

**Colofon** Assist! is een uitgave voor relaties van reisverzekeraar en alarmcentrale Mondial Assistance. Mondial Assistance maakt deel uit van de Mondial Assistance Group, wereldwijd marktleider in reisverzekeringen en hulpverlening. Mondial Assistance Group, een dochteronderneming van het verzekeringsconcern Allianz, heeft in Nederland 260 medewerkers.

**Bezoekadres** Poeldijkstraat 4,  
1059 VM Amsterdam,  
(020) 592 98 98  
(Mondial Assistance)  
www.mondial-assistance.nl,  
www.mondial-assistance-nederland.nl

**Redactie** Mondial Assistance,  
Audrey Denkelaar,  
Communicatie Manager  
Van Hulzen Public Relations,  
Voorschoten

**Fotografie** Arno Masee  
Hans Weusten

**Vormgeving** Kicks Concept & Design,  
Voorschoten

**Drukwerk** Drukwerk HFCM Fullservice  
communicatiebureau,  
Hoogeveen

How can we help?

Relatiemagazine Mondial Assistance, nummer 1 - 2010

## Hulpverlening komt tot leven

Mondial Assistance doorbrak  
afgelopen jaar tradities in  
reisverzekeringen

## 2009 druk rampenjaar

Busongelukken, vliegtuigcrashes,  
bomaanslagen. Wat was de rol van  
de coördinerend alarmcentrale?

How can we help?



# assist!





## Tevredenheid overheerst

*In 2009 domineerde de economische crisis vooral het nieuws. In mijn vorige editorial had ik al aangekaart dat Mondial Assistance ook niet aan de mogelijke gevolgen van de economische crisis zou ontkomen.*

*Terugkijkend kunnen we dan ook stellen dat het geen gemakkelijk jaar voor ons is geweest. Nederlanders hebben het afgelopen jaar zo'n 15% minder vakantieboekingen verricht en ruim 20% minder auto's gekocht. En daar hebben wij natuurlijk ook de effecten van gevoeld. Gelukkig kunnen we ook op een jaar terugkijken met veel positieve ontwikkelingen. We zijn in staat geweest een aantal nieuwe relaties binnen te halen en mooie initiatieven voor bestaande relaties te ontwikkelen. In deze editie leest u over een aantal positieve ontwikkelingen van 2009.*

*Kia Motors Nederland heeft ook een turbulent jaar achter de rug. Gelukkig markeerde de overname door Kia Motors Europe een nieuw begin en was dat het startsein voor Mondial Assistance om de internationale hulpverlening voor dit automerk te gaan verzorgen. Daarnaast is ook ons klantenbestand uitgebreid binnen de leasemarkt. Lease-maatschappij Leaseplan tekende 1 juli jongstleden een driejarig contract met ons voor de uitvoering van pechhulp in het buitenland en ongevalhulp in Europa. Verderop in de Assist! leest u over deze twee samenwerkingen.*

*We zijn ook zeer trots dat ruim een half jaar geleden de Stichting Incident Management Nederland (IMN) voor ons heeft gekozen als uitvoerder van het Landelijk Centraal Meldpunt (LCM). In de dag van Jenny en Martijn leest u meer over de werkzaamheden en bevindingen omtrent LCM een half jaar na de start op 1 juli 2009.*

*Ten slotte hebben we het afgelopen najaar een innovatieve, nieuwe Doorlopende Reis- en Annuleringsverzekering gelanceerd. Daarmee hebben wij een reisverzekeringsproduct van de nieuwe generatie geïntroduceerd met veel keuzemogelijkheden (Budget, Comfort, Premium) en extra services. Onze Directeur Marketing & Sales en Manager Marketing vertellen u graag meer hierover op pagina 4.*

*Samenvattend kunnen we dus tevreden zijn over 2009. Voor komend jaar ben ik daarom toch wel optimistisch. Met én voor u maken we van 2010 een succesvol jaar!*

**Willem Snijders,**  
**Algemeen Directeur**  
**Mondial Assistance**

**Relatiemagazine Mondial Assistance,**  
**nummer 1 - 2010**

- P04 Hulpverlening komt tot leven**  
Tradities doorbroken in reisverzekeringen
- P07 'Minder besmetting buitenlandse infectieziektes'**
- P08 Assurantiekanaal en reistak verstevigen positie**  
Nieuwe overeenkomsten en mooie initiatieven
- P10 Overname Kia maakt weg vrij voor samenwerking**  
Geslaagde overgang autohulpverlening in onzekere tijd
- P12 Rijdende vloot compenseert terugloop autoverkoop**
- P13 2009 de boeken in als druk 'rampenjaar'**
- P13 Hulp aan Haïti**
- P14 Van snelle actie tot persoonlijke zorg**  
De dag van een senior voertuighulpverlener

# Hulpverlening komt tot leven



Gerry van Walsem en Anouk Baart-Ruyters

Anouk Baart-Ruyters werkt sinds deze zomer als zelfstandig reisadviseur, via de franchiseorganisatie Travel Counsellors. Zij won de eerste prijs bij het internetspel en gaat in februari vier dagen naar New York.

"Mondial Assistance was nieuw voor mij, en deze campagne was de ideale kennis-making. Normaal krijg je folders en brieven binnen, en die eindigen al snel bij het oud papier. Deze aanpak straalt in mijn ogen betrokkenheid bij de klanten uit. Ik vond het prettig via dit spel op de mogelijkheden van de Doorlopende Reisverzekering gewezen te worden. En vervolgens win ik nog een reis naar New York ook! Dat maakt de kennis-making natuurlijk helemaal onvergetelijk."

