



Van verzekeraar naar dienstverlener

Langer thuis wonen, met hulp van je eigen netwerk. Klinkt mooi, maar is niet altijd gemakkelijk te organiseren. 'Waarom zouden we als verzekeraar geen rol kunnen spelen bij dit thema?', vroeg ZLM-directeur Oscar Monshouwer zich af. Ruim een jaar verder worden de eerste stappen gezet in het Zeeuwse 's Heer-Hendrikskinderen. 'Of het lukt? Ik weet het niet. Dat is innovatie.'

Monshouwer was met zijn collega en algemeen directeur Marinus Schroevers bij het Verbond op bezoek om te horen over het rapport waarin TNO trends beschrijft die van invloed zijn op de branche. 'Als het over innovatie en trends gaat, gaat het vaak over zelfrijdende auto's of Big Data. Maar Marinus en ik hadden onafhankelijk van elkaar meer aandacht voor de trends terugtrekkende overheid, ouder worden en langer thuis wonen. Als verzekeraar kun je het hebben over het verzekeren van risico's, maar ook over het verzekeren van bepaalde situaties. Bovendien past het thema bij ons: dichtbij onze klanten, persoonlijk.'

OVER DE ZEEUWSE HUISKAMER

De Zeeuwse Huiskamer is een project waarbij bewoners en ervaringsdeskundigen behoeften op het gebied van wonen, welzijn en zorg in beeld brengen. Bedrijven, overheden en welzijns- zorg- en kennisinstellingen ontwikkelen op hun beurt innovatieve oplossingen voor die behoeften. Binnen het project zijn onder andere enkele fysieke huiskamers waar partijen samenkomen, bijvoorbeeld in Terneuzen en Goes. Maar inmiddels worden ook dorpen en wijken als "huiskamers" gezien en wordt er samengewerkt op diverse themalijnen rondom langer zelfstandig wonen.

Het project is een initiatief van Economische Impuls Zeeland. Projectpartners zijn onder meer gemeenten, zorginstellingen en woningcorporaties.

KLEINE SNEEUWBAL

Mantelzorg is dan ook een van de thema's waarop de focus ligt tijdens de gesprekken. Andere zijn langer leven, duurzaam wonen en financierbaarheid. Monshouwer: 'We verdiepen ons nu vooral in de inhoud en zoeken naar de mismatch.' Doel is uiteindelijk de stap te maken waarmee hiaten opgevuld kunnen worden. Hoe? Daar willen De Braal en Monshouwer niets over zeggen. Niet omdat het geheim is, maar omdat de focus moet liggen op de vraag. 'Bij innovatie gaat het niet om de eindbestemming, maar om de reis.' En ja, dat is misschien eng en kan lang duren, Monshouwer weet het. 'Maar innovatie is volgens mij evolutionair, niet revolutionair. Als je maar een kleine sneeuwbal maakt – als die gaat rollen wordt hij vanzelf groter. Voordeel is dat innovatie bij ons bij de directie is belegd. We kunnen snel knopen doorhakken en hoeven niet eerst toestemming te vragen. Maar we zijn er vooral van overtuigd dat we dit kunnen en moeten doen.'

DIENSTVERLENER

Overigens is de houdbaarheidsdatum van de verzekeringsbranche geen reden voor Monshou-

wer zich met dit project bezig te houden. 'Die is er misschien wel, maar ligt nog heel ver weg. De komst van de zelfsturende auto bijvoorbeeld heeft natuurlijk wel gevolgen, maar tegelijk: als er zo'n grote hagelbui als laatst over een zelfsturende auto heen komt, zijn de deuken echt even groot als bij een 'gewone' auto. We worden misschien minder sec een verzekeraar, meer een financiële dienstverlener die risico's op zich neemt en helpt te voorkomen.' Bij het Zeeuwse Huiskamer project kan dat bijvoorbeeld door meer een verbindende partij te zijn. 'Dat zou kunnen vanwege ons flinke netwerk. Kan een oudere alleen maar thuis blijven wonen als hij een traplift krijgt, dan kennen wij vanwege schadeherstelactiviteiten vast wel een aannemer die daarvoor kan zorgen.'

