

In deze rubriek geven we een overzicht van een aantal belangrijke verwezenlijkingen van 2023. We vroegen topvrouwen en -mannen uit de sector eveneens naar de plannen voor 2024. Organisaties en bedrijven die (nog) niet opgenomen werden in dit overzicht, nodigen we vriendelijk uit om ons hun antwoorden toch nog toe te sturen. We zullen die dan in ons februarinummer publiceren.

Dit zijn de vragen:

Wat was de belangrijkste verwezenlijking van jouw onderneming/organisatie in 2023?

Wie wil je hiervoor nog eens speciaal bedanken?

Wat is het project dat jouw onderneming/organisatie in 2024 met prioriteit zal verderzetten/opstarten?

Wat is de eerste taak die op jouw persoonlijke agenda voor 2024 staat?

Op welke manier zal jouw onderneming/organisatie in 2024 inclusiviteit extra stimuleren?

Antwoorden en commentaren op deze bijdragen kunnen gestuurd worden naar:

anneke.stoffels@wolterskluwer.com



## ASSURALIA



Hein Lanny

• CEO

### Wat was de belangrijkste verwezenlijking van jouw onderneming/organisatie in 2023?

Het is een cliché maar het jaar is voorbijgevoegen en gelukkig kunnen we heel wat concrete realisaties optekenen. Er was de lancering van de gloednieuwe website van Assuralia met bijhorende huisstijl en volledig opgefrist logo, onze 'zombiecampagne' naar jongeren toe in samenwerking met PensioPlus ter ondersteuning van de tweede pijler, de realisatie van het gezondheidsplatform AssurMed, de inrichting van en verhuis naar onze nieuwe locatie in Brussel ... Misschien minder opvallend maar zeker even belangrijk waren onze talrijke interventies bij Europese en Belgische wetgevende initiatieven waarvoor we erin geslaagd zijn een en ander bij te sturen.

### Wie wil je hiervoor nog eens speciaal bedanken?

Hier kan ik onmogelijk één naam op plakken. Teamwork is overall essentieel maar al zeker in een federatie. Met meer dan 90

collega's maken we dagelijks dit actieplan waar, daar ben ik bijzonder trots op. We hebben trouwens niet voor niets gekozen voor een 'celstructuur' als basis voor onze nieuwe huisstijl. Onze missie is om constant in beweging te zijn, in contact met onze leden en alle stakeholders van de maatschappij. Wij zijn geen eiland maar een continue dynamische entiteit in de sector.

### Wat is het project dat jouw onderneming/organisatie in 2024 met prioriteit zal verderzetten/opstarten?

2023 stond in het teken van 'closing the gap'. We zetten deze baseline verder want daar is nog heel wat werk voor de boeg. We zijn met name in het domein van de natuurrampen er helaas niet in geslaagd om tot een partnership te komen met de regionale en federale overheden om in het belang van de burgers een sluitende oplossing te vinden voor toekomstige natuurrampen. Het risico op dergelijke rampen is er intussen niet op verminderd en de huidige wettelijke regeling blijft ontoereikend, is niet duurzaam en zal aanleiding geven tot chaos bij een volgende belangrijke ramp. Het 'closing the insurance gap'-verhaal wordt bovendien alsmaar breder. Naast klimaatrisico's zijn verzekeraars immers ook op zoek om verzekeringstechnische antwoorden te vinden voor belangrijke toenemende maatschappelijke risico's zoals cyberrisico's en risico's die gepaard gaan met artificiële intelligentie. Als sector

kunnen we een belangrijke stem vormen om mee naar oplossingen te zoeken, dat is de inzet van ons politiek memorandum.

### Wat is de eerste taak die op jouw persoonlijke agenda voor 2024 staat?

Zoals ieder jaar begint 2024 met een aantal persoonlijke goede intenties. Sinds 2017 houd ik mij aan een alcoholstop tussen Nieuwjaar en Pasen. Dit is niet enkel goed voor de gezondheid, het zorgt ook voor een gevoel van onafhankelijkheid, van zingeving. Waar we de voorbije jaren minder in zijn geslaagd, is om die periode te combineren met het nemen van meer tijd om te bewegen, om aan sport te doen. In 2024 neem ik me voor om regelmatig met de fiets naar Brussel te komen. Via de fietssnel-



snelweg Mechelen – Brussel (26 km) is dit een haalbaar en zeer mooi objectief. Op familiaal vlak verwelkomen we tenslotte ons vijfde kleinkind. De kinderen en kleinkinderen geven ons heel wat levensvreugde. Het helpt je om alles in perspectief te plaatsen.

### **Op welke manier zal jouw onderneming/organisatie in 2024 inclusiviteit extra stimuleren?**

Een thema dat hoog op de agenda staat! In samenwerking met verschillende actoren actief in Diversity & Inclusion (D&I) hebben we een programma opgesteld voor de sector om samen gemeenschappelijke ambities vorm te geven. Omdat we maar al te goed beseffen dat er ondernemingen zijn die al jaren zeer veel ervaring hebben opgebouwd rond D&I en andere ondernemingen waarbij de strategie nog in de kinderschoenen staat, werken we in verschillende fasen. Hierbij houden we rekening met de maturiteit van elke onderneming en stellen we stap voor stap doelen voorop om verder te groeien.

## **FVF**



**Erik Weekers**

• CEO

### **Wat was de belangrijkste verwezenlijking van jouw onderneming/organisatie in 2023?**

Dat we er samen met vele makelaarsmaatschappijen in geslaagd zijn initiatieven op te starten die de bereikbaarheid van de makelaar verder zullen ondersteunen. Dat was een belangrijk thema op onze Dag Van De Makelaar en in de perscampagne 'De makelaar in beeld' die we samen met BROCOM uitwerkten in het dagblad 'De Tijd'. Veel maatschappijen zijn mee gestapt in onze tandemredenering: 'Goed bereikbare maatschappijen zorgen ervoor dat de makelaars optimaal bereikbaar zijn en blijven voor hun

klanten.' Een aantal maatschappijen is ingegaan op de permanente vraag van FVF om bij de ontwikkeling van procedures en tools, de werklust van de makelaars te verlichten en de werking efficiënter te maken.

### **Wie wil je hiervoor nog eens speciaal bedanken?**

De maatschappijen die ondanks the war for talent en ondanks de stijgende kosten, hierop inzetten. De maatschappijen die niet alleen zeggen dat de makelaar op nummer 1 staat, maar dat ook in de praktijk willen brengen.

### **Wat is het project dat jouw onderneming/organisatie in 2024 met prioriteit zal verderzetten/opstarten?**

Het nieuwe boosterproject van FVF dat makelaars zal helpen om zich te VERSTERKEN in domeinen zoals digitalisering, personeelsbeleid en compliance, zodat zij zich maximaal kunnen toeleggen op het advies en de dienstverlening aan hun klanten.

### **Wat is de eerste taak die op jouw persoonlijke agenda voor 2024 staat?**

Onze interne ploeg helpen om onze eigen organisatie nog meer in lijn te brengen met wat ons hoofddoel is, namelijk: onze leden meer arbeidsvreugde, efficiëntie en notoriëteit bieden door een nog sterkere en vlotter toegankelijke dienstverlening.

### **Op welke manier zal jouw onderneming/organisatie in 2024 inclusiviteit extra stimuleren?**

We zijn maximaal inclusief binnen de FVF-organisatie en willen door die voorbeeldfunctie onze leden meenemen in het verhaal. In onze communicaties zullen we daar zeker toe bijdragen en op die manier mee deuren openen en kansen geven.



**Jo Berghs**

• voorzitter



**Dirk Gysemans**

• uittredend voorzitter

### **Wat was de belangrijkste verwezenlijking van jullie onderneming/organisatie in 2023?**

Dat we hebben kunnen bijdragen om de gijzeling van consumenten sterk terug te dringen door de regels rond de gebundelde verkoop te laten aanpassen. De consumenten hoeven nu niet meer te wachten tot de laatste euro van hun woonkrediet is terugbetaald om bv. voor de brandverzekering vrij te zijn om te kiezen voor de makelaar en de verzekeringsmaatschappij van



hun keuze. Die periode is sterk ingekort en tal van bijhorende maatregelen beteugelen de 'verplichte' gebundelde verkoop die tot 2023 bestond. Voor onze leden-makelaars is dat een grote stap vooruit.

### Wie willen jullie hiervoor nog eens speciaal bedanken?

De politici die ondanks de zware banken-lobby, onze redenering toch maximaal mee gevolgd zijn en alle makelaars die samen met hun federatie zijn blijven vechten door het leveren van voorbeelden die aantoonde waar het mis liep.

### Wat is het project dat jullie onderneming/organisatie in 2024 met prioriteit zal verderzetten/opstarten?

Onze strategie bestaat erin om onze leden te beschermen, te promoten en te versterken. Qua versterking is er heel wat nieuws op komst. In de loop van 2024 zullen onze leden voortdurend kennis kunnen maken met nieuwe initiatieven om hun kantoor en hun organisatie op diverse domeinen te versterken.

### Wat zijn de eerste taken die op jullie persoonlijke agenda voor 2024 staan?

Dirk zet een punt achter een 20-jaar durende succesvolle periode bij FVF en Jo zal zich als kersverse voorzitter inwerken om de succesvolle ondersteuning van de makelaars verder te zetten.