**Bij een reisverzekering willen mensen alleen verzekeren wat nodig is. Dat is de belangrijkste conclusie uit een grootschalig consumentenonderzoek van Mondial Assistance, dat aan de basis stond van de in het najaar geïntroduceerde Doorlopende Reis- en Annuleringsverzekering. Een product dat samen met het gloednieuwe Mondial Assistance Pechhulp hulpverlening tot leven heeft laten komen.**

René Vermeule (Directeur Marketing & Sales) en Wessel Koenekoop (Manager Marketing) zijn de stuwende krachten achter de campagne van 2009 om relaties bekend te maken met de nieuwe producten. En in de slipstream daarvan met het 'nieuwe' Mondial Assistance, aangezien vorig jaar de transitie is gemaakt vanaf Elvia. "Een verzekering is voor mensen niet tastbaar. Daarom was het uitgangspunt bij alle uitingen van afgelopen jaar om het hulpverleningsaspect van de alarmcentrale te benadrukken."

## **Doorlopende Reisverzekering: services staan symbool voor hulpverlening**

Uit het consumentenonderzoek onder 1.500 respondenten viel niet alleen een vraag naar flexibiliteit op, maar ook dat consumenten graag geholpen willen worden bij die keuze-

vrijheid. Anders zien ze door de bomen het bos niet meer. "En ze beschouwen hulpverlening daarbij als belangrijkste onderdeel van een reisverzekering", verklaart Vermeule. "Het gaat echter niet alleen om het hulpverleners, maar vooral om wat erachter zit. De services vormen de toegevoegde waarde." Om in die behoeftes te voorzien, heeft Mondial Assistance afscheid genomen van het traditionele reisverzekeringsproduct en de keuzemogelijkheden voor de nieuwe Doorlopende Reis- en Annuleringsverzekering opgedeeld in drie varianten: Budget-, Comfort- of Premium-pakket. Deze bestaan uit verschillende dekkingen voor S.O.S. Hulpverlening, bagage, medische kosten, rechtsbijstand en ongevaldekking. "Daarnaast hebben we een aantal unieke services (zie kader op pagina 6) geïntroduceerd die symbool staan voor de

hulpverlening", legt Koenekoop uit. "Die zijn in dit geval dus geïntegreerd in de reisverzekering, maar zijn binnenkort ook los verkrijgbaar. Bij grote aantallen kunnen wij de services zelfs onder private label aanbieden."

## **Spelenderwijs product en organisatie leren kennen**

Om de Doorlopende Reis- en Annuleringsverzekering onder de aandacht te brengen, ontwikkelde Mondial Assistance een internetspel, waarmee tussenpersonen spelenderwijs het nieuwe product leerden kennen. "Het was dus eigenlijk een soort training om tussenpersonen telkens met een nieuw aspect van het product in aanraking te brengen", licht Vermeule toe. Via een reeks van tien speciaal ontwikkelde kaarten konden tussenpersonen deelnemen aan het internetspel, en wie alle iconen op de goede plek plaatste, maakte kans op een reis naar New York, Berlijn of Barcelona. Of op een jaar lang gratis Doorlopende Reis- en Annuleringsverzekering of Mondial Assistance Pechhulp. "Elke boodschap op de kaarten bevatte een soort didactisch element. Die combinatie van kennisoverdracht en spel heeft ontzettend goed gewerkt", blikt Koenekoop terug. "Ruim zestig procent (meer dan 1.500) van de aangeschreven tussenpersonen heeft actief meegedaan, en daarnaast hebben we veel positieve reacties op dit unieke concept ontvangen. Het is een snelle en effectieve manier gebleken om het nieuwe product én Mondial Assistance (nog beter) te leren kennen."

## **Pechhulp: verrijking van mogelijkheden tussenpersonen**

In het voorjaar startte Mondial Assistance een campagne voor Mondial Assistance Pechhulp: voor tussenpersonen een verrijking van mogelijkheden in de service aan hun (potentiële) klanten, omdat verkoop van pechhulpproducten tot ongeveer twee jaar geleden niet plaatsvond via de intermediairs. In oktober gaf Mondial Assistance een vervolg op deze campagne. Koenekoop: "We hebben een actie opgezet waarbij onze tussenpersonen alleen maar een adressenbestand van hun verzekerden hoefden aan te leveren. Die verzekerden hebben wij via een easy response-kaart de gelegenheid geboden om heel eenvoudig een pechhulpproduct of meer informatie over pechhulp aan te vragen." Ruim 100 tussenpersonen gaven aan hiervan gebruik te willen



**In de maten S, M en L: Onze vernieuwde Doorlopende Reis- en Annuleringsverzekering past bij elke klant.**

Iedereen reist anders. Met meer of minder bagage. Andere risico's. Verschillende bestemmingen en vervoersmiddelen. Wat het reisgedrag van uw klant ook is, met onze Doorlopende Reis- en Annuleringsverzekering geeft u altijd een optimaal advies. Met keuze uit drie varianten: Budget, Comfort en Premium. Daaraan kunnen nog verschillende dekkingen en unieke services worden toegevoegd. Resultaat: altijd maatwerk in dekking en premie voor uw klant.

How can we help?

**MONDIAL ASSISTANCE**

Paul Einig is marketing- en communicatiemanager bij Huijers Adviesgroep, dat al ruim 34 jaar een begrip is in Midden-Limburg en inmiddels 15 jaar samenwerkt met Mondial Assistance.

