

*Emile de Sonnaville,
geluksactuaris bij
Independer:*

“Ik wil
iets **goeds**
voor anderen
doen”

“Iets moois neerzetten voor de klant is absoluut een deel van mijn persoonlijke geluk.” Dat zegt Emile de Sonnaville, geluksactuaris bij Independer. Als geluksactuaris kijkt hij verder dan het traditionele verzekeren. Waar het eigenlijk om gaat, is dat mensen de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben om gelukkig te zijn.

TEKST TOON BERENDSEN | BEELD ROY BOS/INDEPENDER

De Sonnaville vertelt dat hij de wens van zijn ouders volgde toen hij ging studeren. “Je begin je carrière met wat je ouders denken dat goed voor je is.” Uiteindelijk is echter niet die studie richtingbepalend voor Emile geweest, maar de ontdekking – tijdens een project in zijn studietijd – dat hij het fijn vindt om “iets goeds voor anderen te doen”. En dat is natuurlijk precies waar hij als geluksactuaris nu mee bezig is.

De Sonnaville: “In eerste instantie zouden we een restaurant opzetten om een goed doel te ondersteunen. Dat restaurant kregen we niet van de grond. Toen hebben we een kunstweek gehouden in een kerk die we afhuurden. Aan het eind van de week hadden we 17.000 euro opgehaald om een school te bouwen.”

In dezelfde tijd zag Emile de speelfilm *Le fabuleux destin d'Amélie Poulain*. “De droom van Amélie is om de wereld te verbeteren. En ze gaat gewoon op pad om mensen te helpen gelukkig te worden. De film raakte mij enorm. Ik ben vier maanden naar Parijs gegaan om het ‘Amélie-gevoel’ op te zoeken.”

Na zijn studie kwam De Sonnaville bij toeval terecht in de pensioensector. Op detacheringsbasis werkte hij bij verschillende pensioenverzekeraars en

-fondsen. “Dan ben je veel met de financiële kant bezig. En je wordt meegezogen in alle drukte en vergeet soms de klant.” Daarom vond De Sonnaville het geen ramp dat hij op een gegeven moment werd ‘weggeorganiseerd’. “Uiteindelijk was dat een zegen. Je denkt toch weer even na over wat je nou eigenlijk echt wilt. Ik vind het leuk om analytisch bezig te zijn. Maar dat project tijdens mijn studie voelde pas echt goed.”

REIS

Emile ontmoette Peter de Kuster, die zijn cv bekeek en zei: jij bent geen stereototype actuaris. “Ik had er als hobbies opstaan: dichten en paard rijden.” De Sonnaville besloot een job te creëren waarin hij zijn creativiteit kwijt kan, iets voor anderen kan betekenen en ook analytisch bezig kan zijn. “Ik ging praten met mensen uit het vakgebied die verder kijken dan hun neus lang is, zoals Jan Donselaar, Falco Valkenburg en Rob Goedhart. Er kwam steeds uit: ik wil mensen gelukkig maken. Waarom me dan niet als actuaris inzetten voor het geluk van mensen?”

“Ik ben druk bezig geweest met een website. Ik heb een boek geschreven, dat ik overigens nooit heb uitgegeven. Maar het hoorde bij de reis die ik maakte om te komen waar ik nu ben. Ik kwam er al snel achter dat het heel moeilijk is om als zelfstandige mijn droom te verwezenlijken. Ik liep tegen de bureaucratie aan die in grote organisaties heerst.

Toen werd ik op Independer gewezen, een organisatie die graag dingen in beweging zet en de klant echt verder wil helpen.”

GELUKSVZERKERING

De ultieme droom van Emile is om een ‘geluksverzekering’ te ontwikkelen. Dat gaat dan eigenlijk verder dan alleen verzekeren. De Sonnaville: “Hoe kun je zoveel mogelijk ondersteunend zijn aan het geluk van mensen? Daar wil ik naar toe. Is bijvoorbeeld het huidige pensioenstelsel wel het systeem dat we willen? Veel mensen willen helemaal niet met pensioen; zij willen graag creatief en betrokken blijven. Het systeem zou daarin moeten ondersteunen.”

Geluk zit natuurlijk ook niet per se in geld. Wat maakt De Sonnaville zelf gelukkig? “Ik ben gelukkig als ik mijn kind zie lachen. Ik kan heel erg genieten als ik op een bankje zit en de zon schijnt. Maar zou ik gelukkig blijven als ik de hele dag op dat bankje zat? In mijn loopbaan heb ik toch wel een groter doel voor ogen. Iets moois neerzetten voor de klant is absoluut ook een stuk van mijn geluk. Ik kan dan echt euforisch worden.”