### Op welke manier zal jullie onderneming/organisatie in 2024 inclusiviteit extra stimuleren?

Inclusiviteit zit vevat in ons DNA. Elke makelaar is anders en wij respecteren die eigen aanpak, strategie en visie. Het is onze natuur. In onze interne organisatie is dat niet anders. Wij staan open voor diverse werkvormen en diverse profielen: het beste in mensen zien, daar gaat het om. In ons communicatiebeleid spelen we daar impliciet op in met boodschappen en beelden. We blijven zelf het voorbeeld geven.

#### BZB-FEDAFIN



**Albert Verlinden**

- voorzitter

### Wat was de belangrijkste verwezenlijking van jouw onderneming/organisatie in 2023?

Het is moeilijk om één verwezenlijking uit te kiezen over een heel jaar. Elk jaar proberen we de belangen van onze leden zo goed mogelijk te verdedigen. Ook dit jaar hebben we ons best gedaan om in enkele belangrijke dossiers te lobbyen en de zelfstandige tussenpersonen persoonlijk te begeleiden. We hebben geprobeerd om de Crelan- en AXA-bankagenten zo goed mogelijk te ondersteunen tijdens de overname van AXA Bank door Crelan. Met dit dossier zijn we nog volop bezig. Bovendien zitten we regelmatig samen met de bank om de next steps te bespreken.

Een van mijn persoonlijke favorieten is onze nieuwe samenwerking met Climate Neutral Group (CNG). Zij begeleiden bedrijven in het reduceren van hun CO2-voetafdruk. Speciaal voor onze leden werd een CO2-calculator ontwikkeld. Op die manier kunnen ze de voetafdruk van hun bedrijf berekenen en compenseren door een financiële bijdrage te doneren aan één van de klimaatprojecten. Zo worden ze

zich meer bewust van hun eigen uitstoot en dragen ze bij aan een duurzamere wereld.

Verder hebben we een minicursus verzekeringen ontwikkeld om toegang te krijgen tot het beroep als persoon in contact met de publiek (PCP in verzekeringen). Deze cursus zal in 2024 ook op het platform van de VDAB aangeboden worden zodat werkzoekenden zich kunnen voorbereiden om de nodige testen af te leggen voor toegang tot het beroep. We hopen zo meer mensen warm te maken voor de sector en de vele vacatures in te vullen. In dat opzicht hebben we in samenwerking met de VDAB een digitaal infopakket opgemaakt voor de financiële sector. Hierbij wordt het beroep van de zelfstandige tussenpersoon op een eenvoudige manier toegelicht aan werkzoekenden om hen te overtuigen om te kiezen voor de sector.

### Wie wil je hiervoor nog eens speciaal bedanken?

Dat zijn uiteraard onze leden die er in 2023 weer voor kozen om zich bij ons aan te sluiten. Dat vertrouwen in onze beroepsvereniging geeft ons elk jaar weer een boost om er volop tegenaan te gaan.

### Wat is het project dat jouw onderneming/organisatie in 2024 met prioriteit zal verderzetten/opstarten?

In 2024 blaast BZB-Fedafin 25 kaarsjes uit. Een gebeurtenis waar we met het hele team reikhalzend naar uitkijken. We zullen dit met onze leden en alle geïnteresseerden uitgebreid vieren tijdens ons congres op 16 en 17 oktober. Ja, je leest het goed in 2024 wordt het een tweedaags congres met een Banking & Finance Day en een Insurance & Credits Day. Zoals gebruikelijk zullen onze leden de mogelijkheid hebben om de nodige bijscholingspunten te verzamelen, interessante sprekers te horen en boeiende workshops te volgen. Daarnaast zal ons Vacature-project dat we eind 2022 gestart zijn om onze leden te ondersteunen, een extra versnelling krijgen. In 2023 creëerden we al een vacaturepagina op de website van BZB-Fedafin en werden verschillende samenwerkingen opgezet. In

2024 voorzien we tal van extra features op de website en zullen we die samenwerkingen verder uitdiepen en uitbreiden. We hopen onze leden op deze manier de nodige ondersteuning te bieden in hun zoektocht naar geschikte kandidaten.

### **Wat is de eerste taak die op jouw persoonlijke agenda voor 2024 staat?**

Het laatste kwartaal van 2023 was een ontzettend drukke periode, waardoor ik onvoldoende tijd had om te sporten. Zo was ik maar amper voorbereid voor de 10 Miles in Gent en heb ik de afspraak met de halve marathon in Antwerpen volledig aan mij moeten laten voorbijgaan. Ik hoop de eerste dagen van januari mijn loopschoenen te kunnen afstoffen ...

### **Op welke manier zal jouw onderneming/organisatie in 2024 inclusiviteit extra stimuleren?**

We proberen als beroepsvereniging onze leden te overtuigen dat werkzoekenden tegenwoordig niet altijd over een bachelor of master beschikken, maar dat zij daarom niet minder geschikt zijn om de job uit te oefenen. Daarom hebben we i.s.m. Edfin de minicursus verzekeringen ontwikkeld en op het platform van de VDAB geplaatst. In 2024 volgt normaal gezien nog de cursus bank. We werken nu eenmaal in een sector met veel vereisten: als je het beroep wilt uitoefenen, moet je bepaalde attesten behaald hebben of examens afgelegd

hebben. De voorbereiding hiervoor kan nu eenvoudig door middel van deze cursussen. Door deze aan te bieden via de VDAB bereiken we een veel breder publiek, we willen ook die personen bereiken waar in eerste instantie misschien niet onmiddellijk aan gedacht wordt.

DKV



**Ruth Verstraete**

• CEO

### **Wat was de belangrijkste verwezenlijking van jouw onderneming/organisatie in 2023?**

We blijven innoveren om te voldoen aan de veranderingen in de gezondheidszorgsector en te beantwoorden aan de onderliggende behoeften van onze verzekeren door nieuwe producten te lanceren. Voorheen stond DKV vooral bekend om zijn hospitalisatieverzekeringen, maar nu zijn we de enige verzekeraar die zo'n breed scala aan gezondheidsverzekeringen aanbiedt. In maart 2022 hebben we een nieuw gamma tandverzekeringen gelanceerd en eind 2022 een nieuw

gamma verzekeringen ambulante zorg. Tegenwoordig is ons productaanbod voor de individuele klanten gebaseerd op drie categorieën, waardoor de klanten kunnen kiezen wat het beste bij hen past. Maar ook op het vlak van corporate klanten hebben we dit jaar belangrijke stappen gezet en onze strategie verder uitgewerkt met heel mooie resultaten en groeicijfers tot gevolg. Verder is het zo dat in 2023 onze inspanningen voor digitalisering en gebruik van artificiële intelligentie verder gezet zijn. We gaan dat blijven doen in de toekomst. Zo hebben wij bijvoorbeeld een aantal bots geïmplementeerd in onze processen en deelprocessen die recurrente taken op een geautomatiseerde wijze uitvoeren. Dit stelt onze medewerkers in staat om meer tijd te besteden aan taken met meer toegevoegde waarde.

### **Wie wil je hiervoor nog eens speciaal bedanken?**

Uiteraard zijn de resultaten van een bedrijf niet toe te wijzen aan 1 bepaalde persoon of 1 bepaald departement. Wat we afgelopen jaar verwezenlijkt hebben binnen DKV is het resultaat van teamwork, van samenwerken en samen denken, samen doelstellingen bepalen en die samen kunnen behalen. Ik geef dus een welgemeende 'dank je wel' aan iedereen!

### **Wat is het project dat jouw onderneming/organisatie in 2024 met prioriteit zal verderzetten/opstarten?**

In 2024 willen we ons nieuw hospitalisatieproduct lanceren. De vernieuwing van ons aanbod voor hospitalisatie in combinatie met de eerder vernieuwde producten voor tandzorgen en ambulante zorgen, maakt ons aanbod compleet.

### **Wat is de eerste taak die op jouw persoonlijke agenda voor 2024 staat?**

Een van de eerste taken op mijn persoonlijke agenda is iedereen een goede en gezonde start in 2024 wensen! Daarnaast wil ik de connectie met de day-to-day-activiteiten onderhouden en verder uitbouwen waar nodig. Er staan dus zeker een aantal teammeetings en soortgelijke werkzaamheden op mijn programma.



### Op welke manier zal jouw onderneming/organisatie in 2024 inclusiviteit extra stimuleren?

DKV heeft sinds 2022 een tweejarig diversiteitsplan opgesteld met actiepunten waarmee we de voorbije 2 jaar aan de slag zijn gegaan (waaronder bewustwordingscampagnes, training rond inclusief leiderschap en interne communicatie). Het jaar 2024 wordt dus eerder een jaar van evaluatie en reflectie over hoe we inclusiviteit verder kunnen integreren in onze manier van werken en samenwerken.

#### MS AMLIN



#### Herbert Baeten

- Chief Underwriting Officer

### Wat was de belangrijkste verwezenlijking van jouw onderneming/organisatie in 2023?

De uitzonderlijke groei die we ook weer dit jaar hebben gerealiseerd. Voor het eerst hebben we de grens van 200 miljoen euro omzet bereikt in België en Luxemburg.