"Mondial Assistance Pechhulp is een overzichtelijk en betaalbaar pakket dat we op eenvoudige wijze kunnen integreren in onze dienstverlening. De easy response-kaarten symboliseren de snelle en makkelijke communicatie. En dat sluit aan op onze visie om het zo makkelijk mogelijk houden voor de klant. Als kantoor willen we de banden met Mondial Assistance dan ook nog sterker aanhalen. Vooral omdat we vorig jaar begonnen zijn met online autoverzekeringen (via [www.automerkerkverzekering.eu](http://www.automerkerkverzekering.eu)), waar Mondial Assistance Pechhulp aan is gekoppeld!"



## De vier unieke services

Om de hulpverlening nog verder uit te breiden, heeft Mondial Assistance vier unieke 'Assistance Services' (SMS, Luggage, Kid en Life Assistant) geïntroduceerd, die er stuk voor stuk voor zorgen dat uw klant van een zorgeloze vakantie kan genieten.

**SMS Assistant** stelt de gebruiker per sms op de hoogte van problemen in de regio waar hij of zij verblijft. Vaak nog voor er op radio of tv over wordt bericht.

**Luggage Assistant** brengt vinder en eigenaar van verloren bagage met elkaar in contact via aan koffers, tassen en portemonnees bevestigde stickers, labels en speciale codes.

**Kid Assistant** is een polsbandje met alarmnummer en speciale code om zoekgeraakte kinderen weer terug bij hun ouders (of andere verantwoordelijken) te brengen.

**Life Assistant** is een sticker, bandje of label met telefoonnummer en speciale code om de medische gegevens van de drager ervan voor hulpdiensten beschikbaar te maken.

overtuigd dat de *Doorlopende Reis- en Annuleringsverzekering* en *Mondial Assistance Pechhulp* uitstekende producten zijn. Koenekoop: "Uit de vele positieve reacties op de introductiecampagnes blijkt dat assurantie-tussenpersonen en volmachten het zien zitten om de nieuwe producten bij hun consumenten onder de aandacht te brengen. We zijn er best trots op dat we daar in het moeilijke jaar 2009 in zijn geslaagd!"



## Attentie: wijziging opzegbeleid!

*Mondial Assistance hecht veel waarde aan transparantie en consumentencomfort. Daarom komt de stilzwijgende verlenging van verzekeringen te vervallen. Vanaf 1 maart 2010 kunnen verzekerden hun polis op elk moment beëindigen met een opzegtermijn van een maand, mits het eerste contractjaar verstreken is.*

*Het nieuwe opzegbeleid kan bij doorlopende reisverzekeringen echter een stijging van de schadelast veroorzaken. Om dit te voorkomen, geldt voor bepaalde uitbreidingen (upgrades) van polissen die verlengd zijn na 1 maart 2010, een nieuwe contracttermijn van twaalf maanden. Een overzicht van de wijzigingen met betrekking tot de opzegtermijn en de upgrades kunt u vinden op Mondial Extranet.*

maken, waarop de antwoordkaarten in de laatste week van oktober naar ongeveer 60.000 consumenten zijn gestuurd. En de reacties stromen binnen. Vermeule: "Met deze actie wilden we aan tussenpersonen laten zien dat we ze kunnen ondersteunen bij het verkopen van de producten. Als opzichzelfstaand én scherp geprijsd product is pechhulp absoluut een middel om extra omzet te genereren en vooral een goed excuus om in het voor- of najaar weer in contact te komen met je verzekerden. Bij tussenpersonen die Mondial Assistance Pechhulp verkopen, zien we dan ook een gestage groei." Steeds meer tussenpersonen zijn er volgens Koenekoop en Vermeule inmiddels van

Gerard Sonder, hoofd LCR:

# 'Minder besmetting buitenlandse infectieziektes'

**Mondial Assistance is als wereldwijde aanbieder van reisverzekeringen zeer betrokken bij reizigersgeneeskunde en de preventie van infectieziekten. Gerard Sonder, hoofd van het Landelijk Coördinatiecentrum Reizigersadviesing (LCR) en het reizigersvaccinatiebureau van de Gemeentelijke Gezondheidsdienst (GGD) Amsterdam, blikt terug op een roerig jaar.**



Gerard Sonder

Terugkijkend op 2009, springt één infectieziekte natuurlijk direct in het oog: de Mexicaanse griep. Sonder was er maar druk mee. "Het begon rond Koninginnedag, toen de eerste gevallen in Nederland bekend werden. Aanvankelijk werd getracht de import van de ziekte door reizigers en verdere verspreiding in Nederland te beperken. De GGD heeft de eerste besmettingsgevallen toen aan huis bezocht en getest."

### Landelijke vaccinatie

Toen het aantal besmettingen steeg, werden landelijke vaccinatierondes ingesteld. Bij ouders en jonge kinderen liggen deze waarschijnlijk nog vers in het geheugen. Het grootste tijdelijke vaccinatiecentrum bevond zich in de RAI in Amsterdam, waar Sonder dagenlang duizenden vragen beantwoordde als lid van de medische vraagbaal. "De meest voorkomende vraag was, of de vaccinatie wel samenging met bepaalde allergieën, zoals allergie voor kippeneiwit."

Uiteindelijk heerste er rond de Mexicaanse griep veel onnodige paniek. Dit kwam volgens Sonder onder meer door de informatie die bij het uitbreken van de pandemie doorsijpelde uit Mexico. "Mexico is een ontwikkelingsland, waar ziektes – en vooral het dodental ten

opzichte van het aantal besmettingen – niet goed worden geregistreerd. Daardoor leek het aanvankelijk ernstiger dan het was. Mensen vergeten soms dat er elk jaar ook mensen overlijden aan gewone griep." Het is niet duidelijk of de Mexicaanse griep ook in 2010 blijft spelen. "Het aantal zieken is inmiddels afgenomen, maar soms volgt bij een pandemie een tweede opleving."

