

## Interview

# Laurent de Barsy: “De consument verwacht vooral een duidelijk antwoord en daar zorgen wij voor.”

**D**e nieuwe Ombudsman der Verzekeringen, Laurent de Barsy, staat intussen al een paar maanden aan het hoofd van de dienst. Hoog tijd dus voor een eerste vragenronde. We waren vooral nieuwsgierig naar zijn plannen voor de informatisering van de dienst, maar we wilden toch ook graag weten hoe iemand Ombudsman wordt.

**Werd je gevraagd of heb je je via een selectieprocedure kandidaat moeten stellen voor de functie?**

**Laurent de Barsy:** “Begin 2018 kreeg ik een kort mailtje met de vraag of ik kandidaat wilde zijn voor deze functie. De raad van bestuur van de ombudsdienst had een rekruteringsbureau ingeschakeld en ik ben onmiddellijk op die uitnodiging ingegaan. Uiteindelijk werd een shortlist met een aantal kandidaten opgesteld en hebben wij allemaal afzonderlijk gesprekken gehad met alle leden van de raad van bestuur. Het duurde nog tot de zomer vooraleer de knoop werd doorgehakt en ik te horen kreeg dat ze mij hadden gekozen.”

**Vanwaar komt de motivatie om die rol te vervullen?**

**Laurent de Barsy:** “Al aan het begin van mijn carrière werd mijn interesse voor deze functie gewekt toen ik een dossier van de ombudsman in handen kreeg. Het werd me snel duidelijk dat een ombudsman meer bemiddelaar is dan rechter. Je staat dan als onafhankelijk orgaan rechtstreeks in contact met



de consument én de verzekeraar. Je moet rekening houden met de verzekerde en de verzekeringssector, een sector die niet zo goed begrepen wordt, maar waar wel iedereen mee te maken heeft. De zaken die behandeld worden zijn dan ook zeer divers.”

**Welke ervaringen uit jouw vorige functies hebben ertoe bijgedragen dat je goed voorbereid was om de taken van Ombudsman op te nemen?**

**Laurent de Barsy:** “Als schadebeheerder heb ik lange tijd dossiers rond lichamelijk schade behandeld. Dat zijn zeer gevoelige zaken waarvoor je je empathisch moet opstellen, maar je moet natuurlijk ook wel onderhandelen met de verschillende partijen. Je moet rekening houden met de commerciële belangen en makelaars en advocaten overtuigen.

Gaandeweg heb ik ook meer en meer ervaring gekregen als manager en people manager, en dat is zeer nuttig nu ik aan het hoofd sta van een team met veertien medewerkers.”

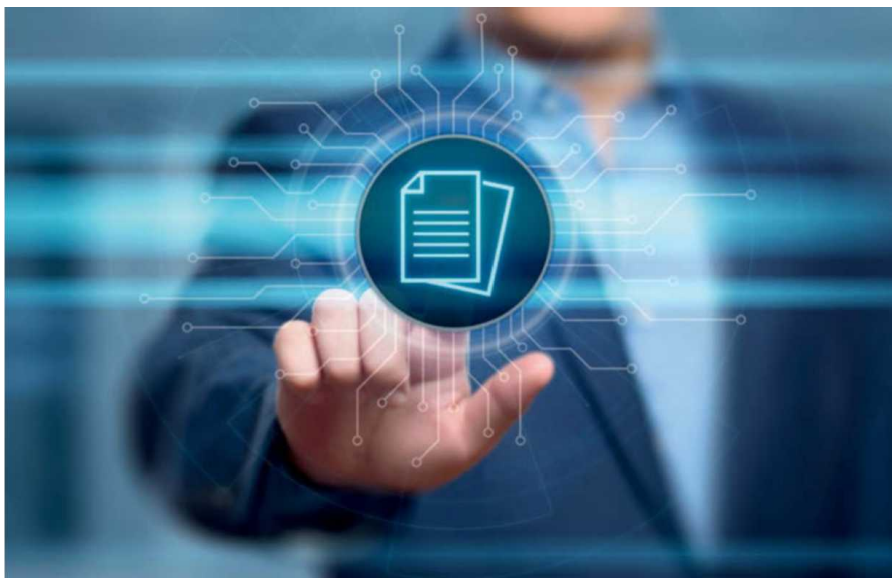
**De Ombudsman heeft een neutrale en onpartijdige rol binnen de Belgische verzekeringssector. Op welke manier wordt die onpartijdigheid momenteel gegarandeerd?**

**Laurent de Barsy:** “We zijn om te beginnen een onafhankelijke organisatie. Dat is zo bij wet geregeld. In de raad van bestuur zetelen verzekeraars, makelaars en ziekenfondsen, maar geen enkele partij heeft een meerderheid van stemmen. Er is ook de raad van toezicht die onze werking controleert. Het aantal tussenkomsten stijgt ieder jaar, maar we krijgen daarover positieve feedback van de consumenten en de sector. In de jaar-

verslagen worden de belangrijkste problemen en uitdagingen aangekaart zodat de sector duidelijke aanbevelingen krijgt. Dat zouden we niet zo goed kunnen doen zonder ons onpartijdig statuut. We zijn ook lid van het directiecomité van de algemene consumentenombudsdienst en we hebben regelmatig contact met de ombudsdiensten van andere sectoren. Uit die contacten zullen zeker nog synergiën groeien.”

