

BELOON JE KLANT MEER

en krijg meer klanten als beloning

Om de verzekeringswereld hangt vaak een donkere zweem van negativiteit. Het gaat over risico's, sterftecijfers, claims en schade. Vaak ook gericht op het bestraffen van gedrag. Heb je schade? Daar gaat je no-claim. Ben je ziek? Betaal eerst je eigen risico maar. Waarom maken we de verzekeringswereld niet leuker? Bestraf niet, maar beloon!

Belonen werkt beter dan bestraffen. Het is goed voor het imago van verzekeraars, maar vooral is het goed voor de consument. We weten allemaal dat spinazie en de sportschool gezond zijn. We weten echter ook allemaal dat velen van ons toch de voorkeur geven aan Netflix en een borrelhapje. Als verzekeraar wil je hart- en vaatziekten en andere aandoeningen bij je polishouders voorkomen. Dat kun je doen door die borrelhapjes te bestraffen. Maar je kunt ook de spinazie belonen. Dat is niet alleen een positieve benadering, het is ook een benadering die beter werkt. Want iedereen die ooit met een pup op training is geweest, weet dat een hond veel sneller leert door goed gedrag met een beloning te stimuleren, dan door verkeerd gedrag te bestraffen.

Menselijk gedrag

Er zijn ook tal van wetenschappelijke onderzoeken die dezelfde conclusie trekken voor menselijk gedrag. Dat is ook logisch. Als we iets slechts willen vermijden, hebben we de



Auteur René Teuwen is partner BrainsLab, het adviesbureau van ondernemers voor ondernemers

neiging te blijven zitten waar we zitten. Om iets uit het leven te halen – een beloning te krijgen – moeten we echter iets doen. Die leuke partner of dat mooie huis komen niet vanzelf aanwaaien.

Goed rijgedrag stimuleren

Wil je als verzekeraar dus iets veranderen in het gedrag van je verzekerden, dan kun je hem maar beter belonen. Bij sommige autoverzekeringen krijg je bijvoorbeeld al een premiekorting door gegevens over je rijstijl te delen en veilig te rijden. Via een app meet de verzekeraar of de bestuurder het voorbeeldige type is dat hij graag in de boeken heeft. Het type dat nooit te hard rijdt, op tijd remt en de telefoon tijdens het rijden negeert. Dit type polishouder rijdt weinig tot geen schade en kost

de verzekeraar dus minder. Voor dat goede rijgedrag krijgt de klant bij FBTO bijvoorbeeld tot 30% korting op de premie van de Rijstijlverzekering. Een beloning voor goed gedrag in plaats van een bestraffing van slecht gedrag.

Gezond leven stimuleren

Dat belonen beter werkt, is ook een bekend gegeven voor verzekeraar a.s.r.. Die biedt het Vitality programma aan bij haar zorg- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Via een Apple Watch of Fitbit bewijzen polishouders dat ze lekker bezig zijn met gezond bewegen. In ruil daarvoor krijgen ze Vitality Punten die ze kunnen inwisselen voor leuke cadeaus, bijvoorbeeld bij Etos. Daarnaast krijgen ze jaarlijks tot 8% cashback op hun premie.

Inmiddels is hetzelfde Vitality programma ook te combineren met een zorgverzekering van Ditzo of a.s.r..

Eenvoudige alternatieven

Voor de autoverzekering van FBTO heb je een speciale app nodig. Voor het Vitality-programma van a.s.r. is een Apple Watch of Fitbit vereist. Maar klanten belonen kan ook veel eenvoudiger. Ziektekostenverzekeraar Zilveren Kruis heeft bijvoorbeeld de TotaalCheck bedacht. De polishouder vult hierbij een vragenlijst in om inzicht in zijn gezondheid te geven. Zo kun je ook een programma bedenken waarin polishouders hun kassabon bij de supermarkt scannen. Kopen

ze meer appels en minder chocoladerepen? Dan krijgen ze punten. Het zijn allemaal manieren om verzekeringen leuk maken.

branche krijgt hierdoor een beter imago. Door het denken in risico's en sancties om te zetten naar denken in kansen en belonen, kunnen we

‘Een beloning voor goed gedrag in plaats van een bestraffing van slecht gedrag’

Programma's die polishouders belonen in plaats van bestraffen. En als verzekeraar word je voor dit goede gedrag zelf ook beloond. Je krijgt meer polishouders die ook nog eens loyaler en tevredener zijn. En niet alleen je bedrijf, maar de gehele

initiatieven zoals die van FBTO, a.s.r. en Zilveren Kruis snel uitbreiden. **IT**