

Jubileum uitgave

In deze jubileum uitgave kijken wij kort terug op 25 jaar unieke dienstverlening. Naast een terugblik door Kees en Hans van Klarbergen treft u een interview aan met een predikant van het eerste uur. Daarnaast vertelt een van de medewerkers van Dominass over haar persoonlijke ervaringen. Tenslotte zijn wij blij met het voorwoord van de oprichter, Wiebe van Klarbergen. Veel leesplezier!

Voorwoord Wiebe van Klarbergen

Terugkijkend op 25 jaar Dominass Assurantiën overheersen bij mij als oprichter blijdschap, trots en dankbaarheid.

Ik ben blij dat we iets hebben kunnen betekenen voor onze relaties; voor u. En dat u daar meer dan tevreden over bent. Tenminste, zo interpreteer ik de 9.0 die u ons gaf bij het laatste klanttevredenheidsonderzoek.

Blij ook, omdat de gekozen formule succesvol is gebleken. Dominass verzekert alleen theologen – inmiddels aangevuld met kinderen van predikanten – en die aanpak heeft zijn succes al ruim een kwarteeuw bewezen. Door de specifieke behoefte van uw beroepsgroep voor ogen te houden, kunnen we de premies laag en ons serviceniveau hoog houden. Hierbij merken we dagelijks dat je vertrouwen krijgt, op het moment dat je vertrouwen geeft.

Dan overheerst er trots als na 25 jaar ruim tachtig procent van de Nederlandse predikanten ervoor heeft gekozen zijn of haar verzekeringsbelangen aan jouw familiebedrijf toe te vertrouwen. Een bedrijf met inmiddels twintig betrokken medewerkers, aangevoerd door mijn twee zoons, Hans en Kees. Na mijn pensionering in 2003 verdienden zij hun sporen onder meer in het repeterende onderhandelingsproces namens u met de verzekeraars (de risicodragers).

Dankbaar ben ik, voor een gezond lijf dat me nog steeds in staat stelt om betrokken te zijn bij Dominass. Nog altijd kan ik mijn hobby, de advisering, blijven uitoefenen.

Ik ben u dankbaar voor het genoten vertrouwen, maar ook gaat mijn dank uit naar de risicodragers, die ons hun vertrouwen en volmacht gaven, de medewerkers, met hun luisterend oor voor de vragen van onze relaties en mijn dank gaat tenslotte uit naar mijn vrouw, die mij altijd weer in staat stelde betrokken bezig te zijn.



Alle goeds voor u allen,

Wiebe van Klarbergen
Adviseur

Het Dominass-verhaal staat na 25 jaar alleen maar sterker

‘Het belang van de predikant voorop’

Wiebe van Klarbergen startte in 1987 met Dominass Assurantiën. Samen met z'n vrouw probeerde hij predikant na predikant te overtuigen van het verhaal van Dominass. En met succes. 25 jaar later heeft tachtig procent van de Nederlandse predikanten zijn verzekeringen bij het bedrijf ondergebracht en staan zijn zoons Hans en Kees aan het roer van de verzekeraar uit Ochten. Tijd voor een goed gesprek met de twee directeurs. “Ja is ja, en nee is nee.”

Aan de filosofie van Dominass Assurantiën ligt een vrij eenvoudige constatering ten grondslag: predikanten zijn vrije beroepsbeoefenaars. “Ze dragen risico's en hebben met zaken van doen die specifiek voor hun ambt van toepassing zijn”, zegt Hans van Klarbergen. “En je zou dan ook graag zien dat verzekeraars rondom aansprakelijkheid, juridische bijstand en zorgpolissen rekening houden met de context van het ambt, en de context van de gemeente waarin je staat.”

