

Samen sterker met SAZAS

“SAZAS kent zijn oorsprong binnen de agrarische en groene sector. Deze sector is de motor van onze Nederlandse economie. Wij helpen medewerkers van bedrijven in onze sector gezond aan het werk te houden” aldus Hans van Bussel, algemeen directeur SAZAS. “Onze kennis en ervaring willen wij ook delen met andere branches en sectoren, om zo meer bedrijven aan SAZAS te verbinden. En dat kunnen we. Onze medewerkers zetten zich dagelijks met hart en ziel in voor onze klanten. Wat ons ook echt anders maakt - en daar ben ik trots op - is dat we met ons bescheiden team een volledig verzekeringsbedrijf runnen en het verzuimprobleem van de klant duurzaam oplossen.”



Hans van Bussel

Hans van Bussel is sinds vorig jaar de nieuwe algemeen directeur van SAZAS. Voor een aantal mensen in de agrarische en groene sector al een bekend gezicht vanuit zijn rol bij Colland. In dit interview vertelt Hans bevlogen over de ontwikkelingen bij SAZAS én hij blikt vooral vooruit. Want één ding is zeker, Hans wil SAZAS klaarstomen voor de toekomst. Daarnaast reageert onze accountmanager Eskil Fleuren op enkele uitspraken van Hans en vertelt zij vooral wat de klant belangrijk vindt.

Wat is je opgevallen in zo'n eerste periode bij SAZAS?

“De mensen die bij SAZAS werken, zijn bevlogen en betrokken bij de klant. Die betrokkenheid geldt ook voor onze klanten. Veel van hen zijn al klant vanaf het eerste uur. Dat komt ook omdat we rechtstreeks samenwerken met de accountant van werkgevers. Dit persoonlijke contact is en blijft belangrijk, maar het is wel aan het veranderen onder invloed van de digitale snelweg. Dit betekent dat wij mee moeten verande-

ren. Wat de klant wil, bepaalt uiteindelijk onze koers. De klant weet wat hij wil, is mondiger geworden en heeft grote invloed op hoe we onze processen inrichten. Contact in welke vorm dan ook blijft belangrijk. We zullen vaker zelf contact opnemen met de klant om te helpen. Daarnaast kan de klant zelf kiezen hoe hij met ons in contact wil komen: persoonlijk of digitaal.”

Eskil: “Onze klanten geven aan het belangrijk te vinden dat we goed bereikbaar zijn en dat ze snel geholpen worden. Dat moeten we vasthouden, ook in de toekomst.”

Jullie noemen jezelf de verzuim-specialist, wat heeft een klant daaraan?

“Een klant verwacht meer van zijn verzekeraar dan verzekeren alleen. Hij zoekt een oplossing voor zijn probleem en wil daarbij geholpen worden. Wij helpen de klant met het hele pallet dat samenhangt met het verzuimprobleem. Het verzuimprobleem is voor een deel financieel. Wij zorgen ervoor dat de werkgever een uitkering krijgt als een (of meer) van zijn medewerkers ziek zijn. Een werkgever wil ook geholpen worden met de vraag hoe die zieke medewerker weer aan de slag kan gaan. En hoe hij voorkomt dat zijn medewerkers ziek worden.



Eskil Fleuren

Zo helpen we het ziekteverzuim omlaag te brengen en in de toekomst te voorkomen. Er komt vanuit de wet- en regelgeving veel op het bordje van de werkgever. En dat is best complex. We leggen ingewikkelde wetgeving in heldere taal uit. SAZAS is niet alleen een verzekeraar. Wij zijn actief op het gebied van preventie en re-integratie. Hierbij helpen we de werkgever en werknemer.”

Eskil: “Wat ik merk is dat de credits van de verzuimbegeleiding en preventie, nog niet altijd aan SAZAS worden toegeschreven. Omdat die deels worden uitgevoerd door partijen waar we mee samenwerken. Ook klanten die geen verzuim hebben, merken de belofte van de verzuimspecialist niet altijd. Omdat ze op dat gebied geen ervaring met ons hebben. Dat willen we veranderen, door deze klanten ook te helpen met bijvoorbeeld preventie. Denk hierbij aan de inzet van VerzuimOnderDeDuim waarmee we bedrijven ook helpen verzuim te voorkomen.”

Wat doen jullie extra voor de klant?