### Je wil bijzondere aandacht schenken aan de modernisering van de informatica. Wat betekent dat concreet?

**Laurent de Barsy:** “We willen in de eerste plaats zo veel mogelijk paperless werken om efficiënter te kunnen communiceren. Een nieuw beheerplatform, dat tegen 2020 afgerond moet zijn, zal daarvoor zorgen. We zijn daarover in overleg met andere ombudsdiensten om na te gaan of een gemeenschappelijk platform mogelijk is. Maar aangezien die andere ombudsdiensten met openbare aanbestedingen werken, kan ik momenteel geen concrete informatie geven over de externe leveranciers die hiervoor gecontacteerd worden. We willen vooral kortere doorlooptijden en een gebruiksvriendelijker systeem om de



briefwisseling efficiënter bij te kunnen houden. Voor de consument willen we een tool uitwerken zodat die via een applicatie bepaalde delen van zijn dossier kan inkijken en boodschappen kan posten. Het nieuwe systeem zou de productiviteit met 15% moeten verhogen. Op

mogelijk informeren’. Dat doen we al goed, want heel wat aanvragers dienen geen klacht meer in nadat ze goed geïnformeerd werden door ons team. Maar we willen dat in de toekomst nog beter doen en hopen het aantal ingediende klachten nog te kunnen verminderen

## “In de jaarverslagen worden de belangrijkste problemen aangekaart zodat de sector duidelijke aanbevelingen krijgt”



Laurent de Barsy, studeerde in 2000 af als licentiaat in de Rechten. Na een korte periode aan de balie, ging hij aan de slag bij Winterthur Verzekeringen voor het beheer van complexe schadedossiers. Sinds 2007 was hij teamverantwoordelijke ‘Motor & Liability schade’ bij AON Belgium

die manier moeten we geen extra personeelsleden aanwerven om het groeiende aantal tussenkomsten te verwerken. We zullen ook meer gebruikmaken van de sociale media om onze bekendheid te verhogen.

Maar anderzijds wil ik mijn team ook meer informatie laten geven via de telefoon. Dat kan vooral nuttig zijn indien de personen die om informatie vragen laag geschoold zijn. Nu gebeurt de informatie-uitwisseling vooral schriftelijk omdat een schriftelijke bevestiging essentieel is. Maar de ombudsdienst moet er eerst en vooral voor zorgen dat de aanvragers heldere informatie krijgen. We moeten de boodschappen van de tegenpartij vaak ‘vertalen’. Dat is eigenlijk onze grootste uitdaging, ‘zo helder

door de telefoon te nemen indien we denken dat we de situatie beter kunnen uitleggen tijdens een gesprek.”

### Welke raad zou je willen geven aan de betrokken partijen uit de sector om ervoor te zorgen dat het aantal vragen en klachten vermindert?

**Laurent de Barsy:** “Ik denk niet dat dit aantal zal verminderen. We krijgen nu zo’n 6.500 vragen per jaar. Dat is eigenlijk nog vrij beperkt gezien het aantal verzekeringen. Een deel van de klachten wordt trouwens eerst behandeld door de interne klachtendiensten van de verzekeraars. De betere bekendheid van de bemiddelingsmogelijkheden buiten de rechtbank, zorgt ervoor dat het aantal tussenkomsten nog zal stijgen. Een



heel wat misverstanden vermeden worden. Die gaan immers vaak over interpretatieproblemen. Wat de doorlooptijden betreft, merken we dat de consument steeds hogere verwachtingen heeft. De consument wil meteen informatie krijgen en verwacht een snelle oplossing. Maar de maatschappijen en de makelaars zitten tegenwoordig vaak met een personeelstekort. Door de digitalisering van de diensten kan de administratieve werklust voor het personeel bij de verzekeraars verlicht worden zonder dat de consument langer moet wachten op een antwoord. Niet alleen de verzekeraars en de tussenpersonen, ook de experts moeten een extra inspanning leveren. Ze moeten zich empathischer opstellen en toch duidelijk communiceren. Experts mogen zich niet te snel opstellen als de 'betweter'. Dat zal trouwens een van onze aanbevelingen zijn in het volgende jaarverslag."

**Joris Versmissen**

klacht via onze diensten kan een klacht voor de rechtbank vermijden. Als die strategie mislukt, kan de consument en/of de verzekeraar nog altijd een beroep doen op een procedure voor de rechtbank. De sector moet de vragen om informatie en de klachten vooral meer

zien als een gelegenheid om de relatie met de klant recht te zetten. Verzekeringen zijn nu eenmaal technische zaken en als je die goed wil uitleggen, moet je helder communiceren. Door consumenten goed in te lichten over de risico's die gedekt worden met de polissen, kunnen



**Fiscaal Informatief**

### **Van Belleghem Opleidingen**

- Diepgaande kennis van de fiscaliteit van bank- en verzekeringsproducten
- Uitgebreid informatiepakket bij de opleidingen
- Lieven Van Belleghem is een autoriteit in het vakgebied, bekend van het referentiewerk "Praktische Belastingsservice" voor bank en verzekering



**BESTSELLER**

### **UPDATE FISCALITEIT 2019**

Gedetailleerd programma, data en locaties vindt u op [wkbe.be/update2019](http://wkbe.be/update2019)