### Wie wil je hiervoor nog eens speciaal bedanken?

Deze prestatie is het resultaat van de gezamenlijke inspanningen van al onze teams en medewerkers. Al geruime tijd profileren wij ons als een nichespeler die uitblinkt in expertise, service en continuïteit. Deze kenmerken worden hoog gewaardeerd door zowel onze makelaars als door onze klanten. Op deze manier kunnen we blijven groeien binnen deze specifieke niches.

### Wat is het project dat jouw onderneming/organisatie in 2024 met prioriteit zal verderzetten/opstarten?

ESG (Environmental, Social, and Governance) staat hoog op de agenda in 2024. De eerste fundamenten werden al gelegd in 2023, maar volgend jaar zullen we meer

concrete stappen zetten. Het gaat dan zowel over de investeringsportefeuille als over het underwriting-portfolio. Als bedrijf ondernemen we inspanningen om op duurzame wijze te opereren, en we betrekken onze medewerkers bij maatschappelijk relevante projecten.

### Wat is de eerste taak die op jouw persoonlijke agenda voor 2024 staat?

Op persoonlijk vlak: mijn fietsconditie terug opbouwen. Er wachten een paar pittige uitdagingen. Op professioneel vlak: tijdens de tweede week van januari komt ons leadershipteam samen om de prioriteiten voor 2024 verder uit te werken.

### Op welke manier zal jouw onderneming/organisatie in 2024 inclusiviteit extra stimuleren?

Dit vormt een integraal onderdeel van onze alomvattende ESG-benadering. Inclusiviteit en diversiteit staan al prominent op onze agenda, en we hebben reeds significante stappen ondernomen om beide te bevorderen. In 2024 gaan we deze koers onverminderd verderzetten.

#### DAS



#### Erika Van Dyck

- CEO

### Wat was de belangrijkste verwezenlijking van jouw onderneming/organisatie in 2023?

Ik ben zeer tevreden dat DAS ook in 2023 dé referentie voor rechtsbijstand in de markt is gebleven en we meer dan 65.000 verzekerden hebben mogen bijstaan om hun juridische problemen op te lossen. We hebben 2 nieuwe producten in onze 'Legal Risk Calculator' gelanceerd en de bevestiging gekregen door het Hof van Beroep in Brussel dat onafhankelijke rechtsbijstand primordiaal is om risico's op belangenconflicten uit te sluiten. Dat laatste raakt ons

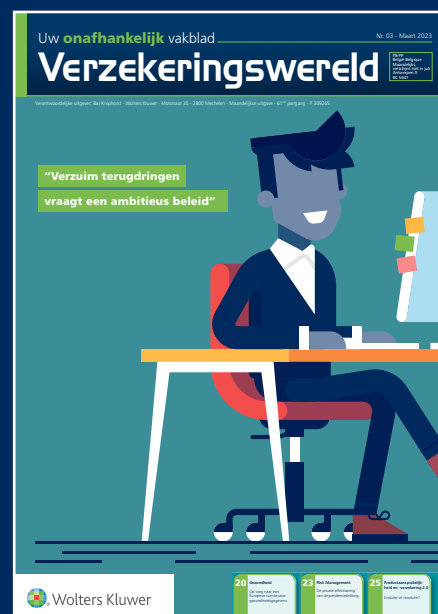
sterk, het is onze bestaansreden en de basisbelofte aan onze verzekerden. Tenslotte was de aanwezigheid van een honderdtal makelaars op ons jaarlijks bedrijfsseminarie een groot succes. Al die zaken tonen aan dat we de pionier in rechtsbijstand zijn en blijven en daar ben ik bijzonder fier op.

### Wie wil je hiervoor nog eens speciaal bedanken?

Ik ga een open deur intrappen ... Ik wil in de eerste plaats onze klanten bedanken die op ons vertrouwen om hun rechten te verdedigen. Ook onze partner-makelaars bedanken wij van harte voor de goede samenwerking. En last but not least, de bouwstenen van het bedrijf natuurlijk: al onze medewerkers en het voltallige directieteam. Zonder hen zou dit alles niet mogelijk zijn.

### Wat is het project dat jouw onderneming/organisatie in 2024 met prioriteit zal verderzetten/opstarten?

Verbinding & wederzijds begrip is de leidraad voor 2024. Het contact met makelaars verder uitbouwen en verstevigen zal een centrale rol spelen. Makelaars die nieuwsgierig zijn naar wat er allemaal op het programma staat, kunnen hiervoor hun Area Manager contacteren. Daarnaast zal DAS blijven innoveren en als pionier optreden. De digitale tools krijgen nieuwe functionaliteiten. We blijven inspelen op de feedback van makelaars.



### **Wat is de eerste taak die op jouw persoonlijke agenda voor 2024 staat?**

Mijn agenda zal de eerste weken sowieso vol staan met technische meetings om 2023 af te sluiten. Dus op de eerste werkdag van 2024 ga ik met een kritische blik mijn agenda bekijken en de vraag stellen: 'Hoe kan ik in de komende weken toch voldoende tijd inbouwen voor kwaliteitsvolle interacties met collega's en makelaars?'

### **Op welke manier zal jouw onderneming/organisatie in 2024 inclusiviteit extra stimuleren?**

Dit is een uitdagende vraag waar we binnen DAS onze eigen betekenis aan proberen te geven vanuit onze missie en onze visie 'wederzijds begrip'. Binnen onze organisatie zijn gelijkwaardigheid en respect voor ieders eigenheid – de algemene voorwaarden voor inclusiviteit – basisprincipes die we hanteren in al onze relaties met onze medewerkers, makelaars, klanten en alle andere partners. Bovendien hanteren we bij het rekruteren van nieuwe medewerkers het principe 'Hire for mindset, train for skills'. We gaan op zoek naar medewerkers die authentiek en open in het leven staan en die onze waarden ten volle

kunnen omarmen. Dit krijgt voorrang op een indrukwekkend CV en geeft voldoende kansen aan alle kandidaten. Ik ben ervan overtuigd dat we op die manier een steen verleggen naar meer inclusieve samenwerking en ik ben benieuwd naar welke initiatieven onze teams in 2024 gaan nemen om onze missie en visie ten volle te laten leven.

#### **ALLIANZ BENELUX**



**Kathleen Van den Eynde**  
• CEO

### **Wat was de belangrijkste verwezenlijking van jouw onderneming/organisatie in 2023?**

In 2023 hebben wij op veel vlakken grote progressie gemaakt. Als ik er daar een van mag uitlichten dan vind ik de voortgang die wij maken rondom duurzaamheid

zeker het vermelden waard. Recent werden wij hiervoor beloond met een Decavi Award. Intern zijn wij al jaren bezig met het verlagen van onze ecologische voetafdruk. Ons nieuwe kantoor is mede op basis hiervan ontwikkeld. Dit jaar maakten we grote stappen door onze reisbewegingen verder te verminderen en te vergroenen. Het aandeel elektrische auto's in ons wagenpark blijft fors toenemen en zal voor het eind van dit decennium 100% zijn. Wat ook niet onbenoemd mag blijven is het streven van Allianz om tegen 2050 wereldwijd een nuluitstoot te hebben uit investeringen die we doen met de premies van onze polishouders. Een eerste meetpunt hiervoor is 2030. Allianz wil dan ten opzichte van 2019 de emissies met 50% verminderen. Daar was dit jaar al 36% reductie van gerealiseerd. Wij zijn dus meer dan op weg om dit doel te halen. Ook onze makelaars en klanten vragen om duurzame oplossingen. Zowel in Leven als Niet-leven kunnen we daaraan tegemoetkomen. Met groene fondsen en met een goede verzekeringsdekking voor zonnepanelen. Ik ben er trots op dat ons bedrijf lokaal en internationaal duurzaamheid als topprioriteit ziet.

troostwijk roux  
expertises by Unsa

## **Omdat wij u waarderen**

- Waardering van onroerend goed, installaties en outillering.
- Deskundig advies bij schade en onteigening.



### Wie wil je hiervoor nog eens speciaal bedanken?

Mijn grote dank gaat uit naar onze medewerkers die dagdagelijks met en voor onze partner-makelaars onze dienstverlening verbeteren en het gezicht zijn van ons bedrijf op de Belgische markt.

### Wat is het project dat jouw onderneming/organisatie in 2024 met prioriteit zal verderzetten/opstarten?

Wij hebben de afgelopen jaren hard gewerkt aan onze dienstverlening richting onze makelaars en klanten. Wij zien in onze jaarlijkse metingen dat we hier grote stappen in gezet hebben. En daar gaan we in 2024 volop mee door. Wij investeren verder in de relatie met onze makelaars en zullen de nodige stappen zetten in digitalisering. Hier gaat iedereen in 2024 nog veel over horen.

### Wat is de eerste taak die op jouw persoonlijke agenda voor 2024 staat?

Ik kijk erg uit naar de medewerkersbijeenkomst. Wij openen het jaar traditioneel met al onze collega's om enerzijds terug te kijken op onze prestaties in het vorige jaar, maar vooral om vooruit te kijken naar het nieuwe jaar. Die middag met elkaar sluiten we vervolgens af met een nieuwjaarsreceptie. Een mooie start van 2024!

