

CONCORDIA INVESTEERT IN NIEUWE MENSEN VOOR EEN NIEUW ELAN

# Het leven begint bij vijftig

De industriële verzekeringsmakelaar Concordia werd vijftig jaar geleden opgericht door Tony Van Hoek. Hij haalde onlangs een volledig nieuw directiecomité voor de Benelux binnen. "Een noodzakelijke stap, want zonder goede mensen word je van de kaart geveegd." CELINE DE COSTER, FOTOGRAFIE WOUTER RAWOENS

**H**et Gentse hoofdkwartier van Concordia bevindt zich vlak bij de haven. Toepasselijk, want de industriële verzekeringsmakelaar moet het vooral hebben van de verkoop van verzekeringen voor de maritieme en industriële sector. Stichter Tony Van Hoek laat zich flankeren door de Nederlander Jaap van der Hoek, zijn nieuwe CEO voor de Benelux, en door Steve Sartor, commercieel directeur voor België. In juni kreeg Concordia namelijk een volledig nieuw directiecomité dat verantwoordelijk is voor de Benelux. Tony Van Hoek trekt zich terug uit het operationele, maar blijft voorzitter van de raad van bestuur van de Concordia-groep.

"Een emotionele, maar noodzakelijke stap", zegt de Gentenaar. En hij citeert een liedjestekst van Charles Aznavour: *'Il faut quitter la table lorsque l'amour est desservi'*. En nee, Van Hoek is niet over één nacht ijs gegaan. Iemand op de hoogste trede installeren, om na een jaar in te zien dat het niet de juiste was? Niet dus. Zelfs niet als het om zijn dochter Caroline Van Hoek gaat. Zij blijft operationeel directeur van de maritieme activiteiten

van Concordia in België. "We zien wel hoe het allemaal evolueert. Zolang ze zich maar goed voelt." De keuze voor het CEO-schap viel uiteindelijk op Jaap van der Hoek, omdat die vanuit de Nederlandse makelaardij al 25 jaar zaken doet met Concordia. In 2002 kwam hij – na de overname van zijn werkgever TAX-Holland – bij de Nederlandse Concordia-dochter terecht.

Voorts plukte Tony Van Hoek "de beste mensen" weg bij de concurrentie. André Van Varenberg bijvoorbeeld, de nieuwe secretaris-generaal van de Concordia-directie, komt uit de rangen van Gras Savoye – uit de top vijf van de grote verzekeringsmakelaars die in België actief zijn. Steve Sartor is de vreemde eend in de bijt.

**"Als de makelaar het verschil niet kan maken, heeft hij geen rol meer te spelen"**

De commercieel directeur bouwde zijn carrière onder meer op bij de verzekeraars DKV en AG Insurance. Een verzekeraar die makelaar wordt? Sartor lacht: "Ik weet dat mijn overstap op het eerste gezicht een vreemde keuze lijkt. Tussen verzekeraars en makelaars is er altijd een haat-liefdeverhouding geweest. *Je t'aime, moi non plus* – of zo iets. Maar ik ben gewicht voor het verhaal van meneer Van Hoek. Hij wil een nieuwe dynamiek op gang brengen bij Concordia, en daar stap ik graag in mee."

## Het verschil maken

Kortom, Concordia evolueert volop van een klassieke, behoudsgezinde, familiale verzekeringsmakelaar naar een echte dienstverlener. "Meer en meer verzekeringsmaatschappijen stoten personeel af", verduidelijkt Steve Sartor. "Ze proberen almaar meer zaken te automatiseren. Op zich is dat heel positief, maar zo komt er almaar meer druk op de makelaars. Als je dan het verschil niet maakt, heb je geen rol meer te spelen."

Bovendien heeft de crisis ook de verzekeringssector flink opgeschrikt. Tony Van Hoek omschrijft de situatie ➔



STEVE SARTOR, TONY VAN HOEK, JAAP VAN DER HOEK  
Een klassieke, behoudsgezinde verzekeringsmakelaar wordt een echte dienstverlener.

als volgt: "De crisis heeft veel industriële bedrijven van de kaart geveegd, en almaar meer spelers trekken weg richting groeilanden. Het beschikbare premievolume in West-Europa daalt. De concurrentie tussen de Europese verzekeraars is dus hevig, en daarom blijven de premies laag. Bovendien worden de premies berekend op basis van onder meer de omzet van hun bedrijfsklanten. Die daalt, en bijgevolg dalen de premie-inkomsten van de verzekeraars. Ook de makelaars die hun verzekeringsproducten verkopen – zoals Concordia – lijden daaronder."

Zolang de bedrijven niet opnieuw op grote schaal beginnen te investeren, zal dat zo blijven. Ook onder de verzekeringsmakelaars is de concurrentie bijgevolg groot. Portefeuilles worden aangevallen, en klanten worden weggesnoept. Bovendien maakt de strenge wetgever – die almaar meer transparantie eist – het er niet makkelijker op, met name in Nederland. Concordia hoopt echter dat zijn investeringen in *human capital* vanaf 2011 volop beginnen te renderen. Steve Sartor: "We zijn nu in staat om dezelfde professionaliteit te bieden als de grote makelaars die internationaal actief zijn, zoals Marsh, Gras Savoye, Aon, of Vanbreda Risk & Benefits. Maar tegelijk verliezen we de familiale *touch* van Concordia niet uit het oog. Een klant is voor ons geen nummer, maar iemand die we kennen."

