



# news

immediate solutions

## Samen uitblinken

**OKTOBER 2011 NR 26: SAMEN UITBLINKEN P 2-3**  
**SAMEN VOORUIT P 4-5 SAMEN OP WEG P 6-7**  
**SAMEN STEUNEN P 8**

**Of het te maken heeft met het uitblijven van mooi weer in ons dierbaar België, laten we even in het midden. Eén ding is zeker: voor het bijstandsplatform van Inter Partner Assistance was het een bijzonder drukke zomer.**

### Beter bereikbaar dan ooit

In juli haalden we met ons bijstandsplatform een bereikbaarheidspercentage van maar liefst **94%**. Dat is nog beter dan vorig jaar. Ons onophoudelijk streven naar een nog betere dienstverlening werpt dus vruchten af.

Ook het aantal **medische repatriëringen** en **sanitaire vluchten** lag hoger dan vorige zomer. Sanitaire vluchten zijn medische vluchten met een gespecialiseerd vliegtuig, met medische apparatuur, een dokter en een verpleegkundige aan boord. De top drie van de landen van waaruit onze verzekerden ons contacteerden voor medische hulp, zijn Frankrijk, Spanje en Turkije.

De **technische oproepen** kwamen de voorbije zomer vooral uit Frankrijk, Luxemburg en Spanje. De meest voorkomende problemen hadden te maken met batterijen, banden of alternatoren.

### Stormachtig augustus

Het stormweer op 23 augustus, dat lelijk huishield in ons land en het drama op Pukkelpop veroorzaakte, is ondertussen erkend als ramp. Het zware onweer met grote hoeveelheden regen, felle rukwinden en windhozen, zorgde voor de drukste dag van het zomerseizoen. In één dag tijd openden we bijna 400 woningdossiers, het negenvoudige van een normale zomerdag. De meeste klanten die ons belden, waren het slachtoffer van wateroverlast. Problemen met het dak, ondergelopen kelders en schade aan meubels, toestellen en leidingen waren de meest voorkomende schadetypes in onze dossiers woningbijstand. Ondanks de hoge concentratie van het aantal oproepen, kon Inter Partner Assistance onze verzekerden snel helpen. Een pluim voor ieders inzet!

#### Blij met onze bijstand

Heel wat verzekerden lieten ons via een berichtje weten hoezeer ze onze tussenkomst op prijs stellen.

“Ik wil jullie echt van harte bedanken voor jullie medewerking met beide repatriëringen. Super gedaan!”

CALLANT VERZEKERINGEN

“Een simpel telefoontje naar het bijstandsplatform bracht de bijstand op gang.”

EEN TEVREDEN KLANT

“Dankzij uw efficiënte optreden heb ik nog de tijd gehad om in alle sereniteit afscheid te nemen van mijn geliefde moeder.”

NOG EEN DANKBARE KLANT

# Samen uitblinken

## Terugblik op een goed gevulde zomer

### Eerste hulp bij vakantieongevallen: de “vliegende ziekenhuizen” van Inter Partner Assistance

Het medisch bijstandsplatform van Inter Partner Assistance kan terugvallen op een omvangrijk internationaal netwerk, opgebouwd voor haar verzekerden op reis in het buitenland. Meer dan 300 artsen en maar liefst 700.000 dienstverleners in de zorgsector staan paraat om overal ter wereld medische bijstand te verlenen. De plaatselijke correspondenten bespreken elke situatie met onze dokter van wacht en beslissen of een repatriëring noodzakelijk is.

### Inter Partner Assistance repatrieert in één week tijd twee Belgische profrenners na val tijdens Tour de France

De wielerveden onder ons herinneren zich dat Jurgen Van den Broeck en Frederik Willems in de negende rit van de Ronde van Frankrijk hun tourambities moesten laten varen. Een zware valpartij kostte Van den Broeck een breuk van het linkerschouderblad, een dubbele ribfractuur en een klaplong. Ook Frederik Willems kwam ten val. Hij brak zijn sleutelbeen en liep een hersenschudding op. Inter Partner Assistance regelde hun terugkeer naar België. Belgische ambulances met dokter aan boord pikten beide coureurs op en voerden hen naar het AZ Sint-Elisabethziekenhuis in Herentals. Na een reeks onderzoeken mochten ze naar huis om te herstellen. Intussen zijn beide coureurs volledig hersteld en blij dat ze terug deel uitmaken van hun peloton.





