

# RUBEN WENSELAAR (MENZIS) IN GESPREK MET FRITS VAN BRUGGEN (ANWB)

DE HEREN KENNEN ELKAAR VAN DIVERSE GELEGENHEDEN: "WE ZITTEN ZO NU EN DAN SAMEN IN EEN JURY". FRITS VAN BRUGGEN IS BOVENDIEN GEEN VREEMDE IN DE VERZEKERINGSSECTOR. TROTS TOONT HIJ RUBEN WENSELAAR HET KANTOOR VAN ANWB VERZEKERINGEN WAAR WE TE GAST ZIJN. OUDE LIEFDE ROEST NIET. EEN GESPREK OVER SOLIDARITEIT, LEDENORGANISATIES EN IMAGO.

## INSIDER- OUTSIDER

Insider-outsider is een rubriek waarin Sven de Jongh en Monique de Vos van Chasse Executive Search in gesprek gaan met een bestuurder uit de financiële dienstverlening en een bestuurder van 'daar buiten'.



Iedereen kent de ANWB, stelt Ruben Wenselaar. "Frits, jij staat aan het hoofd van een begrip!" Van Bruggen: "De ANWB is van ons, van iedereen, iedere Nederlander heeft er iets mee." Heeft Wenselaar ooit met de ANWB te maken gehad? "Gelukkig geen pech, maar ik heb er wel fiets- en reisverzekeringen. Bij reisorganisatie Fox heb ik net een reis geboekt en ik bezoek de winkels."

Frits van Bruggens beeld bij Menzis: "Het merk komt bij mij betrouwbaar en degelijk over. En het zijn beide ledenverenigingen en organisaties die er voor iedereen willen zijn." Wenselaar verzucht: "Maar die positieve associatie die de ANWB heeft, krijgen wij als zorgverzekeraar nooit..."

De behoefte van de klant verandert. Van Bruggen: "De missie van de ANWB is niettemin al sinds de oprichting in 1883 dezelfde. De ANWB maakt het voor iedereen mogelijk in vrijheid en met plezier onderweg te zijn. Wij zijn altijd bezig met de reiziger en zijn bestemming. Wandelend, met de auto, in de caravan, dat maakt niet uit."

## INNOVATIE EN KLANTBEHOEFTE

Zowel Menzis als de ANWB doet veel klantonderzoek en werkt aan innovatie. Wenselaar: "Digitalisering verandert de structuur van de zorg. Nu bel je je huisarts als je je niet lekker voelt. Met auto's kan het echter al zo zijn dat de garage jou belt, als er iets met je auto aan de hand is." Hij noemt als voorbeeld de proef waarbij COPD-patiënten thuis zelf metingen doen. "Deze metingen worden op afstand uitgelezen en een verpleegkundige belt je als dat nodig is. De grens tussen ziek en gezond vervaagt,





## WENSELAAR: 'HET ZOU HEEL GOED ZIJN ALS ER BELEID WORDT GEMAAKT DAT VERDER GAAT DAN ÉÉN KABINETSPERIODE'

straks hebben we allemaal iets chronisch, waar we vaak nog wel goed mee kunnen functioneren. Als het zo voorspelbaar is, hoe kun je het dan verzekeren? En wat te doen met het vergoeden van preventiemaatregelen? Dat zijn de dilemma's waar we voor staan."

De ANWB doet voor verzekerden een proef door bepaald rijgedrag te belonen. Met een kastje in de auto wordt bijgehouden of iemand veilig rijdt. "Veiligheid is hét thema voor de komende tijd. Het aantal verkeersongelukken en -doden stijgt dramatisch. Wij werken in internationaal verband met andere organisaties, doen samen onderzoek en hebben projecten zoals 'Connected Car', een auto vol met technologie die permanent in verbinding staat met internet. Technologische ontwikkelingen gaan zo hard dat samenwerken met andere partijen nodig is."

Ook Menzis innoveert. "Vergeet niet, in Nederland hebben alle 17 miljoen mensen toegang tot de zorg, er gaat € 90 miljard in om, dat is € 5.500 per persoon per jaar. Om zorg betaalbaar te houden, moeten we samenwerken en komen tot gezamenlijke visies op grote financiële, logistieke en ethische onderwerpen. Het is samenwerken voor de komma, concurreren achter de komma. Wij ontwikkelen apps, waaronder 'Samen gezond', een loyaliteitsprogramma waarmee je van alles kunt meten, gericht op relevante preventie."

