

# Een wandeling met Martin Duvivier,

*voorzitter raad van bestuur Coöperatie VGZ UA*

We wandelen op een koude, winterse namiddag in het heuvelachtige Park Sonsbeek in Arnhem, een schitterend park met fonteinen, vijvers en beukenbomen. Nadat hij enkele maanden een 'sabbatical' nam, is hij weer aan boord van zijn club die bij zijn vertrek nog UVIT als overkoepelende naam droeg. We praten over zijn ervaringen tijdens zijn afwezigheid, zijn visie op de zorgsector en over klantgerichtheid.

**H**et is rond het vriespunt als we onze wandeling aanvagen in het prachtige stadspark Sonsbeek. "Ik ben dol op stadsparken. Ik kom hier regelmatig, vooral in de weekeinden overigens. Ons kantoor ligt slechts op zeven minuten lopen hiervandaan. Ook het Vondelpark in Amsterdam vind ik schitterend. En Le Jardin du Luxembourg in Parijs is zelfs mijn favoriete stadspark. Het mooie is dat je de rust van het park enerzijds en de nabije drukte van een levendige stad anderzijds binnen handbereik, of zelfs binnen oogbereik hebt."

Hij maakt een ontspannen indruk, waardoor we er niet aan ontkomen om het over zijn net afgeronde sabbaticalperiode te hebben. Heeft hij een mooie tijd gehad? "Het was een goede tijd, in meerdere opzichten. Het was overigens niet mijn

eerste sabbatical, ik heb dat al tweemaal eerder gedaan, zowel voor zorgverlof als voor reizen. Ik geloof erin dat het mij mede in staat stelt om een goede balans te vinden tussen hard werken en tijd voor elkaar en voor bezinning. En mijn afwezigheid is goed voorbereid en goed opgevangen. Natuurlijk ben ik misbaar, ik heb ook echt nauwelijks contact gehad."

Welke invulling heeft hij aan deze periode gegeven? "De hoofdmoot was de Indian Summer in New England. Schitterend! Mijn vrouw wilde die heel graag beleven. En dat kan dus alleen maar in oktober/november. Onverwacht werd onze sabbatical ook een deel zorgverlof, omdat mijn ouders ziek werden en uiteindelijk naar een verzorgingstehuis moesten, en ik ook daar nu op een goede manier tijd en aandacht aan heb kunnen besteden. Al met al, of we nu in Boston of in Amsterdam waren, was het een heel waardevolle periode."

## Nieuwe inzichten opgedaan?

Terwijl we de 'steile tuin' inlopen: "Ik heb geen nieuwe inzichten opgedaan, en ben uiteraard ook niet als ander mens teruggekomen. Wel heb ik mooie ontmoetingen gehad, en ook mooie illustratieve ervaringen opgedaan. Wat denk je bijvoorbeeld van de klantgerichtheid? Ik kwam in New York de Apple Store binnen, omdat mijn iPod niet naar behoren werkte. Het eerste contact met de medewerker in de winkel? "Mijnheer, u heeft een probleem dat wij gaan oplossen. U loopt hier gegarandeerd met een werkende iPod de winkel uit: hetzij uw iPod is gerepareerd, hetzij u heeft een nieuwe gekregen." Laten we die basishouding maar eens in de verzekeringssector overnemen!"

## Marktwerving

Klantgerichtheid en marketing komen als thema in ons gesprek regelmatig terug. "Ik heb veel affiniteit met marketing. Ik wilde vroeger in de reclamewereld werken. Toen ik er stage had gelopen, wist ik al dat dit niet mijn wereld was. Te plastic." Dus maar verzekeringen? "Zo'n rare stap was dat niet, hoor. Mijn vader werkte bij Victoria Verzekeringen, later opgegaan in RVS, en had daarnaast een eigen agentschap. Ik