Maar zo'n verzekeraar was begin jaren tachtig niet te vinden. Mijn vader gaf als eerste gehoor aan die wens naar een toegesneden aanpak, zegt Kees van Klarbergen. Hoe? Met



Wiebe tussen zijn zoons Hans en Kees.

het Predikantenpakket. “We hebben eigen voorwaarden samengesteld – we werken anders gezegd onder een eigen label – en hebben vier gerenommeerde verzekeringsmaatschappijen gevonden die onder die specifieke voorwaarden met ons samenwerken.”

Aantrekkelijk

Van Klarbergen senior wist de beroepsgroep van predikanten bij die verzekeraars dan ook aantrekkelijk neer te zetten. “Predikanten maken aantoonbaar minder schade dan de

gemiddelde Nederlander”, zegt Hans. “Heel eenvoudig. Zeker 25 jaar geleden werd in pastorieën praktisch niet ingebroken. Hierdoor konden we inboedelverzekeringen tegen lage premies aanbieden. En wat de autoverzekering betreft: predikanten rijden minder auto en dat geldt zeker voor de spitsuren. Als je bedenkt dat de meeste schade tijdens die drukke spits wordt veroorzaakt, zijn predikanten ook op dit vlak in het voordeel.” Kees: “Daar komt nog bij dat predikanten niet frauderen, terwijl door onderzoek is vastgesteld dat de gemiddelde verzekeringsmaatschappij in tien procent van de gevallen met fraude te maken heeft. Bij predikanten is dat percentage nihil. Zoals altijd bevestigen uitzonderingen de regel. Een predikant is ook maar een mens.”

Hans: “Die laatste constatering klinkt heel logisch, en dat is 'ie ook, maar toch is het voor predikanten ontzettend prettig dat ze bij ons als verzekeringsmaatschappij ook zo worden benaderd. Ook predikanten hebben kinderen die kattenkwaad uithalen, en ook predikanten hebben wel eens te maken met een conflict.” Wel is het voor de beroepsgroep prettig om aan te kunnen kloppen bij een adres waar ze weten wat het vak van predikant inhoudt. Kees: “Daar hebben we ons jaar in, jaar uit in bekwaamd. Al onze twintig medewerkers weten in hoofdlijnen hoe kerkelijk Nederland in elkaar steekt. Ze moeten weten dat ze te maken hebben met theologen, en dat weten ze.” Hans: “Elke medewerker gaat ook een keer mee, de pastorie in.”

Onafhankelijke partij

Tijdens de kennismakingsgesprekken, die van oudsher door Van Klarbergen senior, maar tegenwoordig steeds vaker door Hans van Klarbergen worden gevoerd, merken de twee ook hoe prettig predikanten het vinden om met een onafhankelijke partij eens te kunnen spreken over hun werkzaamheden en hun gemeente. Hans: “Duurt zo'n gesprek anderhalf uur, dan spreken we het eerste uur over al dat soort zaken. Het laatste halfuur nemen we de polissen door.”

Dominass Assurantiën heeft daarbij brede contacten binnen het geheel van kerkelijk Nederland. “We werken van meet af aan nauw samen met onder meer de Bond van Nederlandse Predikanten en het Landelijk Dienstencentrum”, zegt Kees. “Dat is belangrijk omdat we onze aanpak toe hierdoor nog beter kunnen toesnijden op wat predikanten vandaag bezighoudt.”

En dat is de afgelopen decennia danig veranderd, weet Kees. “25 jaar geleden nam een predikant vaak een centrale plaats in, binnen een gemeenschap. Dat had allerlei implicaties, bijvoorbeeld dat als je als predikant bij de huisarts langsging, hij daarvoor soms geen factuur ontving.” Anno 2012 is de predikant

vaak niet meer die centrale figuur. Hans: “Daar komt bij dat er steeds vaker parttime contracten worden afgesloten, zodat de partner van een predikant ook vaak werkt.”