### Trend van verbetering

Ondanks de recente pandemie is er juist een trend van afname zichtbaar bij infectieziektes die door reizigers worden geïmporteerd. Deze trend zet hoogst waarschijnlijk ook in 2010 door. "Al sinds 2000 raken er steeds minder mensen geïnfecteerd", zegt Sonder. De typische reizigersziekte hepatitis A, overdraagbaar via water en voeding, is hier een goed voorbeeld van. "Voor deze ziekte bestaat vaak een aanbeveling tot vaccinatie, ook voor een populaire vakantiebestemming als Turkije. Vakantiegangers beseffen niet dat vaccinatie ook daar gewenst is en kunnen zo makkelijk hepatitis A oplopen. Gelukkig neemt dat aantal af."

De GGD doet momenteel onderzoek naar de oorzaak van de afnametrend. "Mensen laten zich steeds beter inenten, maar ook worden

de landen waar deze ziektes veel voorkomen, steeds hygiënischer", verklaart Sonder. "Het aantal gevallen van besmetting met de Shigella-bacterie uit Egypte, die diarree veroorzaakt, is bijvoorbeeld ook sterk gedaald. Dit duidt op verbeterde hygiëne, aangezien vaccinatie hiertegen niet mogelijk is."

Trend of geen trend, sommige dingen veranderen waarschijnlijk nooit. De meest verraderlijke infectieziekte is nog steeds malaria. "Hier overlijdt elk jaar weer een handvol Nederlanders aan die geen malariamiddelen slikken. Dit zijn opvallend vaak vakantiegangers uit Gambia, een goedkope bestemming die mensen vaak last minute boeken, zonder na te denken over infectieziektes."

### Handige websites voor reizigersadviesing over infectieziektes:

[www.lcr.nl](http://www.lcr.nl)

[www.wijsopreis.nl](http://www.wijsopreis.nl)

[www.gezondopreis.nl](http://www.gezondopreis.nl)

[www.mondial-assistance.nl/inentingsadvies](http://www.mondial-assistance.nl/inentingsadvies)

Nieuwe overeenkomsten en mooie initiatieven

# Assurantiekanaal en reistak verstevigen positie

Travel, Financials en Automotive zijn de drie werkgebieden waar Mondial

Assistance haar diensten en producten verkoopt. Verderop in dit magazine

leest u over de activiteiten die zijn ontplooid in de autobranche. Op deze

pagina's leest u over de stappen die Mondial Assistance heeft gezet in de

reisbranche en de zakelijke markt.

## Groei internationale reistak

De reistak van Mondial Assistance maakte internationaal een enorme groei door. Met name dankzij de reis- en annuleringsverzekeringen die zijn geïntegreerd in de boekingsprocessen van KLM, Transavia en Air Transat. Hoewel Mondial Assistance internationaal een flinke groei doormaakt, is de realiteit dat de reisbranche in zijn algemeenheid lijdt onder de huidige economische situatie.

Consumenten boeken hun reizen later dan voorheen en kiezen minder vaak voor verre bestemmingen. Dit veranderende boekingsgedrag heeft onmiskenbare gevolgen voor iedereen binnen de reisbranche. Mensen houden de hand op de knip en besparen op reizen. Mondial Assistance merkt dit natuurlijk ook bij de verkoop van reis- en annuleringsverzekeringen via het reiskanaal.

### Opkomst zelfstandig reisadviseurs

Opvallende ontwikkeling is de opkomst van zelfstandig reisadviseurs, ondernemers zonder

personeel die hun netwerk inzetten om reizen te verkopen. Deze adviseurs onderscheiden zich door kennis van en betrokkenheid bij hun doelgroep. Op die manier kunnen zij heel gericht reizen verkopen. De populariteit van deze tak van sport blijkt uit het feit dat Reisrevue een uitverkiezing organiseert om de beste zelfstandig reisadviseur van Nederland te eren. Omdat Mondial Assistance graag haar gezicht wil laten zien in deze nichemarkt, gaat de reisverzekeraar de uitverkiezing voor de tweede keer sponsoren. Audrey Denkelaar, Communicatie Manager en verantwoordelijk voor sponsoring: "Wij willen aan deze groeiende groep mensen duidelijk maken dat we de grootste reisverzekeraar wereldwijd zijn en hen kunnen helpen bij hun advies over reisverzekeringen en hulpverlening. Daarom zijn we opnieuw hoofdsponsor van deze verkiezing."

Naast de zelfstandig reisadviseurs verkent Mondial Assistance Travel nog veel meer



nieuwe mogelijkheden om 2010 ook op nationaal niveau met vertrouwen tegemoet te zien. Daarbij wordt veel verwacht van de nieuwe doorlopende reisverzekering en pechhulp voor auto's. Maar de nadruk ligt ook volgend jaar op het binden en behouden van de huidige relaties.

## Klinkende namen in assurantiekanaal

In de markt van verzekeraars en tussenpersonen is Mondial Assistance in Nederland samenwerkingsverbanden aangegaan met enkele klinkende namen. Zo zijn er o.a. met verzekeraars De Goudse, de Zeeuwse, Hollandzorg en Zevenwouden overeenkomsten gesloten voor onder meer de hulpverlening op reisverzekeringen. "Aan BSB Assuradeuren en Hoorn De Vos Metselaar & Sturop hebben wij volmachten verleend", vertelt Gerdien de Ruiter, Manager Sales Financials, die de genoemde overeenkomsten in het kader toelicht.



