

# 'Ons werk draait om betrokkenheid bij mensen'

**Bij de directie van Sedgwick straalt het plezier er vanaf. Volgens hen is dat dan ook precies waar het om draait. "Naast dat je uiteraard de kennis en expertise in huis moet hebben om je klanten goed te helpen, gaat het vooral om plezier en betrokkenheid in je werk. Als wij goed voor onze collega's zorgen, dan zorgen zij goed voor onze klanten."**

**J**eroen Fröhlich (52), Johannes Marinus (42) en Michiel Jongeneel (44) vormen samen de nieuwe directie. Fröhlich is algemeen directeur en Marinus en Jongeneel beiden operationeel directeur. Peter van Rensen (64) treedt op eigen verzoek terug als directeur. "Ben blij dat het bedrijf mij dat ook gunt", zegt Van Rensen. "De jonge generatie is er helemaal klaar voor om het over te nemen. Het zijn capabele mensen en zij sluiten meer aan bij het huidige tijdsgevoel en de ontwikkelingen die gaande zijn. De markt verandert. Gelukkig werken er steeds meer jongeren in de verzekeringsbranche. Zijn die eindelijk het huis uit, kunnen ze hier weer tegen een vader praten", lacht Van Rensen. Gevraagd naar wat hij verwacht van de nieuwe directie, klinkt het schaterend "niks". "Dat is natuurlijk een grapje. Zij zijn klaar voor de toekomst, betrokken bij het bedrijf, de mensen en onze klanten. Ik realiseer mij ook dat mijn energieniveau niet meer hetzelfde is. Dansen op de bar is er niet meer bij."

## Even voorstellen

Fröhlich startte zijn carrière in de verzekeringsbranche bij GAB Robins in 1991. "Toen 80 collega's en nu wereldwijd 27.000." In 2006 werd hij daar algemeen directeur om in 2009 bij Cunningham Lindsey die functie te krijgen. "Ik stond bij de fusie meer tegenover Peter. We hebben best wel een

robbertje gevochten over van alles en nog wat. Daarna zijn we elkaar gaan waarderen, om het echt samen te doen", aldus Fröhlich.

Marinus is na zijn studie begonnen als risk consultant en startte medio 2007 bij GAB Robins als verantwoordelijke voor het toen nog kleinschalige TPA en claimsmanagement divisie. In zijn rol van operationeel directeur is hij verantwoordelijk voor alles wat te maken heeft met personenschade, TPA Claims, Medisch zaken en Arbeidszaken en gerelateerde consultancydiensten.

## Innovatie komt vanuit onze klanten

"We zijn binnen de directie ieder verantwoordelijk voor ons eigen aandachtsgebied en dus ook voor de aansturingen van onze mensen en continu bezig met de klantwensen en hoe we daar zo goed en zo innovatief mogelijk op in kunnen spelen", aldus Marinus. Jongeneel is de 'technicus' en verantwoordelijk voor MCL (Major Complex Loss), Expertise en Marine. "Ik startte in 2000 bij Polak Schoute als bouwkundig schade-expert en van daaruit doorgroeide naar mijn huidige functie als operationeel directeur bij wat nu Sedgwick heet."

## Zin in

De mannen hebben er zin in. "Toen Peter aangaf dat hij een stap terug wilde doen, zijn we natuurlijk gaan nadenken hoe we het dan vervolgens zouden invullen. Peter en ik voerden samen de directie. We zijn verschillend van karakter, maar versterken elkaar enorm. Dat wil je natuurlijk ook terugzien in een nieuwe directie. We hebben echt nagedacht over hoe het bedrijf te leiden. Binnen Sedgwick vinden wij investeren in eigen mensen heel erg belangrijk. Iedereen krijgt bij ons de ruimte om te groeien. Johannes en Michiel zijn enorm gegroeid in hun functie en kunnen de taken en hun aandachtsgebieden prima aan. Een driekoppige directie past nu ook goed bij de omvang van het bedrijf", lacht Fröhlich.

