



Blijde medewerkers zorgen voor blijde relaties:
Happy cows give more milk

Luyten Adviesgroep heeft een zeer goede naam opgebouwd als het gaat om verzekeren van bedrijven en particulieren. Luyten bestaat al bijna 60 jaar, heeft momenteel zo'n 4.000 tevreden relaties in de regio en groeit nog steeds gestaag door. Dit ondanks de crisis en de vele complexe veranderingen in de verzekeringsbranche. Heeft dit soms te maken met de bijzondere visie van het bedrijf? We vragen het aan Jack Vos en Arko de Hoon, de eigenaren van dit mooie Etten-Leurse bedrijf.

Wat is in het kort de visie van Luyten Adviesgroep?

“Wij geloven dat een bedrijf een cultuur moet scheppen, waarin medewerkers tevreden zijn, continue ontwikkeld worden en écht betrokken zijn. Human capital is immers het belangrijkste kapitaal. Tevreden medewerkers zorgen voor tevreden relaties en die zorgen op hun beurt weer voor positieve mond-tot-mond reclame. Dat worden de ambassadeurs van het bedrijf en dat is erg krachtig”.

Waarom is ontwikkeling van medewerkers zo belangrijk?

“Alleen de besten in hun ‘vak’ overleven. De V staat voor vaardigheden, de A voor attitude/houding en de K voor kennis. Daarom investeren wij al jaren maximaal in ontwikkeling op die drie gebieden. Alleen het beste is goed genoeg. Dit zorgt voor kwaliteit. Kwaliteit wordt ervaren wanneer je als bedrijf minimaal voldoet aan de verwachtingen van de klant. En liefst iets meer dan dat: een 8 is niet voldoende, wij gaan voor een 9. En omdat mensen continue ontwikkeld worden, blijven ze veel beter gemotiveerd. Door persoonlijke ontwikkeling komen ze in hun kracht te staan”.

Hoe zorgt Luyten voor betrokken medewerkers?

“Wij willen geen werknemers, maar mede-ondernemers. Om dat te bereiken kiezen we bewust voor: Vertrouwen, Vrijheid, Verantwoordelijkheid en Vitaliteit (4 V's). Betrokkenheid leidt tot een veel betere service. Dat ervaart de klant. En er wordt heel bewust geluisterd naar het onderbuikgevoel

van alle medewerkers. Zoals succesvolle ondernemers ook afgaan op intuïtie. Niet de grootsten, maar diegenen die zich het makkelijkst aanpassen aan de snelle veranderingen, hebben de meeste kans van slagen. We hebben geen hiërarchische structuur, maar een organisch model dat gebruik maakt van onze collectieve intuïtie en alertheid. Alle spelers op het veld zijn even belangrijk. Iedereen weet zelf wel hoe hij zijn spel moet spelen. Het zorgt ook voor trouw aan het bedrijf. Klanten waarderen zo'n langdurig contact, ze willen niet steeds een andere adviseur aan de deur”.

Waarin onderscheidt Luyten Adviesgroep zich van andere assurantiebedrijven?

“Onze adviseurs zijn erg hoog opgeleid. We werken momenteel met 25 mensen en hebben zeer ervaren branche-specialisten in MKB, agro en groot zakelijk. Er is veel vrijheid om de klant maximaal te bedienen. Verkooptargets of werken op provisie past daar niet bij. De adviseurs zijn echt langdurig betrokken bij het wel en wee van de klant. Ze kiezen zelf uit het aanbod van alle verzekeraars in Nederland, dat zorgt voor

een écht onafhankelijk advies. Daarbij geloven wij in het “friend principe”: Ga met je klant om alsof het je beste vriend is. Eerlijk, persoonlijk, het beste voor de ander. Met Luyten proberen we ook iets goeds te doen voor de wereld. Ons inzetten voor goede doelen zoals Oxfam-Novib en stichting BAJA, de Luyten vrijwilligersdag of gewoon eens gaan wandelen met bejaarden. Dat geeft ons een goed gevoel.”

Wat kan Luyten Adviesgroep betekenen voor u?

“Een eigen ervaring is de beste overtuiging. Daarom geven wij graag geheel vrijblijvend een second opinion over alle risico's die u als bedrijf loopt. Zowel over verzekerbare als niet verzekerbare risico's. Dit is de eerste stap in het proces van bedrijf continuïteit management (bcm). Continuïteit is immers voor elk bedrijf erg belangrijk. Premies kunnen daarbij vaak omlaag. Dit levert soms wel een besparing op van 30%.” Wilt u weten hoe Luyten Adviesgroep dat voor elkaar krijgt? Neem dan vrijblijvend contact op. Zij zijn u graag van dienst! U kunt ook een quickscan invullen op www.bcmenquête.nl. ■



Luyten Adviesgroep

Daar bent u zeker bij
Kantoor de Havik
Bredaseweg 65
4872LA ETTEN-LEUR

T: (076) 5021087

I: www.luyten.nl

E: info@luyten.nl

T: #luytenadvies

F: [facebook.com/luytenadviesgroep](https://www.facebook.com/luytenadviesgroep)