# Samen vooruit

## We versterken ons team



SASKIA LANNAU

**Welkom, Saskia Lannau, nieuwe Sales Development Manager Auto.**

Gewapend met 20 jaar sales-ervaring op de fleetmarkt, gaat Saskia Lannau nieuwe klanten werven en extra zakencijfers creëren voor onze businessunit Auto. “De mobiliteitsmarkt boeit me enorm.”, zegt Saskia. “De diensten van Inter Partner Assistance sluiten hier perfect bij aan. Wij moeten alles in het werk stellen om mensen zo mobiel mogelijk te houden. Ik ben ervan overtuigd dat mijn kennis van de nationale en internationale fleetmarkt goed van pas zal komen.”



ANNA SMETS

**Welkom, Anna Smets, nieuwe Sales Development Manager Travel.**

Anna Smets groeide bij Europe Assistance van bijstandsverlener en teamleider door tot coördinator staffing, rekrutering en opleiding. Verder werkte ze 17 jaar in de reissector, voor onder meer Sunair en Thomas Cook. “Ik kijk ernaar uit om mijn assistance-achtergrond te combineren met mijn commerciële ervaring in de reissector.”, vertelt Anna. “En ik neem gretig de uitdaging aan om nieuwe business te genereren voor onze businessunit Travel.”

## Welkom, Dirk Gauwberg, nieuwe directeur Sales & Marketing

Hij heeft ambitieuze toekomstplannen met Inter Partner Assistance. Afgaand op zijn gedrevenheid en zijn internationale ervaring met marktexpansie, geloven we dat hij die plannen ook zal waarmaken. We hadden een boeiend gesprek met hem over zijn ervaringen en zijn strategische commerciële inzichten. Maak kennis met Dirk Gauwberg, sinds eind augustus onze nieuwe directeur Sales & Marketing.

# Welkom



DIRK GAUWBERG

### Dirk, u hebt al een vrij indrukwekkend parcours achter de rug. Waar ging uw loopbaan van start?

Na mijn marketingstudies mocht ik beginnen op de marketingafdeling van de VUM (nu Corelio). Daarna kwam ik in de HR-wereld terecht: als regionale Marketing Manager bij SBB (nu Acerta) was het mijn uitdaging om het HR outsourcing dienstenportfolio van deze toenmalig voornamelijk Vlaamse groep op de Brusselse markt te lanceren. Daarna heb ik voor Acerta een internationaliseringsstrategie uitgewerkt. En toen vroeg SD Worx om samen met het management deze op Belgisch vlak grootste HR-provider op te werken tot een internationaal belangrijke speler. Als Head of International Acquisitions & Development breidde ik het Belgische werkerterrein van SD Worx uit naar Europa, waardoor deze groep nu de 3de grootste internationale HR provider is geworden. Buitengewoon boeiend!

### Precies die expansie en internationalisering zijn ook sleutelwoorden in uw toekomstplannen met Inter Partner Assistance?

Absoluut! In de sector van de 'assis-

tance' zijn er grote trends zichtbaar, waaronder **globalisering**.

Wij zijn een zeer internationale groep, maar tegelijkertijd moet er in onze groep meer commerciële **integratie** komen, zodat we een sterkere **eenheid** vormen. Verder opereren we in Europa binnen mature markten, met grotere concurrentie als gevolg, en stellen we bij de eindklanten **nieuwe behoeften** vast, die bijvoorbeeld te maken hebben met de veroudering van de populatie of stress in onze maatschappij. Dat brengt een grotere nood aan **diversificatie** met zich mee, met bijvoorbeeld innovatieve bijstandsdiensten of nieuwe technologieën. Zo hebben we 4 **business-lijnen**: auto, reizen, gezondheid en woning. Met die indeling willen we nog dichter bij onze klanten staan, de behoeften beter begrijpen. Zo kunnen we sneller producten voorstellen die nog beter afgestemd zijn op de precieze noden van de eindklant. Wij willen **de referentie worden** op de bijstandsmarkt. Mijn ambitie is om Inter Partner Assistance binnen de B2B markt te laten evolueren naar een 'content player', die marktideeën en services aanreikt aan haar partners waardoor zij hun eindklanten nog beter kunnen bedienen. Zo bekomen ze een groter