### Op welke manier zal jouw onderneming/organisatie in 2024 inclusiviteit extra stimuleren?

Allianz is sinds 2021 partner van de Belgische atletiek. Recent hebben wij dit partnerschap verlengd tot 2028. Wij ondersteunen hiermee zowel de breedte- als de topsport in atletiek en para-atletiek. Tevens zijn wij partner van het Belgisch Paralympisch Comité en de Memorial Marieke Vervoort om via die weg inclusiviteit in de sport te promoten. Ik verheug mij nu al op de Paralympische spelen waar twee van onze ambassadeurs, Peter Genyn en Lea Bayekula, hoge ogen kunnen gaan gooien. Hun verhalen delen zij regelmatig met onze collega's en daarmee zijn ze een grote bron van inspiratie.

## FEDERALE VERZEKERING



**Tom De Troch**  
• CEO

### Wat was de belangrijkste verwezenlijking van jouw onderneming/organisatie in 2023?

2023 was een boeiend en uitdagend jaar, een jaar waarin we ingezet hebben op digitalisering zonder onze persoonlijke dienstverlening uit het oog te verliezen. Eén van de projecten dat eruit springt en waar we heel trots op mogen zijn, is DriFe waarbij we veel sneller een antwoord kunnen bieden op vragen van klanten om hun wagen te verzekeren. Van offerte tot ondertekening: als de klant het wil, gebeurt dat op het moment zelf. Het is niet enkel een vooruitgang voor de klant, maar eveneens voor onze medewerkers. De administratie wordt tot het absolute minimum beperkt. Een ander project dat voltooid werd, is Lina. Dankzij deze nieuwe beheer-tool voor onze levensverzekeringen kunnen we alweer sneller een antwoord bieden op vragen van de klanten, wordt de administratie sterk verminderd, maar

kunnen we ook sneller nieuwe spaar- en beleggingsoplossingen maken om nog beter tegemoet te komen aan de vragen van klanten. We zetten tegelijk in op een duurzamere onderneming. We elektrificeren niet alleen ons wagenpark, we zorgen eveneens voor de juiste omkadering zodat onze medewerkers zich goed voelen bij ons, of ze nu op kantoor komen werken of volop aan het thuiswerken zijn.

### Wie wil je hiervoor nog eens speciaal bedanken?

Een CEO is maar een radertje in een onderneming, en een onderneming is maar zo goed als haar medewerkers. Ik wil dan ook graag alle medewerkers van Federale Verzekering bedanken voor hun harde werk, en de vele successen die ze boekten door het volop aangaan van alle uitdagingen.

### Wat is het project dat jouw onderneming/organisatie in 2024 met prioriteit zal verderzetten/opstarten?

Cyberrisico's werden enkel groter de laatste jaren. En die risico's zullen de komende jaren blijven groeien. Daarom zetten we prioritair in op de beveiliging van onze IT, maar ook op de optimalisatie ervan. Verouderde systemen hebben geen plaats meer in onze IT-omgeving en enkel de juiste mensen mogen toegang hebben tot de data die relevant zijn voor hun job. Tegelijk zetten we in op de educatie van ons personeel. Onze medewerkers zijn onze first line of defense. Als zij een phishing mail toegestuurd krijgen of als er een andere poging tot hacking is, moeten ze die gevaren makkelijk kunnen melden, maar moeten ze ook weten wat ze moeten doen en wat ze niet mogen doen. We zetten daarom in op awareness en zorgen dat ze over de juiste tools beschikken om de risico's te mitigeren of zelfs tot 0 te herleiden. Het is een project dat door gans de onderneming loopt, en alle diensten en collega's raakt. Iedereen draagt zijn steentje bij tot een veilige IT-omgeving.

### Wat is de eerste taak die op jouw persoonlijke agenda voor 2024 staat?

Het schrijven van de nieuwjaarsspeech is één van de eerste zaken van mijn profes-



sionele todo-lijstje! Onze nieuwjaarsdrink is iets waar we allemaal hard naar uitkijken. Een heel fijn moment waarbij we een mooie round-up van het afgelopen jaar maken, maar tegelijk vol goeie moed en met een heleboel frisse ideeën het nieuwe jaar aanvatten.

### Op welke manier zal jouw onderneming/organisatie in 2024 inclusiviteit extra stimuleren?

De verzekeringssector hecht alsmaar meer belang aan zijn maatschappelijk engagement, in het bijzonder door ervoor te zorgen dat de verzekeringsondernemingen een goede afspiegeling zijn van de diversiteit in onze samenleving. En ook wij nemen dat engagement graag op. Door onze betrokkenheid bij Assuralia willen wij concrete voorstellen uitwerken om de diversiteit binnen Federale Verzekering verder te versterken. Wij nemen al actief deel aan de Werkgroep 'Diversiteit en Inclusie' (D&I), samengesteld uit specialisten op dit gebied onder de leden van Assuralia. En we plannen nog andere acties, zoals ontmoetingen met Wo.Men in Finance en met de diversiteitscel van Actiris. Het doel is om via engagementen en gepersonaliseerde begeleiding te komen tot concrete acties in het kader van een D&I-plan. De diensten HR en ESG slaan hiervoor de handen in mekaar.

#### PROTECT



**Rebecca Ramboer**  
• CEO

### Wat was de belangrijkste verwezenlijking van jouw onderneming/organisatie in 2023?

De verdere uitwerking van ons digitaal platform 'MyProtect' was zeker de grootste verwezenlijking. De doelstelling van de tool blijft het ontzorgen van onze klanten zodat zij zich zo veel als mogelijk kunnen



focussen op hun kerntaak. Onze slagzin typeert dit mooi: 'MyProtect creëert Meer tijd voor Architectuur'.

### Wie wil je hiervoor nog eens speciaal bedanken?

Ons volledig team van medewerkers en heel specifiek onze partnermakelaars, de ambassadeurs van deze tool. Via hun contact met de verzekerden - waar we met PROTECT heel hard op inzetten - hebben we namelijk een heel goed beeld van hun specifieke noden.

### Wat is het project dat jouw onderneming/organisatie in 2024 met prioriteit zal verderzetten/opstarten?

Verder blijven inzetten op een vereenvoudiging van de verzekeringsadministratie, al maakt de wetgever het ons hierbij helemaal niet gemakkelijk.

### Wat is de eerste taak die op jouw persoonlijke agenda voor 2024 staat?

Met mijn team van relatiebeheerders overlopen welke makelaars en verzekerden ik tijdens 2024 persoonlijk ga ontmoeten. Niet voor een beleefdheidsbezoek. Deze bezoeken zijn voor mij 'échte vinger aan de pols momenten' die aangeven wat er leeft bij de ontwerpers in de bouw. Zo krijg ik een heel goed beeld van de besognes, waarna we met het hele team op zoek gaan naar antwoorden voor hun vragen.

### Op welke manier zal jouw onderneming/organisatie in 2024 inclusiviteit extra stimuleren?

Zelf ben ik als vrouw CEO van PROTECT en voorzitter van VMVM/ACAM, de Belgische vereniging van gespecialiseerde en middelgrote verzekeringsmaatschappijen. Dit binnen een sector waarin het veelal mannen zijn die leidinggevende functies bekleden. Met elke vezel ondersteun ik als leidinggevende het charter voor meer genderdiversiteit van Assuralia. Toch moet binnen een organisatie of overheidsinstantie altijd het principe gelden 'de juiste man of vrouw op de juiste positie'. Hier mag je mijn inziens onder geen enkel beding aan





toren, ook al tracht je vooropgestelde quota te respecteren. Als je uitsluitend gaat handelen naar die quota zal dit zich vrij snel nefast uiten binnen de structuur van de organisaties.

## BALOISE



**Christophe Hamal**  
• CEO

### Wat was de belangrijkste verwezenlijking van jouw onderneming/organisatie in 2023?

Dit is zeker geen evidente vraag, aangezien we het voorbije jaar verschillende mijlpalen hebben gerealiseerd. Maar als ik dan toch één mijlpaal moet kiezen is het de finale integratie van de portefeuilles van Fidea en Athora. De laatste jaren is Baloise sterk gegroeid, enerzijds door organische groei via de succesvolle samenwerking met de makelaars en anderzijds dankzij de overname van Fidea en de portefeuille Niet-Leven van Athora. Net voor de zomer 2023 hebben we de integratie kunnen finaliseren. Al deze contracten staan nu in onze systemen – zowel wat de polissen als

wat de schadedossiers betreft. We kunnen aan een nieuw hoofdstuk van ons verhaal beginnen. Dat zal in de continuïteit van het voorgaande liggen, maar met nieuwe accenten.

### Wie wil je hiervoor nog eens speciaal bedanken?

Ik wil hiervoor in eerste instantie al onze medewerkers bedanken – niet enkel voor hun toegewijde medewerking, maar ook voor hun geduld. De integratie nam aanzienlijk wat tijd in beslag en was niet altijd evident op de werkvloer, maar samen hebben we toch een mooie stap voorwaarts gezet. Bijkomend wil ik uiteraard de makelaars bedanken voor hun vertrouwen. Ik kijk er naar uit om hier verder op in te zetten in 2024.

### Wat is het project dat jouw onderneming/organisatie in 2024 met prioriteit zal verderzetten/opstarten?

We willen een unieke Baloise-ervaring bieden aan de makelaars. We investeren opnieuw in de vereenvoudiging van de uitwisselingen tussen de makelaars en Baloise: vlottere processen en gebruiksvriendelijke systemen, een digitalisering ten voordele van het persoonlijke contact tussen de makelaar als onafhankelijke expert en de klanten. We geloven in het gedeeld succes van dit partnerschap. Nieuwe technologieën staan ten dienste van het authentieke menselijke contact dat ons en onze klanten zo waardevol is. Deze intieme band met de makelaars blijft voor ons essentieel.