De Sonnaville ervaart geluk ook in de stapjes onderweg naar het doel. Volgens hem is dat heel belangrijk, om te beseffen dat geluk niet altijd schuilt in hele grote zaken. De klant een goed gevoel geven als financieel dienstverlener vereist ook helemaal geen kostbare grote programma's. Independer leeft bijvoorbeeld bewust mee met mensen als ze een schade melden. “Een schade is altijd vervelend. Door dat in te voelen en mee te leven, laten we de klant merken dat hij wordt gehoord en dat wij er voor hem zijn. Dat hoeft niet veel geld te kosten.”



De geluksactuaris

**“WE WILLEN MENSEN
GEMOEDSRUST GEVEN,
ZODAT ZE ZOVEEL
MOGELIJK VAN HET LEVEN
KUNNEN GENIETEN”**

De Sonnaville heeft de indruk dat financiële instellingen wel steeds klantgerichter worden, maar dat er nog een hele wereld te winnen is. “Ik kom in mijn eigen omgeving nog vaak dingetjes tegen waarvan ik denk: gaat het nou om mijn belang als klant of het eigen belang van de verzekeraar? Zoals een polis die vijf jaar blijkt te lopen en in de tussentijd niet kan worden opgezegd. Of opeens blijken de polisvoorwaarden gewijzigd, zodat je niet meer terecht kunt bij de tandarts die jij wilt.

“Het veranderingsproces bij grote bedrijven gaat langzaam. En de woekerpolisaffaire blijft verzekeraars natuurlijk achtervolgen. Ik heb gezien dat er veel geld werd geïnvesteerd om de schadeloosstelling zo precies mogelijk te berekenen, zodat geen euro te veel wordt vergoed. Misschien had men die kosten beter niet kunnen maken. Zelfs had de klant dan misschien wat meer schadevergoeding gekregen dan waar hij volgens de afspraken recht op had. De schrik om soms iets te veel te doen, die is nog te veel aanwezig.”

RUST

Verzekeringen dienen volgens De Sonnaville “mensen de rust te geven om gelukkig te zijn. En ze moeten mensen weer op weg helpen als ze door onheil worden getroffen.” Dit hoeft niet per se in de vorm van een traditionele verze-

keringspolis, zoals De Sonnaville ook hiervoor al aangaf: het gaat om de ondersteuning. Die zou ook buiten een polis vorm kunnen krijgen. Maar de initiatieven die hij tot nu toe heeft ontwikkeld, hebben wel te maken met verzekeren. Uiteindelijk is Independer natuurlijk ook een vergelijkingsite en tussenpersoon van verzekeringen (en een groeiend aantal diensten daarnaast, waaronder sinds kort ook vergelijken van energie-aanbod).

Een van de eerste ideeën was een oplossing voor gevallen waarin de klant niet in staat is de jaarpremie vooruit te betalen maar zich toch wil verzekeren. De Sonnaville: “We merkten dat mensen met betaalproblemen tussen wal en schip vallen. Ze willen zich wel verzekeren, maar kunnen geen jaarpremie vooruitbetalen. Die mensen accepteren we toch op maandbasis. We vragen wel twee maanden premie als borg, zodat ze altijd verzekerd zijn. Dus ook als ze even niet betalen, loopt de verzekering door.”

Een ander voorbeeld: wie stopt met roken, krijgt meteen korting op de orv-premie. Meestal duurt het twee jaar voordat verzekeraars de klant die stopt met roken aanmerken als niet-roker. Independer: “Wij belonen ‘stoppers’ met een premieverlaging tot 30 procent. Mensen die twee jaar later nog steeds niet roken, krijgen opnieuw korting.” De ‘Finvita ‘ik-stop-met-roken-polis’ is door Independer ontwikkeld in samenwerking met Dazure, ook bekend van de GoedIdee verzekeringen.

De Sonnaville: “We willen mensen op een leuke manier belonen als ze een slechte gewoonte afleren. Waarom zouden ze twee jaar moeten wachten op premiekorting als ze goed bezig zijn? Dan ben je als verzekeraar juist negatief bezig. Ga uit van het positieve! En actuariel, zo hebben we becijferd, kan het uit.”

De Sonnaville wil wel een tipje oplichten van de sluier van een volgend idee. “Ik wil een ‘grote calamiteiten’-verzekering maken. Om mensen te beschermen tegen groter onheil dan een kopje dat van tafel valt of een was die te warm is gedraaid. Daar hoeven mensen niet per se voor verzekerd te zijn. Maar wel als het gaat om grote, impactvolle gebeurtenissen. Dan willen we mensen gemoedsrust geven. Zodat ze zoveel mogelijk van het leven kunnen genieten. Dat is mijn droom als geluksactuaris.” ■