## MARTIN DUVIVIER

Martin Duvivier (1958) vervulde diverse functies bij o.a. Centraal Beheer, Aegon, Levob en UAP. Van 1996 tot 1998 was hij directievoorzitter van Levob, waarna hij overstapte naar Delta Lloyd. Sinds 2008 is Duvivier werkzaam bij UVIT/Coöperatie VGZ en vanaf 2010 in de rol van voorzitter van de raad van bestuur. Duvivier is getrouwd, woont in Wijchen en heeft een uitwonende dochter en een zoon.



sprong al op jonge leeftijd bij voor schademelingen en de uitgifte van bromfietsplaatjes. Ik solliciteerde bij Centraal Beheer en werd aangenomen. Ik heb daar veel marketingfuncties kunnen invullen. Nu werk ik uiteraard breder, maar marketing en reclame blijven altijd mijn interesse houden.”

Ziet hij het gebeuren dat ziekenhuizen in Nederland in harde marketingcampagnes elkaar bestrijden, of dat VGZ eigenaar wordt van ziekenhuizen? Lachend: “Het is ongelooflijk, in Amerika is de helft van de reclameblokken op tv gevuld door spotjes van ziekenhuizen die elkaar via de media beconcurreren. Marktwerking? Niet echt passend bij onze cultuur. En nee, wij moeten onze cliënten van advies dienen en navigatie bieden. We kunnen wel afspraken maken, maar hoe kun je objectief adviseren als je iemand per se in jouw eigen ziekenhuis wilt verplegen.”

### Zorgverzekeringssector

Waar ontwikkelt volgens hem de zorgverzekeringssector zich naartoe? “Ik denk dat niemand zal ontkennen dat de kosten van de zorg alleen maar zullen toenemen als we niets doen. We moeten dus met elkaar in dialoog, zeker nu de overheid aan de verzekeraars een belangrijke regiefunctie heeft toevertrouwd. We moeten de transparantie en efficiency verhogen, door herijking van werkwijzen en door goede zorginkoop. En samen met de klant en de zorgaanbieders kwalitatief goede zorg zo goed mogelijk en betaalbaar te organiseren.”

De Wandeling is een rubriek waarin Monique de Vos in de buitenlucht een verfrissende ontmoeting heeft met smaakmakers uit de financiële dienstverlening, om zo meer te weten te komen over ‘de vent achter de tent’. Monique de Vos is directeur van Chasse Executive Search in Den Haag.

### Twee zelfstandige bedrijven

Spannende ontwikkelingen, niet in de laatste plaats binnen de eigen organisatie. Per 1 januari 2012 is UVIT gesplitst in twee zelfstandige bedrijven; zorgbedrijf Coöperatie VGZ UA en schadebedrijf Coöperatie Univé UA. VGZ heeft een nieuw logo, verbeterde bedrijfsprocessen en een nieuwe merkenstrategie. Zo is er gericht focus aangebracht.

### Stress of ‘thrill’?

Hoe ontspant hij zich als hij geen sabbatical heeft? “Tja, ik wandel door stadsparken natuurlijk, ik lees boeken en ik ben een enorme muzikfanaat. Ik koop en beluister, zoals onlangs in de Verenigde Staten, veel muziek, cd’s of speciale nummers via iTunes! En natuurlijk lees ik om inspiratie op te doen. Zo las ik in de afgelopen maanden ook veel boeken, waarbij ‘Endgame’ van John Mauldin mij het meest is bijgebleven, waarin hij de schulden crisis analyseert en in perspectief plaatst.” Dat is heel wat. Ligt hij er wel eens wakker van? “Haha, eigenlijk niet. Als ik wakker lig, is dat omdat ik een idee heb, of nadenk over wat komen gaat. Meer vanwege de ‘thrill’ dan vanwege de stress. Dat zou ook niet goed zijn. Kortom, er is veel uitdaging en wij zijn er wel klaar voor.”

Het is donker en kouder geworden. Een goede reden om ons gesprek nog even voort te zetten in Brasserie De Boerderij in Arnhem. ■