Gerdien de Ruiter

"Ondanks de economische omstandigheden hebben we een aantal nieuwe partijen mogen verwelkomen en zijn er goede initiatieven genomen om die lijn in 2010 door te trekken." Een van de in het oog springende initiatieven waar De Ruiter op doelt, is dat er eind vorig jaar een meerjarig contract is gesloten met de Koninklijke Nederlandse Motorrijders Vereniging (KNMV).

### Hulpverlening motorrijders uitgebreid

De Ruiter: "Vanaf 1 januari 2010 verzorgen wij voor alle leden van de KNMV de pechhulp onder de naam KNMV Pechservice. Zij hebben dankzij deze overeenkomst nu recht op gratis hulpverlening bij pech in heel Nederland. Daarnaast ontwikkelen wij speciaal voor deze leden nieuwe producten en services." René Vermeule, Directeur Marketing & Sales, voegt hieraan toe blij te zijn de pechhulp voor leden van de KNMV te mogen uitvoeren en daarmee extra waarde toe te voegen aan het lidmaatschap. "Voor motorrijders die een motorverzekering via de KNMV hadden afgesloten, voerden wij al de hulpverlening bij ongevallen

uit. Dit maakt voor deze motorrijders het plaatje mooi rond. Eén telefoonnummer voor hulp bij ongeval en pech. Mondial Assistance werkt bovendien al voor meerdere merken in de motorbranche, zodat een groot deel van de motorrijders Mondial Assistance inmiddels als dé alarmcentrale voor motorrijdend Nederland zal ervaren."

## Nieuwe overeenkomsten en volmachten in vogelvlucht

De samenwerking met **De Goudse, de Zeeuwse** is op 1 januari 2009 van start gegaan. Mondial Assistance verzorgt de hulpverlening bij reisverzekeringen voor alle reis- en expatriatresverzekeringen.

Mondial Assistance werkt al enkele jaren samen met assurantietussenpersoon **Hoorn De Vos Metselaar & Sturop**. Die goede samenwerking is nu bezegeld met een volmacht.

Voor **Zevenwouden** (uit Heerenveen) verzorgt de alarmcentrale van Mondial Assistance vanaf 1 oktober 2009 de hulpverlening bij reisverzekeringen én Home Assistance.

Aan **BSB Assuradeuren** is een volmacht verleend voor alle reisverzekerings- en pechhulpproducten. BSB is serviceprovider voor zo'n 80 tussenpersonen.



**Kia Motors Nederland (KMNL) heeft een turbulent jaar achter de rug. Zeker dit voorjaar was er enige tijd onzekerheid over de toekomst van het Koreaanse automerk in Nederland. En daarmee over de samenwerking van KMNL met Mondial Assistance, die al bijna beklonken was. Maar aan de onzekerheid kwam snel een einde.**

## Overname Kia maakt weg vrij voor samenwerking

Kort na het faillissement van moederbedrijf Kroymans besloot Kia Motors Europe de import en distributie voor KMNL op zich te nemen. "Zo konden we binnen een heel korte tijd een doorstart maken", vertelt Director After Sales Frank Doorenbos. "En door die overname stond niets een samenwerking met Mondial Assistance meer in de weg."

Een maand voor het faillissement van Kroymans wisten beide partijen dat ze met elkaar in zee gingen, maar nog niet officieel. Doorenbos: "Ik waardeer het erg dat Mondial Assistance in die moeilijke tijd, waarin het onduidelijk was of wij wel aan onze verplichtingen zouden kunnen voldoen, bereid was om zich voor onze klanten in te spannen."



Hans Weusten, Manager Sales Automotive van Mondial Assistance: "Dat was voor ons ook best even lastig. We wilden graag helpen en Kia niet in de kou laten staan, maar aan de andere kant liepen we het risico dat een nieuwe eigenaar het project ieder moment kon afblazen. Die onzekere periode maakte de start van de samenwerking dus best bijzonder. Dan moet je elkaar toch weten te vinden en er vertrouwen in hebben dat alles goed komt. Door goed samenspel met de dealers en de importeur zijn we er dan ook in geslaagd een goede tussenoplossing te vinden. Met name de enorme inzet van de dealers, die bereid waren om in deze periode voor niets uit te rukken voor een gestrande klant, speelde daarbij een belangrijke rol."

De overname door Kia Motors Europe betekende vrij baan voor een definitieve samenwerking op het gebied van internationale hulpverlening. Voor een overgang van het wagenpark van zo'n 60.000 auto's. "Zo konden

we in mei officieel van start gaan en zijn we inmiddels alweer ruim een half jaar bezig", zegt Doorenbos. "Kijk, wij hadden het afgelopen jaar wel wat anders aan het hoofd dan ons actief te bekommeren om strandingen. Dan is het prettig om over een hulpverlener te beschikken waarvan je zeker weet dat die alles goed heeft geregeld. Mondial Assistance heeft bewezen dat de overgang van de ene naar de andere hulpverlener heel goed kan verlopen, ook in moeilijke tijden."