### Wat is de eerste taak die op jouw persoonlijke agenda voor 2024 staat?

Baloise sponsort – net zoals vorig jaar – de 10 Miles. Samen met heel veel andere medewerkers, zal ik in april aan de start staan. Dat gaat natuurlijk wel wat training vergen. Dus mijn eerste taak op de persoonlijke agenda van 2024 is een fikse looptraining, zodat ik een redelijke tijd kan neerzetten.

### Op welke manier zal jouw onderneming/organisatie in 2024 inclusiviteit extra stimuleren?

Binnen Baloise streven we elke dag naar

een inclusieve bedrijfsorganisatie. We zien dit dan ook niet als een apart project. In 2024 willen we vooral verder gaan op dit elan waarbij inclusiviteit een integraal onderdeel blijft binnen al onze arbeidsprocessen en onze cultuur, gaande van recruiting over learning tot development.

## HDI GLOBAL SE, BRANCH FOR BELGIUM



**Chris Staes**  
• Managing Director

### Wat was de belangrijkste verwezenlijking van jouw onderneming/organisatie in 2023?

Wij zijn er in 2023 opnieuw in geslaagd om ons marktaandeel in het segment ondernemingsverzekeringen in België en Luxemburg te vergroten. Daarnaast zijn we succesvol geweest in het aanbieden van verzekeringsoplossingen voor captives en Alternative Risk Transfers.

### Wie wil je hiervoor nog eens speciaal bedanken?

Ik wil bij deze alle medewerkers van HDI België, alsook onze partners en verzekeren bedanken voor het vertrouwen in onze organisatie. Het is dankzij de inzet van onze medewerkers en dankzij het vertrouwen van onze partners dat wij onze ambitie om lange-termijn-relaties aan te gaan, kunnen waarmaken.

### Wat is het project dat jouw onderneming/organisatie in 2024 met prioriteit zal verderzetten/opstarten?

Als 'partner in transformatie' blijven we onze klanten ondersteunen in de overgang naar een groenere economie. Deze overgang betekent dat er ondersteuning moet komen, niet alleen bij het verzekeren van talrijke projecten, maar dat er oplossingen moeten besproken worden voor nieuwe risico's die gelinkt zijn aan deze





nieuwe technologieën. Wij werken nauw samen met onze klanten om verzekeringsoplossingen voor deze nieuwe risico's uit te werken.

Verder willen wij ons blijven inzetten om onze diensten en oplossingen, via ons netwerk van gespecialiseerde ondernemingsmakelaars, aan te bieden aan een steeds

brede waaier ondernemingen. HDI Global is al lang niet meer enkel een partner voor de grote industrie. Daarnaast blijven we focussen op het aanbieden van oplossingen voor internationale programma's waarbij we ondersteund worden door een goed functionerend netwerk van eigen filialen en fronting partners.

**Wat is de eerste taak die op jouw persoonlijke agenda voor 2024 staat?**

Zoals steeds bij het begin van een nieuw jaar gaat de eerste aandacht naar het evalueren van het finale resultaat van 2023. Ook organiseren we traditioneel een strategieworkshop met de directie om de plannen voor 2024 verder te uit te werken en aan te passen indien nodig.

**Op welke manier zal jouw onderneming/organisatie in 2024 inclusiviteit extra stimuleren?**

Bij HDI Global besteden we reeds lange tijd aandacht aan diversiteit binnen onze organisatie. En we benaderen diversiteit in de brede zin van het woord. Om te kunnen evolueren naar een diverse en inclusieve organisatie is het belangrijk om het



onderwerp op regelmatige tijdstippen op de agenda te plaatsen zodat de bewustwording bij de medewerkers vergroot. In 2024 zullen we daarvoor initiatieven blijven ondersteunen.

**ATHORA**



**Yves Poulet**  
• CEO

**Wat was de belangrijkste verwezenlijking van jouw onderneming/organisatie in 2023?**

Athora is erin geslaagd om op zeer korte termijn een vernieuwd product tak 21 op de markt te brengen. Door de stijgende rentevoeten zijn er immers opnieuw meer cliënten geïnteresseerd in tak 21. De lancering van onze Serenity II Prime eind september was een succes.

**Wie wil je hiervoor nog eens speciaal bedanken?**

Een multidisciplinair team met collega's van Risk, Asset Management, Marketing, Compliance, IT en andere experts hebben dit huzarenstukje gerealiseerd. En natuurlijk moet ik onze makelaars bedanken voor hun bijdrage aan dit succes.

**Wat is het project dat jouw onderneming/organisatie in 2024 met prioriteit zal verderzetten/opstarten?**

De integratie van de verzekeringsportefeuille die we hebben overgenomen van NN blijft een prioriteit. In 2024 zal de implementatie ervan op kruissnelheid komen.

**Wat is de eerste taak die op jouw persoonlijke agenda voor 2024 staat?**

Het opnemen van een nieuwe CEO-functie is onvermijdelijk een vrij intense periode. Dankzij het sterke team rondom mij hoop ik na nieuwjaar een beter evenwicht te vinden met mijn privé-activiteiten.

### Op welke manier zal jouw onderneming/organisatie in 2024 inclusiviteit extra stimuleren?

Ik wil er vooral voor zorgen dat inclusiviteit een ruimere invulling krijgt naast het klassieke man/vrouw-evenwicht en de balans tussen de verschillende nationaliteiten. We moeten ervoor zorgen dat iedereen zichzelf kan zijn en zich thuis voelt in ons bedrijf.

#### P&V GROEP



**Hilde Vernailen**  
• CEO

### Wat was de belangrijkste verwezenlijking van jouw onderneming/organisatie in 2023?

Ik ben enorm trots dat we in 2023 onze impact konden vergroten. Ons marktaandeel steeg globaal gezien, maar in het bijzonder in KMO en Employee Benefits, wat ook nog eens gepaard ging met een mooie evolutie in de tevredenheid van onze klanten. Onze jarenlange investeringen in IT-transformatie blijven hun vruch-

ten afwerpen. Deze zorgen niet enkel voor meer efficiëntie in onze eigen werking maar ook in die van de makelaars die met ons werken en van onze agenten. We hebben in het bijzonder geïnvesteerd in het connecteren van onze eigen systemen met die van externe partners: we hebben daarmee een belangrijke troef in handen die ons toestaat om flexibel te zijn en kort op de bal te kunnen spelen wanneer de actualiteit het vereist.

### Wie wil je hiervoor nog eens speciaal bedanken?

Onze meer dan 1500 collega's (die dagelijks klaarstaan om onze doelstellingen te realiseren en er voor onze klanten en partners zijn) verdienen waardering, evenals al onze agenten en makelaars, voor hun dagelijkse vertrouwen in ons en onze merken P&V en Vivium.

### Wat is het project dat jouw onderneming/organisatie in 2024 met prioriteit zal verderzetten/opstarten?

Onze missie is om, samen met onze partners, een vertrouwensrelatie op te bouwen met onze klanten door ons multi-kanaal aanbod gemakkelijk toegankelijk en bereikbaar te maken en door het op een proactieve, efficiënte en menselijke manier te leveren. Om dit te bereiken, zullen we in

2024 verschillende initiatieven implementeren om de ervaring van onze klanten en tussenpersonen te verbeteren. Allereerst zijn we ervan overtuigd dat de toekomst van ons distributiemodel phygital zal zijn, een fysiek kanaal van tussenpersonen ondersteund door digitale tools die het leven van onze klanten, maar ook dat van onze agenten en partnermakelaars, zullen gemakkelijker maken.

### Wat is de eerste taak die op jouw persoonlijke agenda voor 2024 staat?

In de eerste plaats iedereen danken voor de prachtige resultaten die we hebben behaald in 2023 en hen een voorspoedig 2024 toewensen! We zijn vastberaden om morgen nog meer mensen te beschermen en zo onze positieve impact op klanten, tussenpersonen, medewerkers en de maatschappij verder te vergroten.

### Op welke manier zal jouw onderneming/organisatie in 2024 inclusiviteit extra stimuleren?

Inclusiviteit is vervat in onze bestaansredenen: zoveel mogelijk mensen bescherming bieden door verzekeringen toegankelijk en inclusief te maken en door te investeren in preventie, en dat op een duurzame manier en dankzij de sterke betrokkenheid en het engagement van onze medewerkers. Onze strategie en alle beslissingen die we nemen tot in de producten- en dienstenontwikkeling worden hieraan afgetoetst.

#### NN



**Martijn Hoogeweegen**  
• CEO

### Wat was de belangrijkste verwezenlijking van jouw onderneming/organisatie in 2023?

Ik ben persoonlijk het meeste trots op de lancering van de NN Wellbeing Services naar zelfstandigen. Het zijn aanvullende





preventieve diensten ter bescherming van het mentale welzijn van zelfstandigen en hun gezinnen, inbegrepen in onze invaliditeitsoplossing. Wij investeren op die manier in mentale gezondheidspreventie voor zelfstandigen, een mooie illustratie van hoe wij als levensverzekeraar onze baseline 'jouw geluk, je leven lang' waarmaken. Want wat is er belangrijker in een mensenleven dan een goede gezondheid, voor jezelf en je dierbaren? Met onze partners sporen we deze kwetsbare doelgroep actief aan om preventief zorg te dragen voor hun eigen welzijn. Uit recente cijfers blijkt immers dat 1) het aantal burn-outs en depressies de grootste stijging kent onder zelfstandigen (volgens cijfers van het Riziv) en 2) dat burn-out nog steeds een taboe is onder zelfstandigen (volgens onze NN Financiële Gevoelensbarometer). Heel het jaar door voerden we campagne rond het belang van mentale gezondheidspreventie en die posts zijn maar liefst 74 miljoen keer gezien.