concurrentieel voordeel. Om dit te bereiken kan ik verder bouwen op de sterke klantgerichtheid en ook beroep doen op de internationale 'market intelligence' organen binnen onze internationale groep.

### Waarom koos u voor Inter Partner Assistance?

In de HR-wereld, waar ik vandaan kom, **staat de mens centraal**. Bij Inter Partner Assistance staat de mens in nood centraal, de mens die hulp kan gebruiken in alledaagse situaties. Ik wil graag al mijn dynamisme investeren in het aanreiken van allerlei oplossingen om in te spelen op de behoeften van al deze mensen. Ik vind het boeiend om mee te kunnen werken aan nieuwe commerciële processen, om nieuwe markten en segmenten aan te boren en om **het antwoord te kunnen bieden op nieuwe behoeften**. Binnen onze productontwikkeling zal ik mijn creativiteit kunnen botvieren. Als onze partners op zoek zijn naar een manier om hun product in de markt te zetten of om het aantrekkelijker te maken, wil ik meehelpen ervoor te zorgen dat Inter Partner Assistance voor hen een top of mind innovatiespeler wordt!

## IPA en VAB-Woningbijstand slaan de armen in elkaar



**We hadden het in ons juninummer al over het eigen netwerk voor woningbijstand dat Inter Partner Assistance aan het uitbouwen is. Daarmee willen we nog sneller en efficiënter inspelen op de behoeften van onze klanten.**

Om een beter overzicht te krijgen op de aard en de afkomst van hun oproepen, lieten we een analyse uitvoeren. Daaruit bleek dat het grootste deel te maken heeft met sloten, elektriciteit, verwarming of loodgieterij. We gebruikten deze gegevens en de geografische spreiding van de dossiers om een nationaal basisnetwerk uit te bouwen. Dit netwerk kan voortdurend inspelen op en meegroeien met de veranderende behoeften van zowel partners als klanten. Zo sloten we onlangs een partnership met VAB-Woningbijstand. Zij zullen voor de woningdossiers van hun klanten dankbaar gebruik maken van ons netwerk. Opnieuw een bevestiging van de leiderspositie van Inter Partner Assistance inzake woningbijstand in België.



## De makelaarsmap: onze handige productfiches in een nieuw kleedje

Hebt u onze gloednieuwe makelaarsmap al gezien? We hebben hem een grondige facelift gegeven. De handige productfiches zien er nog overzichtelijker uit. Bij elke bijstandsoptie vindt u een beknopte toelichting, met alle waarborgen en tarieven in één oogopslag. Een onmisbare tool voor dagelijks gebruik.

**Bestel meteen uw eigen exemplaar van de vernieuwde makelaarsmap via [info@assudis.be](mailto:info@assudis.be)**

# Samen op weg



” Dit jaar deed ik voor de 5de maal mee. Het parcours liep doorheen Luxemburg, Frankrijk, Duitsland en Zwitserland. Een boeiend traject! Ik heb er met volle teugen van genoten. Toen mijn Triumph TR 5 dienst weigerde, kon ik gelukkig rekenen op de vakkundige en snelle hulp van de depanneurs van Inter Partner Assistance. Fantastisch werk dat zij verrichtten! Volgend jaar ben ik opnieuw van de partij!