**Geen platte pechhulp, maar serviceloyaliteit**  
Mondial Assistance kwam als beste naar voren uit een tender die Kia in augustus 2008 uitschreef, omdat het contract met de bestaande hulpverlener afliep. Doorenbos en zijn collega's paktten de queeste naar een nieuwe hulpverlener grondig aan, en dat bleek koren op de molen van Mondial Assistance. "De wensen en eisen van Kia waren helemaal uitgekristalliseerd en lagen in het verlengde van onze businesspropositie", legt Weusten uit. "Geen platte pechhulp bieden, maar serviceloyaliteit versterken. Wat concreet betekent dat wij ons steentje willen bijdragen richting importeur, om ervoor te zorgen dat de klant bij de dealer blijft komen. Dit mobiliteitsconcept, dat wij zelf al enkele keren met succes in de markt hebben gezet, had Kia heel specifiek uitgewerkt. Hun aanvraag was voor ons een feest van herkenning."

### Gezicht aan klant laten zien

Naast de goede score in de tender was Doorenbos ervan overtuigd dat Kia met Mondial Assistance voor een zorgeloze oplossing koos. "Ze hebben daar het hele proces, van melding tot afwikkeling, uitstekend in de vingers", legt hij uit. "En de goede naam en goede referenties speelden natuurlijk ook mee. Wat ik ook heel sterk vind, zeker in vergelijking met andere aanbieders, is dat Mondial Assistance de dealers de keuze geeft om zelf naar een gestrande klant toe te rijden, om hun gezicht aan de klant te laten zien. De dealer krijgt een vergoeding voor het uitrijden en kan eventueel zelf vervangend vervoer inzetten. Daarnaast is het natuurlijk zijn belang dat hij degene is die profiteert van eventuele reparaties. Via deze aanpak valt er voor dealers veel winst te halen. Je merkt dus aan alles dat Mondial Assistance ernaar streeft voor alle partijen een win-winsituatie te creëren!"

**Frank Doorenbos (links):**

**'Mondial Assistance heeft bewezen dat de overgang van de ene naar de andere hulpverlener heel goed kan verlopen, ook in moeilijke tijden.'**

Frank Doorenbos en Hans Weusten

# Rijdende vloot compenseert terugloop autoverkoop



concepten. “Bovendien hebben we een aantal grote nieuwe accounts binnengehaald”, verklaart Weusten. “Met als blikvangers het Landelijk Centraal Meldpunt (LCM), Kia (zie pagina 10-11) én Leaseplan.” Vanaf 1 juli 2009 is Mondial Assistance de nieuwe uitvoerder van het LCM, de meldkamer voor incidenten met personenvoertuigen op de Nederlandse wegen. (Lees hier meer over op pagina 14-15) Leasemaatschappij Leaseplan sloot deze zomer een driejarig contract met Mondial Assistance af voor de uitvoering van pechhulp in het buitenland en ongevalhulp, in zowel Nederland als de rest van Europa (zie kader).

## Uitbreiden dienstverlening bij bestaande relaties

De kracht van Mondial Assistance schuilt in de kennis die de afgelopen jaren is opgedaan. Weusten: “Er is goed naar opdrachtgevers geluisterd en veel geïnvesteerd in systemen waarmee we in tal van behoeftes kunnen voorzien. Onze opdrachtgevers brengen in toenemende mate mobiliteitsconcepten op de markt, wat betekent dat de klant na de garantieperiode jaarlijks gratis mobiliteitsgarantie krijgt, mits hij zijn onderhoudsbeurten bij de betreffende dealer laat doen. In de vele variaties die hierop bestaan, verwachten we zeker verdere groei. Net als in aanvullende diensten, zoals reisverzekeringen, lostkey-services en loyaliteitsprogramma's. Kortom,

Wat merkte Mondial Assistance van het feit dat de automarkt het afgelopen jaar zo onder druk stond? En waar liggen de kansen voor de nabije toekomst? “Natuurlijk voelen we de pijn van de teruglopende autoverkoop”, zegt Hans Weusten, Manager Sales Automotive van Mondial Assistance. “Maar wij hebben die terugloop wel kunnen compenseren.”

Weusten licht toe dat garantiepakketten vaak drie jaar duren en dat de grootte van pechhulp bij de ‘rijdende vloot’ steeds verder toeneemt. Dat laatste komt doordat de importeurs steeds meer gebruikmaken van verlengde mobiliteits-

## Uitbreiding leasemarkt

Leaseplan is de dertigste leasemaatschappij die voor Mondial Assistance gekozen heeft. Het afgelopen jaar heeft een substantieel aantal kleinere leasemaatschappijen zich bij Mondial Assistance aangesloten. “Kleinere leasemaatschappijen realiseren zich wat wij, onder hun eigen label, voor ze kunnen betekenen”, zegt Hans Weusten. “Goed uitgevoerde dienstverlening versterkt het imago van de leasemaatschappij. Bovendien weet Mondial Assistance als geen ander kosten te verlagen en te beheersen. Dat heeft alles te maken met de mogelijkheden die de fabrieksgarantie biedt en de manier waarop Mondial Assistance daar gebruik van maakt.”

## Pechhulp voor brommobielen

Ieder jaar worden er ruim 1.500 nieuwe brommobielen (de kleine voertuigen met '45' achterop) verkocht. Een veelvoud daarvan verwisselt jaarlijks van eigenaar. Mondial Assistance heeft een contract met AIXAM MEGA Nederland afgesloten en verzorgt zodoende voortaan ook bij brommobielen de pechhulp.

de groei zit 'm ook in het uitbreiden van de dienstverlening bij bestaande relaties.” Telematica en het verrijken en actueel houden van klantgegevens worden daarbij steeds belangrijker. “Wij weten aan al die wensen invulling te geven. In die flexibiliteit zit onze kracht, in het mee willen en kunnen denken. Hulpverlening is één, maar je kunt er zoveel omheen doen!”

