

## Dit is waar wij voor staan!

### Wie is de Heilbron Groep?

De Heilbron Groep bestaat uit Heilbron, Mandaat, De Verzuimeconoom en UPIVA. **Heilbron** is specialist op het gebied van verzekeringen, hypotheek, makelaardij en bankzaken. **Mandaat** is onze volmachtverzekeraar, **De Verzuimeconoom** is ons re-integratiebedrijf en arbodienst en **UPIVA** is onze serviceprovider voor verzekeringsadviseurs. Samen zijn wij de Heilbron Groep en bieden wij (risico)advies aan bedrijven en particulieren en leveren diensten aan verzekeringsadviseurs op het gebied van schade-, zorg- en inkomensverzekeringen. Wij bieden graag dat stukje zekerheid, zodat onze relaties met een gerust hart kunnen leven én ondernemen.

### Kernwaarden

Waar staan we voor? Wij hebben vier concrete kernwaarden geformuleerd die volgens de organisatie beschrijven wat er in- en extern leeft, hoe we zijn en wat centraal staat. Deze vier kernwaarden zijn: deskundig, persoonlijk, ondernemend en betrouwbaar. Samen met alle collega's hebben wij omschreven wat deze kernwaarden voor ons betekenen, zowel reflecterend op medecollega's en de organisatie als ook op klanten en andere relaties.

#### Persoonlijk

'Bewuste aandacht', dat is de kern van persoonlijk zijn volgens collega's. Collega's vinden het belangrijk om oprechte interesse in elkaar te hebben. Ook omschrijven collega's dit als elkaar elke dag goedemorgen zeggen, eens in de zoveel tijd trakteren en koffie en thee voor elkaar halen. Daarbij uit 'persoonlijk zijn' zich in waardering naar elkaar toe. Dit kan door middel van complimenten, een pluim, aardig zijn en gezamenlijk successen vieren. Naar de klanten toe omschrijven collega's persoonlijk zijn als: een warm ontvangst bij de receptie én aan de telefoon. Daarbij zijn collega's van mening dat persoonlijk ook korte doorlooptijden betekent. Wanneer je een afspraak niet kunt nakomen, is het



belangrijk dat je de klant hierover informeert. Tot slot, een advies op maat. De organisatie herkent klanten en weet welke (persoonlijke) situatie er speelt.

Kortom: 'Behandel een ander zoals je zelf ook behandeld zou willen worden, dit geldt voor zowel het omgaan met collega's als met klanten'.

#### Deskundig

Collega's omschrijven deskundig als: up-to-date blijven van het jouw desbetreffende vakgebied. Het op peil houden van vakkennis kan door middel van vakliteratuur en vakbladen. Wat ook



belangrijk is, is het in bezit zijn van de benodigde diploma's voor het werk. Om op die manier klanten van optimale

dienstverlening te voorzien. Inhoudelijke adviezen die ook maat gemaakt zijn. Het is niet erg om als professional fouten te maken. Want van fouten maken kun je leren. En daarbij geloven collega's dat wanneer je passie voor je vak hebt, je de klant van extra dienstverlening voorziet.

Kortom: 'Dat is de kunst van het verstaan van jouw vak'.

### **Ondernemend**

Collega's omschrijven ondernemend als: het durven te vernieuwen en het durven te veranderen. Collega's geven aan dat ondernemend zijn betekent dat je proactief te werk gaat. Het is niet de bedoeling om altijd maar af te wachten. Wanneer je proactief bent is het mogelijk om bestaande processen te verbeteren. Het is de bedoeling om samen ondernemend te zijn, samen kansen te zien en daar samen op in te spelen. Daar hoort ook maatschappelijke betrokkenheid bij, zodat je samen als

organisatie en collega's een steentje bijdraagt aan de maatschappij. En tot slot: het meedenken en het samen aandurven om daar veranderingen in te brengen.

Kortom: 'Buiten de vast omliggende kaders denken'.

### **Betrouwbaar**

Betrouwbaar zijn uit zich in het eerlijk zijn richting je klanten, maar ook tegen je collega's. Het is van belang om te doen wat je zegt en te zeggen wat je doet. Daarbij wordt het intern gewaardeerd wanneer collega's elkaar aanspreken op normen en waarden, want dit is het begin van een eerlijke en vertrouwelijke band. In andere woorden: betrouwbaar zijn, óók in de kleine lettertjes. Oprechtheid en eerlijkheid leiden tot vertrouwen in elkaar. Ook is het heel belangrijk dat er begrepen wordt dat een afspraak een afspraak is. Wanneer iemand iets niet kan beloven, moet diegene dat simpelweg niet doen. Je doet veel dingen samen en dus verwacht je het beste van een ander.

Kortom: 'Doe wat je ook van een ander verwacht'

## **Belofte: zéker weten, zéker leven.**

In de hele organisatie maken we samen de kernbelofte waar: zéker weten, zéker leven. We zorgen dat de zekerheid van onze relaties gegarandeerd is. Deze belofte geeft ons met name intern richting. Het dient als rode draad door de organisatie te lopen, in alles wat we doen. Een belangrijke vraag die je jezelf steeds dient te stellen is: weet ik het zeker? Dit doen we om fouten te voorkomen en om ervoor te zorgen dat we altijd kwaliteit leveren. Want als wij het niet zeker weten, mag het nooit naar de klant.

De belofte zetten wij extern op meerdere manieren in, zoals zéker weten, zéker leven en zéker weten, zéker ondernemen.