Verzekeringstechnisch maakt dat allemaal niet zoveel uit, zegt Kees. “Maar het betekent wel dat het financiële verhaal voor predikanten almaar relevanter wordt. We kijken dan ook geregeld naar de polissen, om te controleren of er niet sprake is van oververzekering of om te zoeken naar constructies die aan het eind van de rit voordeel opleveren. Daarnaast zie je dat predikanten wel eens kampen met kerkrechtelijke kwesties. Ze hebben een conflict over de werkdruk, liggen in de clinch met de kerkrentmeester of hebben te maken met een gemeente die vanwege geldgebrek eigenlijk van hen af wil.”

Mediation

In dergelijke situaties kloppen verzekerden steeds vaker bij Dominass aan. 'Kijk eens mee', vragen ze dan. “Dat heeft niets met verzekeren te maken, maar we doen het wel”, zegt Hans. “We hebben de wijsheid niet in pacht, maar zijn dagelijks veelvuldig met predikanten bezig en kunnen vanuit onze expertise soms oplossingen bieden. Mediation zit bijvoorbeeld standaard in onze rechtsbijstandverzekering.” Die aanpak wordt door onze relaties zeer gewaardeerd, merken de twee directeurs. “We zien eigenlijk zelden predikanten vertrekken bij Dominass. De klanttrouw is erg hoog.”

En dat willen we graag zo houden, zegt Kees. “Daarom zijn we ook dag in dag uit bezig om – vanuit de focus op de predikanten – te kijken hoe we onze dienstverlening beter kunnen maken. Ons team verdient daarin echt een compliment. Je ziet dat al onze personeelsleden plezier hebben in hun werk en dat ze er schik in hebben als ze onze relaties daadwerkelijk kunnen helpen. Elk proces binnen ons bedrijf is gericht op die ene vraag: hoe helpen we onze relaties nu op de beste manier. Kunnen we helpen, dan doen we het. Weten we iets niet, dan zeggen we dat eerlijk. Ja is ja, nee is nee.”

Kinderen

Die werkwijze wekt vertrouwen, zo merkt Hans. “We hebben onze polissen enige tijd geleden ook opengesteld voor de kinderen van predikanten, omdat predikanten steeds vaker met die vraag naar ons toekwamen. Dat loopt storm, zodat ons draagvlak als belangenbehartiger aan tafel bij de risicodragers toeneemt. Een belangrijke ontwikkeling naar de toekomst toe.”

Ook verwachten de twee broers dat Dominass Assurantiën, naast de primaire taak van het verzekeren, steeds vaker als klankbord zal gaan fungeren voor instanties binnen de kerk. We kunnen dat doen, vanwege onze onafhankelijke positie, maar aan het eind van de streep telt voor ons toch het belang van de predikant. Dat had onze vader 25 jaar geleden al voor ogen en daar is in al die tijd niets aan veranderd.” ●

‘Dominass begrijpt wat het is om predikant te zijn’

Ds. Joop Jansen Schoonhoven is zonder twijfel een van de langst verzekerde predikanten die het bestand van Dominass telt. 25 Jaar geleden bracht hij z'n verzekeringen onder bij de verzekeraar, en hij is er nooit meer weg gegaan. “Dominass begrijpt dat het voor predikanten prettig is als je je verzekeringen kunt neerleggen bij een partij die weet wat ons vak inhoudt.”

Begin november ging Jansen Schoonhoven met emeritaat. “Best apart”, nadat je gedurende zo'n lange tijd gemeenten onder je hoede hebt gehad. “Ik begon in 1976 in het Friese St. Nicolaasga, werd later predikant in Almen, vervolgens in Zeist en de afgelopen dertien jaar in Doetinchem.”

Het was in Almen dat Jansen Schoonhoven bezoek kreeg van Wiebe van Klaarbergen. “Hij legde me het Predikantenpakket uit en zei: ‘Denk er eens over na.’ Dat heb ik gedaan en heb



Ds. Jansen Schoonhoven ontvangt een Betuws presentje.

uiteindelijk besloten om mijn verzekeringen bij Dominass onder te brengen. Het verhaal van Van Klaarbergen kwam goed op me over. Het is prettig om al je verzekeringen te bundelen en voor al je vragen op één adres terecht te kunnen. Bovendien leverde de collectiviteit aan het eind van de streep financieel voordeel op.”

