaakt. Niet iets wat ik niet zelf had kunnen doen.”

Van Elferen: “Misschien is het ook wel een kenmerk van onze generatie dat we heel kritisch zijn als het om advies gaat. Je denkt al snel, dat kan ik zelf ook, al dan niet met hulp van een Youtubefilmpje.”

Van Diesen besluit: “Feit is wel dat je vaak veel sneller klaar bent bij een adviseur dan als je alles zelf uit moet zoeken.” ■

‘Verzekerden beseffen vaak niet wat de gevolgen zijn als ze een onterechte claim indienen’

25

TALENTEN

RICK ABRAHAMS (27)



FUNCTIE? Business developer bij SAA Verzekeringen.

AL IETS BEREIKT? Betrokken bij de ontwikkeling van nieuwe verzekeringspakketten, zoals het ondernemerspakket en het agrarisch pakket. Werkt nauw samen met de commercieel directeur bij het zoeken naar nieuwe (buitenlandse) risicodragers.

ENZO BAKKUM (28)



FUNCTIE? Senior customer intelligence analist en product owner intelligente processen bij Aegon.

VERANTWOORDELIJKHEDEN?

Stimuleerde tijdens zijn traineeship een vorm van fact-based besluitvorming bij prijsoptimalisatie en distributieanalyse. Werkt nu in het schadebedrijf aan verbetering van de klantbeleving aan de hand van data-analyse en intelligente processen.

LARA BASTING (26)



FUNCTIE? Marketeer bij BNP Paribas Cardif.

LOOPBAAN TOT NU TOE? Gestart op de polisadministratie, inmiddels allround marketeer binnen de afdeling commercie. Is binnen Cardif lid van de talentgroep en gespot voor het talentprogramma Leaders for Tomorrow van de groep BNP Paribas.

CELINE BROUWERS

'DRIJVENDE KRACHT ACHTER PROCESANALYTICS'



RAOUL BERKELMANS (28)

FUNCTIE? Business controller Achmea Reinsurance.

LOOPBAAN TOT NU TOE? Kwam bij Achmea binnen als management trainee, ontwikkelde zich snel tot finance professional en is sinds februari 2017 business controller bij de herverzekeringstak. Volgens zijn manager zorgen zijn scherpe analyses voor nieuwe aanpakken binnen het bedrijf.

MAARTEN VAN DIESEN (28)



FUNCTIE? Medewerker DevOps Core ICT bij De Goudse.

WERKZAAMHEDEN? Bouwt de brug tussen de business en ICT om de digitale werkplekken te verbeteren. Daarnaast introduceert hij dataclassificatie zodat medewerkers eenvoudiger inzicht krijgen in omgaan met bedrijfsgegevens.

CELINE BROUWERS (26)

FUNCTIE? Data-analist bij Aegon.

WERKZAAMHEDEN? Is in binnen- en buitenland de drijvende kracht achter procesanalytics, een methode om met behulp van grote hoeveelheden data interne processen en customer journeys te optimaliseren.

EMMA DORRESTEIN (27)

FUNCTIE? Head of Legal, Risk & Compliance bij BeFrank.

AL IETS BEREIKT? Speelde een grote rol bij de juridische fusie van NN PPI en BeFrank. Heeft een duidelijke visie op de Nederlandse pensioenmarkt. Stond aan de basis van het compliance- en risicobeleid en de werkwijze van de PPI binnen de kaders van het moederbedrijf (eerst Delta Lloyd, daarna NN).



OSCAR VAN ELFEREN (28)

FUNCTIE? Communicatieadviseur en woordvoerder bij het Verbond van Verzekeraars.

WERKZAAMHEDEN? Was als adviseur nauw betrokken bij de lancering van mijnverzekeringenopeenrij.nl. Verzorgde bovendien de marketing voor de campagne rondom het adviesloket beleggingsverzekeringen.



MARIT GEESTHUIJSEN (29)

FUNCTIE? Letselschadebehandelaar bij Nh1816.

LOOPBAAN TOT NU TOE? Kwam twee jaar geleden als jurist binnen bij Nh1816 en heeft zich volgens haar manager in korte tijd ontwikkeld tot een oplossingsgerichte gesprekspartner voor benadeelden en professionals, "met een goed luisterend oor en een scherp oog voor alle emoties en betrokken belangen".



EMMA DORRESTEIN

'HEEFT EEN DUIDELIJKE VISIE OP DE NEDERLANDSE PENSIOENMARKT'

MARLIES HAAG (27)

FUNCTIE? Projectmanager bij Risk en start-up InsureApp.

WERKZAAMHEDEN? Haar taken variëren van projectmanagement en business development tot het aansturen van de claimsafdeling (backoffice). Is volgens haar manager een duizendpoot die oog heeft voor de mogelijkheden van het toepassen van nieuwe technologieën in het verzekeringsvak.



MARTIN HOLLEMAN (27)

FUNCTIE? Adviseur public affairs en beleid bij Adfiz.

VERANTWOORDELIJKHEDEN? Heeft zich het afgelopen jaar sterk gemaakt voor de lobbydossiers onverzekerbare risico's, de financiële APK, maatwerk bij hypotheek en zorg en inkomen. Is daarnaast aanspreekpunt voor Adfiz Jong Management.



DANIËL HOOGEVEEN (25)

FUNCTIE? Business- en procesengineer op de schadeafdeling van Unigarant.

AL IETS BEREIKT? Ontwikkelde een nieuw opleidingsconcept voor nieuwe medewerkers die de verzekeraar ondersteunen in het reisschadeseizoen. Is daarnaast product owner in het schadescrumteam dat zich bezighoudt met de ontwikkeling van de online schadedialoog.