#### Van Dessel

Klaar voor de toekomst, heet dat. En dat heeft bij Concordia toch wat voeten in de aarde gehad. Halverwege 2008 kondigde de makelaar nog enthousiast aan dat het tot een fusie zou komen met de eveneens familiale sectorgenoot Van Dessel. Renier Hoedemakers, de topman van Van Dessel, zou het nieuwe fusiebedrijf leiden. Wilde plannen, maar de fusiegesprekken sprongen uiteindelijk af in een vergevorderd stadium. Tony Van Hoek wordt daar duidelijk niet graag aan herinnerd. Zijn nieuwe CEO Jaap van der



### De afgesprongen fusie met Van Dessel ligt nog gevoelig.

Hoek springt hem bij: "We zijn er niet uitgeraakt, Van Dessel en wij. Jammer, want het gaat om twee zeer complementaire bedrijven, en we werkten al jaren samen. Maar goed, we gaan op eigen kracht verder." Ook Renier Hoedemakers van Van Dessel houdt het kort als we uitleg vragen: "De fusie is er niet gekomen om redenen die eigen zijn aan beide partijen. Hoe het verder moet, zal de toekomst uitwijzen."

Concordia hield aan het fusieverhaal toch nog een extraatje over. In 2009 kocht de makelaar een deeltje van de Brusselse portefeuille van concurrent Bokiau, die ook bij de fusiegesprekken betrokken was, en vervolgens wél in zee ging met Van Dessel. Nog in 2009 kon Concordia de hand

leggen op een gedeelte van de portefeuille van topmakelaar Gras Savoye. Het gaat om verzekeringsactiviteiten in de publieke sector. "We verwachten daar vrij veel van", legt Jaap van der Hoek uit. "Via die weg krijgen we een voet tussen de deur bij de overheid, in de zorgsector, maar ook bij particulieren – terwijl in ons Gentse kantoor toch de nadruk op de industrie en het maritieme ligt."

Aan ambitie heeft Concordia geen gebrek. De makelaar bevindt zich "in de top tien" van het Belgische peloton, maar wil de komende jaren naar de top vijf. Door op eigen kracht te groeien, voor alle duidelijkheid, en niet in de eerste plaats via overnames. "Concordia heeft zich tot nu toe vooral gericht op kleine en middelgrote ondernemingen als klanten", verduidelijkt Steve Sartor. "Voortaan kijken we ook naar de filialen van grote multinationals. Het voordeel van zulke klanten is dat we hun internationale verzekeringspakketten kunnen bieden, en dat we hun tegelijk ook lokale verzekeringsproducten kunnen verkopen – enkel en alleen voor hun Belgische filialen. Verzekeringen voor het wagenpark, arbeidsongevallen, pensioenplannen, enzovoort."

Tony Van Hoek heeft al heel lang connecties buiten België, maar wil met zijn nieuwe directiecomité voluit de internationale kaart trekken. Naast de Nederlandse dochter houdt Concordia er buitenlandse minderheidsparticipaties op na in een Frans en een Turks makelaarsbedrijf. "Om ook daar een graantje te kunnen meepikken, en om kruisbestuivingen met de Benelux tot stand te brengen." Bovendien heeft Concordia zich aangesloten bij het prestigieuze Wells Fargo Global Broker Network, het wereldwijde makelaarsnetwerk van de gelijknamige Amerikaanse megabank. Betekent dat allemaal dat Concordia zich opsmukt tot smakelijke overnameprooi? "Ik wens zelfstandig te blijven", besluit Tony Van Hoek. Het klinkt niet alsof hij daarover enige tegenspraak duldt. ☉

#### CONCORDIA IN CIJFERS

In duizend euro	2009	2008	2007
Premieomzet	118.000	117.700	101.100
Commissieloonomzet	16.844,2	16.816,1	14.449,3
Balanstotaal	21.361,9	20.391,7	21.904,7
Eigen vermogen	3.253,2	2.715,6	1.957,2
Nettowinst	537,6	701,9	755,4
Solvabiliteit (in %)*	15	13	9
Werknemers	129	118	110

\* eigen vermogen / balanstotaal  
 De geconsolideerde balans van Concordia omvat de vestigingen in België (Gent en Brussel) en in Nederland (Amsterdam en Rotterdam). De vestigingen in Frankrijk en Istanboel zijn niet geconsolideerd, maar genereerden in 2009 samen wel een nettowinst van 40.000 euro.  
 De geconsolideerde omzet van Concordia werd eind 2009 voor 45% in België gegenereerd, en voor 55% in Nederland.



Realiseer uw ambities

#### Met de juiste HR-oplossingen worden uw ideeën realiteit

Uw mensen zijn de kracht achter uw organisatie. Alleen is het realiseren van een goed en motiverend HR-beleid niet zo makkelijk. Hoe houdt u de juiste mensen aan boord en tevreden? Wat kunt u doen om nieuwe medewerkers aan te trekken? Hoe zorgt u voor een vlekkeloze loonadministratie en een heldere rapportering? En hoe neemt u juridisch correcte beslissingen?

Onze payroll-, HR- en juridische specialisten flankeren uw organisatie met de juiste ondersteuning. Altijd met dat ene doel voor ogen: een HR-beleid dat resultaat oplevert. Voor u, uw mensen én uw organisatie.

→ Ontdek op [www.sdworx.be](http://www.sdworx.be) hoe onze payroll-, HR- en juridische specialisten uw ambities helpen realiseren.