## Contractverlenging BMW en Renault

BMW heeft de overeenkomst met Mondial Assistance met vier jaar verlengd. Het contract maakt deel uit van een Europees contract met BMW en betreft het zogenaamde BMW/MINI Mobile Care-programma: Rolls-Royce Assist, de hulpverlening voor de BMW Premium Selection, het Mini Next-programma én de BMW Motoren. Ook Renault heeft het contract verlengd en bovendien de samenwerking op het gebied van de verlengde mobiliteit uitgebreid.

# 2009 de boeken in als druk ‘rampenjaar’

**Als er minimaal acht Nederlanders bij een ongeluk zijn betrokken, treedt het Nederlandse rampenprotocol in werking. Sinds de vliegcrash in Faro (Portugal) in 1992 regelen vier alarmcentrales bij toerbeurt een jaar lang dat de noodzakelijke hulpverlening direct op gang komt. Mondial Assistance is op dit moment (vanaf 1 april 2009) de coördinerende alarmcentrale.**

“Ondanks dat het een druk rampenjaar is”, zegt Communicatie Manager Audrey Denkelaar, “is het wat betreft daadwerkelijke hulpverlening voor ons vrij rustig geweest. Maar de pers weet je als coördinerend alarmcentrale altijd wel snel te vinden om erachter te komen of er Nederlanders bij een incident betrokken zijn.”

## Meeste aandacht voor twee busongevallen Spanje

Vooraf de eerste twee uur na het busongeluk met scholieren in Spanje (oktober) waren hectisch qua perswoordvoering. Denkelaar:

“De pers stortte zich er massaal op, omdat het om scholieren ging. SOS international heeft voor beide busrampen uiteindelijk de hulpverlening en woordvoering gedaan. Maar als coördinerend alarmcentrale ben je toch altijd het eerste aanspreekpunt voor de pers.” Het eerste busongeluk in Spanje in juli bewees volgens Teammanager Medische Hulpverlening Nick Elzinga dat het achterhalen van verzekeringsgegevens een hoge prioriteit heeft om zo snel mogelijk goede hulpverlening te kunnen opstarten. “Op basis daarvan kun je bepalen wie de uiteindelijke hulpverlening daadwerkelijk gaat uitvoeren. Ondanks dat deze busramp uiteindelijk niet door ons is afgehandeld, hebben wij veel zoekwerk gedaan en contact opgenomen met o.a. Buitenlandse Zaken. Qua impact was deze ramp het meest heftig voor de hulpverleners, omdat er lange tijd veel onduidelijk bleef vanwege de verwarrende ondersteuning ter plaatse. Alle informatie hebben wij daarna netjes overgedragen aan SOS International.”

## Levens redden vanaf je bureau

Wat betreft de daadwerkelijke coördinatie van hulpverlening waren een ongeval in Tsjechië (juli), waarbij een auto en trein in botsing kwamen, en het vliegtuigongeluk in Thailand (augustus) de meest in het oog springende incidenten. Verder nam Mondial Assistance het zoekwerk en de woordvoering op zich van opvallende rampen als de bosbranden in Griekenland (juli), een busongeval met gepensioneerden (mei) én de bomaanslagen in Jakarta (juli). “De bomaanslagen vond ik persoonlijk het heftigste”, blikt Elzinga terug. “Dan ben je echt bezig om levens te redden vanaf je bureau!”

# Hulp aan Haïti

De aardbeving in Haïti van 12 januari 2010 is een ramp van ongekende omvang. Als coördinerend alarmcentrale biedt Mondial Assistance waar mogelijk hulp. Daarom vloog op 14 januari een medisch team van Mondial Assistance naar Haïti.

Na een aanvankelijk oponthoud op Curaçao, bereikte het team, bestaande uit een arts, een hulpverlener en een verpleegkundige, het getroffen land. Hun eerste taak was zich over de Nederlandse reizigers te ontfemen die zich ten tijde van de ramp op Haïti bevonden.

Naast medische bijstand heeft het team van Mondial Assistance deze Nederlanders ook begeleiding geboden, eerst bij hun evacuatie naar veiliger omliggende landen, vervolgens bij hun repatriëring. De eerste groep Nederlanders en adoptiekinderen is zondagmiddag 17 januari geland op Eindhoven. Een andere groep Nederlanders is op diezelfde dag 's avonds met een Belgisch militair vliegtuig in België aangekomen. Beide groepen Nederlanders zijn door Mondial Assistance ontvangen en herenigd met familie. Het medisch team is inmiddels teruggekeerd uit Haïti.

In samenwerking met het Ministerie van Buitenlandse Zaken zal Mondial Assistance betrokken blijven bij de repatriëring van de stoffelijke overschotten van Nederlandse slachtoffers.