“Werkgevers krijgen bij langdurige ziekte te maken met het UWV en de WIA. Dat kan best lastig zijn. Onze WIA-expert helpt werkgevers en werknemers tijdens de WIA. Bijvoorbeeld bij het aantekenen van een bezwaar tegen een

UWV beschikking of met een vraag over de WGA. Met ons programma ‘Verzuim Onder De Duim’ bieden we bedrijven praktische hulp om het verzuim omlaag te brengen. Zo worden bedrijven getraind in het voeren van verzuimgesprekken, en in het opstellen van en sturen op verzuimbeleid. Dit doen wij samen met één van onze ketenpartners: Stigas. Met hen hebben wij ook de regie op de arbodienstverlening en zetten we ook in op preventie. We doen ons best klanten snel te helpen. En de klant kan 24-7 gebruik maken van ‘Mijn SAZAS’, ons digitale klantportaal. Daar kan de werkgever een ziekmelding doorgeven of zijn factuur inzien.”

Wat staat de klant te wachten op het gebied van wetgeving?

“Vanaf 1 januari 2017 verandert er voor de werkgever veel rondom het eigenrisicodragerschap WGA. Bedrijven die eigenrisicodrager zijn worden ook verantwoordelijk voor de WGA-lasten en re-integratie van arbeidsongeschikte flexwerkers die bij hen in dienst waren. Ik kan me goed voorstellen dat het voor bedrijven lastig is om te kiezen of ze eigenrisicodrager willen worden of kiezen voor het UWV. In de praktijk ben je als ondernemer bezig met je resultaat en het runnen van je bedrijf. Dan wil je niet bezig zijn met randzaken, zoals ingewikkelde wetgeving. Op onze website informeren we werkgevers over de aspecten die belangrijk zijn bij deze keuze en dat is zeker niet de premie alleen, wij sturen erop verzuim zo kort mogelijk te houden. Daarnaast kunnen klanten met vragen terecht bij onze WIA-expert. Ik vind SAZAS hierbij de juiste partner; wij beheersen dit proces en bieden veel toegevoegde waarde. Dat is onze rol ook als partner op het gebied van verzekeren en verzuim.”

Eskil: “Ik merk dat veel klanten vragen hebben over de BeZaVa. Ze vinden het lastig om de keuze te maken voor de WGA-flex. Wij organiseren een aantal informatiebijeenkomsten om dit verder uit te leggen. Ook op de website is een dossier te vinden.”

Online revolutie

“Je kunt niet meer om online heen. Zoals ik al aangaf, kiest de klant zelf via welk kanaal - online, telefoon, mail of persoonlijk - hij zijn vragen opgelost wil zien. SAZAS gelooft in persoonlijk contact op moeilijke vraagstukken. Wil een klant alleen maar online, dan zullen wij dat gemak moeten bieden. Wij gaan mee in de nieuwe wereld van onze klant. Dat betekent dat we ons digitale loket ‘Mijn SAZAS’ nog verder zullen uitbreiden en daar steeds meer gemak voor werkgevers aan toevoegen. Zodat werkgevers altijd toegang hebben tot hun eigen informatie. Op onze website kan nu al online een offerte worden opgevraagd. We gaan ons offerteproses nog verder digitaliseren, zodat het nog makkelijker wordt om met ons zaken te doen. We zijn ook te vinden op diverse social media. Daar houden we mensen op de hoogte van nieuws en informatie rondom preventie, verzekeren, verzuim en re-integratie.”

Eskil: “Klanten vinden ‘Mijn SAZAS’ toegankelijk. Het is gemakkelijk om online een ziekmelding door te geven of je factuur in te zien. Het is belangrijk dat we ‘Mijn SAZAS’ nog verder uitbreiden.”

Distributie

“Wij werken nu al nauw samen met accountants. Daarnaast staan we open voor samenwerking met andere professionele partijen in de markt. Bijvoorbeeld met intermediairs of brancheorganisaties die ook complexe producten adviseren. En met andere sectoren of verzekeraars, die van toegevoegde waarde kunnen zijn voor onze klanten. Dat helpt ons nog meer werkgevers en werknemers te helpen en een bijdrage te leveren aan het gezond houden van werknemers in Nederland. Ik zeg altijd maar: ‘samen staan we sterker’ en dat is de kracht van SAZAS: samenwerking met de klant, samenwerking met accountants en samenwerking met onze ketenpartners. Want samen bereiken we voor werkgevers en werknemers het beste resultaat.”