### Wie wil je hiervoor nog eens speciaal bedanken?

Ik wil graag Decavi (de organisator van de verzekeringstroeffer) bedanken om ons te belonen voor het innovatieve karakter van deze services. Het is fijn dat we erkenning krijgen omdat we als enige in de markt zowel mentale gezondheidspreventie, als mentale gezondheidsbescherming en re-integratie combineren naar de specifieke

doelgroep van zelfstandigen toe. Daarnaast 'merci' aan de makelaars om te mogen rekenen op hun vertrouwen en steun om dit soort relevante oplossingen mee uit te dragen naar onze klanten.

### Wat is het project dat jouw onderneming/organisatie in 2024 met prioriteit zal verderzetten/opstarten?

Digitalisatie en data staan bovenaan ons prioriteitenlijstje. We hebben in 2023 al heel wat stappen gezet om de basics op orde te krijgen en eenvoud te brengen in onze systemen en processen. In 2024 willen we dit versterken en verder inzetten op nieuwe technologie en data-uitwisseling met onze klanten en partners.

### Wat is de eerste taak die op jouw persoonlijke agenda voor 2024 staat?

Ik wil onze lange termijn doelen en planning verder scherp stellen om onze ambities op het vlak van digitalisatie en innovatie stapsgewijs te realiseren. Mits deze realisaties stellen we onze distributiepartners nog beter in staat om onze klanten te ondersteunen in hun streven naar levenslang geluk met onze oplossingen en services.

### Op welke manier zal jouw onderneming/organisatie in 2024 inclusiviteit extra stimuleren?

Diversiteit en inclusie is een thema waar we bij NN, zowel in België als op groepsniveau, al langer actief op inzetten. Onze aanpak is simpel. Het gaat over samen bouwen aan een bedrijfscultuur en bredere maatschappij waar iedereen welkom is, zich gewaardeerd en gerespecteerd voelt. Als mens zijn we immers allemaal gelijk, maar niet hetzelfde. We geloven dat die verschillen ons samen beter maken. Wij rapporteren over onze inspanning op dit vlak, net zoals we dat doen voor onze financiële doelstellingen naar investeerders toe. Op die manier tonen we onze voortgang op het vlak van een meer rechtvaardige en inclusieve medewerkerspopulatie, cultuur en samenleving.

Hoe we hier in 2024 nog verder kunnen aan werken, dat bepalen we samen met onze interne, thematische 'D&I Com-

munities'. Met onze D&I ambassadeurs maken we ruimte om initiatieven rond dit thema te organiseren. We werken aan een inclusieve werkomgeving, waarin iedereen aangemoedigd wordt om zichzelf te zijn. We zetten in op een inclusieve klantbeleving door ervoor te zorgen dat de diversiteit van mensen tot uiting komt in onze communicaties en in onze oplossingen. En we investeren in organisaties die bijdragen aan diversiteit en inclusie in de samenleving. Samen werken we aan een omgeving waarin diversiteit niet alleen wordt erkend, maar wordt gevierd. Waarin inclusie de norm is en gelijkheid vanzelfsprekend is.

## ARAG



**Mireille Urlus**

• CEO

### Wat was de belangrijkste verwezenlijking van jouw onderneming/organisatie in 2023?

Toegang tot het recht bevorderen is een blijvende focus bij alles wat ARAG onderneemt. Het productaanbod moet blijvend aan dit principe voldoen. In 2023 hebben we een grote screening uitgevoerd op onze bestaande portefeuille en alle klanten laten overstappen naar de meest recente productversies. Het resultaat is niet alleen een helder productaanbod maar bovenal zorgt dit ervoor dat alle klanten optimaal verzekerd zijn en bijgevolg hun toegang tot het recht optimaal gewaarborgd is.

### Wie wil je hiervoor nog eens speciaal bedanken?

Onze partnermakelaars, zij spelen een cruciale rol in het positioneren van de onafhankelijke rechtsbijstand. Zij hebben deze productoptimalisatie echt ten volle ondersteund en samen met ons het belang van de klant voorop geplaatst. Ook de verschillende makelaarsverenigingen en federaties wil ik danken voor hun overtuiging van het

belang van onafhankelijke rechtsbijstand en voor hun vertrouwen in ARAG via de partnerships.

### **Wat is het project dat jouw onderneming/organisatie in 2024 met prioriteit zal verderzetten/opstarten?**

ARAG is achter de schermen reeds maanden hard aan't werken aan een baanbrekend project dat de toekomst van ons bedrijf zal vormgeven. Noem het gerust een hart-, nier-, lever- en longtransplantatie in 1 keer! Deze businesstransformatie zal niet alleen de interne efficiëntie optimaliseren maar ook de service naar de klant en de samenwerking met de makelaar tot nieuwe hoogten tillen. 2024 wordt met deze doorbraak een nieuw bijzonder jaar voor ARAG.

### **Wat is de eerste taak die op jouw persoonlijke agenda voor 2024 staat?**

2024 start ik met een paar dagen vakantie en bijgevolg is mijn eerste dankbare taak één in de privésfeer, namelijk het verwennen van de kinderen en kleinkinderen. Daarna, zal ik met veel energie en enthousiasme de ambities van ARAG verder waar maken samen met alle Belgische collega's.

### **Op welke manier zal jouw onderneming/organisatie in 2024 inclusiviteit extra stimuleren?**

Inclusiviteit op de werkvloer is geen nieuw begrip voor ARAG maar zit in ons DNA. In 2024 zal ARAG daarom bijkomend focussen op het stimuleren van maatschappelijke inclusiviteit. ARAG staat namelijk voor de menselijke kant van rechtsbijstand. Ik geef twee concrete voorbeelden uit onze lijst van initiatieven voor 2024 om de maatschappelijke inclusiviteit te stimuleren bij jongeren. Samen met KRC Genk zetten we onze schouders onder de Online Fairplay Cup. Dit is een project waarbij kinderen uit de bijzondere jeugdzorg en enkele kanswijken uit Genk een heel seizoen lang elke woensdagnamiddag tegen elkaar spelen op het virtuele voetbalveld. Het toernooi draait volledig rond fair play en het sensibiliseren voor online problematieken, zoals cyberbullying, phishing en hacking. Ook het partnership met Child Focus zullen we in 2024 versterken met diverse initiatieven

bovenop het Internet Safe and Fun project waarvoor medewerkers van ARAG vrijwillig naar de lagere school trokken om workshops te geven over veilig internetgebruik. Naast verzekeraar en werkgever zijn, wil ARAG, trouw aan haar DNA, haar maatschappelijke impact verder kracht bijzetten.

## **BROCOM**



**Annie Courbet**

- Managing & Marketing Director

### **Wat was de belangrijkste verwezenlijking van jouw onderneming/organisatie in 2023?**

We hebben een uitgebreid dossier over de meerwaarde van de makelaars gebracht in de traditionele pers en via de digitale media. Het ging daarbij zowel over de economische meerwaarde, als over de technologische inbreng en de maatschappelijke rol. De nadruk werd gelegd op het belang van nabijheid en juridische bijstand. Met dat dossier konden we een grote doelgroep bereiken. Daarnaast hebben we podcasts gemaakt over het pensioen, het risk management, de

juridische bijstand en de groepsverzekeringen. We willen het grote publiek zo goed mogelijk informeren over de diensten van de sector. Die diensten zijn niet altijd even toegankelijk en daarom is het ook zo belangrijk om de adviesrol van de makelaar in de kijker te zetten. In het laatste trimester van 2023 hebben we een webinar gehouden over de phygitale relatie van makelaars met hun klanten. Op die manier willen we aantonen dat makelaars mee zijn met het gebruik van nieuwe technologieën.

### **Wie wil je hiervoor nog eens speciaal bedanken?**

Deze projecten kwamen tot stand dankzij het engagement van de makelaarsfederaties FVF en Feprabel; en van de 17 partnermaatschappijen die blijven investeren in de ontwikkeling en de promotie van het makelaarskanaal. Maar ook alle makelaars die op lokaal niveau onze boodschappen uitdragen.

### **Wat is het project dat jouw onderneming/organisatie in 2024 met prioriteit zal verderzetten/opstarten?**

We blijven de toegevoegde waarde van de makelaars in de verf zetten. We doen dat via dossiers in de pers, op de radio en de televisie, én digitaal. We blijven de makelaars ondersteunen bij de digitale transformatie, maar wijzen ook op de absolute noodzaak van nabijheid en duurzaamheid.



## Wat is de eerste taak die op jouw persoonlijke agenda voor 2024 staat?

De makelaars informeren over de projecten voor 2024 en verder werken aan het platform makelaarinverzekeringen.be. Dat heeft in 2023 300.000 bezoekers geregistreerd. We telden zo'n 50.000 zoekacties.