De dag van een senior voertuighulpverlener

# Van snelle actie tot persoonlijke zorg

**Op de Nederlandse vestiging van Mondial Assistance werken dertien senior hulpverleners. Twee van hen zijn op de werkvloer verantwoordelijk voor het Landelijk Centraal Meldpunt (LCM). We treffen senior voertuighulpverleners Jenny ten Berge en Martijn Suithof om tien uur 's ochtends. Op de drukke alarmcentrale van Mondial Assistance, waar vrijwel alle plekken bezet zijn en iedereen druk aan het bellen is.**



## Hoe zien jullie werkzaamheden er in grote lijnen uit?

Jenny en Martijn combineren vanaf de start van het LCM (juli 2009) hun werkzaamheden voor deze opdrachtgever met de 'reguliere' voertuighulpverlening. Vandaag is Martijn de 'senior van de dag' voor het LCM en heeft Jenny een 'gewone' dienst, waarbij ze naast haar seniorentaken ook LCM-meldingen en telefoontjes van verzekerden aanneemt. "Onze kerntaak is het LCM," zegt Jenny, "maar wij houden op de werkvloer ook de lopende zaken

in de gaten wat betreft voertuighulpverlening. En we zijn een vraagbaak voor onze collega's, maken de planningen en sluiten dossiers af. Bovendien is er iedere dag één senior die constant de status van de actielijsten in combinatie met de planning monitort."

## Wat is het voornaamste verschil tussen het LCM en 'gewone' voertuighulpverlening?

"Bij het LCM ligt de nadruk meer op de snelheid van het proces dan op persoonlijke zorg", vertelt Martijn. "Je hebt namelijk geen verzekerde aan de lijn, maar iemand van Rijkswaterstaat of de politie. Ik neem op en hoor bijvoorbeeld meteen: 'A2. Twee auto's, hectometerpaal 14,5.' Die gesprekken met iemand uit een meldkamer zijn heel staccato en snel voorbij. Bij reguliere hulpverlening is de gemoedstoestand van de klant altijd de eerste zorg."

Er komt een telefoontje binnen. Jenny wijst op haar beeldscherm. "Kijk, hier krijg ik een gewone melding", en ze neemt op. Een man krijgt zijn leaseauto niet gestart, maar kent de procedure. Jenny kan daardoor razendsnel alle



Jenny en Martijn bespreken een dossier

noodzakelijke gegevens noteren en de berger inschakelen. Nadat ze heeft opgehangen, zegt ze: "De een moet je eerst geruststellen, de ander komt meteen ter zake. Dit was er dus één van de laatste categorie. Maar straks kan er iemand bellen die je met veel geduld door het scherm heen moet leiden. Het essentiële verschil tussen het LCM en reguliere hulpverlening is dus die klantaandacht."

## Zijn jullie verwachtingen van het LCM uitgekomen?

Jenny en Martijn werken niet alleen voor het LCM, maar de uitvoering ervan op de werkvloer is momenteel wel hun belangrijkste taak. Na een half jaar zijn ze nog altijd enthousiast, maar de start van het project luidde wel een drukke periode in dan verwacht. "Met name omdat de start van het LCM samenviel met de zomervakantie. Bovendien waren we over bepaalde procedures vooraf niet volledig geïnformeerd, waardoor we ons niet op alles hebben kunnen voorbereiden", blikt Martijn terug. "Denk aan wegsleepmeldingen van achtergelaten auto's van mensen die te veel gedronken hebben. De politie houdt nou eenmaal één meldpunt aan

voor alles waar ze een sleep voor nodig hebben."

Jenny: "In eerste instantie hadden we niet verwacht dat dit zoveel extra werk met zich mee zou brengen. Maar in de loop van de maanden zijn we tot duidelijkere afspraken gekomen en zijn de procedures aangepast."

Martijn: "In het begin was het voor iedereen die bij het LCM is betrokken, best even wennen en

aftasten. Maar wij hebben vanaf het begin het vertrouwen gehad dat alles op z'n pootjes terecht zou komen. Inmiddels zijn bijna alle hulpverleners opgeleid om LCM-meldingen (gemiddeld 500 per dag) in behandeling te nemen. Ik heb dus echt het gevoel dat we dit met elkaar doen."

Jenny: "Zowel met collega's als met de samenwerkende partijen."

## Hectische winterweken voor alarmcentrale

In de weken rondom de feestdagen zijn de (senior) hulpverleners flink op de proef gesteld.

"Er was sprake van een spectaculaire drukte", meldt Mark Peereboom, Manager Operations.

"Sinds 21 december heeft het verkeer last gehad van weersomstandigheden. Eerder en langer dan het jaar ervoor. Zodoende zijn er deze maand in de reguliere voertuighulp-

verlening 18% meer dossiers afgehandeld dan in december 2008. Maandag 4 januari was een recorddag voor de reguliere voertuighulpverlening, met meer dan 1000 verwerkte strandingen. Bijna het dubbele van een drukke maandag!" Peereboom noteerde wat betreft het LCM in het vierde kwartaal van 2009 23% meer meldingen dan in het derde kwartaal. "En ten opzichte van het vierde

## Over het LCM

Sinds 1 juli jongstleden is Mondial Assistance de nieuwe uitvoerder van het Landelijk Centraal Meldpunt (LCM): de meldkamer voor incidenten met personen-voertuigen op de Nederlandse wegen. Het LCM is een onmisbare schakel in het zo snel en zorgvuldig mogelijk afwickelen van verkeersongevallen met personen-voertuigen. Incidenten op snelwegen en gemeentelijke of provinciale wegen die als belangrijke verbindingsweg fungeren, worden door politie en wegbeheerders aan ons gemeld op één speciaal telefoonnummer. Vervolgens coördineert Mondial Assistance, als uitvoerder van het LCM, zo snel mogelijk de berger naar de plek van het ongeval. Daarmee spelen wij een belangrijke rol in het terugdringen van files en minimaliseren van veiligheidsrisico's.

Stichting Incident Management Nederland (IMN) is een samenwerkingsverband van de alarmcentrales. Zij is verantwoordelijk voor de organisatie van de afhandeling van incidenten met personen-voertuigen en is daarmee de opdrachtgever voor het LCM.