25 TALENTEN

VERA DE JONG (26)

FUNCTIE? Data-scientist bij Nationale-Nederlanden.

WERKZAAMHEDEN? Bouwt met machine learning voorspelmodellen die relevant en persoonlijk klantcontact moeten bevorderen. Weet volgens haar manager data science begrijpelijk en toepasbaar te maken voor de business.



REINALD MAST (30)

FUNCTIE? Product marketeer bij Vivat.

WERKZAAMHEDEN? Werkte onder andere al voor ASR, Ditzo en Achmea. Is sinds anderhalf jaar bij Vivat verantwoordelijk voor de pricing en het rendement op de schadeproducten. Werkt op de afdeling Motor.



KIM MARTINS NETO (27)

FUNCTIE? Underwriter cyber bij Chubb.

LOOPBAAN TOT NU TOE? Begon haar carrière aan de makelaarskant, bij Meijers, en maakte in 2015 de overstap naar de claimafdeling van Chubb. Hield zich vooral bezig met de afdeling van Financial Lines-claims, waaronder veel cyberclaims. Sinds begin dit jaar lid van het cyber underwriting team.



DE LIJST

De kandidaten voor de am:top 25 verzekeringstalent zijn voorgedragen door hun werkgevers, voorzien van cv en motivatie. Ze zijn niet ouder dan 30 en werken niet langer dan 3 jaar in dezelfde functie. We hebben van de lijst geen ranglijst gemaakt; de 25 verzekeringstalenten van 2018 zijn alfabetisch gerangschikt. Negen van hen schoven aan bij het rondetafelgesprek bij De Goudse.

BRIGIT KLEVER

STOOMDE AFDELING KLACHTENMANAGEMENT KLAAR VOOR PRIVACYWET AVG

BRIGIT KLEVER (28)

FUNCTIE? Klachtenmanager bij Univé.

VERANTWOORDELIJKHEDEN? Stond aan de basis van alle maatregelen die genomen moesten worden om de afdeling klachtenmanagement klaar te stomen voor privacywet AVG. Hielp bovendien de regionale Univés om AVG-proof te worden.



NICK MESKER (29)

FUNCTIE? Sluiter marine bij SAA Verzekeringen.

LOOPBAAN TOT NU TOE? Volgde na een studie internationaal handels- en verkeersrecht een interne opleiding tot zelfstandig sluiter voor onder andere binnenvaartcasco. Verzorgt ook verzekeringspakketten van toeleveranciers van deze branche zoals aanbouwverzekeringen.



REBECCA NAUMANN (27)

FUNCTIE? Businessconsultant voor de Regional CEO Office van Allianz Benelux.

AL IETS BEREIKT? Zet zich in voor innovatie binnen de verzekeringsbranche en heeft met vier andere Allianz Young Professionals een nieuwe autodeelverzekering in de markt gezet. Houdt zich bovendien bezig met sociaal ondernemerschap.



ELMER STEIJGER (29)

FUNCTIE? Productmanager en product owner bij Nationale-Nederlanden / Pension New Business.

AL IETS BEREIKT? Is verantwoordelijk voor de realisatie van het eerste gezamenlijke pensioenproduct van Nationale-Nederlanden en Delta Lloyd. Volgens zijn manager schuwt hij lastige discussies niet en weet hij zijn visie moeiteloos bij alle stakeholders voor het voetlicht te krijgen.



EVA PEPPING (29)

FUNCTIE? Relatiebeheerder grootzakelijk bij Bovemij.

LOOPBAAN TOT NU TOE? Begon als commercieel medewerker op de binnendienst en groeide door tot relatiebeheerder op de afdeling Grootzakelijk. Heeft sinds kort een vrije rol en is als projectmanager sales verantwoordelijk voor strategische salestrajecten. Is daarnaast een van de oprichters van JongBovemij.



PATRICIA SCHAT (26)

FUNCTIE? Manager client services bij Aon Risk Solutions.

WERKZAAMHEDEN? Begeleidde in haar vorige functie van consultant bedrijfsleven en overheden bij de voorbereiding op crisissituaties. Was onder andere projectleider voor een grote crisisoefening in de nucleaire sector. Is sinds 2 maanden manager client services. Tevens voorzitter van Allianz' jongeren-netwerk Ayoung.



REBECCA STOCKMANN (25)

FUNCTIE: Schade-expert bij EMN

AL IETS BEREIKT? Heeft de vakgroep van EMN Claims en Recovery volgens haar manager naar een hoger niveau getild door procesverbetering en innovatie. Dat heeft geleid tot een structureel forse verhoging van het regresresultaat.



MARK VERBEEK (29)

FUNCTIE? Manager operations bij Virta.

VERANTWOORDELIJKHEDEN? Werkte drie jaar als chief operating officer bij VSZ en stuurde daar de commerciële binnendienst aan. Sinds vorig jaar vanaf de eerste dag betrokken bij Virta en daar verantwoordelijk voor innovaties in de markt voor sociale zekerheid.



IRIS DE VOS (25)

FUNCTIE? Acceptant bij de Vereende.

LOOPBAAN TOT NU TOE? Begon als trainee op de afdeling Klanten & Assurantieadviseurs. Maakte zich volgens haar manager het verzekeringsvak snel eigen. Was eerder al verantwoordelijk voor de social media van de Vereende en het jaarverslag.



EVA VRIEND (29)

FUNCTIE? Senior online service marketeer bij Vivat.

WERKZAAMHEDEN? Is nauw betrokken bij de realisatie van de nieuwe mijn-omgeving van Zwitserleven. Bekijkt vanuit een service-perspectief hoe die omgeving verbeterd kan worden. Voortrekker op het gebied van online werken.