

Voorkomen beter dan genezen

Een arbeidsongeschiktheidsverzekering doet meer dan uitkeren. Iedere serieuze verzekeraar biedt preventiediensten aan, maar er wordt weinig gebruik van gemaakt. Ondernemers voelen zich niet aangesproken of kloppen met een hulpvraag liever niet bij hun verzekeraar aan. Dat is echter onterecht. De adviseur speelt hierbij een belangrijke rol. Jij kent de klant immers en weet beter wat er speelt.

TEKST ANNEMIEKE POSTEMA, AOVDOKTER.NL

Vraag je tijdens onderhoudsgesprekken wel eens hoe het écht met je klant gaat? Met de partner, kinderen, ouders? Met de onderneming, de compagnons, de medewerkers? Vaak krijg je signalen dat een klant wel wat ondersteuning kan gebruiken. Bij een echtscheiding of een ziek familielid is dit overduidelijk. Maar wees ook alert als een klant vertelt dat haar kind wordt gepest, dat zijn ouders hulpbehoevend worden, dat zij haar eerste medewerker gaat aannemen of dat hij slecht slaapt. Bedenk dat zelfs een verhuizing stressvol kan zijn, nog los van de reden hiervan. Dient een ondernemer een claim in bij zijn aansprakelijkheidsverzekeraar? Dan is niet alleen juridische en financiële hulp geboden, maar kan jouw klant ook wel wat persoonlijke aandacht gebruiken. Hetzelfde geldt bij een rechtsbijstandsverzoek.

PREVENTIE-AANBOD

Verzekeraars bieden uiteenlopende preventieve diensten aan. Coaching, leefstijladvies en werkplekonderzoek zijn het meest bekend. Maar je komt ook hulp bij afvallen, gezondheidschecks, wachtlijstbemiddeling, ondernemers- of bedrijfsscans, speciale programma's voor zwangeren of jonge ouders tegen.

Het zou mij niet verbazen als budgetcoaching binnenkort aan het assortiment wordt toegevoegd. Sommige intermediairs zouden graag een juridische helpdesk zien. Actuele problemen zoals kostenstijgingen, leveringsproblemen en personeelstekorten vragen ook om aangepaste (branchegerichte) programma's.

Heeft jouw klant iets anders nodig, overleg dan met de verzekeraar of maatwerk mogelijk is. Doe dit wel vooraf, en niet als jouw klant zelf al een hulpverlener heeft uitgezocht. Verzekeraars betalen immers alleen voor diensten die voldoen aan hun kwaliteitsnormen en werken daarom samen met vaste 'providers'.

Programma's die vitaliteit en een gezonde leefstijl belonen worden voornamelijk gevolgd door mensen die al bewust bewegen. Maar voor klanten die een premietoeslag vanwege hun BMI oneerlijk vinden, kan dit een aantrekkelijke stimulans zijn.

JOUW TOEGEVOEGDE WAARDE

Valt een ondernemer uit, besteed dan eveneens aandacht aan de compagnons of vennoten. Overleg met hun verzekeraar wat er mogelijk is. Wist je dat veel coachingsprogramma's tevens openstaan voor gezinsleden? De spelregels verschillen weliswaar per verzekeraar, maar je bewijst je klant een dienst door hier in voorkomende gevallen op te wijzen. Wat niet iedere klant weet, is dat men ook beroep kan doen op een coach als psychische klachten zijn uitgesloten van de verzekeringsdekking. Verder kun je klanten erop wijzen dat anonimiteit is gewaarborgd: de verzekeraar krijgt geen bericht over de klachten of de geboden hulp.

Maak van preventie een vast onderwerp in je AOV-beheer. Haal het uit de taboesfeer en breng het positief: iedere ondernemer verdient een goede coach om het ondernemerschap nog leuker te maken. Dus wijs ook startende ondernemers op de mogelijkheden.

En vergeet tenslotte jezelf niet! Probeer het eens, zodat je daarna jouw klanten kunt overtuigen van het nut van preventie. Het is in ieders belang. ■