

CASESTUDY

Meijers

makelaars in
assurantiën

'Willen we doorgroeien en minimaal dezelfde aandacht aan klanten geven, dan is standaardiseren van processen noodzakelijk.'



 www.t-mc.nl
 info@t-mc.nl
 0348 501462

 TMC
Get Organised

CASESTUDY

MEIJERS ASSURANTIËN

Familiebedrijf Meijers, makelaar in assurantiën, bestaat bijna vijftig jaar. Goede klantenservice, betrokkenheid, doortastendheid en ambitie zorgden ervoor dat het bedrijf uitgroeide tot een organisatie met meer dan 250 medewerkers. Doorgroeien blijft een ambitie en daarvoor zijn gestandaardiseerde processen noodzakelijk.

Cindy Weisscher werkt sinds ruim een jaar bij Meijers. Zij kreeg de opdracht mee om Meijers verder te laten groeien. Cindy: 'Meijers is een fantastische organisatie. De betrokkenheid bij de medewerkers is groot, net als de betrokkenheid richting klanten. Klanten gaan voor. Altijd. Dat zit echt in het DNA van Meijers. We bouwen aan langdurige relaties en bieden continuïteit, voornamelijk aan zakelijke klanten. Toen Meijers nog wat kleiner was, kenden alle medewerkers alle portefeuilles en kon er snel en doeltreffend zaken gedaan worden. Die tijd is voorbij. Willen we doorgroeien en minimaal dezelfde aandacht aan klanten geven, dan is het noodzakelijk om heel goed naar al onze processen te kijken.'



'Klanten gaan voor. Altijd.'

100 dagen verkennen

Voordat Cindy een verbetertraject startte wilde ze eerst de organisatie door en door leren kennen. Daar nam ze honderd dagen de tijd voor. Ze sprak uitgebreid met medewerkers en haar nieuwsgierigheid naar wie er werkten en hoe processen liepen, leverde enorm veel informatie op. Cindy: 'Met al die verzamelde

informatie stelde ik een werkgroep samen om het traject in te gaan. Noem het de early adopters, een groep die aanvoelde dat er iets moest veranderen, alleen nog geen vaststaand idee had hoe dat te doen.'

Huidige processen in kaart brengen

Omdat Cindy vanuit haar vorige baan al met T-MC gewerkt had, was de keuze om dit proces door T-MC te laten begeleiden snel gemaakt.

CASESTUDY

MEIJERS ASSURANTIËN

Meijers nam de tijd om eerst alle processen goed in kaart te brengen. Cindy: 'Als je wilt standaardiseren en automatiseren, moet je eerst vastleggen hoe processen lopen. Dat is een enorme klus en daarbij heeft Patrick van den Tempel van T-MC ons enorm goed begeleid.' Werken aan standaardisatie en protocollen is één, maar zorgen dat het binnen de organisatie ook geïmplementeerd wordt en niet in een la verdwijnt is een tweede. Daarom werkte Meijers in dit traject ook samen met de Lean Six Sigma Company.

'Goed is goed, maar het kan altijd beter, is mijn motto'

Green Belt in Lean

De implementatie van dit verander- en verbetertraject gaat via de Green Belts in Lean. Cindy: 'In een klasje van maximaal acht, volgen de medewerkers een intensief traject. Ze starten met de GO training en leren daarna te werken met de applicatie Catalyst. Hierin worden alle processen en protocollen beschreven. Catalyst is een beheersbaar systeem waarin we al onze processen kunnen beschrijven, beheren en delen.' Cindy: 'We hebben ervoor gekozen om dit verandertraject geleidelijk aan in te zetten. Elke klas krijgt een opdracht mee en zo standaardiseren en optimaliseren we de komende jaren al onze

processen. Zo komen procesdenken en verbeterdenken langzaam in het DNA van onze organisatie.'



Goed doen en beter kunnen

De eerste klas heeft het traject inmiddels enthousiast en succesvol afgerond en de tweede groep is bijna klaar. Voor de derde groep is al een wachtlijst. De deelnemers krijgen allemaal een certificaat als Green Belt in Lean. De belangstelling voor de training is fijn, zegt Cindy. 'In het begin was er best wat weerstand. De geëigende opmerkingen als "we doen het toch goed, dus waarom zouden we dit doen" waren regelmatig te horen. Goed is goed, maar het kan altijd beter, is mijn motto. Daar moesten ze in het begin wel om lachen, maar langzaam realiseren de meesten zich dat er ook echt een kern van waarheid in schuilt. Willen we de beste service blijven bieden én doorgroeien, dan zullen we daar met zijn allen ook aan moeten werken.'

Klanten zijn niet standaard

Het woord standaardisatie is voor menigeen een vies woord. Mijn werk is niet standaard en

CASESTUDY

MEIJERS ASSURANTIEËN

mijn klanten zijn ook niet standaard, is een gedachte die bij veel medewerkers leefde. ‘Helemaal waar,’ vertelt Cindy, ‘en juist standaardiseren helpt enorm bij specialistisch werken. Vergelijk het met de medische wereld. Elke chirurg heeft zijn eigen specialiteit, maar om daar succesvol te kunnen werken, heeft hij de standaardisatie van protocollen die in een ziekenhuis gelden heel hard nodig.’



Eerste successen zijn een feit

De resultaten van de eerste klas zijn nu al zichtbaar, vertelt Cindy. Als voorbeeld noemt ze noemt ze de doorlooptijden van mutaties bij complexe wagenparken. Daar zaten uitschieters bij van 96 dagen doorlooptijd. Dat is nu teruggebracht naar een gemiddelde van 15 dagen. Of de first time right die op sommige

plekken van 20 procent naar 80 procent ging. Grote stappen die veel beloven voor alle andere processen die nog gestandaardiseerd moeten worden. Successen motiveren. Cindy: ‘Klopt, en die successen zijn nodig om door te gaan. Maar wat minstens zo belangrijk is voor de motivatie, is tijd. We geven medewerkers tijd om in zichzelf én in het bedrijf te investeren. Zodat ze naast hun standaardwerk de ruimte hebben om te bedenken wat anders en/of beter kan. We zijn een organisatie die continu wil verbeteren en dat kan alleen succesvol zijn als je alle medewerkers tijd en ruimte geeft om dit daadwerkelijk te kunnen doen.’

Ambities, plezier en groei

Ondanks de standaardisatie van processen blijft de werkdruk van de medewerkers hoog. Cindy: ‘Logisch, want investeren kost altijd tijdelijk meer tijd. Gelukkig levert het werken met standaardisaties ook tijd op. En die gebruiken we weer om bestaande en nieuwe klanten te helpen. Zo kunnen we onze groeidoelstellingen en ambities realiseren, houden onze medewerkers plezier in hun werk én krijgen de klanten alle aandacht die ze verdienen.’

Cindy Weisscher is sinds april 2019 Chief Operations Officer bij Meijers Assurantiën. Hiervoor bekleedde zij de functie van Director Operations & IT bij Loyalis en was ze in diverse functies werkzaam bij Rabobank Nederland.