LEVENSvatbare Oplossing

'Binnen het project De Zeeuwse Huiskamer hopen we de behoeften van de diverse partijen goed in kaart te brengen', benadrukt Monshouwer. 'Uiteindelijk willen we aan de hand daarvan een oplossing bieden, die heel lokaal en dichtbij is. Maar door die oplossing in heel ons werkgebied aan te bieden, creëren we tegelijk schaalgrootheid waardoor het een levensvatbare oplossing kan zijn.'

Of het een nieuwe dienst van ZLM wordt, of een apart bedrijf, weet Monshouwer nog niet. 'Als het maar een oplossing is met het ZLM-DNA: persoonlijk en dienstverlenend.' En dan echt. De term winstmaximalisatie mag niet voorkomen. De Braal vindt het geweldig dat ZLM er zo in staat en dat de verzekeraar kiest voor innoveren op deze manier. 'Innoveren kan ook zijn dat je iets doet dat heel logisch en niet heel spectaculair is: ontzorgen en duidelijkheid scheppen.' En toch: uiteindelijk moet er wel geld verdiend worden. Monshouwer: 'Doel is over vijf jaar een levensvatbaar bedrijf te hebben. Hoe precies, weten we nog niet, maar er moet wel een verdienmodel kunnen bestaan. Kijk eens naar de hoeveelheid geldstromen die er in de zorg omgaan. Maar nogmaals: we kiezen nog geen richting, we moeten ons nu vooral focussen op het inventariseren van wat mensen willen.' En als het mislukt? 'Dat weet je: bij innovatie is succes niet gegarandeerd.' <

'INNOVATIE IS EVOLUTIONAIR, NIET REVOLUTIONAIR'

ZLM besloot aansluiting te zoeken bij het project De Zeeuwse Huiskamer – een project dat in 2013 is gestart en op hetzelfde thema inzoomt. Projectleider en antropologe Petra de Braal: 'Ouderen, maar ook mantelzorgers weten vaak zelf niet goed wat ze nodig hebben. Uitgangspunt is het aanbod van zorg en ondersteuning. Of van technische mogelijkheden en financiële structuren. En dat blijft zo als niemand zich bezighoudt met de vraag.' Die is daarom juist het uitgangspunt van De Zeeuwse Huiskamer. 'In diverse dorpen zijn we gestart met huizen waarin ouderen komen logeren. Tijdens die 'logeerpartij' praten we over waar zij tegenaan lopen en wat zij echt nodig hebben. 'Prettig leven' is altijd het uitgangspunt.' De Braal raakte in gesprek met ZLM. 'De verzekeraar ziet dat de verzekeringswereld er hoe dan ook anders uit gaat zien. Maar vroeg zich ook af hoe ze van waarde kan blijven voor de maatschappij? We ontdekten al snel dat we dezelfde uitgangspunten hadden: de vraag en de mens centraal stellen.'

OP ZOEK NAAR DE KLOOF

Inmiddels is ZLM betrokken bij het project in 's Heer-Hendrikskinderen. Geen huiskamer of proefwoning daar, maar een onderzoek naar wat speelt in het dorp. 'Belangrijkste vraag: hoe kunnen we het dorp leefbaar houden? Er zijn namelijk weinig voorzieningen en de zorg is teruggedraaid. Hoe zorg je ervoor dat mensen er prettig kunnen blijven wonen en elkaar kennen?', legt De Braal uit. Om dat te ontdekken heeft ze nu zo'n 75 gesprekken gevoerd – ook buiten 's Heer-Hendrikskinderen. Met mantelzorgers, ouderen, vrijwilligers, gemeenten. 'Ik zoek steeds de kloof tussen wat formeel is geregeld en wat er in de praktijk gewent is.' Ze sprak bijvoorbeeld een ondernemer die een loods beschikbaar wilde stellen aan mensen die lastig mee kunnen komen in de maatschappij. 'Om te timmeren, te klussen. Maar dat bleek lastig: hij was geen officiële zorgpartij. Zonde dat zo'n initiatief dan wordt belemmerd door regelgeving.'

Monshouwer noemt nog een voorbeeld, van iemand die in de zorg werkt. 'Toen haar man invalide raakte, kwam ze zelf aan de 'andere kant' terecht en ontdekte het ongelofelijke woud van regels. Zij gaf aan behoefte te hebben aan iemand die meedenkt. Als mantelzorger ben je vaak al overbelast; je zorgt voor een naaste, terwijl je al een druk leven had met je eigen gezin, werk en sport. Dan zit je niet te wachten op 33 verschillende loketten bij één gemeente!'