Kleine zelfstandige

“Van Klaarbergen had natuurlijk goed begrepen dat het vak van predikant een bijzonder vak is”, vervolgt Jansen Schoonhoven. “Je bent als het ware een kleine zelfstandige die wordt geparkeerd in een of andere gemeente. Je kunt met specifieke, bijvoorbeeld kerkrechtelijke zaken van doen krijgen. Een

verzekeraar die daarin thuis is, geeft mij een gerust gevoel.”

Recent heeft Jansen Schoonhoven zijn pastorie van de gemeente overgenomen, en kon hij in dat proces bij Dominass terecht. “Voor de verzekeringen die bij de aanschaf van een huis komen kijken, maar ook voor advies en begeleiding. Dominass heeft in de gaten dat je als predikant anno 2012 meer voor je eigen winkel moet opkomen dan 25 jaar geleden. Ze helpen je erbij om niet alleen over de inhoud van je ambt, maar ook over de zakelijke aspecten ervan na te denken. Dat heb ik al die jaren heel prettig gevonden.”●

‘Met een predikant is het plezierig telefoneren’

Vrijwel iedere predikant die bij Dominass is verzekerd, heeft haar op een goede dag aan de lijn gehad, Marianne Metz. Ze draagt al zestien jaar zorg voor het eerste telefonische contact met toekomstige relaties. “Soms lach ik inwendig, met al die pastoriegeluiden op de achtergrond.”

“Van Klaarbergen senior en ik kenden elkaar via gezamenlijke vrienden. Hij zocht op een gegeven moment iemand die predikanten kon benaderen en afspraken met hen kon inplannen. Voor mij was erg prettig dat ik mijn eigen tijd kon indelen, met het oog op m’n twee kinderen thuis, dus ik zei ‘ja’.”

“Langzaam maar zeker ben ik ingewijd in de geheimen van de predikantenwereld”, lacht Marianne. “Ik heb hier echt een goede tijd. Het plezierige aan mijn werkgever vind ik dat ze je zoveel mogelijk laten doen waar je goed in bent. Daarom ben ik uiteindelijk ook op de afdeling Personeel & Organisatie terechtgekomen. In die tak van sport liggen mijn roots, en daar wilde ik graag mee verder. Dominass heeft begrip voor getoond, door me in staat te stellen mijn hbo-diploma P&A te behalen.”

Klassieke muziek

De predikanten die Marianne telefonisch benaderde of die haar benaderden, waren van zeer uiteenlopende pluimage. “Van pas afgestudeerde theologen, tot predikanten met een flink stel kinderen. De één belde met een brochure in de hand die ze jaren eerder eens hadden ontvangen en een ander had goede geluiden van een collega gehoord. De rode draad die ik waarneem is de vriendelijkheid waarmee ik altijd te woord word gestaan. Je kunt met predikanten ontzettend plezierig contact hebben.”



Marianne Metz

En soms ook vermakelijk, zegt Marianne. “‘Wacht even’, zeggen ze soms, ‘ik loop even naar de studeerkamer’. En dan hoor je ‘m z’n weg door de pastorie afleggen en vang je allerlei geluiden op. Spelende kinderen, klassieke muziek, blaffende honden, noem maar op. Ja, ik zie het dan helemaal voor me.”

Predikanten zijn vaak geneigd hun eigen belangen onder die van de gemeente waar ze werken te stellen, valt Marianne op. De verzekeringspapieren liggen soms maanden op de stapel, voordat ze er eens mee aan de slag gaan. Ik zeg dan vaak: neem een uurtje de tijd, want daar heeft u uiteindelijk toch echt baat bij.”●