”

Jan Agemans, een enthousiaste deelnemer

## Succesvolle zesde editie van Euro Discovery Classic



Zonder noemenswaardige brokken legden veertig oldtimers tussen 9 en 14 september de vijf etappes af van de prestigierally Euro Discovery Classic. Dat vlekkeloze verloop had ongetwijfeld iets te maken met het voertuig dat in hun kielzog reed. De deelnemers werden immers gevolgd door een voertuig van Auto Club Assist, de depannagedienst van Inter Partner Assistance. Aan boord: pechverhelpers Bart en Mark. Hun passie voor oldtimers en hun zin voor improvisatie hebben ervoor gezorgd dat elke oldtimer de eindstreep haalde. Op één voertuig na, dat helaas vroegtijdig moest afhaken wegens een gescheurd chassis. Zoals elk jaar stelden alle deelnemers de aanwezigheid van ons team bijzonder op prijs.

## Succesvolle zomeractie ten voordele van de mucovereniging

Onze jaarlijkse zomeractie binnen het makelaarskanaal met de Belgische Vereniging voor de Strijd tegen Mucoviscidose, heeft een mooi bedrag opgebracht. Inter Partner Assistance zette voor elk nieuw bijstandscontract, afgesloten tussen 15 juni en 15 september, een bijdrage opzij voor de vereniging. Via deze newsletter willen we in naam van de mucopatiënten alle makelaars bedanken, want de actie werd een groot succes. Het is dan ook met veel genoegen dat we een cheque met het ronde bedrag van 4.000 euro aan de mucovereniging kunnen schenken!



Inter Partner Assistance engageert zich!

# Samen steunen

## Met blinden en slechtzienden op de fiets!



**Dankzij het Belgisch Centrum voor Geleidehonden kunnen blinden en slechtzienden elke dag veilig op stap. Op 10 september boden we hen de gelegenheid om in alle veiligheid te genieten van een heerlijke fietstocht.**

Naar goede jaarlijkse gewoonte, inmiddels al voor de elfde keer, organiseerde Inter Partner Assistance immers een fietstocht ten voordele van deze organisatie. Tal van medewerkers namen een blinde of slechtziende mee achterop de tandem. In en rond het prachtige Provinciaal Domein van Kessel-Lo was een mooi parcours uitgestippeld. Na de deugdloze fietssuitstap genoten alle sportievelingen samen van een verfrissend drankje. Het werd een bijzonder gezellige dag, die afgesloten werd met de overhandiging van een cheque ter waarde van 2.000 euro op naam van het Belgisch Centrum voor Geleidehonden.



## Samen voor het milieu

### GEDRUKT DOOR ARTOOS

- ✓ ISO 14001
- ✓ 100% GROENE ENERGIE
- ✓ KLIMAATNEUTRAAL BEDRIJF
- ✓ MVO GEDREVEN

### KLIMAATNEUTRAAL GEDRUKT

certificaat nr.: 580-53520-0911-1265  
www.artoos.be



MIX  
Papier van  
verantwoorde herkomst  
FSC® C007370

Deze newsletter is voortaan **klimaatneutraal drukwerk**

Dat betekent:

1. We **meten** de precieze CO<sub>2</sub>-uitstoot van het drukwerk volgens het Greenhouse Gas Protocol.
2. We **reduceren** de milieu-belasting door de papierkeuze.
3. We **compenseren** door de restuitstoot van het drukwerk te neutraliseren via de aankoop van groene emissierechten.

## Contacteer ons!

Een vraag, een opmerking, een suggestie?

Steeds tot uw dienst op het nummer: +32 2 550 04 50.

### Colofon

Inter Partner Assistance:  
Pascale Cox

Realisatie & Verspreiding:  
Vandekerckhove&Devos

Suggesties en opmerkingen over Inter Partner Assistance News zijn steeds welkom op de redactie: [pascale.cox@ip-assistance.com](mailto:pascale.cox@ip-assistance.com)

Inter Partner Assistance  
Louizalaan 166 b1, 1050 Brussel  
E-mail: [marketing@ip-assistance.com](mailto:marketing@ip-assistance.com)  
[www.ip-assistance.be](http://www.ip-assistance.be)

Ondernemingsnummer: BE 0415.591.055  
Erkende verzekeringsonderneming onder nr. 0487