

# “Niet hard, maar duidelijk”

|||| De afgelopen jaren maakte VAN, de Verenigde Assurantiebedrijven Nederland, een transitie door waarbij de IT-infrastructuur en het applicatielandschap een rigoureuze vereenvoudiging ondergingen. In 2012 werd onder leiding van IT-manager Roland Rosmalen gestart met het sourcen van een nieuwe core-applicatie. De keuze viel uiteindelijk op Certigo. Deze applicatie is specifiek voor het verzekeringsbedrijf ontwikkeld door Netaspect, het bedrijf van Kees van Musscher. Sindsdien vormen Rosmalen en Van Musscher een stevige tandem.



**Roland Rosmalen (47)** is ict-manager bij de Verenigde Assurantiebedrijven Nederland (VAN) en heeft als een van de eerste verzekeraars in Nederland het IT-landschap volledig gemoderniseerd. “Eind van het jaar moet de nieuwe core-applicatie Certigo live gaan.”

## Roland Rosmalen over Kees van Musscher

*Hoe lang ken je Kees al?*

“In 2012 plaatsten we een *request for information* bij een aantal partijen in de markt. We waren op zoek naar een nieuwe core-applicatie die ons applicatielandschap op een toekomstgerichte manier kon vereenvoudigen. Netaspect was een van de uitgenodigde partijen en Kees kwam bij ons op kantoor voor een gesprek. Daarna zijn we op bezoek geweest bij Kees om een kijkje in de keuken te nemen.”

*Heb je een persoonlijke klik met hem?*

“Die moet je hebben. Als je persoonlijk niet goed kunt opschieten met een leverancier, kost het veel energie om de relatie in stand te houden. Ik heb zeker een zakelijke klik met Kees. We durven elkaar te zeggen waar het op staat. Dat betekent ook dat we niet altijd vrolijk doen tegen elkaar, want ook moeilijke zaken moeten worden besproken.”

*Kun je een voorbeeld geven van zo'n stressmoment?*

“Als de geprognosticeerde opleverdatum in de knel dreigt te komen door een tekort aan resources, en er moet meerwerk geleverd worden, dan is het wel spannend of zowel wij als de bij de implementatie betrokken partijen de juiste hoeveelheid arbeid kunnen leveren. We hebben gevraagd aan Kees of hij ervoor wil zorg dragen dat hij intern de juiste maatregelen treft zodat wij in ieder geval onze deadline kunnen halen. Dat heeft hij goed opgelost.”

*Wat is de kracht van jullie relatie?*

“We hebben een gezamenlijk doel. En dat doel is om in het najaar de applicatie van Kees in gebruik te nemen. VAN is op zoek naar een toekomstvaste applicatie, maar dat betekent ook een toekomstvaste leveranciersrelatie. Het heeft geen zin alles hard te spelen, want we moeten voorlopig met elkaar door. We zijn eigenlijk tot elkaar veroordeeld.”

*Vieren jullie in het najaar samen een feestje?*

“Dat zal haast wel. Maar dat feestje is helemaal niet zo belangrijk. Het gaat mij meer om de tussentijdse mijlpalen die we samen met onze mensen vieren. Dat houdt de spirit erin, de drive. We willen nog lang door met elkaar; en Certigo verder ontwikkelen

met de kennis die we samen zullen opdoen in de veranderende verzekeringswereld.”

## Kees van Musscher over Roland Rosmalen

*Vind je Roland hard?*

“Niet zozeer hard, maar duidelijk. En dat vind ik erg plezierig. Want goede communicatie is in dit soort trajecten van groot belang. Je hebt aan beide zijden te maken met veel betrokkenen. Het is cruciaal dat er volstrekte helderheid is over de doelen die we met elkaar willen bereiken. Er is niets zo lastig als een klant die niet duidelijk kan aangeven waar je hem mee kan helpen.”

*Is hij een prettige klant?*

“Zeker, want hij stelt zich altijd constructief op. We moeten met elkaar puzzels oplossen en dan gaat het erom dat je met elkaar hetzelfde doel nastreeft. Aan beide kanten zijn er soms grenzen die worden overschreden, eisen die niet haalbaar zijn. Dat realiseren we ons allebei en daardoor kun je samen komen tot een voor iedereen optimale oplossing.”

*Stelt hij nooit onredelijke eisen?*

“Als hij eisen stelt waar wij niet aan kunnen voldoen dan geef ik dat gewoon aan en bespreken we waarom dat niet kan. Daar komen we met elkaar wel weer uit. Onredelijke eisen, daar zit altijd iets achter. Wat probeert de eiser te bereiken? Als we dat helder kunnen krijgen, kunnen we onderzoeken hoe we dat doel op een andere manier kunnen behalen.”

*Je afhankelijkheid van hem, ondergraaft dat je onderhandelingspositie?*

“Als je in dat soort termen gaat denken, dan ga je met dit soort projecten uiteindelijk altijd op je gezicht. Ik denk niet vanuit een bepaalde onderhandelingspositie, want dan zou ik geheimzinnig moeten doen om mijn verborgen agenda te beschermen. Dat soort denken is de oorzaak van veel mislukte projecten bij de overheid. Roland en ik zijn volledig open jegens elkaar. Ik stel me op het standpunt dat de klant niet teveel wil betalen en overlaad hem dus niet met rekeningen. Aan de andere kant erkent Roland ons recht om winst te maken. We respecteren elkaars positie.” ✿



**Kees van Musscher (50)** is algemeen directeur van Netaspect, ontwikkelaar en leverancier van de op de verzekeringsbranche gerichte applicatie Certigo. In 2013 besloot de VAN deze applicatie te gaan inzetten. “Natuurlijk is er sprake van een leverancier en een klant. Maar resultaten halen we alleen samen.”



Roland Rosmalen (r.) en Kees van Musscher:

**open kaart spelen met elkaar.**