## Op welke manier zal jouw onderneming/organisatie in 2024 inclusiviteit extra stimuleren?

Als het over duurzaamheid gaat, komt het menselijk aspect op de eerste plaats. De makelaars zullen bij hun keuzes ook nog meer aandacht besteden aan inclusie.

### BELFIUS



**Frédéric Van der Schueren**  
• CEO

## Wat was de belangrijkste realisatie van uw onderneming/organisatie in 2023?

In Niet-leven de integratie van onze directe verzekeraar Corona Direct binnen Belfius Insurance, wat leidde tot de creatie van Belfius Direct Verzekeringen. We onderscheiden ons daarmee op de verzekeringsmarkt met een nieuw merk dat nog beter inspeelt op wat de consument vandaag wil. Dit uit zich in een vernieuwend aanbod op 3 domeinen: Mobiliteit (kilometerverzekering), Wonen (huurdersverzekering) en Gezin (familiale verzekering, huisdierenverzekering en uitvaartverzekering). Nadat we binnen de tak Leven eind 2022 als eerste de rente op zowel pensioen als beleggingsproducten hadden verhoogd, lanceerden we in 2023 de Belfius Invest Capital Safe (een tak-21-product) waarmee we ons als marktleider hebben gepositioneerd.

## Wie wil u in het bijzonder bedanken voor deze realisaties?

Het resultaat van 2023 en meer specifiek de integratie van onze directe verzekeraar

was niet mogelijk zonder het engagement van alle Belfius-medewerkers. Eerst en vooral de medewerkers van Belfius Insurance en Belfius Direct Verzekeringen maar ook de collega's van Belfius Bank. De fusie was een transversaal project waar honderden medewerkers hebben aan bijgedragen. En los daarvan wil ik uiteraard ook al onze klanten bedanken voor hun dagelijks vertrouwen, of ze nu klant zijn via Belfius Bank, DVV verzekeringen of Belfius Direct Verzekeringen.

## Welk project wil uw onderneming/organisatie met prioriteit verder zetten/lanceren in 2024?

Om te beginnen willen we verder inzetten op 'operational excellence' voor onze klanten. 'Love' voor onze klanten betekent immers ook dat we voortdurend bekijken hoe we het hen makkelijker kunnen maken. Zonder fricties, zonder eindeloze processen. Ruimer gezien willen we uiteraard verder inspelen op de noden en verwachtingen van onze klanten, waar ze ook klant zijn: bij hun Belfius-bankkantoor, bij DVV of bij ons nieuw direct kanaal. Ons ultieme doel is uiteraard verder te groeien als verzekeraar op de Belgische markt. Een doel dat we al deels waarmaakten want vorig jaar stegen we van de 6de naar de 5de plaats.

## Wat zal uw eerste taak zijn in uw persoonlijke agenda voor 2024?

Communiceren over onze realisaties om de fierheid daarover te delen. Want wij Belgen blijven toch heel bescheiden, te bescheiden vind ik. Als we het goed doen, vinden we het normaal. Bij Belfius zijn we daar geen uitzondering op en dus wil ik werken aan die fierheid. Zeker omdat we een schitterend 2023 achter de rug hebben en dus alle recht en reden hebben om heel fier te zijn.

## Hoe wil uw bedrijf/organisatie inclusie verder te bevorderen in 2024?

Het is nu al zo dat meer dan 40% van onze leidinggevenden vrouwen zijn en dat we qua diversiteit langzaam maar zeker vooruitgaan. Ook op het vlak van inclusie zitten we niet stil en werken we met groepen vrijwillige en gemotiveerde medewerkers die



ervoor gekozen hebben om specifieke thema's in verband met inclusie te ondersteunen, of het nu gaat om etnische afkomst, genderidentiteit, steun voor mensen met een beperking, enz.

### DELA BELGIË



**Geert Deschoolmeester**  
• CEO (vanaf 1 januari)

## Wat was de belangrijkste verwezenlijking van jouw onderneming/organisatie in 2023?

Voor mij steekt de bevestiging van de hoge medewerkerstevredenheid er wel bovenuit. We zijn opnieuw een World Class Workplace.

## Wie wil je hiervoor nog eens speciaal bedanken?

Iedereen die zich dag-in dag-uit met hart en ziel inzet voor ons bedrijf.

## Wat is het project dat jouw onderneming/organisatie in 2024 met prioriteit zal verderzetten/opstarten?

Naar de lancering van ons nieuw CRM-systeem kijk ik erg uit.

### Wat is de eerste taak die op jouw persoonlijke agenda voor 2024 staat?

Ik start in januari als CEO van DELA België. Naast de verzekeringstak zal ik dan ook de uitvaarttak en de centrale diensten mee aansturen.

### Op welke manier zal jouw onderneming/organisatie in 2024 inclusiviteit extra stimuleren?

Er blijven naar streven dat we zoveel mogelijk kansen bieden aan iedereen die bij DELA een werkplek zoekt.

## AG INSURANCE



**Heidi Delobelle**  
• CEO

### Wat was de belangrijkste verwezenlijking van uw onderneming/organisatie in 2023?

Er zijn er zoveel geweest dat het moeilijk is om er dit jaar maar eentje te noemen. In het algemeen hebben alle businesses een uitstekende prestatie neergezet. In een economische, sociale, juridische en geopolitieke context die voortdurend evolueert en steeds complexer wordt, maakt dat de

prestaties nog mooier. Als ik er toch enkele uit zou moeten pikken, dan zeker onze nieuwe leiderspositie in verzekeringen Niet-Leven, met meer dan 4 miljoen contracten. Ook op het vlak van duurzaamheid hebben we onze grenzen verlegd. Met de gouden medaille van EcoVadis behoren we wereldwijd tot de beste 5% bedrijven op het gebied van duurzaamheid. Op het vlak van investeringen hadden we ons tot doel gesteld om tegen het einde van 2024 10 miljard euro aan duurzame investeringen te realiseren, maar we hebben die kaap met meer dan een jaar voorsprong gerond! En in juli hebben we natuurlijk de overname van Touring afgerond - een nieuwe fase in een langdurig partnerschap. 2023 was op dat vlak een cruciaal jaar, waarin AG zich vastberaden inzette voor gepersonaliseerde mobiliteitsoplossingen en een snellere overgang naar een groenere mobiliteit.

### Wie wil u in het bijzonder bedanken voor deze prestatie?

Al die mooie resultaten hebben we te danken aan de 4.300 mensen die elke dag bij AG werken. Ik ben bijzonder goed omringd door experts en specialisten, die allemaal koplopers zijn in hun vak. Ik zeg vaak dat sinds ik CEO van AG ben (oktober 2020), de crisissen elkaar hebben opgevolgd (covid-19, de overstromingen van juli 2021, de oorlog in Oekraïne en de impact daarvan op de economische wereld enz.), maar in 2023 heb ik het gevoel gehad dat onze veerkracht en flexibiliteit in deze complexe tijden echt hun vruchten afgeworpen hebben.

### Wat is het project dat uw onderneming/organisatie als prioriteit zal nastreven/lanceren in 2024?

Het is niet echt een project dat in me opkomt, maar een jubileum. 2024 wordt een heel bijzonder jaar voor AG - uitzonderlijk zelfs. Het wordt een jaar vol uitdagingen, maar ook een feestelijk jaar, want we vieren onze 200ste verjaardag! We hebben een sterk intern ambassadeursprogramma opgezet, met 200 challenges die het hele jaar openstaan voor onze collega's, hun gezin en/of onze distributiepartners, én met acties voor onze klanten en niet-klanten.

### Wat is de eerste taak op uw persoonlijke agenda voor 2024?

Als ik mag, dan zou ik graag twee zaken noemen die hoog op mijn agenda staan. En beide zijn topprioriteiten voor AG. In de eerste plaats moeten we de efficiëntie van onze diensten handhaven en de toegankelijkheid ervan verbeteren, zowel voor onze distributiepartners als voor onze klanten. We moeten daarom nog meer inzetten op digitalisering, met name door de functionaliteiten van ons digitale platform My AG verder te ontwikkelen. Onze tweede prioriteit is om vanaf het begin van het jaar 'agile' te zijn, in een omgeving waar de financiële markten nog altijd heel volatiel zijn.

### Hoe wil uw onderneming/organisatie inclusie verder bevorderen in 2024?

We leveren al een tijdje tal van inspanningen om onze onderneming inclusiever en diverser te maken. Zo hebben we in 2023 een DEI-week georganiseerd voor al onze medewerkers. (DEI = Diversity, Equity, Inclusion.) Onze ambitie is duidelijk, we willen een Great Place to Grow for All zijn. In 2024 kunnen al onze medewerkers e-learning volgen waarin we verschillende concepten verduidelijken in verband met diversiteit, gelijkheid en inclusie. Zo zullen onze medewerkers beter begrijpen waarom die concepten essentieel zijn voor de toekomst van onze onderneming en hoe iedereen een verschil kan maken, ongeacht hun functie of hiërarchisch niveau.

## PORTIMA



**Jan Peeters**  
• CEO

### Wat was de belangrijkste verwezenlijking van jouw onderneming/organisatie in 2023?

Als software leverancier, hebben we met Brio steeds de kaart van de technologische vooruitgang gevolgd. Ik ben bijzonder trots dat de cloud-migratie voor de



makelaars die Brio gebruiken volledig is afgerond. Hiermee beschikken we over een platform dat klaar is voor de toekomst, waarop we innovatieve en veilige oplossingen kunnen bouwen. Een eerste zichtbare verbetering is de openheid van Brio. Dankzij het Brio Open API project is het mogelijk om gegevens uit te wisselen met externe applicaties.