Van Bruggen is trots op de 'Onderweg app' van de ANWB: "In 2016 24 miljoen keer gebruikt!" Beiden zijn zich zeer goed bewust van alle privacywetgeving en -beperkingen en hebben er strikte protocollen voor. Zij ervaren niet dat klanten terughoudend zijn met het delen van data via de apps, de aarzelingen zitten vooral bij journalisten.

Zowel Menzis als de ANWB zijn al vergaand 'online'. Van Bruggen: "Toch komen ruim 13 miljoen mensen per jaar naar onze winkels, om kaarten te halen of kleding. Hoewel de winkels niet winstgevend zijn, bieden zij een belangrijk platform voor de leden." Ook voor Menzis zijn de leden erg belangrijk, hoewel Wenselaar het lastig vindt om dat communitygevoel te krijgen. "De associatie met zorgverzekeringen is anders. En toch, het besef van wat je ervoor terugkrijgt mag wel wat groter in Nederland. Ik ben er trots op hoe goed de zorg hier is georganiseerd en dat die voor iedereen toegankelijk is."

## OVERHEIDSBEMOEIENIS

De ANWB en Menzis bevinden zich beide in een maatschappelijke context mét overheidsbemoeienis en strikte wet- en regelgeving. Hoe voelt dat? Wenselaar beschrijft met welke



**RUBEN WENSELAAR (1961)** studeerde bedrijfseconomie en belastingkunde. Hij werkte onder meer bij PwC, DAF Trucks en Fuji. Sinds 2002 werkt hij binnen de zorgverzekeringssector. Hij is sinds 2015 voorzitter van de RvB van Menzis, waarin hij vanaf 2004 al vicevoorzitter was.

autoriteiten Menzis te maken heeft: het ministerie van VWS, de Nederlandse Zorgautoriteit, De Nederlandsche Bank, de Autoriteit Consument en Markt, de Autoriteit Financiële Markten, Zorgverzekeraars Nederland. "Wij maken een jaarrekening, uitvoeringsverslag, maatschappelijk verslag, et cetera. Kunnen al die instanties niet eerst bij elkaar gaan zitten en gezamenlijk laten weten wat wij als zorgverzekeraar moeten aanleveren, bij voorkeur in één document?"

Van Bruggen heeft ook veel met de overheid van doen. "Het aantal doden en zwaargewonden in het verkeer stijgt, burgers mogen verwachten dat de overheid haar taken goed oppakt om dit tegen te gaan. Hierover zijn wij permanent in gesprek. We praten met de overheid over tal van onderwerpen: recreatie, infrastructuur, autobelastingen, verkeersveiligheid. En de Wegenwacht en ANWB-traumahelikopters werken ook echt samen met de overheid."

Wenselaar heeft nog een hartenkreet voor de politiek. "Het zou heel goed zijn als er op relevante thema's zoals gezondheidszorg, infrastructuur en energie beleid wordt gemaakt dat verder gaat dan één kabinetsperiode. Voor een jaar of vijftien bijvoorbeeld. Daar is de samenleving van 2030 zeer bij gebaat." Stel dat de formateur hen als minister zou vragen, welke ministerie kiezen zij? Niet verrassend kiest Wenselaar voor VWS en Van Bruggen voor Infrastructuur & Milieu. "Het lijkt me leuk", geven zij aan, ervan overtuigd nooit gevraagd te worden.

## LEIDERSCHAP

Over hun leiderschap: beiden waren eerst tweede man en nu voorzitter. Van Bruggen: "Ik zou eigenlijk geen voorzitter worden omdat ik geen publiek profiel had, maar werd uiteindelijk toch gevraagd." Is het anders dan 'tweede man'? "Je rol is anders, je kunt er meer gevoel in leggen, meer voor elkaar krijgen", erkent Wenselaar. "Ik ben zelf niet veranderd, misschien benadert je omgeving je anders. Kritisch tegengeluid blijft essentieel. Ik probeer toegankelijk en eenduidig te zijn in wat ik uitstraal, ruimte te geven en vooral mezelf te relativeren. En de verleiding te weerstaan om veel zelf te willen doen."