## Innovatie door betrokkenheid

"Die betrokkenheid die wij intern hebben, willen wij ook naar onze klanten laten zien", zegt Marinus. "Wij willen bekend staan als de super betrokken partner met excellente dienstverlening. Niet alleen maar zenden, maar vooral luisteren. Wat zijn de problemen, hoe kunnen we die overbruggen. In mijn optiek wordt innovatie vooral bepaald door de klant. Zo hebben wij een aantal jaren geleden Dé Letsel-schadehulpdienst opgezet. Stel je krijgt een auto-ongeluk. Je auto is al weggesleept en jij ligt bij wijze van spreken nog in de berm



V.l.n.r. Michiel Jongeneel, Jeroen Fröhlich, Peter van Rensen en Johannes Marinus: “Wij zijn blij en trots als medewerkers en klanten Sedgwick het mooiste bedrijf vinden om voor en met te werken”.

en maakt je vooral druk over de kinderen die nog van school gehaald moeten worden, de boodschappen die gedaan moeten worden et cetera. Dat lossen wij dus voor je op. Wij helpen in natura. Wij zorgen ervoor dat de kinderen van school gehaald worden en de boodschappen gedaan worden. Dagelijks krijgen wij over deze service complimenten en waardering”, zegt Marinus. “Er is ongelooflijk veel kennis aanwezig binnen Sedgwick en wij willen vooral initiatieven ontwikkelen om de hulpvraag van onze klanten op te lossen”, vult Jongeneel aan. “Wij willen die behoefte signaleren en eigenlijk al aan de voorkant bij het ontwikkelen van het verzekeringsproduct de oplossing bedacht hebben. Niet pas als er schade is.”

### Ambitie

“Wij zijn het mooiste schadebedrijf en willen het mooiste schadebedrijf blijven”, zegt Fröhlich. “Ik ben blij en trots als medewerkers en klanten Sedgwick het mooiste

bedrijf vinden om voor en met te werken. Daarnaast is groei natuurlijk ook belangrijk. Onze ambitie is om onze klanten in bredere en nieuwere zin te bedienen. Wij zullen optimaal gebruik gaan maken van nieuwe technologieën. Ons vakgebied verandert razendsnel, risico’s veranderen. Wij komen meestal bij mensen langs als er iets naars gebeurd is. Op dat moment hebben ze ondanks alle techniek behoefte aan geruststelling en inleving. Dat is waar Caring Counts voor staat”, zegt Fröhlich.

“De huidige generatie verwacht een andere service van ons. Die verwacht dat hij om drie uur ’s nachts de schade aan zijn auto kan melden en wil meteen weten of het gedekt is op zijn verzekering. Zelfservice en mobiel worden steeds belangrijker”, zegt Jongeneel. “Deels staan we nog aan het begin van alle technologische ontwikkelingen. Straks is het mogelijk om op basis van ongelooflijk veel data automatisch schades af te wikkelen. Er komt een moment dat we chips in ons lichaam hebben. Welke ri-

sico’s kleven daaraan. Verzekeraars zullen ook anders omgaan met dat soort risico’s. Wij willen mee in die ontwikkeling als een betrokken en innovatief partner.”

### OVER SEDGWICK

Sinds de oprichting in 1969 is Sedgwick’s oorspronkelijke rol als Third Party Administrator gestaag uitgegroeid tot die van internationale marktleider op het gebied van technologische risico’s, werknemersvoorzieningen en geïntegreerde bedrijfsoplossingen. Met 27.000 collega, gevestigd in 65 landen, verleent Sedgwick diensten op het gebied van casualty, property, marine, werknemersvoorzieningen en overige branches. Het bedrijf is sinds 2018 in Nederland actief door de overname van schade- expertisebureau Cunningham Lindsey. In Nederland werken ruim 320 collega’s.