### **Wie wil je hiervoor nog eens speciaal bedanken?**

Onze medewerkers hebben dit project met hart & ziel ondersteund sinds de voorbereidingen in 2020 zijn gestart. Ik wens ook de makelaars te bedanken voor hun vertrouwen en geduld tijdens de overgangsfase in 2023.

### **Wat is het project dat jouw onderneming/organisatie in 2024 met prioriteit zal verderzetten/opstarten?**

Als operator van het Portima Connect netwerk, ben ik bijzonder enthousiast over het Broker Entrypoint project. De 'Portima Connect Explorer', via dewelke makelaars kunnen navigeren naar de maatschappij-applicaties, zal worden vernieuwd. Daarnaast vernieuwen we ook de contextuele uitwisseling. Dit is het Broker Bridge project. Het zal nieuwe mogelijkheden bieden qua gegevensuitwisseling tussen het beheerpakket en de maatschappijmodules. Voor sommige beheeracties zal het zelfs niet meer nodig zijn om de maatschappij-applicatie te gebruiken, de makelaar kan rechtstreeks de beheer-actie uitvoeren in zijn BMS en via API's worden de gegevens verstuurd naar de maatschappij.

### **Wat is de eerste taak die op jouw persoonlijke agenda voor 2024 staat?**

We starten in maart 2024 een verbouwing van onze woning, om de energie-efficiëntie te verhogen en zonnepanelen te installeren. Zo leveren we onze bijdrage in de strijd tegen de klimaatverandering.

### **Op welke manier zal jouw onderneming/organisatie in 2024 inclusiviteit extra stimuleren?**

Bij Portima zetten we ons extra in voor een divers personeelsbestand, waarin verschillende achtergronden vertegenwoordigd



zijn. We hechten veel belang aan het respecteren van waarden en culturen op alle niveaus, zowel in onze dagelijkse werking als in het wervings- en selectieproces. Daarnaast bieden we onze medewerkers, ook wel Portimates genoemd, een flexibele werkomgeving aan met de mogelijkheid tot thuiswerken en flexibele werktijden. We streven er ook in 2024 naar om hun groei verder te bevorderen door maximaal in te zetten op opleidingsmogelijkheden.

### **FEPRABEL**



**Patrick Cauwert**  
• CEO

### **Wat was de belangrijkste verwezenlijking van jouw onderneming/organisatie in 2023?**

Wij volgen een holistische aanpak, al onze acties zorgen er dus samen voor dat we onze globale doelstellingen kunnen bereiken. Hierdoor versterkten we de relatie met onze leden, hebben we de innovatie bevorderd en kon onze groepering op een duurzame wijze groeien.

### **Wie wil je hiervoor nog eens speciaal bedanken?**

Onze vooruitgang is te danken aan het collectief engagement van het volledige team en al onze afdelingen. Een bijzondere dank voor diegenen die gezorgd hebben voor de strategische begeleiding. En natuurlijk voor de steun en het vertrouwen van al onze leden.

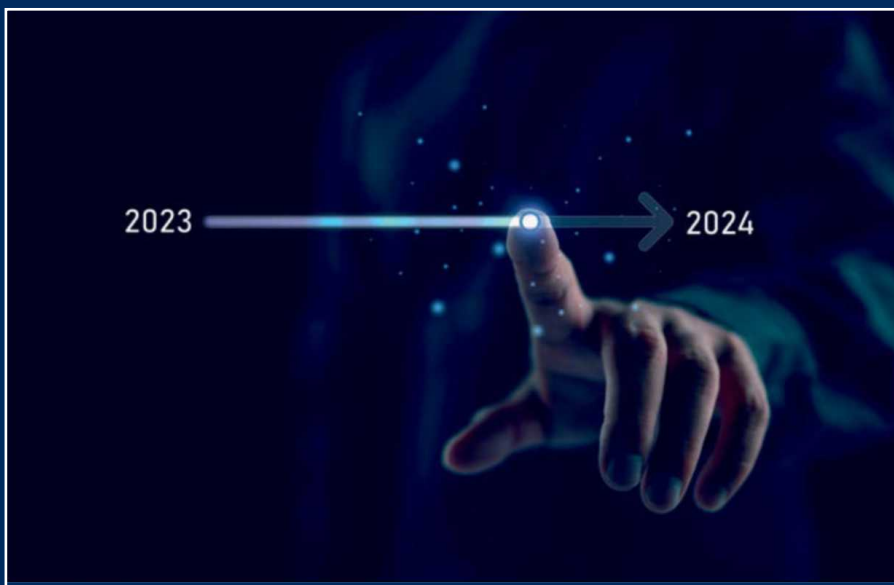
### **Wat is het project dat jouw onderneming/organisatie in 2024 met prioriteit zal verderzetten/opstarten?**

De mogelijke integratie van AI-toepassingen in de dagelijkse werkprocessen. Daarnaast blijven we aandacht schenken aan de werkgelegenheid in de sector, de opleidingen- en vormingsprogramma's die zorgen voor een stijgende professionalisering. Een meer eerlijke concurrentie op de markt van de financiële dienstverlening is ook een aandachtspunt. Nu zitten banken als verkopers van verzekeringsproducten vaak in een voordeelpositie die niet altijd in het voordeel is van de consument.

### **Wat is de eerste taak die op jouw persoonlijke agenda voor 2024 staat?**

Een taak uitkiezen is onmogelijk, maar externe sollicitaties vragen bijzondere aandacht. En natuurlijk is er de organisatie van ons tweedaags congres op 18 en 19 april in het AULA-complex van Louvain-la-Neuve.





Door de komende verkiezingen krijgen we natuurlijk ook een zeer drukke politieke agenda, waardoor we veel afwegingen zullen moeten maken.

### Op welke manier zal jouw onderneming/organisatie in 2024 inclusiviteit extra stimuleren?

Gelijkheid, diversiteit en inclusie waren voor ons al belangrijke waarden, voor ze modewoorden zijn geworden. Bij ons wordt iedere stem gehoord en ieder talent erkend. Diversiteit wordt altijd op prijs gesteld.

#### BVVM/UPCA



**Jean-Jacques Surny**

- Secretaris-Generaal



**Valérie Nolens**

- CEO

### Wat was de belangrijkste verwezenlijking van jouw onderneming/organisatie in 2023?

Jean-Jacques Surny: Naast de 'gewoonlijke' opvolging van dossiers en de gekende uitdagingen van 2023 moesten wij tijdig de juiste middelen mobiliseren voor ons 'successieplan'. De leiding van onze (klei-

ne) organisatie wordt dit jaar overgedragen en we zochten de 'parel' die bekwaam, en vooral ook bereid, is om de energieke uitstraling van onze organisatie te waarborgen. Iemand die ervoor kan zorgen dat we telkens opnieuw krachtig kunnen herstarten door onszelf voortdurend uit te vinden in een wereld waar de enige constante de behoefte aan verandering is! Die parel hebben we gevonden. Ze geeft een antwoord op de volgende vragen.

### Wie wil je hiervoor nog eens speciaal bedanken?

Valérie Nolens: Wij willen iedereen bedanken die betrokken was bij dit proces. Onze dankbaarheid gaat in het bijzonder uit naar Jean-Jacques Surny die na vele jaren aan het hoofd van de organisatie een bijzondere nalatenschap achterlaat en in een uiterst constructieve context zijn opvolging mee blijft voorbereiden.

### Wat is het project dat jouw onderneming/organisatie in 2024 met prioriteit zal verderzetten/opstarten?

In 2024 focussen wij op thema's als ESG, natuurrisico's en cyber. Wij streven ernaar om actief deel te nemen aan het debat met de publieke sector en de andere stakeholders. We willen gezamenlijk werken aan een goed gereguleerde omgeving. Die moet niet alleen de groei van de economie van ons land ondersteunen, maar ook verantwoord risicobeheer bevorderen en maximale bescherming bieden. Daar-

naast blijven we ons inzetten voor het aantrekken en behouden van talent in de makelaardij.

### Wat is de eerste taak die op jouw persoonlijke agenda voor 2024 staat?

Mijn eerste taak bestaat eruit de belangen en noden van onze leden, alsook van onze strategische partners (inclusief de overheid) te bepalen. Het begrijpen van deze belangen vormt de basis voor het bepalen van onze lange-termijn-strategie. Daarnaast is het verder uitbouwen van een professioneel team een cruciale stap om deze ambities te realiseren.

### Op welke manier zal jouw onderneming/organisatie in 2024 inclusiviteit extra stimuleren?

Wij zijn ervan overtuigd dat diversiteit en inclusiviteit essentiële waarden zijn die niet alleen onze bedrijfscultuur verrijken, maar ook bijdragen aan innovatie en succes op lange termijn. Naast het creëren van een inclusieve cultuur en het aanbieden van flexibele werkomstandigheden, ligt onze focus op het versterken van onze werfingspraktijken door diverse kanalen te gebruiken en de selectiecriteria te standaardiseren. Om onze doelen te bereiken zullen we strategische partnerschappen aangaan. (Zie verder ook onze rubriek Mensen op pagina 33 voor een biografie van Valérie Nolens en toelichting bij de plannen voor 2024.)