Van Bruggen heeft het gevoel dat hij een nieuw hoofdstuk mag schrijven in het bedrijf dat hij tijdelijk en op zijn manier beheert. "De ANWB was nogal gesloten, mijn stijl is openheid, innovaties aanjagen, niet apart maar midden in het bedrijf."

## VAN BRUGGEN: 'WIJ BLIJVEN UIT DE ZORG. ONS VAK IS VRIJETIJSBESTEDING, VAKANTIES, MOBILITEIT'

Hoe blijven deze topmannen zelf topfit? Gezondheid en mobiliteit hoort immers bij hun organisaties. Wenselaar beschrijft zonder aarzeling: "Goed slapen is mijn belangrijkste bron van energie. Daarnaast goede voeding, verleidingen weerstaan en... ik wandel." Ook dat hebben beide voormannen gemeen, ook Van Bruggen wandelt veel en 'werkt' de diverse in Nederland uitgezette paden samen met zijn vrouw 'af'. Wenselaar beschrijft zijn meerjarenproject, 'voettocht' naar Rome. "Ik ben nu bij Florence. Twee keer per jaar wandel ik een stuk van de zelf uitgezette route. Steeds wandelt iemand een stuk mee. Ik start daar waar ik de laatste keer eindigde. Het houdt je fit maar bovendien verdiept het de band met vrienden die meelopen. Je wandelt, denkt, praat. En ontspant enorm." Ook Van Bruggen erkent de noodzaak om te ontspannen. "Al sinds mijn veertiende houd ik het aantal uren dat ik werk bij in een boekje. De ideale werkweek is voor mij circa 65 uur. Dan is er voldoende tijd om andere dingen te doen en te relativiseren. Ook al is mijn golfhandicap dramatisch verslechterd."

### SAMENWERKING

Rode draad bij zowel Van Bruggen als Wenselaar is de behoefte aan een horizon van vijftien jaar als leidraad te nemen. "Bijdragen aan iets duurzaam op het terrein van gezondheidszorg of infrastructuur, dat is mooi." Van Bruggen heeft nog wel een vraag aan Wenselaar: "Veel maatschappelijke kosten gaan op aan verkeersveiligheid. Samen met meer dan dertig andere organisaties en initiatieven buigen we ons hier over. Het zou goed zijn als zorgverzekeraars hieraan mee willen doen: jullie hebben er ook belang bij dat kosten van verkeersongelukken worden teruggebracht." Wenselaar belooft daarop terug te komen en wil in dat kader best meedoen aan het jaarlijkse Veiligheidsdiner. Wenselaar tegen Van Bruggen: "Ik ben jaloers op jullie positieve imago. Ik zou graag leren hoe te realiseren dat men zorgverzekeraars positief associeert met het solidaire vangnet dat altijd zorg biedt."

De ANWB als distributeur van zorgverzekeringen, is dat wellicht iets voor de toekomst? Van Bruggen, stellig: "Nee, wij blijven uit de zorg, ons vak is vrijetijdsbesteding, vakanties, mobiliteit. Wel hebben wij ons project AutoMaatje, een maatschappelijk zorginitiatief waarin wij samen met vrijwilligers en

welzijnsinstellingen mensen helpen om mobiel en actief te zijn en uit hun isolement te komen." Menzis heeft een vergelijkbare samenwerking met Old Stars. "Samen met de Eredevisie en het Ouderenfonds ondersteunt Menzis Old Stars. We helpen zo ouderen actief en fit te blijven met 'walking football', maar vooral helpen we eenzaamheid tegen te gaan. En dat heeft een positief effect op de gezondheid van ouderen." Van Bruggen voegt er vanuit zijn ANWB-deskundigheid aan toe: "Mobiliteit is een oerinstinct van mensen, per dag beweegt een mens ten minste een uur en zes minuten." Het is duidelijk, tijd om te gaan. ■



**FRITS VAN BRUGGEN (1959)** studeerde bedrijfseconomie. Hij startte zijn loopbaan bij Unilever en werkte vervolgens in diverse posities binnen ING. Hij was onder meer directeur bij RVS en directeur Collectief Pensioen bij Nationale-Nederlanden. Vanaf 2010 werkt hij bij de ANWB, waar hij sinds 2014 directievoorzitter ('hoofddirecteur') is.