



Nieuw VNAB kennis- en ontmoetingscentrum officieel geopend



Jaarcijfers Monuta: goede omzet, minder resultaat



Betalingsprobleem nemen af

Branche > 'Omarm technologie, anders overkomt het je'

# 'Omarm technologie, anders overkomt het je'

0 Branche, Nieuws 14 april 2016 1420 keer bekeken

PRINT EMAIL A- A+



**“We moeten technologie omarmen, anders overkomt het ons.” Met deze woorden opent Kees Smaling, Chief Information Officer bij Aegon, het event ‘Digitale Wereld – Big Data’. Henk Smit, directeur van serviceprovider Acura, heeft dit evenement samen met Aegon georganiseerd. Naast Smaling is ook Knab-oprichter René Frijters aan het woord.**

“Omarm technologie, anders overkomt het je”, stelt Smaling. Technologie is volgens hem niet iets om angstig voor te zijn. “Technologie wordt steeds toegankelijker en dat komt mede door de disruptors in de verschillende branches. Kijk naar KPN. Die hebben nog niet zo heel lang geleden miljoenen geïnvesteerd in divisie die dedicated met sms bezig was. Whatsapp komt op de proppen, weg geld. Zo makkelijk en zo snel kan het gaan. Maar het hoeft niet altijd een bedreiging te zijn.”

## Samenwerken

Wat volgens Smaling tegenwoordig van belang is, is een pro-actieve houding naar klanten. “We hebben tegenwoordig een ander soort klantcontact. Dat verwacht de klant ook van ons. We kunnen niet meer afwachten tot de klant contact met ons opneemt. Nee, door de hoeveelheid data die we ontvangen, moeten we een zo specifiek mogelijk klantprofiel opstellen om de klant zo goed mogelijk te helpen. En misschien wel het belangrijkste, dat moeten we niet alleen willen doen. We moeten partneren, samenwerken met andere bedrijven, om op die manier de klant zo goed mogelijk van dienst te zijn. Dát is belangrijk.”

## Zorgen

Smaling erkent en begrijpt de zorgen die omtrent internet of things en big data zijn. “Het is logisch dat mensen zich met een gezonde dosis argwaan afvragen wie al die data ziet en, misschien nog wel belangrijker, wat er met die data gebeurt. Daarnaast gaat natuurlijk het hele collectiviteitsprincipe op de schop. Verzekeren heeft de oorsprong in collectiviteit, maar door big data en veranderende technologieën wordt het veel individueler. En dan is er nog het privacy vraagstuk. Hoe ver ga je daarin als klant, maar ook als verzekeraar. Achmea heeft vorig jaar [premiëkorting geïntroduceerd](#) als de klant data gaat delen. Nu ging het in dit geval om meetkastjes in huis en in de auto. Maar waar ligt de grens?” Smaling heeft daar wel ideeën over. “Je moet als verzekeraar transparant zijn. Wat doe je met de data en waarom. En communiceer duidelijk dat je gebruikt voor die specifieke klant. Daarnaast moet de hele branche hier een voortrekkersrol in nemen. We moeten de koppen bij elkaar steken en duidelijk de grenzen aangeven.”

## Transparantie

Kees Smaling is niet de enige spreker die vindt dat klant belangrijk is. Knab-baas René Frijters deelt die mening. Sterker nog, Frijters vindt dat de macht bij de klant ligt. “Je moet als bedrijf proberen te denken vanuit het klantprofiel. Hoe stel je dat op? Door customer experience. Hoe genereer je die? Door data. Wie beheert die data? De klant. Alles is terug te leiden naar de klant.” Daarnaast deelt Frijters de mening van Smaling over het belang van transparantie. “Ja, transparantie is belangrijk. Je moet bijvoorbeeld open zijn over je verdienmodel. Banken gaan daar nogal eens de mist in en brengen aan de achterkant allerlei kosten in rekening, terwijl je ook vrij eenvoudig -en transparant- middels een fee kunt werken. Dan is duidelijk wat voor de klant de kosten zijn.”

Frijters sluit zijn presentatie af met een aantal tips voor de aanwezigen. “Gebruik data op de juiste manier. Proactief en in het belang van de klant. Deel je kennis en tools met je klanten, daar wordt je allebei beter van. Betrek je klant ook bij het opzetten van een eventuele nieuwe dienst, doe het samen. En misschien wel de belangrijkste: creëer ambassadeurs. Je kunt het niet alleen, maar moet het samen doen.”

TAG [Acura](#) [Big Data](#) [Kees Smaling](#) [René Frijters](#)

LARS VAN BERGEN